

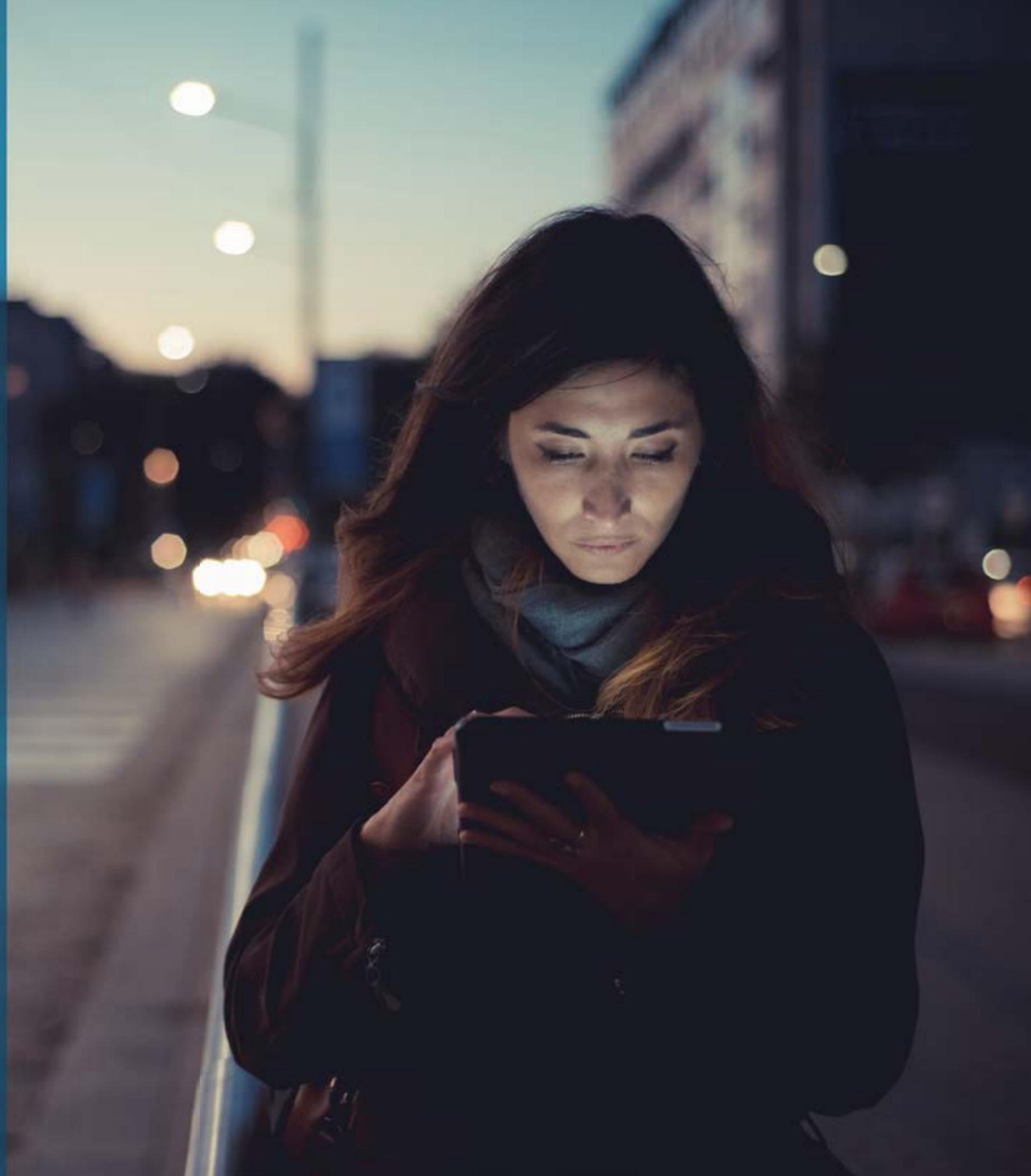
# Informe de Gestión Responsable 2017

---

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP

# Índice

|   |     |
|---|-----|
| 1. Carta del Presidente CEO                     | 4   |
| 2. Acerca de este Informe                       | 8   |
| 3. Perfil de la Compañía                        | 14  |
| 4. Contexto                                     | 26  |
| Tendencias del ecosistema digital               | 28  |
| Contexto del sector                             | 30  |
| Contexto de sostenibilidad                      | 31  |
| 5. Actividad regulatoria en Colombia            | 32  |
| 6. Ética y buen gobierno                        | 37  |
| 7. Gestión 2017                                 | 44  |
| Impactos, riesgos y oportunidades principales   | 46  |
| 7.1. Gestión estratégica                        | 46  |
| 7.2. Gestión económica                          | 64  |
| 7.3. Gestión ambiental                          | 68  |
| 7.4. Gestión social                             | 72  |
| 7.5. Premios, reconocimientos y certificaciones | 82  |
| 8. Gestión Filiales                             | 84  |
| 9. Fundación Telefónica Colombia                | 89  |
| 10. Informe de revisión independiente           | 94  |
| 11. Estados Financieros                         | 100 |
| 12. Evolución Indicadores                       | 191 |
| 13. Índice de Contenidos GRI                    | 197 |



## Carta del Presidente CEO

### Estimados,

Sin duda, el 2017 fue un año de grandes retos. Sin embargo, gracias al trabajo conjunto de nuestros (as) colaboradores (as), proveedores y aliados, seguimos cumpliendo con nuestro compromiso y visión de crear, proteger e impulsar las conexiones de la vida para que las personas elijan un mundo de posibilidades infinitas.

Nuestros accionistas confiaron en el potencial que tiene Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP<sup>1</sup> como motor de progreso en el país, y en 2017 decidieron capitalizarla con 6,45 billones de pesos. Gracias a esta decisión, se prepagaron las obligaciones que se tenían con el Patrimonio Autónomo Receptor de los Activos de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (PARAPAT) y se cumplió con el pago del fallo del laudo ordenado por el Tribunal de Arbitramento convocado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), en el contexto de la disputa sobre la reversión de activos de los contratos de concesión de telefonía celular. Como resultado de este proceso, Standard & Poor's mejoró la calificación del bono senior ubicándolo en BB+ y del bono híbrido en B+, y Fitch Ratings aumentó la calificación a BB y B+, respectivamente.

Así mismo, por causa de la capitalización, la participación accionaria que el PARAPAT tenía en las filiales Telebucaramanga y Metrotel quedó en cabeza de Colombia Telecomunicaciones, razón por la cual hemos dedicado un capítulo en este Informe a profundizar en la gestión de estas filiales y la posibilidad de integrarlas a la operación de Telefónica Movistar en Colombia. Quiero destacar que las dos son empresas líderes en los mercados de Bucaramanga y Barranquilla, y estamos trabajando por asegurar la transferencia de las mejores prácticas entre

las operaciones, acelerando nuestra posición competitiva y continuando nuestra transformación hacia una Telco Digital.

En este camino, en el 2017 logramos continuar la consolidación de nuestro ritmo inversor de más de 1 billón de pesos anual en infraestructura, para que nuestros más de 17 millones de clientes puedan seguir disfrutando de una mejor experiencia con nuestros servicios fijos y móviles en 957 municipios de Colombia. Adicionalmente, logramos ingresos superiores a los 4.9 billones de pesos, con un incremento del 2.1% respecto al año 2016, obteniendo un OIBDA de COP 1.54 billones y utilidades netas de COP 321 mil millones. Valga anotar que estos resultados los obtuvimos con gran esfuerzo, a pesar del complejo contexto macroeconómico del país, la difícil situación de la Industria y la caída de la participación del sector TIC en el PIB.

Nuestros excelentes resultados se deben en buena medida al foco que tenemos de cumplir nuestra promesa cliente. La mejora continua en la App Mi Movistar, pasando de 10 mil usuarios únicos a finales de 2015 a 540 mil a finales de 2017, y el trabajo en la iniciativa del Plan Estratégico Elegimos Todo, respecto a la experiencia cliente, contribuyeron a obtener un nivel histórico en el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC), pasando de 7,69 a 7,85 entre 2016 y 2017, lo que representó un crecimiento interanual de +0.16 y manteniendo el gap en relación con la competencia en +0,39.

Estos resultados no hubieran sido posibles sin el maravilloso equipo que tenemos en la Compañía. Atraemos a los mejores, y muestra de esto es que somos líderes del sector en MERCO Talento, además de ser una de las diez mejores empresas para los

Fabián Andrés Hernández Ramírez  
Presidente CEO Telefónica Colombia



jóvenes profesionales de acuerdo con los resultados del estudio realizado por *Employers for Youth*.

Gracias al Plan Estratégico Elegimos Todo\_ alcanzamos logros muy significativos, como eficiencias en gastos y costos por un total de 260 mil millones de pesos; la identificación de nuevas oportunidades a través del análisis de Deep Dives; ampliar la cobertura de la red 4G LTE de 155 a más de 313 cabeceras municipales; desplegar Fibra Óptica, cerrando el año con 79 mil hogares pasados; lanzar la oferta integrada TODO EN UNO; disminuir el número de reclamos y el indicador de clientes insatisfechos a 5,05%; mejorar las funcionalidades de la App Mi Movistar; implementar Espera Eficiente en los Centros de Experiencia; desplegar biometría en 90 Centros de Experiencia para las transacciones de venta y posventa; lanzar ocho casos de uso de Big Data con el objetivo de generar eficiencias internas y ofrecer un servicio innovador; y poner en marcha la plataforma *Real Time Decision*, con la cual se alcanzaron importantes beneficios para nuestros usuarios prepago.

Y a propósito de nuestros clientes prepago, dimos un gran paso para consolidarnos como una de las compañías líderes del sector con el programa Greta, al migrar nuestra base de usuarios a Full-stack, para poder atenderlos de la mejor manera al integrar las plataformas que soportan cada proceso de punta a punta, y así transformar todos los procesos que componen el ciclo de vida del cliente. Este hito nos llena de confianza para enfrentar la modernización de las aplicaciones de Pospago y servicios fijos, que implementaremos en los próximos meses.

En línea con nuestro Plan Estratégico Elegimos Todo\_ y con nuestro compromiso de aportar a la Agenda 2030, avanzamos

en la gestión del Plan de Negocio Responsable, a través del cual elegimos ser más confiables y accesibles para todos, acelerar el crecimiento digital del país, fortalecer los lazos con nuestros proveedores, ser una empresa magnética para el mejor talento, ser más eficientes y cuidar el medio ambiente y actuar con integridad y liderar con el ejemplo. Estos son los seis compromisos que asumimos con nuestros grupos de interés. Muestra de los avances en la estrategia de sostenibilidad es que mantuvimos la primera posición del sector en los rankings MERCO Responsabilidad y Gobierno Corporativo y MERCO Empresas.

En este marco de negocio responsable, me es grato compartirles que fuimos reconocidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MinTIC- como la primera Telco accesible del país para personas con discapacidad visual y auditiva. Además, recibimos el sello GAN como reconocimiento por el aporte al cierre de la brecha de desempleo juvenil en el país, y actualizamos nuestros Principios de Negocio Responsable (código ético de la Compañía) en línea con los estándares más elevados en materia de gobierno corporativo.

Por otra parte, procurando atender la creciente preocupación sobre el manejo de los datos por parte de los gobiernos, empresas, y en general todos aquellos que recogen datos, en 2017 el Grupo Telefónica emitió su primer Informe de Transparencia, que presenta un capítulo de la operación en Colombia, la cual incluye información sobre las Interceptaciones de las comunicaciones, metadatos asociados a las comunicaciones, bloqueo y filtrado de determinados contenidos y suspensiones geográficas o temporales de servicio. Y en la misma línea de la confianza digital, lanzamos el Centro de

Privacidad en nuestra página web comercial, en el cual nuestros clientes pueden encontrar, a un clic de distancia, toda nuestras políticas y condiciones sobre el manejo de datos. También se presentó el portal Dialogando.com.co con el objetivo de motivar discusiones para promover el uso responsable de la tecnología.

Acelerar el crecimiento digital del país \_ uno de nuestros compromisos\_ nos ha llevado a consolidar nuestro apoyo al emprendimiento. A nivel externo a través de los cuatro retos *Open Future* lanzados en 2017 y de nuestra aceleradora Wayra- ; e internamente con el lanzamiento del programa In\_prendedores, en el que cuatro proyectos propuestos por colaboradores (as) fueron seleccionados para tener un acompañamiento. Adicionalmente, con esta convicción de apostarle al nuevo talento, fuimos el aliado de telecomunicaciones de *One Young World*, el evento más importante de jóvenes líderes del mundo, donde conectamos a 1.300 personas de 196 países y brindamos la mejor experiencia.

Estamos en camino para ser una Onlife Telco, y en este proceso nos alegra haber sido reconocidos por tercer año consecutivo como el mejor operador de telecomunicaciones en las redes sociales, como la primera marca en Colombia en el canal YouTube, como una de las 30 empresas con mejor Goodwill, y consolidar los más altos estándares de calidad con las recertificaciones OHSAS 18001, ISO 9001 e ISO 14001:2004.

En este Informe podrán conocer más en detalle la gestión estratégica, económica, social, ambiental y de gobierno corporativo de la Compañía, donde también encontrarán un capítulo especial de la gestión realizada por Fundación Telefónica

en 2017, que benefició a través de sus programas a más de 570.000 personas. Aprovecho aquí para reconocer a nuestros Voluntarios Telefónica, quienes sin duda fueron fundamentales para alcanzar semejantes números.

No quiero terminar sin antes dar dos agradecimientos especiales: el primero de ellos a Alfonso Gómez Palacio, quien ha sido un líder extraordinario en cada cargo que ha ocupado en esta Compañía, y que a partir de enero de 2018 asumió la Dirección de HispAm Norte para el grupo Telefónica, nombramiento que sin duda constituye el reconocimiento a una trayectoria sobresaliente; y en segundo lugar una mención especial a Don Fabio Echeverri Correa, QEPD , quien falleció siendo miembro de Junta Directiva de Colombia Telecomunicaciones , renglón que ocupó desde la creación de la empresa, y desde donde acompañó el exitoso proceso de transformación y consolidación de la Compañía.



**Fabián Andrés Hernández Ramírez**

Presidente CEO Telefónica Movistar Colombia

2

Acercas de este  
Informe



El presente documento integra la información contenida habitualmente en el Informe de Gestión y en el Informe de Sostenibilidad. Da cuenta de los resultados de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP de enero a diciembre de 2017, y busca comunicar los avances con relación a la estrategia global Elegimos Todo\_; al Plan de Negocio Responsable definido localmente para el período 2016-2018; y la contribución de

la Compañía a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.

A lo largo de este Informe se incluyen enlaces a otras informaciones que proporcionan un mayor detalle sobre determinados asuntos aquí tratados. No obstante, la información de estos vínculos no forma parte integral de este documento.

## Proceso para la elaboración del Informe



**1. Realimentación del Informe anterior.** Tomando en consideración la retroalimentación del Informe de Gestión Responsable 2016, en los diferentes capítulos de este informe se detalla el enfoque de gestión de los asuntos materiales identificados.

**2. Relacionamiento con grupos de interés.** Durante 2017 se realizaron seis diálogos presenciales en Quibdó, Manizales, Pereira y Bogotá con empleados de *call centers* y usuarios; y dos diálogos con accionistas. Adicionalmente, en el Panel de stakeholders en Negocio Responsable participaron 51 personas, con una representación diversa de los grupos de interés. En este espacio se concluyó que los asuntos más relevantes localmente son el comportamiento ético, la orientación al cliente, y la gestión medioambiental.

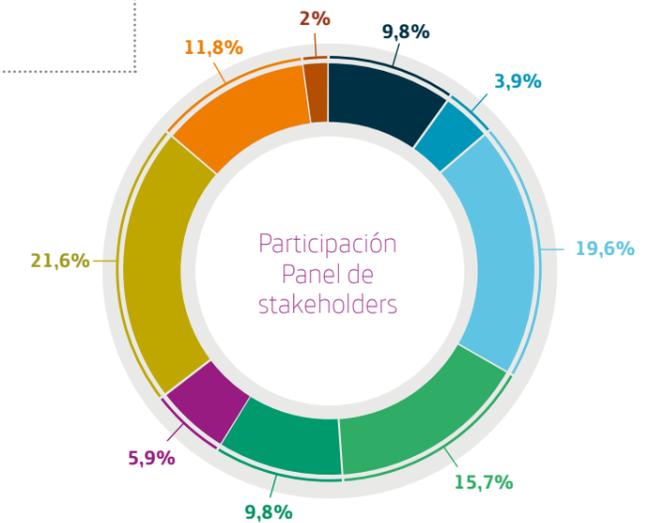
- Empresas que proveen servicios profesionales, consultores
- Compañías Clientes de Telefónica
- Órganos gubernamentales, reguladores, organismos internacionales
- Non-governmental Organization: organización de cualquier índole sin ánimo de lucro
- Organizaciones enfocadas únicamente a promover la sostenibilidad en las empresas
- Prensa, agencias de comunicación y marca
- Proveedores de Telefónica
- Universidades, Escuelas de negocio, Institutos de Investigación y empresas de educación/docencia
- Otros

**3. Definición del contexto de sostenibilidad y de los asuntos materiales.** Este Informe presenta el resultado de la materialidad, cuyos insumos son el análisis y los cruces entre: los diálogos presenciales y virtuales realizados con los grupos de interés; el Plan Estratégico Elegimos Todo\_; el Plan de Negocio Responsable 2016 – 2018; y la valoración del aporte de la Compañía a la Agenda 2030.

**4. Construcción del Informe.** La estructura de este informe responde a las dimensiones del Plan Estratégico de la Compañía y su gestión económica, ambiental, social y de gobierno corporativo. Así mismo, se presentan dos capítulos independientes: el primero de ellos de las filiales Metrotel y Telebucaramanga, cuya posibilidad de integración con Telefónica Movistar Colombia se está analizando actualmente; y el segundo con la gestión de Fundación Telefónica Colombia durante el año 2017.

El Informe da cumplimiento a los artículos 46, 47 (modificado por el artículo 1° de la Ley 603 de 200) y 446 de la Ley 222 de 1995

Porcentaje de participación por grupo de interés en el Panel de stakeholders en Negocio Responsable tecnológico.



(Código de Comercio colombiano); responde de conformidad esencial con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), estándar internacional para el reporte de aspectos no financieros en la gestión de una organización; y asegura la aplicación de los principios de contenido y calidad de la información de las guías internas de manejo de imagen y directrices de posicionamiento público.

Este Informe intenta reflejar la gestión de 2017, revelando también las oportunidades de mejora y aprendizajes en el proceso de ser una empresa responsable con sus impactos directos e indirectos. A su vez, incluye 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.

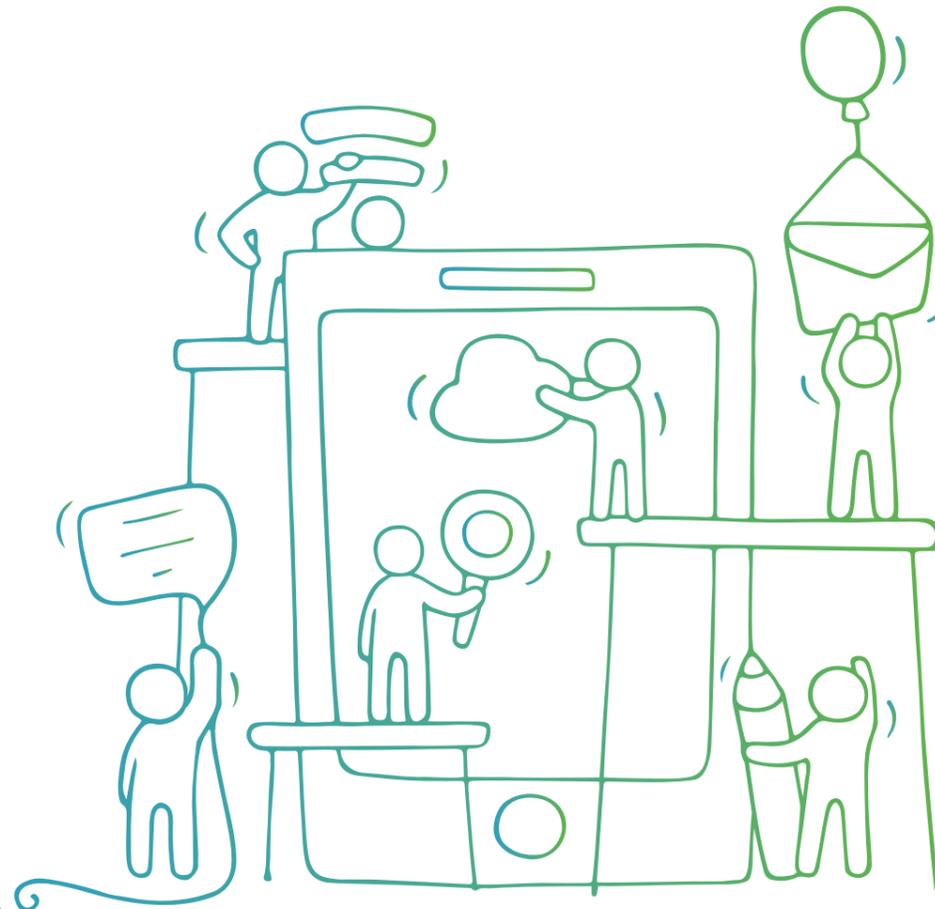
En cada uno de los capítulos se detalla el Objetivo de Desarrollo Sostenible al que se aporta con el asunto respectivo, y el contenido GRI de acuerdo con la materialidad.

**5. Revisión.** Las cifras e indicadores contenidos en este informe han sido validadas por la Dirección de Auditoría, Intervención e Inspección con base en la información suministrada por las diferentes áreas de la Compañía. Los resultados fueron tomados de los Estados Financieros auditados por el Revisor Fiscal - PricewaterhouseCoopers al 31 de diciembre de 2017.

Adicionalmente, la información sobre el desempeño económico, social y ambiental de la operación es verificada por el Comité de Auditoría de la Junta Directiva, con el objetivo de asegurar la transparencia y fiabilidad de la información. Además, el Informe incluye cifras reportadas por Colombia para el Informe de Telefónica S.A., el cual contó con verificación realizada por PricewaterhouseCoopers.

**6. Comunicación.** Este Informe tiene una periodicidad anual y se presenta con motivo de la convocatoria de la Asamblea de Accionistas de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, con la finalidad de mantener un calendario regular para que los grupos de interés dispongan de la información oportunamente.

A su vez, este Informe tiene como propósito 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 Diez 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.



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

## Materialidad

Teniendo en cuenta los resultados de los diálogos con los grupos de interés, los insumos de los diversos canales que permiten conocer la percepción de éstos y el análisis cruzado con el Plan Estratégico Elegimos Todo\_, el Plan de Negocio Responsable y la Agenda 2030, se identificaron los siguientes asuntos materiales, los cuales se desarrollan en el contenido del Informe:

| GRI | Asuntos Materiales                     | Cobertura | Relevancia           |                   |         |
|-----|--|-----------|----------------------|-------------------|---------|
|     |  |           | Cadena de suministro | Procesos internos | Cientes |
| 205 | Anticorrupción                         | IE        | A                    | A                 | A       |
| 206 | Competencia desleal                    | E         | M                    | A                 | M       |
|     | Confianza digital                      | E         | A                    | A                 | A       |
| 307 | Cumplimiento ambiental                 | E         | A                    | A                 | B       |
| 201 | Desempeño económico                    | I         | A                    | A                 | B       |
|     | Despliegue responsable de red          | E         | A                    | A                 | M       |
| 405 | Diversidad e igualdad de oportunidades | IE        | A                    | A                 | A       |
| 306 | Efluentes y residuos                   | E         | A                    | A                 | M       |
| 305 | Emissiones                             | E         | A                    | A                 | B       |
| 401 | Empleo                                 | I         | A                    | A                 | B       |
| 302 | Energía                                | I         | M                    | A                 | B       |
| 412 | Evaluación de Derechos Humanos         | IE        | A                    | A                 | B       |
| 404 | Formación y enseñanza                  | I         | M                    | A                 | M       |
| 418 | Privacidad del cliente                 | E         | A                    | A                 | A       |
| 416 | Seguridad y salud de los clientes      | E         | A                    | A                 | A       |
| 403 | Seguridad y salud en el trabajo        | IE        | A                    | A                 | B       |
| 408 | Trabajo infantil                       | E         | M                    | M                 | B       |



Perfil de la  
Compañía

## Visión

La vida digital es la vida, y la tecnología forma parte esencial del ser humano.

Queremos crear, proteger e impulsar las conexiones de la vida para que las personas elijan un mundo de posibilidades infinitas.

En Telefónica creemos que la tecnología forma parte de la vida de todos y todas. Hoy, la conectividad no sirve sólo para

relacionarse, es esencial la vida personal y laboral de las personas.

El papel de Telefónica es facilitar que los clientes disfruten de la conexión, salvaguardando el uso de sus datos y dándoles el control de su vida digital.

Telefónica quiere ser una ONLIFE Telco, una Telco para las personas, una Telco para tu vida.



## Compromisos

Ser una "Telco para las personas" significa dar a los clientes el poder de decidir cómo mejorar su vida y tomar el control de su vida digital.

### Los compromisos para lograrlo son:

- Una conexión que pone a las personas por delante de la tecnología e impulsa la capacidad de elección en un mundo lleno de opciones.
- Una conexión que ofrece protección y confianza para que las personas se sientan soberanas de su vida digital.
- La conexión como un ecosistema de vida: piensa en las personas y optimiza la vida.
- Una conexión que ayuda a disfrutar de un mundo de posibilidades.

## Valores

Cumpliremos estos compromisos a través de un nuevo posicionamiento público, que defiende los intereses de los clientes y de los valores de la marca Movistar.

Los valores definen y son el motor de todo lo que se hace en la Compañía. Dicen cómo son y cómo quieren ser. Dan forma a la actitud.

**Telefónica y su marca comercial en Colombia, a saber, Movistar, comparten los siguientes valores:**

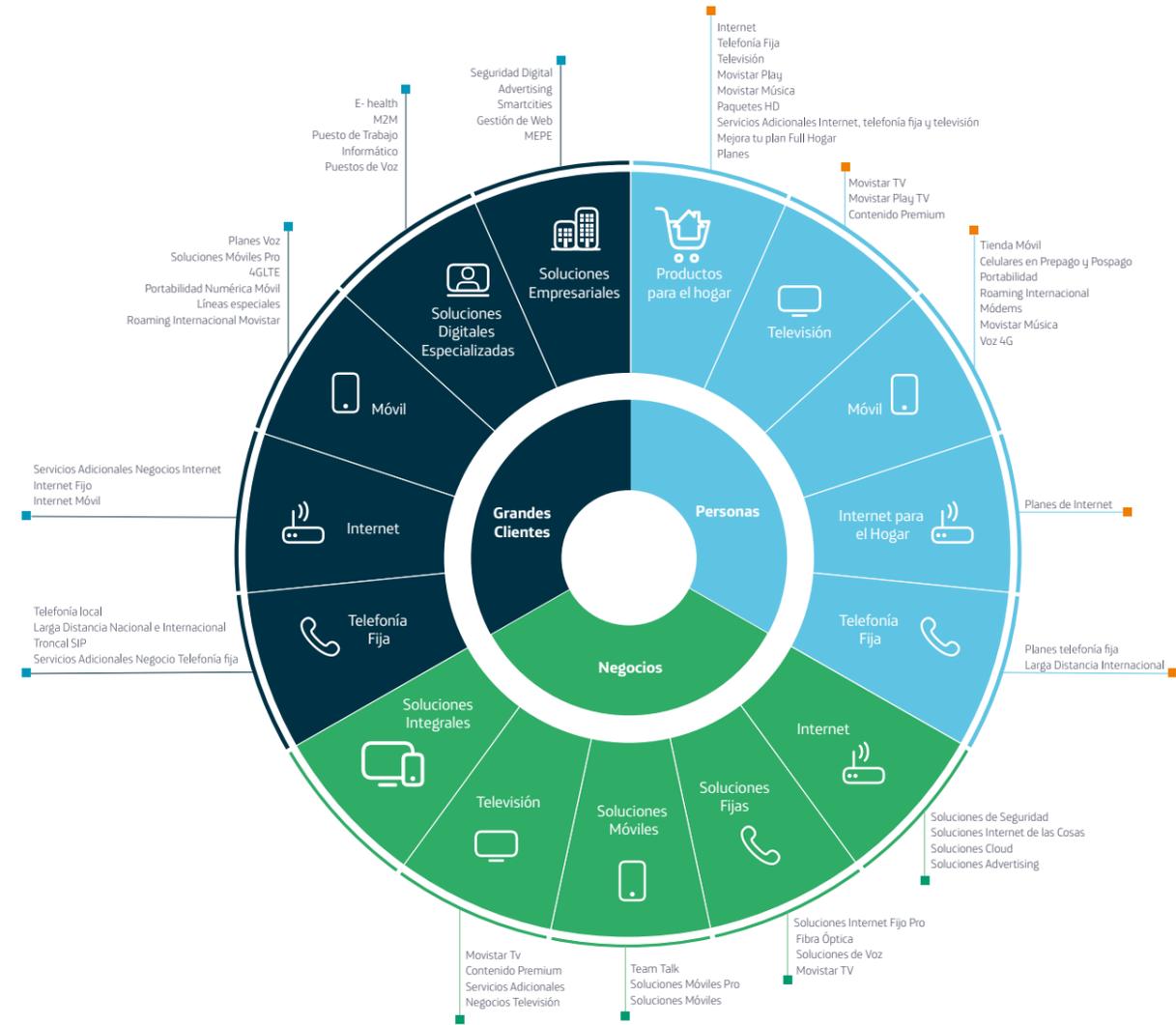
**Confiables:** se dispone de la mejor red para ofrecer a los clientes la seguridad y fiabilidad que exigen. El compromiso: excelencia en la ejecución, cuidado en el detalle y la mejor calidad. Si es bueno para los clientes, es bueno para la Compañía.

**Abiertos:** se trabaja desde dentro como un sistema abierto y colaborativo para trasladar una actitud cercana y amable. Somos atentos y claros.

**Retadores:** se va siempre un paso más allá de lo que se espera, innovando para ofrecer soluciones útiles. Los clientes marcan las metas.



### Servicios ofrecidos



### Abonados por servicio

#### Servicios móviles

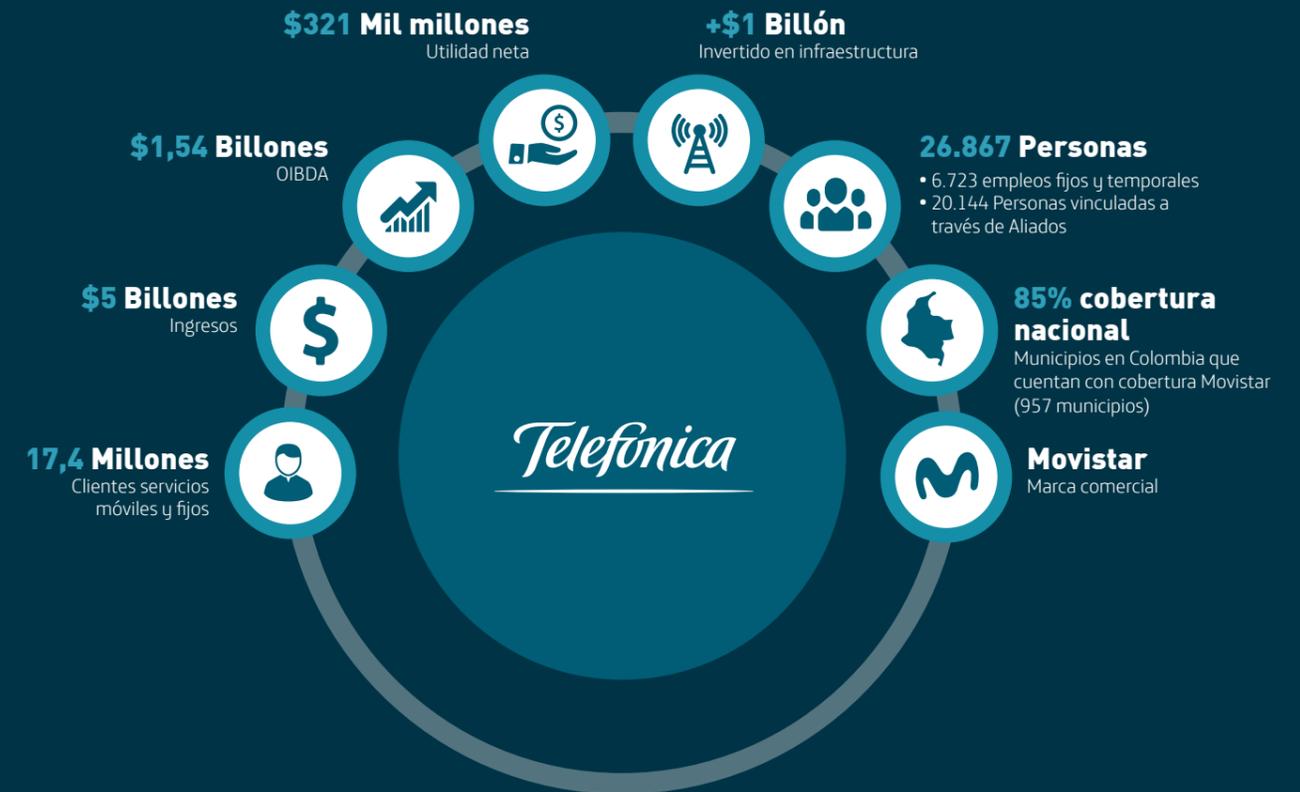
|  | Voz               | Datos          |                   |
|--|-------------------|----------------|-------------------|
|  | Prepago           | 10.779.727     | 77.937            |
|  | Contrato          | 3.215.884      | 516.998           |
|  | <b>13.995.611</b> | <b>594.935</b> | <b>14.590.546</b> |

### Abonados por servicio

#### Servicios fijos

|                         | B2C              | B2B            | Mayoristas   |                  |
|-------------------------|------------------|----------------|--------------|------------------|
| <b>Telefonía Básica</b> | 992.731          | 307.345        | 7.242        | <b>1.307.318</b> |
| <b>Banda Ancha</b>      | 817.480          | 150.104        | 260          | <b>967.844</b>   |
| <b>Televisión</b>       | 495.908          | 33.994         | 5            | <b>529.907</b>   |
|                         | <b>2.306.119</b> | <b>347.527</b> | <b>7.507</b> | <b>2.805.069</b> |

### Datos relevantes



Telefónica Movistar ha organizado su gestión en Colombia en seis grupos:



**Iniciativas externas**



**Asociaciones externas**



# Estructura organizacional

## Miembros de la Junta Directiva Principales

Alfonso Gómez Palacio  
Luis Antonio Malvido  
Eduardo Fernando Caride  
Ariel Ricardo Pontón  
Martha Elena Ruiz Díaz-Granados  
Pedro Ramón y Cajal Agüeras  
F. Javier Azqueta Sánchez-Arjona  
Alfonso Camilo Barco Muñoz  
Gabriel Vallejo López  
Martha Clemencia Cediel de Peña

## Suplentes

Ernesto Daniel Gadelliano  
José Juan Haro Seijas  
Luis Ángel Prendes Arroyo  
Diego Colchero Paetz  
Fabián Andrés Hernández Ramírez  
Rafael Oliva García  
Manuel Fabio Echeverri Correa <sup>2</sup>  
Jose Mauricio Rodríguez Múnera  
Luis Ricardo Ávila Pinto  
Mauricio Alberto Campillo Orozco

## Presidente Ejecutivo y de la Junta Directiva

Alfonso Gómez Palacio

## Representantes Legales

### Principal

Alfonso Gómez Palacio

### Suplentes

Darío Fernando Arango Díez  
Martha Elena Ruiz Díaz-Granados  
Luis Aldo Martín

### Suplente para asuntos Judiciales

Nohora Beatriz Torres Triana

## Revisor fiscal designado por PricewaterhouseCoopers Ltda

Javier Mauricio Enciso Rincón

## Auditor interno

José Ignacio Gargallo del Río

## Comité de Auditoría

Alfonso Gómez Palacio  
Pedro Ramón y Cajal Agüeras  
F. Javier Azqueta Sánchez-Arjona  
Martha Clemencia Cediel de Peña  
José Mauricio Rodríguez Múnera

## Equipo directivo

Camilo Aya Caro  
**Director de Mercadeo**

Daniel López Soler  
**Director de Operaciones Financieras y Estrategia**

Darío Fernando Arango Díez  
**Director de Finanzas y Control de Gestión**

Fabián Andrés Hernández Ramírez  
**Director de Asuntos Públicos y Regulación**

Fernando Verdeja  
**Director Servicio Técnico Clientes**

Francisco Javier Bertrán Zúñiga  
**Director Proyecto de Transformación**

Hernán Felipe Cucalón Merchán  
**Director de Redes**

José Antonio Cassinelli  
**Director Business to Consumer - B2C**

Juan Carlos Álvarez Echeverri  
**Director de Gestión Recursos Humanos y Administrativos**

Luis Aldo Martín  
**Director Business to Business - B2B**

Mariano Domecq  
**Director Comercial y Atención a clientes**

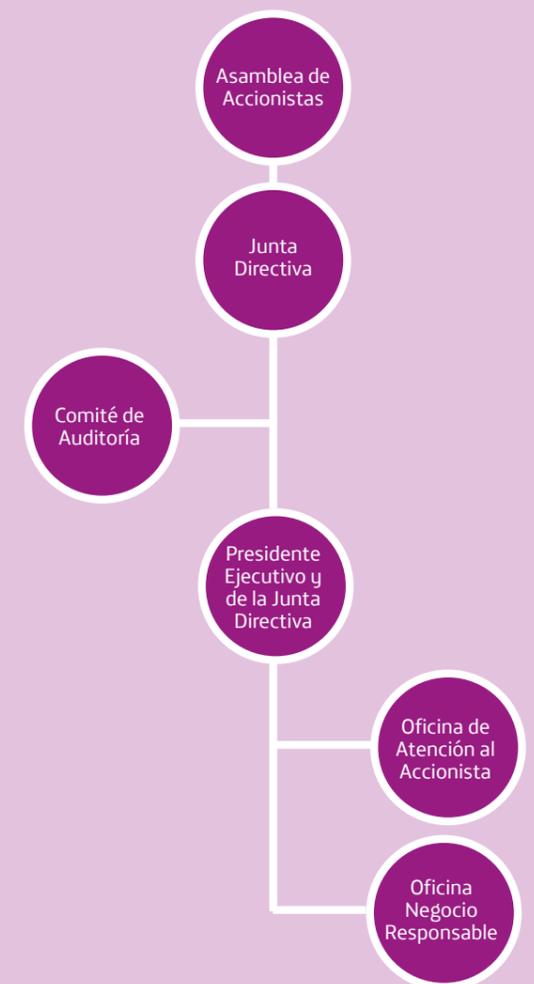
María Teresa Mejía  
**Directora de Operaciones Comerciales**

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

Roberto Arturo Puche Palacio  
**Director de TI**

Germán Centeno Díaz  
**Director de Comunicaciones Corporativas**

## Estructura Gobierno Corporativo



<sup>2</sup>El Dr. Fabio Echeverri Correa falleció el 28 de octubre de 2017. Se encuentra pendiente nombrar su reemplazo por la Asamblea General de Accionistas de la Compañía.

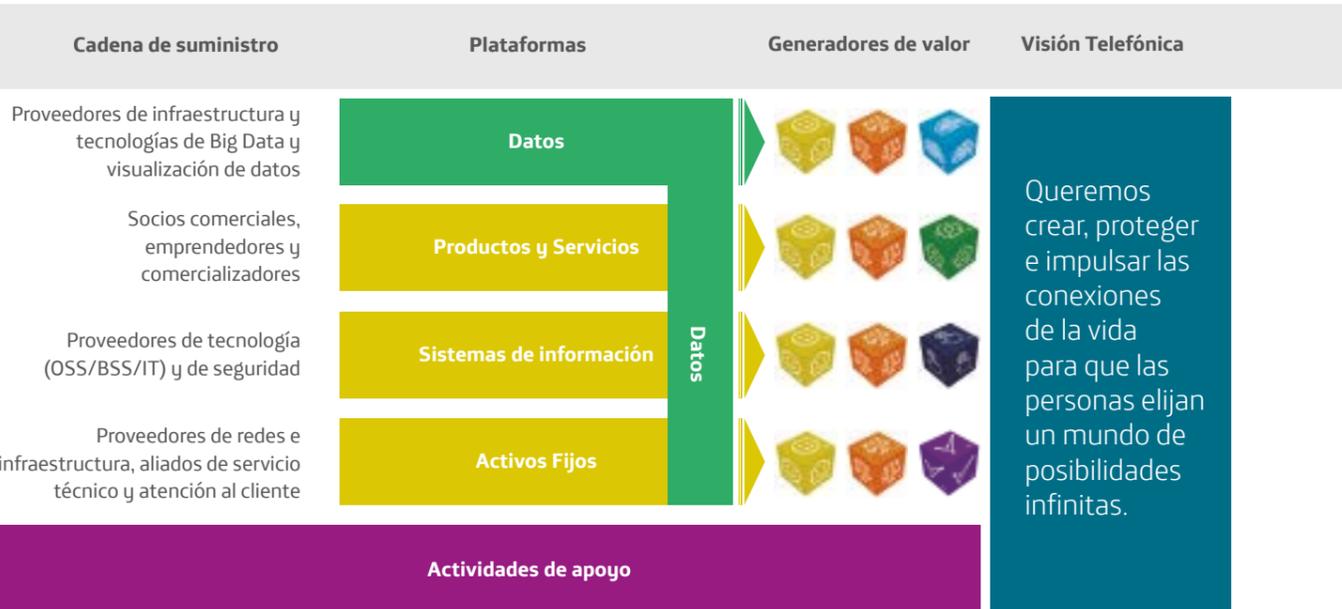
## Plataformas para la generación de valor

La Compañía fomenta, establece y mantiene elevados niveles de exigencia de responsabilidad con respecto a sus proveedores. Al promover 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 en todo lo relacionado con la cadena de suministro de Telefónica, a través de la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.

### Cadena de valor

Telefónica Movistar cuenta con una estrategia de transformación, en la que pasa de ser una Compañía de telecomunicaciones tradicional a ser una Telco digital, y en este sentido se ha replanteado como una Compañía de cuatro plataformas.

Estas cuatro plataformas se constituyen así: la primera está compuesta por los activos físicos de la Compañía, "el cuerpo de la Compañía", las redes de conectividad fija y móvil; la segunda consiste en los sistemas de red, de operaciones y en sistemas comerciales diferenciales, con unas capacidades de almacenamiento y procesamiento inigualables; la tercera consiste en ofrecer las mejores plataformas de productos y servicios digitales; y la cuarta plataforma, "el cerebro de la Compañía", es la de conocimiento del cliente, muy ligada al Big Data y a la inteligencia artificial que ayudará a los usuarios a recuperar la soberanía de su vida digital.



La Compañía es consciente de la importancia de su cadena de suministro, tanto por su presencia internacional como por el impacto y volumen que supone en su cifra de negocio. En 2017, el 88% de procesos y el 82% de valores fueron adjudicados a empresas constituidas en Colombia. Así fue la distribución en nuestra cadena de suministro:

- A empresas constituidas en Colombia, les correspondió el 88% de los procesos adjudicados y el 82% de los valores adjudicados.

- Respecto al número de proveedores con contrato, en 2017 sumaban 571, de los cuales 453 son nacionales.
- En cuanto al número de proveedores nuevos inscritos, en 2017 fue de 171.
- Por último, respecto a los aliados (a saber, las empresas que tienen relación directa con el cliente), en 2017 fueron 152. Los aliados se distribuyen entre las áreas Comercial, Soporte comercial, Producción y Apoyo.

## Plan de Negocio Responsable 2016-2018

La Compañía ha integrado bajo un mismo cuadro de mando, y a través de seis compromisos, los elementos que la caracterizan como una empresa responsable, y aquellos que le permiten acelerar la transformación hacia una Onlife Telco desde la óptica del desarrollo sostenible.

En este marco, tras revisar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, la principal contribución se concentra principalmente en 7 de ellos, aunque a través de estos se movilizan de manera secundaria los otros diez:





Contexto

# Tendencias del ecosistema digital

Desde hace dos años, Telefónica se dio cuenta de que por encima de la conectividad venía una ola de servicios digitales, y se preparó para ello. Pero en aquel momento también se intuía que había algo más, que una nueva oportunidad se cernía sobre el ecosistema digital. Esa nueva oportunidad era el mundo del Big Data, y Telefónica decidió aprovecharla atreviéndose a hacer cosas que nadie más estaba pensando.

Hoy se sabe que además del Big Data, ya ha iniciado una nueva era de inteligencia artificial, la cual tendrá una incidencia en todos los aspectos de la vida digital de las personas y de las empresas. Eso ubica a Telefónica en un sector que va más allá del telco tradicional. Por esta razón, la atención no se debe limitar solamente a las compañías del sector telco, sino que hay que ampliar el foco a aquellas compañías que están innovando y que tienen mayor capacidad de direccionar algunas de las tendencias.

En el caso de Facebook, Mark Zuckerberg –su cofundador y CEO– planea el futuro de la compañía más allá de las cuatro grandes aplicaciones de redes sociales que hoy tiene. Sobre estas aplicaciones, dicha empresa piensa desarrollar una capa de inteligencia artificial y a través de herramientas como la realidad virtual o realidad aumentada, el objetivo es generar información y entretenimiento más relevante adaptados a cada usuario.

Otro ejemplo importante es el de Amazon, que ha ido mucho más allá del negocio de retail por Internet y hoy en día es la mayor compañía de servicios cloud en el mundo por medio de su negocio Amazon Web Services. Uno de sus más interesantes productos es Amazon Rekognition, un servicio de análisis de imágenes y videos que, a través de herramientas de aprendizaje profundo, identifica objetos, personas, textos además de las actividades que se están desarrollando, así como contenido inapropiado.

Apple es siempre un ejemplo relevante en el análisis del entorno digital. Con HomePod están poniendo en casa de los clientes un dispositivo que no solamente comprende el entorno y el espacio en el que está, sino que además por medio de la integración con Siri –su “asistente personal” inteligente–, es capaz de deducir lo que las personas quieren escuchar en tiempo real y es un asistente para todos los temas relacionados con el hogar digital, incluyendo todos los interruptores, dispositivos y electrodomésticos

inteligentes en una casa. Así mismo, Apple ha aplicado la inteligencia artificial en el mecanismo de reconocimiento facial de su celular inteligente más avanzado, el iPhone X.

Microsoft está en el mismo camino de inteligencia artificial, analítica avanzada, internet de las cosas y servicios en la nube. Adicionalmente, debido a su importante capacidad de hardware, ha trabajado con HP para empezar a poner toda esta tecnología en los hogares por medio de Cortana, que Microsoft define como un asistente virtual, personal e inteligente.

Otro ejemplo sobresaliente es el de Google Street View, en el cual han sustituido a las personas que interpretaban la información contenida en cada imagen, por máquinas que lo descifran mejor haciendo uso de software de reconocimiento de imágenes y de su contexto. La misma compañía lanzó recientemente Google Home, su versión del asistente para el hogar. Esta plataforma está en capacidad de responder a millones de solicitudes por medio de comandos de voz, y adaptarse cada vez más a las personas que lo usan gracias a la inteligencia artificial.

Es claro entonces que después de la ola del Big Data, estamos ya dentro de la ola de la inteligencia artificial y de los sistemas cognitivos aplicados a cada interacción digital. Se trata sin duda de una era todavía más potente que la vivida durante la irrupción de los celulares inteligentes. Durante los próximos tres años, todos los dispositivos inteligentes incorporarán elementos de inteligencia artificial.

Estos son sólo unos ejemplos de lo que se avecina en el mundo digital. Telefónica reconoce que el entorno competitivo de la Compañía en el futuro próximo será muy diferente al actual, y se ha preparado para estar en una posición privilegiada con el objetivo de capturar las oportunidades de cada nueva era. La Compañía ha sabido transformarse a través de los años para siempre ser relevante.

Es sabido que el cliente va a elegir un servicio rápido presentado de manera amistosa y en tiempo real, estar siempre conectado, una atención personalizada y con condiciones de seguridad, y la capacidad de comprender lo que está pasando en su vida digital. El cliente lo va a querer todo del mundo digital y todo esto va a pasar por las redes físicas.

## Contexto del sector

La inflación en Colombia cerró en 4.09%, ligeramente superior al rango meta del Banco de la República, lo que muestra una disipación de los efectos de los choques de oferta que impactaron en los precios dos años atrás. Además, se espera que la economía en 2017 haya cerrado con un crecimiento de 1.8% (el más bajo desde 2009) y que este año la expansión de la economía se ubique en 2.9%, de acuerdo con el último informe del Banco Mundial.

Igualmente, se prevé la tasa de cambio continúe cercana a los \$COP 3000 durante este año, aunque se espera que continúe con una alta volatilidad. Esto último, explicado por la incertidumbre que enfrentan los mercados extranjeros debido a la evolución de la economía estadounidense, los movimientos en la tasa de intervención de la FED y la dinámica del precio del petróleo.

Por su parte, el sector de telecomunicaciones en Colombia ha seguido mostrando una tendencia pro-cíclica con respecto al crecimiento de la economía en su agregado. Al tercer trimestre de 2017, el sector sumaba 8 trimestres consecutivos con crecimiento negativo y por debajo del crecimiento del PIB, explicado en parte por el menor consumo interno de los hogares, la reforma tributaria que redujo la asequibilidad de los servicios de comunicaciones, la depreciación del peso que afectó los costos y la entrada de nuevos servicios sustitutos que generan presión competitiva.

Adicionalmente, en agosto de 2017 se emitió un laudo arbitral obligando a los dos principales operadores del país a pagar COP 4,7 billones de pesos al Gobierno en 15 días (COP 1,6 a Colombia Telecomunicaciones SA ESP). La decisión fue acatada por la compañía y sus inversionistas, confirmando el compromiso con la continuidad del servicio y reservándose en todo caso el ejercicio de las acciones jurídicas a su alcance. De esta manera, la modificación sobre el entendimiento de las condiciones de las concesiones hace necesario que en el país se trabaje en reforzar las condiciones de seguridad jurídica de las inversiones privadas.

Es importante señalar que el sector de telecomunicaciones es fundamental no solo para el correcto funcionamiento de la economía, que ahora es digital, sino para mejorar la calidad de vida de las comunidades más pobres, ya que por medio de internet se accede a la misma información desde cualquier lugar. En sentido, se refleja la necesidad de contar con medidas estructurales que fomenten la inversión del sector, promuevan la sana competencia, refuercen la seguridad jurídica de las inversiones, y en general impulsen condiciones adecuadas para que los operadores sigan fortaleciendo la innovación en el país.

En 2017 hubo varios acontecimientos importantes en el sector en Colombia. A continuación, se presentan los más relevantes<sup>3</sup>:

- Avantel le vendió las 112 torres de su red de telecomunicaciones a American Tower Partners –ATP-, quien en adelante le prestará ese servicio de infraestructura.
- A su vez, ISA invirtió USD 160 millones en ATP para desarrollo de redes en Colombia y Perú. Inicialmente, en febrero invirtió USD 80 millones y posteriormente, USD 80 millones adicionales en octubre.
- La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) cambió las condiciones para Operadores Móviles Virtuales –OMV- y para roaming automático nacional.
- En agosto de 2017, un fallo judicial suspendió la venta de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá –ETB- por supuestos errores en el procedimiento que autorizó la venta de la compañía en el Concejo de Bogotá.
- El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MinTIC- anunció que la subasta de espectro de 700 MHz se aplaza para 2018 y que espera realizarla antes de agosto (cuando inicia periodo el nuevo Presidente de la República).
- El 26 de diciembre, el MinTIC publicó un decreto para el aumento de topes de espectro para servicios de telecomunicaciones móviles así: para bandas altas máximo 90 MHz, y para bandas bajas máximo 45 MHz.
- La Autoridad Nacional de Televisión –ANTV- definió un nuevo régimen de contraprestaciones para el negocio de TV por suscripción, con menores tarifas y un nuevo esquema de pago. Dicho régimen entró en vigencia en noviembre de 2017.
- Debido a problemas financieros, UFF Móvil (operador móvil virtual) se sometió a un proceso de reorganización ante la Superintendencia de Sociedades, para evitar entrar en proceso de liquidación.

## Contexto de sostenibilidad

Las empresas enfrentan hoy más que nunca un compromiso ineludible con todos sus grupos de interés. La sostenibilidad del negocio implica trabajar en los frentes de acción social, ambiental y económica, para lograr perdurar en el largo plazo y obtener así los mayores beneficios, no sólo para los accionistas, sino también para los empleados, clientes, proveedores y, en general, para toda la sociedad.

En este sentido, la Agenda 2030 es el marco de referencia común a nivel global para encaminar las acciones de cada uno de los agentes en un país, con el fin último de lograr el desarrollo sostenible del planeta. Particularmente, se necesita que el sector privado entienda su importante rol en la consecución de las metas de la Agenda 2030 (88 de las 169 metas requieren de su compromiso), y que, como consecuencia, se logren

desarrollar sociedades de manera equitativa que aporten beneficios para todos.

Colombia jugó un rol protagónico en la elaboración de la Agenda 2030 y la formulación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, compromiso que posteriormente se materializó en la creación de una Comisión Interinstitucional de Alto Nivel para el alistamiento y la efectiva implementación de la Agenda 2030, de la que hacen parte varios Ministerios y Departamentos Administrativos. Esta circunstancia ha creado en el país un contexto especial, en el que tanto sector público, sector privado y sociedad civil han entendido ineludible implicación con los objetivos trazados por la Organización de las Naciones Unidas. Por tal razón, el presente Informe también da cuenta de los aportes de la operación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



<sup>3</sup> Los acontecimientos más relevantes se profundizarán posteriormente en el Capítulo sobre Actividad Regulatoria.

# Actividad regulatoria en Colombia

5

El sector de telecomunicaciones tiene diferentes entidades regulatorias que se encargan de definir el entorno normativo de la operación, las políticas públicas y las medidas correctivas cuando es necesario. Para Telefónica Movistar Colombia, es de gran relevancia gestionar el ambiente regulatorio para mantener unas condiciones favorables de operación que permitan el desarrollo y la consolidación del ecosistema digital en Colombia. Así, la gestión que la Compañía realiza en este frente se materializa a través de la entrega de comentarios a los proyectos regulatorios, la participación en eventos públicos donde se manifiesta la posición de la Compañía con respecto a los distintos temas, y la vinculación activa en diferentes mesas de trabajo que tienen como fin diseñar nuevas políticas públicas.



## Agenda regulatoria Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)

En 2017, la CRC expidió las resoluciones 5107 y 5108, en las cuales se reglamentan los beneficios en los precios por interconexión para operadores entrantes, se establecen precios máximos de interconexión entre operadores establecidos, y se determinan porcentajes de descuento para los contratos con Operadores Móviles Virtuales –OMV-. La Comisión definió un nuevo mercado de “servicios móviles” que integra voz y datos, con el fin de estudiar las dinámicas del mercado empaquetado. En este sentido, la Comisión inició el estudio de medidas particulares contra Claro, con el fin de establecer la conveniencia de tarifas de RAN asimétricas, test de “replicabilidad” sobre sus ofertas y prohibición de descreme del mercado.

Posteriormente, a través de la Resolución 5161, la CRC definió la nueva velocidad de banda ancha. A partir de enero de 2019 se considerará banda ancha las conexiones de mínimo 25 Mbps de bajada y 10 Mbps de subida. También se imponen nuevas obligaciones de información del servicio que serán determinadas en diferentes mesas de trabajo.

Igualmente, la CRC publicó la hoja de ruta de la economía digital, en donde se identifican las acciones y proyectos que deben ser abordados por las entidades del gobierno colombiano para enfrentar los retos y oportunidades de la economía digital, bajo el marco institucional actual y con un horizonte de tiempo de cinco años. El documento propone 20 iniciativas entre las que se destacan: análisis de medidas regulatorias de los servicios de telecomunicaciones y de información cuando operan en

competencia, revisión del régimen de impuestos para la economía digital y análisis del uso del Big Data y el acceso a los datos.

Además, la CRC publicó la resolución 5111 de 2017 por la cual expidió el nuevo Régimen de protección de usuarios, disminuyendo cargas operativas en relación con los indicadores en tiempos de atención y obligaciones de entrega de archivos de información, entre otras. Este régimen entró en aplicación para la Colombia Telecomunicaciones el 18 de diciembre de 2017.

En relación con el régimen de calidad, en junio de 2017 entró en vigor un régimen que se ajusta en una mayor medida al comportamiento de la red. Esto permite que los operadores tengan la oportunidad de presentar planes de mejora y ajustes en la red antes del inicio de procesos administrativos en contra de algún incumplimiento.

Así mismo, la Comisión estudió el mercado de plataformas, y consideró que los servicios que proveen las plataformas Over The Top -OTT- aún no son complementarios a los servicios de telecomunicaciones, por lo que consideró que cualquier intervención regulatoria sería prematura y se abstuvo de tomar acción en cualquier sentido.

En términos de instalación de infraestructura, a 31 de diciembre de 2017, 382 municipios modificaron la reglamentación para promover o facilitar el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones en aquellos lugares.

## Agenda regulatoria Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)

Durante 2017, el Departamento Nacional de Planeación –DNP- y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MinTIC- adelantaron diferentes estudios en relación con las contribuciones que realizan los operadores al Fondo TIC –FONTIC-.

Adicionalmente, se adelantaron unas mesas de trabajo con las autoridades sectoriales y los agentes de la Industria en relación con las políticas públicas para ese sector. El estudio del DNP resaltó la necesidad de reducir la contribución al fondo al 1,9%

(actualmente está en el 2,2% de los ingresos), y focalizar los actuales recursos en el cierre de brechas de acceso y asequibilidad. El MinTIC aún no publica los resultados de su análisis.

MinTIC sí publicó el borrador de subasta de espectro 700 Mhz. Se propone un esquema de subasta en sobre cerrado a primer precio, y se establecen obligaciones de cobertura 4G en 2.600 centros poblados. Los operadores también estarían encargados de gestionar nuevas zonas Wi-Fi. Se remitieron comentarios al proyecto resaltando la debilidad económica del sector, los altos costos de las obligaciones y la metodología de asignación que puede llevar a resultados ineficientes.

Dado que el MINTIC prevé realizar la subasta en el segundo semestre de 2018, publicó el Decreto 2194 de 2017, mediante el cual se modifican los topes de espectro, de manera que se

garantiza que Telefónica Movistar Colombia pueda participar por 20 MHz en bandas bajas, ya que los aumentó de la siguiente manera: i) para bandas altas (superiores a 1GHz), el tope pasa de 85MHz a 90MHz; y ii) para bandas bajas (inferiores a 1GHz) el tope pasa de 30MHz a 45MHz.

Igualmente, se expidió la Resolución 2710 del 3 de octubre de 2017 por parte del Ministerio, mediante la cual “se establecen lineamientos para la adopción del protocolo IPV6”.

Así mismo, en el marco del Congreso ANDICOM, el Ministro de Tecnología de la Información y las Comunicaciones presentó los resultados de la Primera Gran Encuesta TIC. Esta encuesta hizo uso de la muestra más grande que hasta el momento se construye para un estudio liderado por el MINTIC.

## Agenda regulatoria Agencia Nacional del Espectro (ANE)

La ANE publicó para comentarios el documento “Esquemas de compartición de espectro”. Dentro del documento se hace una explicación general de los tipos de compartición y algunos ejemplos de su aplicación. Así mismo, se publicaron tres documentos para comentarios del sector: “Propuesta de acto

administrativo de simplificación normativa relacionado con la planeación y atribución del espectro radioeléctrico”, “Propuesta de actualización de las Notas Nacionales (CLM) del Cuadro Nacional de Atribución de Bandas de Frecuencias” y “Resumen de documentos de consulta Pública”.

## Agenda regulatoria Autoridad Nacional de Televisión (ANTV)

En octubre de 2017 la Autoridad Nacional de Televisión –ANTV- publicó la Resolución 1813, mediante la cual se expide el nuevo régimen de contraprestaciones para los operadores de televisión por suscripción. Dicha Resolución contempla contraprestaciones por ingresos o fija por usuario, según la cantidad de población de cada municipio, y comenzó a regir a partir del 1º de noviembre de 2017. Igualmente, se publicó a consulta un proyecto regulatorio

que busca cambiar el régimen de habilitación a los operadores de TV por suscripción.

La Compañía firmó la prórroga del contrato de concesión de TV con la ANTV por un periodo de 10 años, lo que le permite continuar prestándoles a los clientes un servicio de televisión por suscripción de alta calidad.



# Ética y buen gobierno

La Compañía se gestiona de acuerdo con los estándares más elevados en materia de gobierno corporativo. Así mismo, se guía por las mejores prácticas internacionales en la materia, y más específicamente por los códigos y normativa que son aplicables.

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 y un 67,5% por parte de Telefónica S.A. y sus afiliadas.



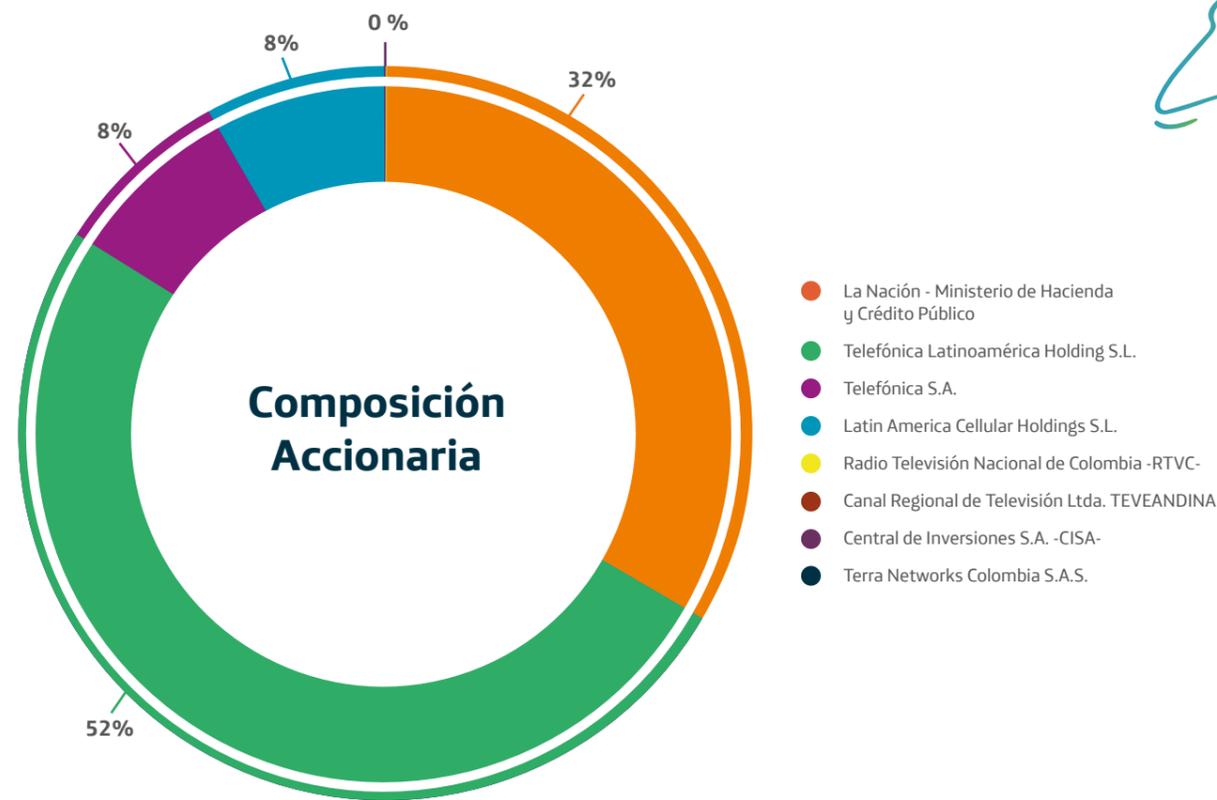
## Asamblea de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas de la Compañía, en reunión extraordinaria del 28 y 29 de agosto de 2017, que consta en el Acta No. 60, adoptó la decisión de capitalizar la sociedad mediante la emisión y colocación sin sujeción al derecho de preferencia de: i) 1.454.870.740 acciones ordinarias para realizar el pago anticipado del Contrato de Explotación; y ii) 500.317.811 acciones ordinarias para la atención del valor determinado como pago por reversión de infraestructura en el laudo arbitral proferido el 25 de julio de 2017.

La Junta Directiva de la Compañía, en reunión del 28 y 29 de agosto de 2017, que consta en el Acta No. 116, expidió

los reglamentos de emisión y colocación de acciones en los términos señalados por la Asamblea General de Accionistas. El Representante Legal de la Compañía cursó las ofertas de acciones a los beneficiarios, quienes, dentro del término establecido en los reglamentos de emisión y colocación de acciones, remitieron la aceptación de las ofertas de acciones y pagaron el aporte correspondiente.

De acuerdo con lo anterior, el capital suscrito de la Compañía está compuesto por 3.410.059.291 acciones ordinarias, con un valor nominal de COP\$1 cada una y distribuidas entre sus accionistas de la siguiente manera:



### Atención al Accionista

**Diálogos con los accionistas.** En 2017 se realizaron dos diálogos con accionistas, en los cuales se presentó el entorno del sector de tecnologías de la información en Colombia, sus principales indicadores e impacto en la economía colombiana, los resultados operativos y financieros de la Compañía durante 2017, los retos macroeconómicos y de mercado, y los principales asuntos regulatorios. Así mismo, se presentaron a los accionistas los avances del Plan de Negocio Responsable 2016 – 2018, el impacto del Big Data en la sociedad, además de los procesos que tuvo que adelantar la Compañía para la implementación en los casos de uso de *marketing intelligence*, monetización externa, reducción del churn y optimización de la red.

**Otros 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: i) en la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de marzo de 2017, la Compañía presentó a los accionistas el informe sobre cumplimiento de las medidas y prácticas de Gobierno Corporativo; y ii) se realizó la publicación semestral Boletín al Accionista, en el cual se informaron los principales resultados financieros, operativos y de mercado a 31 de diciembre de 2016 y a 30 de septiembre de 2017. En el boletín también se comunicaron otros asuntos, como las principales iniciativas que nos convertirán en una Onlife Telco, la implementación de Greta, el avance en el cumplimiento del Plan de Negocio Responsable, el ranking de Telefónica S.A. en el Dow Jones Sustainability Index –DJSI- y el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa de Responsabilidad social y Gobierno Corporativo.

**Trato equitativo.** Durante la reunión ordinaria del 24 de marzo de 2017 y las reuniones extraordinarias del 31 de julio, 28 y 29 de agosto de 2017 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 (GRI 405)

## Composición Junta Directiva



Los perfiles de los miembros vigentes de la Junta Directiva se encuentran disponibles en [www.telefonica.co](http://www.telefonica.co).

En la reunión No. 114 de la Junta Directiva del diez (10) de julio del año 2017, se realizó el nombramiento de Luis Aldo Martin como segundo suplente del representante legal, en reemplazo de Juan Vicente Martín Fontelles. Así mismo, se ratificó a los demás representantes legal y suplentes de la Compañía.

### Autoevaluación de la Junta Directiva

En cumplimiento de lo establecido en el Código de Buen Gobierno Corporativo, la Junta Directiva de Telefónica Movistar realizó su autoevaluación para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017. 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 2018, dentro del informe de cumplimiento de prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

# Telefónica

## Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría supervisó el cumplimiento del Programa de auditoría interna aprobado por la Junta Directiva en la sesión No. 111 del 16 de diciembre de 2016, el cual tuvo en cuenta los riesgos del negocio y la evaluación íntegra de la totalidad de las áreas de la Compañía.

Adicionalmente, fueron sometidos para su conocimiento y aprobación los contratos celebrados con las sociedades afiliadas, además de velar por la preparación, presentación y revelación de los estados financieros, antes de ser presentados a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas.

## Informe de Gestión Legal

**La Compañía cumplió con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor** en los diferentes sistemas instalados. 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.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP no ha logrado concertar la tarifa que permita suscribir el acuerdo correspondiente con la Sociedad de Gestión Colectiva Actores, de conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la ley 23 de 1982. El 9 de junio de 2017, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP fue notificada de la demanda Verbal de Mayor Cuantía presentada ante la Dirección Nacional de Derecho de Autor – DNDA - por la Sociedad Colombiana de Gestión Actores en contra de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, mediante la cual se pretende la

fijación de la tarifa que esta Compañía debe pagar por el derecho conexo de remuneración que se causa por la comunicación y la puesta a disposición de las interpretaciones artísticas fijadas en obras y grabaciones audiovisuales. Actualmente el proceso se encuentra en curso.

**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 sus proveedores.

**La Compañía celebró operaciones con accionistas.** Durante el 2017, la Compañía en el giro ordinario de sus negocios celebró operaciones con los accionistas Telefónica S.A. y Telefónica Latinoamérica Holdings S.L. Los correspondientes contratos fueron celebrados en condiciones de mercado y reportados a la Junta Directiva en cumplimiento del Acuerdo Marco de Inversión.

## Principios de Negocio Responsable

En 2017 se aprobó la actualización de los principios éticos de la Compañía, pasando de Principios de Actuación a la denominación de Principios de Negocio Responsable. Éstos definen los principios, normas y comportamientos que deben regir lo que se dice y se hace en la actividad diaria individual y de equipo. Estos Principios también se dirigen a los proveedores y socios comerciales, con el objetivo que se cumplan en toda la cadena de valor.

Los Principios de Negocio Responsable emanan de tres valores básicos: la integridad, el compromiso y la transparencia, valores esenciales para fomentar la relación de confianza que Telefónica quiere tener con sus grupos de interés.

### Los Principios de Negocio Responsable son los siguientes:



Adicionalmente, la Compañía cuenta con un canal de consultas y denuncias interno y otro disponible para grupos de interés externos.

**El 42% de las denuncias recibidas tuvo fundamento.** De un total de 14 denuncias (6 denuncias abiertas en 2016 y 8 recibidas durante 2017), se analizaron 12, resultando 5 (42%) fundadas y 7 (58%) no fundadas. Las denuncias fundadas están relacionadas con conflictos de intereses e incumplimiento de políticas internas. La Compañía tomó las respectivas medidas disciplinarias y correctivas en cada proceso.

**Se realizó formación presencial y virtual en los Principios de Negocio Responsable.** El 79% de los (as) colaboradores (as) de la Compañía han superado el curso de Principios de Negocio Responsable disponible en la plataforma Success Factors. A su vez, el 100% de los (as) colaboradores (as) que han ingresado a la Compañía han sido formados en los Principios, mientras que 193 colaboradores (as) se formaron presencialmente a través de la Escuela de Administradores de Contrato y 150 personas en el Workshop de Aliados. Así mismo, se dio inicio a la campaña *On Principle* que busca sensibilizar en los diez Principios y fomentar la confianza en el relacionamiento con todos los grupos de interés.



Gestión  
2017

# Impactos, riesgos y oportunidades principales

El riesgo es inherente a todos los negocios y actividades empresariales. Una adecuada gestión de los riesgos contribuye a la creación de valor y el desarrollo del negocio, mediante un equilibrio adecuado entre crecimiento, rendimiento y riesgo. Telefónica Movistar Colombia contempla un proceso de gestión del riesgo, en donde evalúa desde la estrategia, los objetivos y los principales eventos críticos que puedan afectar a la organización, no solo analizando cada una de las áreas de la compañía, sino los asuntos comunes a las empresas del sector de telecomunicaciones.

Para este cometido, la Compañía dispone de un modelo de gestión de riesgos basado en la experiencia, las mejores prácticas y las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo descritas en los distintos estándares internacionales en materia de gestión de riesgos, como son "Enterprise Risk Management – Integrated

Framework" emitido por COSO ("Committee of Sponsoring Organizations", de la Comisión Treadway); y la "norma ISO 31000 Gestión de riesgos principios y directrices". De esta forma, se contribuye a la mejora continua en el desempeño de los negocios, proporcionando un alto grado de concientización sobre los riesgos y garantizando una asignación más eficiente de los recursos.

El modelo implementado es supervisado por la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración de Telefónica S.A. y propone la Política de Control y Gestión de Riesgos, común en las principales operaciones del Grupo Telefónica, en la cual se identifican las categorías de riesgo a las que se enfrentan las sociedades; la definición del nivel de riesgo aceptable; las medidas para mitigar el impacto de los riesgos identificados; y los sistemas de control e información para controlar y gestionar los citados riesgos.

## 7.1 Gestión estratégica

La tecnología ofrece un mundo de posibilidades para comunicarse, ser más eficientes, disfrutar, entretenerse y aprender, entre muchas otras. Telefónica quiere dar a los clientes la posibilidad de elegir conectarse con lo que les importa, sin tener que renunciar a nada: para que puedan sacarle el máximo partido a su vida en cada momento.

La vida está llena de posibilidades: **ELIGE TODO**

La estrategia está basada en tres elementos constitutivos de la propuesta de valor al cliente y tres elementos habilitadores de la transformación del negocio para asegurar el cumplimiento de la promesa:





### 7.1.1 Asignación de capital y simplificación (ODS 8)

#### Logros:

1. Durante el 2017, fue posible lograr eficiencias en gastos y costos por un total de COP 260 mil millones, de los cuales COP 101,3 mil millones corresponden a CAPEX y COP 158,6 mil millones a OPEX, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos. Gracias a una metodología de gestión oportuna de riesgos, análisis detallado de procesos y un modelo de gobierno claramente definido, se logró una cobertura del 136,8% sobre la meta fijada para el año.
2. Gracias a la gestión de la iniciativa "Simplificación", fue posible controlar y mantener asegurados ahorros recurrentes por COP 187 mil millones, provenientes del año 2016. Esto garantizó la continuidad de las mejoras y optimizaciones conseguidas en la iniciativa "Hagámoslo Simple" ejecutada el año anterior.

3. Se identificaron 167 proyectos nuevos, llegando así a un total de 447 gestionados por la iniciativa de "Simplificación". De estos, un 90% ya tienen sus ahorros soportados por un caso de negocio, y se encuentran distribuidos bajo las siguientes palancas:
  - Mejora de procesos (209)
  - Reducción de actividad y estructura (104)
  - Negociación con proveedores (92)
  - Digitalización y automatización (42)
4. Fueron ejecutados trece análisis a profundidad de procesos o Deep Dives. Esto permitió identificar oportunidades que consolidaron nuevas eficiencias integradas como parte del proyecto.

#simplifica



## 7.1.2 Conectividad excelente (ODS 9, 11 y 17)

El objetivo de Telefónica Movistar Colombia es lograr conectar a los colombianos con calidad, en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo, para que puedan descubrir un mundo de posibilidades infinitas.

Para ofrecer una conectividad excelente y contribuir a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), Telefónica Movistar Colombia invirtió más de COP 1 billón en infraestructura de telecomunicaciones en Colombia, que permitieron a la Compañía seguir incorporando y mejorando las tecnologías VDSL, VoIP y VoLTE, además de duplicar la cobertura de la red 4G LTE y ampliar la red de fibra óptica.



### 7.1.2.1 Más y mejor acceso digital para los colombianos

**Existen 4 tipos de cobertura.** Movistar actualmente cuenta con 4 tipos de cobertura de servicios móviles, tanto para voz como para datos:

- **4G LTE:** ofrece una mayor velocidad de conexión a internet y mejor rendimiento para las aplicaciones.
- **3.5G (UMTS):** esta tecnología permite navegar con velocidades de hasta 1.4 Mbps. En las regiones donde no exista cobertura 3.5G el usuario podrá navegar con tecnología 2G.
- **GSM: 2G (EDGE/GPRS):** esta tecnología permite navegar con velocidades de hasta 256 Kb.
- **HSPA+:** se puede disfrutar de velocidad en red HSPA+ (hasta 4 Mbps).

**Mas localidades con LTE.** En materia de acceso digital, uno de los hechos más relevantes del año 2017 en Telefónica Movistar fue el desarrollo de nuevas inversiones en infraestructura que permitieron aumentar la cobertura de la tecnología 4G LTE a 313 cabeceras municipales, donde se benefician cerca de 4,7 millones de clientes que disfrutaron este servicio.

**En 3G se realizaron expansiones de portadoras para atender la demanda de tráfico en zonas puntuales.** Se implementaron proyectos de mejora de calidad y se incrementó la huella de la tecnología 3G en 76 sitios, mejorando la experiencia del cliente en zonas rurales y/o de difícil acceso y en vías que no contaban con cobertura, preparando la red en una evolución tecnológica que conlleva al apagado de 2G en el mediano plazo.

**Telefónica Movistar es el único operador en LTE Banda Baja (850MHz) en Colombia.** Se mejoró la penetración de la señal en la tecnología LTE, ampliando las coberturas y brindando una mayor capacidad en esta red. En 2017 se implementaron 724 nodos LTE, de los cuales 434 nodos se surten de la Banda Baja. Contar con ambas bandas en un nodo nos proyecta a la implementación de 4G Advanced.

**En 217 Movistar realizó ampliación de la huella de VoLTE. Telefónica Movistar Colombia fue el primer operador en lanzar el servicio de voz de alta definición en América Latina.** Con el servicio de Voz sobre LTE (VoLTE), los usuarios pueden realizar llamadas de voz con alta calidad de audio y en formato de alta definición. En 2017 se logró incrementar en un 190% las

referencias de terminales aptas para voz 4G, pasando de 21 a 61 referencias, aportando considerablemente en el crecimiento de la planta Voz 4G. La huella de VoLTE se amplió a todas las cabeceras municipales que cuentan con cobertura 4G de Movistar.

**Telefónica Movistar lanzó fibra para los hogares colombianos.** En 2017 se lanzó el despliegue de fibra óptica directa al hogar en 7 ciudades del país, a saber, Cartagena, Chía, Villavicencio, Cali, Jamundí, Jumbo e Ibagué, con el que se busca atender la creciente demanda de conectividad en el país. La Fibra Movistar es la tecnología más avanzada en Colombia para conectarse a Internet. Con este servicio se benefician cerca de 79 mil hogares colombianos, los cuales pueden navegar con más velocidad y mejor calidad. La Fibra Movistar es menos sensible a factores externos como lluvia y robo de infraestructura, lo que favorece la estabilidad y durabilidad de la conexión.

### 7.1.2.2 Indicadores de experiencia de la red

El 99,42% de las llamadas cursadas a través de las redes de Telefónica Movistar Colombia terminaron satisfactoriamente

(indicador que aumentó en un 0,05%). Entre 2014 y 2017 se ve una mejora significativa en la calidad del servicio. Adicionalmente, las llamadas que no se pudieron completar debieron ser compensadas con minutos a los usuarios. En este sentido, en 2017 se compensaron 44.505.789 minutos a usuarios para que siguieran disfrutando del servicio (número que disminuyó en 14.761.224 frente al año anterior).



# #conecta

Se mantuvieron sobre 99,9% los indicadores de disponibilidad en todos los servicios, gracias a la actualización de los sistemas de gestión de la red, los planes de acción adelantados para fortalecer las redundancias de red, la aplicación de mejores prácticas en los procesos de mantenimiento y prevención de fallas, y los sistemas de respaldo y autonomía de energía.

| Indicadores de Disponibilidad de Red |               | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   |
|--------------------------------------|---------------|--------|--------|--------|--------|
| Móvil                                | Red Core      | 99,99% | 100%   | 99,99% | 99,99% |
|                                      | Red de Acceso | 99,94% | 99,95% | 99,93% | 99,91% |
| Fija                                 | Voz           | 99,98% | 99,99% | 99,97% | 99,97% |
|                                      | Banda Ancha   | 99,98% | 99,97% | 99,95% | 99,95% |

Más del 68% de las fallas fueron atendidas y solucionadas en menos de 4 horas. Esto representa una gestión significativa, teniendo en cuenta que el tiempo promedio de solución de fallas es de 9 horas. El otro 32% de las fallas se atendieron así: 26% en ocho horas y el 6% restantes entre 12 y 72 horas. La Compañía gestiona permanentemente el funcionamiento de la red en todos sus componentes: conmutación, transmisión, datos, banda ancha y energía, con el fin de mantener niveles óptimos de calidad y disponibilidad.



La velocidad media de los clientes de Banda Ancha tuvo un crecimiento del 24%. Pasó de 4,8 Mbps en el 2016 a 5,9 Mbps en el 2017

| Cierre por tecnología | 2017   |
|-----------------------|--------|
| Mix total (Mbps)      | 5,961  |
| Mix ADSL              | 5,213  |
| Mix VDSL              | 9,497  |
| Mix fibra             | 35,356 |

En 2017, más de 17 mil clientes disfrutaron altas velocidades. Más de 14 mil clientes disfrutaron velocidades superiores a 20 megas, y más de 3 mil clientes ultra velocidades mayores a 50 megas.

| usuarios BA con altas velocidades | Usuarios |
|-----------------------------------|----------|
| >20M                              | 14.042   |
| >50M                              | 3.268    |

### 7.1.2.3 Inversiones en nuevas tecnologías

Durante el 2017 se realizaron inversiones en la red por COP 587.098 millones, siendo los principales focos el despliegue de la red Ultra Broad Band –UBB- de la operación Fija con una inversión de COP 110.191 millones y los proyectos de despliegue LTE de la Operación Móvil que representaron COP 307.865 millones.

Para optimizar la red fija, se desplegaron en la Red UBB 97 mil puertos con tecnología VDSL, ofreciendo velocidades superiores con las que se contaba y se llevó fibra hasta 78 mil Hogares con FTTH (Fiber To The Home). De igual manera, para potenciar la Red 4G LTE se implementaron 724 soluciones a nivel nacional.

También se dio un fuerte impulso a mejorar la calidad de Red de Planta externa de la operación fija con una inversión de COP 38,472 millones.

### 7.1.2.4 Continuidad del negocio y respuesta ante emergencias

Durante 2017, el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio se mantuvo en el nivel 4. Este nivel, denominado

“Gestionado”, significa que se monitorea y se mide el cumplimiento de los procedimientos, y se toman medidas cuando los procesos no estén trabajando de forma efectiva. Avanzar en el nivel de madurez de este sistema de gestión le permite a Telefónica Movistar Colombia asegurar un manejo controlado de contingencias, así como la coordinación adecuada con otros actores en situaciones de emergencia.

**Activación del sistema de gestión de crisis por avalancha en Mocoa.** Mediante el esquema de comunicación en crisis, se organizaron las áreas que debieron intervenir en el manejo humanitario, social y técnico de la emergencia, demostrando capacidad para responder de manera oportuna y restablecer de manera ágil el servicio en las zonas afectadas por este fenómeno.

**Se activó el sistema de gestión de crisis preventivo ante los Huracanes Irma y María.** Mediante un esquema coordinado de preparación y mitigación de impacto, la Compañía puso a prueba el sistema de continuidad del negocio y demostró capacidad para responder de manera oportuna y evitar afectación del servicio de internet durante estos eventos naturales.



#conecta



## 7.1.3 Oferta integrada

### Logros:

**1. Oferta Ajustada a las necesidades del Cliente.** Teniendo como eje central el cliente, se amplió la oferta con el fin de que todos los clientes puedan tener la facilidad de mantenerse comunicados por un valor que se ajusta a sus necesidades de consumo. Para esto, se diseñó la oferta integrada TODO EN UNO de alto Valor, la cual brinda mayores beneficios para los clientes Premium que les permite disfrutar la facilidad de tenerlo todo y a un mejor precio. Para los clientes de bajo valor también se incluyó un nuevo paquete diario, en el que por solo COP 1.000 diarios, pueden disfrutar de minutos, Internet, mensajes de texto, chat de WhatsApp y Facebook.

Así mismo, para seguir mejorando los productos y la experiencia de los clientes, se creó una nueva oferta automática tras agotamiento o vencimiento de paquete que notifica al cliente cuando no tiene recursos para estar comunicado y le ofrece diferentes opciones que se ajustan a sus preferencias en cuanto a productos de voz, datos y mensajería; estas pueden activarse de forma fácil y rápida con sólo responder un mensaje de texto o con un clic en su pantalla.

**2. Nuevos servicios para facilitar el acceso a los productos.**

Con el fin de dar a los clientes opciones para que siempre se mantengan comunicados, se lanzó el servicio de préstamo para planes integrados recurrentes, el cual permite al cliente tener al instante los servicios de su plan, así no disponga de saldo en el momento. Esto para que el usuario tenga facilidad de poder pagarlo tranquilamente la próxima vez que recargue.

**3. Movistar Prepago más cerca del cliente.** Cada vez más clientes de todos los rincones del país disfrutaron de los productos y servicios Prepago Movistar; por esta razón se fortaleció la fuerza de venta, lo que le permitió a la Compañía estar mucho más cerca de los clientes, escuchando sus necesidades y facilitando su acceso a la oferta de productos.

**4.** Se fortaleció el Programa Preferencial para clientes de alto valor, enfocándose en brindar los mejores beneficios tales como: regalos de minutos y/o internet de acuerdo a la fidelidad del cliente (que puede escoger según sus preferencias de comunicación), atención prioritaria, descuentos en diferentes marcas patrocinadoras, agendamiento de citas en centros de experiencia, entre otros.



### Oferta integrada **convergente:**

#### Logros:

1. Se definieron dos frentes estratégicos: el primero se enfocó en preparar una oferta integrada convergente; y en el segundo se otorgaron beneficios que les permitieron a los clientes duplicar los datos por tres meses, consiguiendo así disminuir el churn en este segmento. Así mismo, el blindaje técnico mejoró la experiencia de navegación de los clientes 4G en 5 puntos porcentuales.
2. Apalancados en el desarrollo digital, se implementó un tablero de control basado en un modelo analítico, en algoritmos de georreferenciación y micro segmentación para el seguimiento de la oferta convergente, el mercado y los clientes en riesgo.

# #integra

## 7.1.4 Valores y experiencia cliente (ODS 8)

### Logros:

1. La iniciativa Experiencia Cliente buscó disminuir el número de reclamos ocasionados por diferentes razones, llevando a cabo para ello un comité semanal de reclamos/causa raíz, donde participan todas las áreas que disminuyen o controlan los reclamos. Se obtuvieron resultados tales como:

- Disminución del 47% de reclamos
- Servicio no pedido, operación fija: disminución 42% (467)
- Cobro de servicio no instalado, operación fija: disminución 66% (427)
- Servicio no pedido, operación móvil: disminución 30% (819)
- Ajustes por portabilidad y cambio de número celular, operación móvil: disminución 96% (917) y 94% (295) respectivamente

2. En 2017 el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) alcanzó un nivel histórico, manteniendo positivo y constante el gap con la competencia. Esto le permitió a Telefónica Movistar Colombia posicionarse como el mejor operador del país en términos de calidad y satisfacción, gracias a una estrategia que integró el plan de calidad técnica de servicios, la implementación de la nueva app y una mejora en procesos clave con visión cliente.

El Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) pasó de 7,69 a 7,85 entre 2016 y 2017, representando un crecimiento interanual de +0,16 y manteniendo el GAP en relación con la competencia en +0,39.



3. Se realizaron una serie de mejoras en procesos:

- Diseño e implementación de herramientas informativas en el front que permiten solución en primer nivel
- Implementación 100% cierres controlados en call center y televentas, incluyendo venta de servicios de valor agregado.
- Rediseño de esquemas de comisiones, bonificaciones y penalizaciones a terceros, que garantizan la calidad de las televentas y ventas cruzadas

4. Se hizo una revisión de los motivos que ocasionaron inconvenientes en los clientes, trabajo que obtuvo los siguientes resultados: mejor indicador de porcentaje de clientes insatisfechos de los últimos años, llegando a un 5,05%; disminución del 3% en el reitero de averías a nivel nacional con la implementación del proceso de cierre de ciclo; disminución del 50% en contactos por consulta de cambios de plan; y disminución del 10% en contactos negativos.

5. Se trabajó en la app Mi Movistar para que fuese una plataforma cuyo código fuente sea propio, a través de un equipo de desarrollo informático manejando una metodología ágil. Así, se logró que en el 2017 se tuviese las funcionalidades básicas al 100% y las avanzadas en un 60% al finalizar el año.

6. Durante el 2017 se tuvo un gran avance en la cantidad de usuarios únicos de la app Mi Movistar, pasando de 10 mil a finales de 2015 a 540 mil a finales de 2017. Así mismo, se promovió el uso de las principales funcionalidades a través de distintas campañas de comunicación, pasando de 200 mil sesiones en 2015 a más de 32 millones en 2017, alcanzando ya un 14% de participación del total de consultas de los clientes.



## 7.1.5 Digitalización extremo a extremo

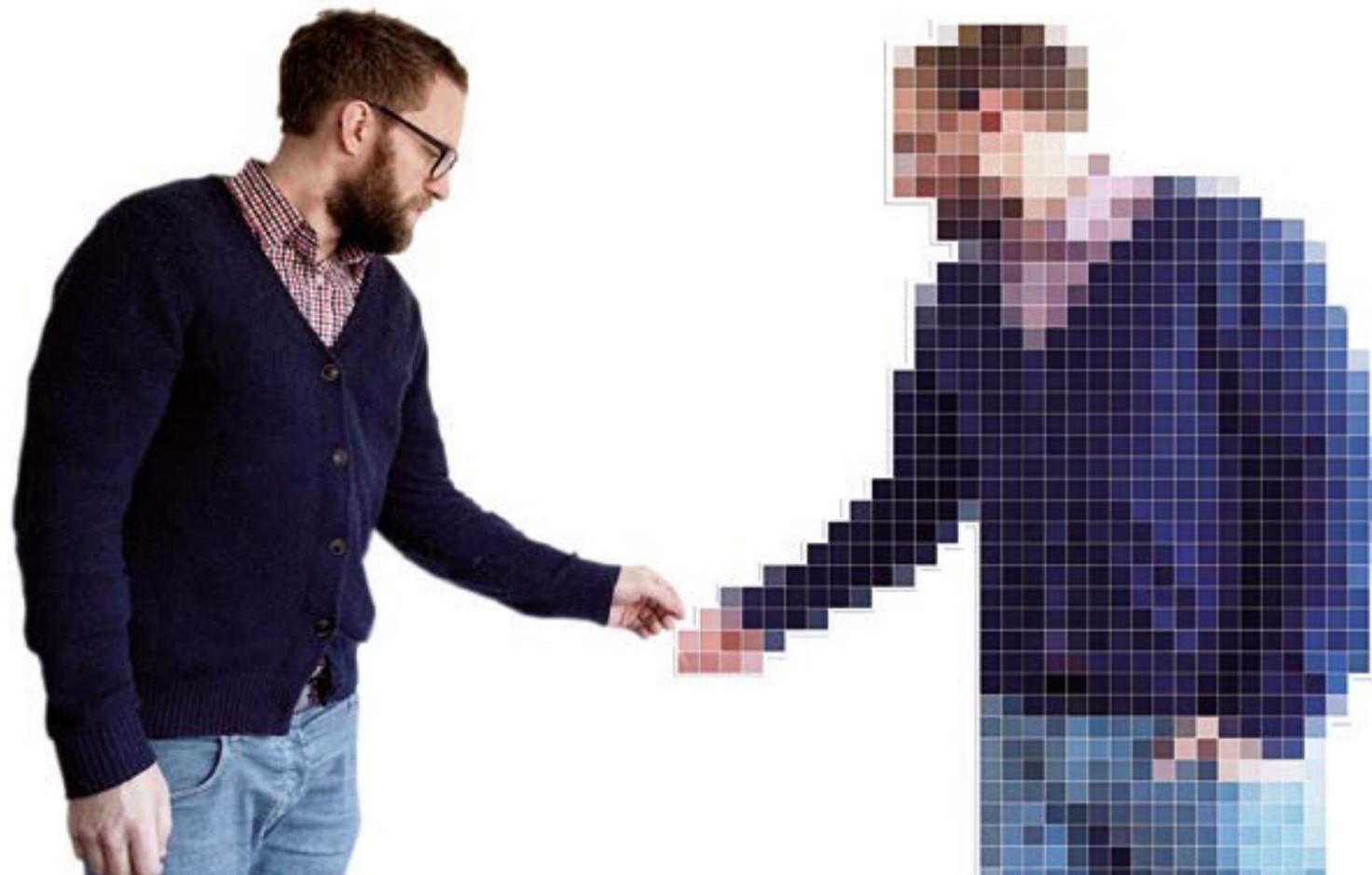
### Logros:

1. Con **Espera Eficiente** se habilitó la autogestión por parte del cliente, de tal manera que mientras espera a ser atendido puede ir tramitando su solicitud. En el caso de Renovación y Reposición, funciona de la siguiente manera: cuando un cliente llega al Centro de Experiencia y selecciona un turno de para este trámite, recibe en su celular un SMS que lo direcciona a un portal en donde puede ver la oferta de terminales disponibles, conocer su cupo de crédito si quiere realizar una compra a cuotas, reservar el terminal seleccionado, o navegar dentro de la aplicación sin consumir datos de su plan. Así, una vez es llamado por el asesor de atención es mucho más fácil el proceso, ya que las validaciones necesarias fueron hechas con antelación. Esto ha permitido:

- Disminuir a 14 minutos la atención por esta transacción
- 80% de los clientes que reservan el equipo realicen la compra
- 38% de los clientes que consultan por esta transacción usan la herramienta

2. Se implementó **Estado de Cuenta Digital**, solución que permite a los canales de atención entregar de manera inmediata un paz y salvo o certificado de pagos al día de los servicios fijos y móviles a los clientes. Esta herramienta, de manera automática y en línea, consulta en los sistemas el estado de los productos del cliente y determina su cartera, para luego enviar el paz y salvo o certificado vía email al cliente. Esto ha permitido que el proceso para obtener paz y salvo sea más sencillo y ágil, incrementando el nivel de satisfacción de los clientes y la oportunidad de realizar los pagos que tenga pendientes. Desde marzo de 2017, fecha en la que se liberó la aplicación, se han emitido más de 76.000 documentos digitales con una participación de +4.500 usuarios al cierre de 2017.

3. **Máquinas de diagnóstico** es una herramienta multipropósito que permite realizar el diagnóstico y solución de problemas técnicos asociados a configuración y actualización de software en los terminales de los clientes. Así mismo, presta servicios como transferencia de datos, back up y restauración, y se proyecta para 2018 ir vinculando nuevas funcionalidades como la carga de aplicaciones.



Al cierre de 2017, se encuentran disponible en 42 Centros de Experiencia a nivel nacional. Esta iniciativa posiciona a Telefónica Movistar Colombia como el primer operador en el país que ofrece este tipo de tecnología a sus clientes, y de igual hace parte de los seis países de Telefónica HispAm que han desplegado esta herramienta.

Adicionalmente, se ha logrado la atención y solución del 35% de los clientes que consultan por servicio técnico (más de 4.000 clientes atendidos), con un 80% de solución en primer contacto ahorrándoles tiempo en el trámite de ingreso al taller, préstamo y desplazamientos para recoger su terminal reparado. Esto representa para Telefónica una eficiencia en costos logísticos al no haber incurrido en trasportes del terminal hacia el taller y de regreso al Centro de Experiencia.

La Compañía está construyendo confianza a través de este tipo de servicios, ya que les permite a los usuarios vivir la experiencia del diagnóstico y recibir los resultados detallados en su correo electrónico de forma inmediata. Esta confianza se da cuando el cliente tiene la posibilidad hacer seguimiento del proceso de atención a su teléfono móvil.

4. En 2017 se inició el despliegue de **Biometría** en 90 Centros de Experiencia a nivel nacional. Se trata de una aplicación de autenticación para las transacciones de venta y posventa en los Centros de Experiencia, que posibilita el cotejo de las huellas de los clientes en línea con la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, generando todos los contratos y documentos con firma digital.

Esta solución, de una manera efectiva y digital, permite determinar la identidad de quien está solicitando la transacción, disminuyendo la suplantación y el fraude.

# #digitaliza



## 7.1.6 Big Data e innovación (ODS 8, 9 y 11)

### Logros:

1. Se llevó a cabo una nueva versión de la Maestría en Big Data Science en la cual participaron diez colaboradores (as) fortaleciendo así la gestión de conocimiento interno y desarrollando habilidades digitales para fomentar la innovación interna.
2. Se realizaron ocho nuevos casos de Big Data para examinar con nuevos modelos analíticos los ejes de marketing inteligente y eficiencia de procesos. Uno de ellos buscó potenciar las campañas de advertising, recopilando diferentes fuentes de información que permitieron perfilar a los clientes y así llegar con información más oportuna. Igualmente, se adelantó un caso para optimizar la inversión, priorizando zonas de desarrollo con oportunidades de ingreso en canales de venta (Centros de Experiencia) con mayor tráfico y gran potencial comercial.
3. En 2017 se puso en funcionamiento la plataforma Real Time Decision (RTD), gracias a la cual se desarrollaron nuevos casos de uso, esta vez en beneficio de los clientes Prepago.
  - **Agotamiento paquetes:** a través de la identificación temprana de la finalización de los paquetes de voz y datos, se pudieron generar ofertas comerciales para los clientes de este segmento de acuerdo a los patrones de consumo de los últimos 6 meses.
  - **Saldo Cero:** invitación a los clientes para realizar recargas de acuerdo con su patrón de consumo una vez se queda sin saldo.
  - **Umbral de recarga:** generación de upgrades en las recargas asignando metas a los clientes acorde a sus hábitos de consumo y recarga.

4. Telefónica Movistar Colombia y LUCA (la Unidad de Datos del Grupo Telefónica) se unieron a la iniciativa Magic Box de UNICEF para impulsar el Big Data social. A partir del uso de datos móviles agregados y anonimizados, se desarrolló en conjunto con UNICEF un piloto para conocer cómo la información de telefonía celular puede ayudar en una gestión más eficaz de crisis humanitarias. Dentro del piloto inicial, se analizó la información para tres casos de uso: un temblor, una avalancha y una inundación en tres regiones del país. Los resultados encontrados evidencian que, en definitiva, el análisis de esta información tiene un impacto significativo para mejorar la capacidad de respuesta de los organismos gubernamentales en la atención de desastres naturales.

5. Promoción e impulso de la plataforma Data República y en general la cultura de datos como factor clave para el seguimiento de la Agenda 2030, a través de la participación en escenarios nacionales e internacionales como el Foro Mundial de Datos realizado en Suráfrica en 2017. Así mismo, se realizó un DataLiving regional para potenciar el uso de datos abiertos para la toma de decisiones de los gobiernos locales.

6. Se promovió el conocimiento del Big Data en diferentes escenarios, respecto a sus usos comerciales, empresariales y para el desarrollo sostenible en escenarios como el Big Data Summit de la Universidad del Rosario, Colombia 4.0 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el foro de Big Data "Datos Cambio en el Mundo" y el Innovation Day de Telefónica.



#innova

## Innovación

7. Se lanzó el proyecto **IN\_PRENDEDORES**, el cual busca que todos los empleados de la Compañía postulen ideas innovadoras que le aporten al cumplimiento los KPI de la estrategia del negocio. Se recibieron más de 40 ideas provenientes de diferentes áreas y de varias ciudades del país. Posteriormente, fueron seleccionadas las cuatro mejores que generarán valor al negocio tanto en productos como en procesos. Los ganadores recibieron formación con las metodologías innovadoras, similares a las que imparte Wayra (la aceleradora e incubadora de emprendimientos del Grupo Telefónica), para que puedan vender su idea al interior del área receptora y obtener inversión para su implementación.

8. Se postularon 547 proyectos de emprendimiento a **Colombia Startup & Investor Summit**, evento apoyado por Telefónica Movistar Colombia. El evento ha superado las cifras de sus ediciones anteriores, siendo de nuevo un éxito por el número de asistentes, la cantidad de talento congregado y la calidad de las propuestas. Durante estas cinco ediciones, se ha logrado consolidar en un solo espacio el espíritu emprendedor, el potencial global y la innovación de las startups colombianas y latinoamericanas. De las 547 startups inscritas, se seleccionaron 18 que tuvieron la oportunidad de presentarse a inversionistas nacionales e internacionales con el objetivo de obtener financiación para la expansión de sus negocios. Cabe resaltar que el gran hito de esta edición fueron las más de 350 reuniones que hubo entre inversionistas y los emprendedores.

9. Se lanzaron cuatro retos en la plataforma **OpenFuture.org**, programa de emprendimiento externo del Grupo Telefónica que impulsa el ecosistema digital en los diferentes países donde la Compañía opera. Telefónica Movistar promueve innovación y emprendimiento externo a través de la plataforma Open Future. Con esta iniciativa se contribuye al desarrollo de los ecosistemas

locales de emprendimiento, mediante alianzas con socios públicos y privados para tener mayor impacto en las regiones. En Colombia se han lanzado retos con la Cámara de Comercio de Cartagena, con GSK (compañía del sector farmacéutico), Parquesoft Manizales y la Gobernación de Boyacá. Las startups seleccionadas reciben mentorías para acelerar sus proyectos.

### 10. Innovación Sostenible para nuevos productos y servicios.

Telefónica Colombia busca crear, desarrollar o realizar cambios de manera intencionada a productos, servicios o procesos organizativos que generen un impacto social y/o medioambiental y que sean económicamente viables, todo ello con especial atención en la inclusión digital de las personas. Este año se presentaron cerca de 100 proyectos a nivel global en el Grupo Telefónica, y Colombia fue la segunda con mayores postulaciones.

11. Telefónica Movistar Colombia fue el aliado de comunicaciones de One Young World Bogotá, la cumbre de jóvenes más importante de mundo, en el cual la Compañía conectó a más 1.300 jóvenes líderes e innovadores de 196 países. Allí se reunieron para debatir las ideas, proyectos e iniciativas con potencial de transformación en paz y seguridad, medio ambiente, educación, liderazgo y gobierno. Telefónica Movistar apoyó el evento con SIM cards para todos los delegados, Wi-Fi a los invitados especiales, *streaming* para la transmisión en directo del evento, 30 voluntarios de Telefónica Colombia, y 22 jóvenes líderes de varios países del Grupo Telefónica, que aportaron iniciativas donde la tecnología era el motor de transformación y de inclusión de las sociedades.

12. Wayra está atrayendo a emprendedores digitales de diversas ciudades y países. En la convocatoria 2017 de la aceleradora, se presentaron 601 emprendimientos, de los cuales tres fueron seleccionados para entrar en el proceso de inversión y aceleración. Dos de ellos son equipos nacionales (Cartagena y Medellín), y uno es de origen internacional.



## 7.2 Gestión económica

### 7.2.1 Desempeño económico (GRI 201) (ODS 8 y 9)

Los resultados operativos de la Compañía resultan de gran relevancia no solo al interior de la misma, sino que también son fiel reflejo de la contribución de Telefónica Movistar al desarrollo de Colombia. Esta contribución incluye ítems como los aportes económicos directos al país y la ampliación de la conectividad a lo largo del territorio, la cual impulsa el potencial productivo de la sociedad.

Para lograr mantener un buen desempeño económico, sostener una rentabilidad adecuada para promover la perdurabilidad del negocio y generar un alto valor a la sociedad, Telefónica Movistar Colombia mantiene el compromiso de ofrecer servicios más innovadores y con mejor calidad, cumpliendo simultáneamente con su promesa cliente.

Dicho compromiso se evidencia en cada uno de los indicadores financieros y de gestión de la empresa, que muestran la capacidad de generación de ingresos de la compañía, el crecimiento en la base de clientes, y en general el valor que genera Telefónica Movistar en cada uno de los lugares donde opera.

### Resultados operativos

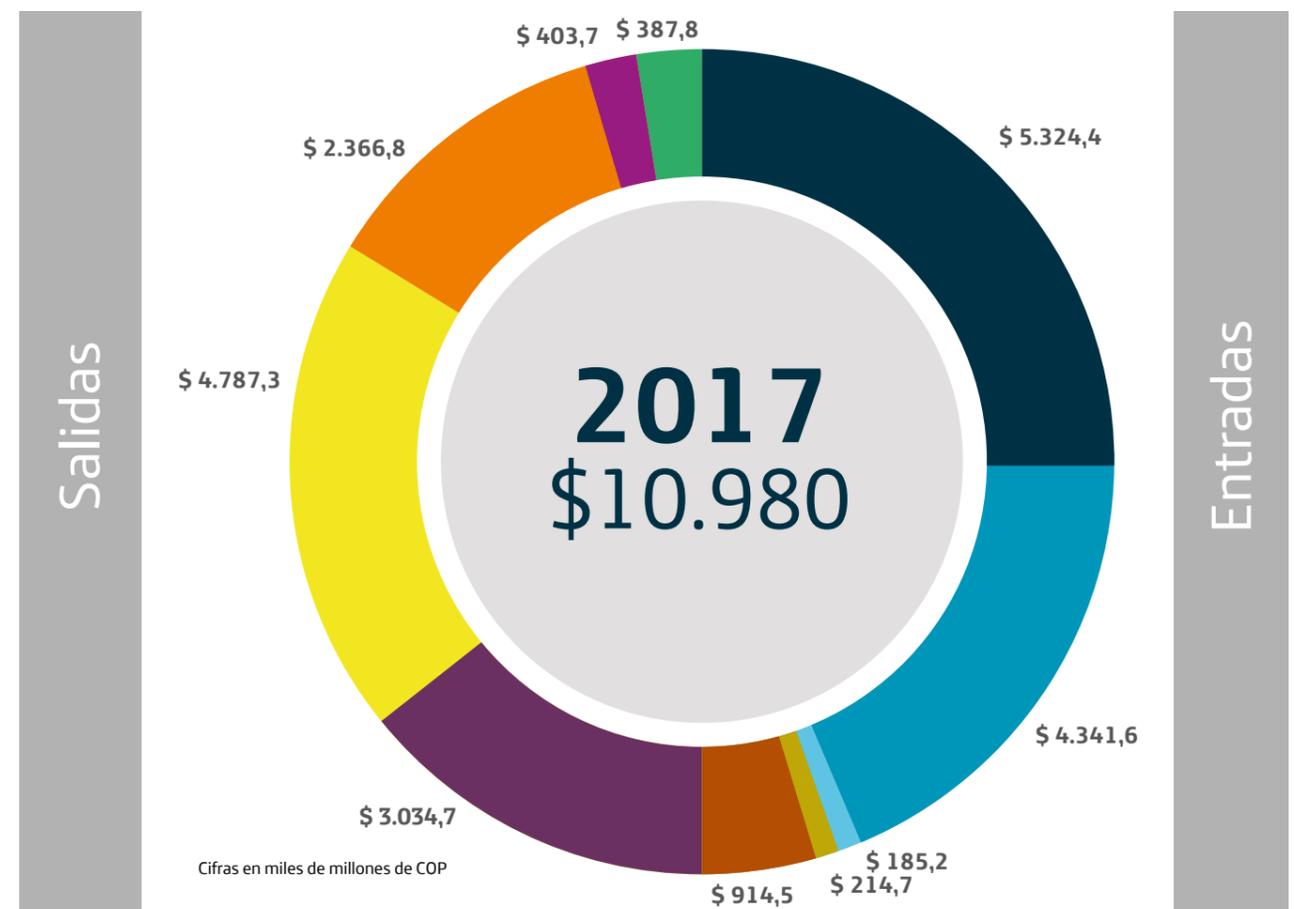
Durante el 2017 se presentó un crecimiento en los ingresos de 1.2% respecto al año anterior, finalizando el ejercicio en COP 4.929.906 millones. Así mismo, se presentó un crecimiento de +4.5% en la base de clientes, con lo cual se alcanzaron 17.4 millones de clientes.

En el negocio móvil el crecimiento es apalancado por la estrategia de la oferta prepagada, el aumento y calidad de las altas en pospago, y la simplificación de la oferta enfocada en las preferencias de los clientes, principalmente apoyados por las ventajas de la red LTE, que permite mayor velocidad y eficiencia en conectividad.

En el negocio fijo el principal crecimiento está en la televisión, producto de estrategias de la oferta, el incremento de la oferta de canales HD, la ampliación de contenidos y la sostenibilidad de la rentabilidad. En banda ancha, el crecimiento se logró como resultado de la ampliación de la oferta gracias al despliegue de VDSL, alcanzando una mayor base de clientes por la preferencia de mayores velocidades. Adicionalmente, se mantuvo la sostenibilidad media de los productos básicos, como es el caso de la línea básica fija.

A raíz de un estricto control y optimización de costos y gastos operacionales frente a los desafíos de la actividad comercial, la Compañía presentó solamente un crecimiento del 0,4%. El resultado operacional (OIBDA) se situó en COP 1.54 billones, creciendo el 2.9% interanualmente. El crecimiento del OIBDA es resultado del crecimiento y sostenibilidad en ingresos, la optimización y simplificación de costos y gastos ante los esfuerzos comerciales, y la competitividad del sector.

Así mismo, incorporando la participación operacional de sus filiales desde octubre de 2017, se cerró el año con una utilidad neta de COP 321.279 millones, fruto de los resultados operacionales y la disminución en los gastos financieros del 13%, la cual estuvo apalancada principalmente por la terminación del contrato de contraprestación a la Nación (PARAPAT).





## 7.2.2 Anticorrupción (GRI 205) (ODS 16)

La Compañía cuenta a nivel local con una Política Anticorrupción, una Norma sobre Conflictos de Interés y una Política para el Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (la creación de estas dos últimas impulsadas dentro del Grupo Telefónica por parte de la operación local). Las cuales atienden principalmente a los siguientes parámetros: el obligatorio cumplimiento de los requerimientos legales anticorrupción, las principales referencias internacionales sobre responsabilidad de las empresas y anticorrupción - como son las recomendaciones de la OCDE, la Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) de EE.UU., la Bribery Act de UK, las reformas de legislaciones penales; y el principio general de integridad de los Principios de Negocio Responsable.

Estas normas internas evidencian el compromiso de la Compañía de actuar en línea con los principios éticos más exigentes, trasladando la importancia de la integridad empresarial a todos los miembros de Junta Directiva, directivos y empleados de la Compañía. Dichos principios impulsan a la Compañía a asumir un compromiso público con la gestión responsable que va más allá de la conformidad legal, y a fomentar y asegurar el respeto de los valores que éstos enmarcan entre sus directivos, empleados y socios comerciales.

Con el objetivo de mejorar y fortalecer los estándares de cumplimiento e implementar las mejores prácticas éticas y empresariales, en el 2017 se creó la Oficina de Cumplimiento bajo la responsabilidad del Oficial de Cumplimiento local, dependencia que está encargada de unificar, reforzar y homogenizar los controles ya existentes. Para estos fines, la Oficina de Cumplimiento de Telefónica Movistar Colombia cuenta con el apoyo de las áreas de Auditoría, Recursos Humanos, Secretaría General y Sostenibilidad.

### Mecanismos para la prevención de los riesgos de Corrupción

Los Principios de Negocio Responsable (el Código Ético del Grupo Telefónica) sientan las bases y directrices de la integridad en las actuaciones empresariales y profesionales de los (as) colaboradores (as). Se desarrollan a través de diferentes políticas y normas, incluyendo aquellas que regulan el relacionamiento con las Administraciones, los *stakeholders* y la sociedad en su conjunto.

Para la implementación de políticas y normativas en materia de integridad, la Compañía utilizó medios de comunicación masivos dentro de la organización como la intranet, boletines y comunicados. Adicionalmente, se realizó sensibilización a las principales áreas del negocio, en donde se analizó el riesgo de Corrupción Transnacional.

Conforme a las obligaciones establecidas por la Superintendencia de Sociedades en la Circular Externa 100-000003 respecto a la

existencia de un programa de Ética Empresarial, se construyó el mapa de riesgos de Soborno Transnacional, identificando 27 eventos específicos de riesgo que fueron valorados mediante la aplicación de la metodología corporativa de evaluación de riesgos del Grupo Telefónica. En ese sentido, se definieron 8 planes de acción sobre los eventos identificados con mayor grado de exposición.

Actualmente, se avanza en la construcción del mapa de riesgos de integridad, conforme al programa de cumplimiento definido por la Casa Matriz.

Por otro lado, durante el 2017 los directivos y miembros de Junta Directiva de la Compañía, como responsables de establecer controles y procedimientos adecuados para asegurar el cumplimiento de la Política Anticorrupción, certificaron el cumplimiento de lo establecido en esta Política dentro de su ámbito de responsabilidad.

Dentro de los avances en la implementación del programa de integridad de la Casa Matriz, las áreas de Auditoría Interna y Cumplimiento iniciaron la capacitación y certificación virtual en materia de prevención de prácticas corruptas en el extranjero a través del análisis de Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) en Telefónica Colombia. Cuyo objetivo principal es familiarizar y dar a conocer las obligaciones que son de aplicación de los empleados, directivos (as), administradores (as) y colaboradores (as), derivadas de la condición de emisor en el mercado de los Estados Unidos de su Casa Matriz.

Así mismo, la Compañía cuenta con mecanismos internos y externos de consulta y denuncia, a través de los cuales cualquier empleado, asociado, contratistas o persona que tenga conocimiento de una conducta irregular o de corrupción puede comunicarla. Durante el 2017 no se recibieron denuncias relacionadas con corrupción a través de los mecanismos internos ni externos dispuestos para tal fin, que en dado caso implicarían medidas disciplinarias.

La Oficina de Cumplimiento, mediante su función consultiva, atendió bajo los principios de objetividad y razonabilidad 70 consultas y dilemas planteados por empleados (as) en cuanto a interpretación de normativas internas en materia de integridad, incluyendo posibles o potenciales conflictos de interés.

### Mecanismos para la prevención de los riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT)

Acorde a las disposiciones legales, la Compañía reportó periódicamente a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) las operaciones sospechosas e intentadas, capacitó a los responsables de la administración del riesgo LA/FT e implementó mejoras a los controles de prevención, de acuerdo a las modificaciones de la norma aplicable.

### Conflictos de intereses

Bajo el marco de los principios generales de integridad, compromiso y transparencia contemplados en los Principios de Negocio Responsable, la Compañía cuenta con normativas que garantizan la ética en las relaciones de los empleados (as) con terceros.

Cuando el empleado se encuentra en una potencial situación de conflicto de interés deberá ponerlo en conocimiento de forma inmediata a su superior jerárquico (director (a) o gerente), a través de la herramienta habilitada y fácil de ingresar en la Intranet. Una vez comunicado el potencial conflicto de intereses, el responsable inmediato (director (a) o gerente) deberá evaluarlo. De confirmarse la existencia de un posible conflicto de interés, se tomarán las medidas necesarias para evitar que se produzca, o las medidas disciplinarias aplicables proporcionales. En el caso que el responsable inmediato del empleado tenga dudas sobre la existencia de una situación de conflicto de intereses, o eventuales medidas a aplicar, podrá contar con el asesoramiento del área de Cumplimiento. Durante el 2017, la Oficina de Cumplimiento apoyó la gestión y resolución de 60 casos reportados por empleados de la Compañía.

## 7.2.3 Competencia desleal (GRI 206)

El correcto funcionamiento de un mercado, y por ende el bienestar de una sociedad, depende en gran medida de la sana y libre competencia que existe. Así, lo que se busca con normas que protejan estos principios es que las empresas siempre busquen ofrecer sus productos y servicios a precios competitivos y asequibles. Telefónica Movistar Colombia siempre ha sido un fuerte promotor de la dinamización de la competencia en los mercados donde opera, y en este sentido el buen actuar, a través de los Principios de Negocio Responsable, sirve de guía para evitar acciones que afecten el bienestar de los clientes o de la sociedad. Los indicadores que reflejan el desempeño de la Compañía en este frente se relacionan con las multas y sanciones que tuvo la empresa, y el eventual importe económico de ellas.

En este sentido, y en respuesta al compromiso que Telefónica Movistar mantiene con la sociedad en términos de competir sanamente, durante el año 2017 la Compañía no fue multada en razón a sanciones administrativas por competencia desleal ni de prácticas restrictivas de la competencia, así como tampoco condenas o pagos por concepto de conciliación o acuerdos de transacción por procesos jurisdiccionales debido a una posible competencia desleal.



## 7.3 Gestión ambiental

La gestión ambiental representa para la Compañía, entre otros beneficios, un factor de competitividad, así como importantes oportunidades de generación de eficiencia en el consumo de recursos en asociados a la operación de la red de telecomunicaciones y a la gestión comercial. Así mismo, y como se mencionó en el Contexto de sostenibilidad, es política de la Compañía contribuir con los objetivos globales del Acuerdo de París por el Clima y a la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas.

La Compañía cuenta con la certificación ISO 14001 del Sistema de Gestión Ambiental, demostrando que cumple con los estándares asociados a la preservación y control de impactos al medio ambiente, el control de riesgos y requisitos legales.

### 7.3.1 Acciones frente al cambio climático (GRI 201) (ODS 9, 11 y 13)

Telefónica ha analizado su posible vulnerabilidad frente a los riesgos asociados al cambio climático, que se concentran en dos niveles: el geográfico y el de negocio. Respecto al primero, los riesgos asociados se ubican principalmente en Latinoamérica, especialmente en Brasil y Perú, seguidos de Colombia, Chile y Centroamérica, según un estudio del Grupo Telefónica. A nivel de negocio, entre tanto, el riesgo asociado al cambio climático está ligado a la vulnerabilidad de la red frente a desastres naturales. Los riesgos más importantes están asociados a eventos climáticos extremos y, a medio plazo, al incremento de la temperatura. Esto afectará al consumo energético de la infraestructura, o el aumento del costo de la producción de energía que dependa del sector hidroeléctrico, en el caso de algunos países.

La estrategia de adaptación al cambio climático de la Compañía comprende desde planes de continuidad de negocio ante desastres climáticos (como el ocurrido en 2017 en Mocoa, Putumayo), hasta los proyectos de eficiencia energética y el plan de energías renovables. Telefónica, como una Onlife Telco, reconoce el rol clave que puede desempeñar frente a los desastres naturales. La conectividad puede ser un salvavidas, ya sea a través de la alerta temprana o manteniendo la conectividad para asegurar la comunicación en la zona afectada.

### 7.3.2 Energía (GRI 302) (ODS 7 y 9)

Sin energía no son posibles las telecomunicaciones, y es precisamente en este eslabón de la cadena de valor donde se tienen las mayores oportunidades de generar ahorro y eficiencias, a través de la implementación de energías alternativas y más limpias.

En 2017, el consumo total de energía de la Compañía fue de **322.004 MWh, un 2% menos que en 2016**. Esto comprende el consumo de energía eléctrica y de combustibles de operaciones, flotas y autogeneración.

|                                       | 2016           | 2017           |
|---------------------------------------|----------------|----------------|
| Consumo Total de Combustible (Mwh)    | 29.867         | 27.237         |
| Consumo total de Electricidad (Mwh)   | 297.067        | 294.768        |
| <b>Consumo total de Energía (Mwh)</b> | <b>326.935</b> | <b>322.004</b> |

En 2017 el consumo total de energía eléctrica de la Compañía fue de **294.768 MWh**, representando una reducción de 1% de consumo en sitios operativos, administrativos y comerciales con respecto a 2016. Se trata de una disminución significativa, especialmente si se tiene en cuenta el despliegue y crecimiento de la infraestructura de red que se llevó a cabo durante el 2017, originado principalmente por la demanda e incremento de los volúmenes de uso de los servicios por parte de los clientes, especialmente el de datos.

De igual manera, el combustible es otro componente importante de la generación de energía en la operación, pues sirve de respaldo cuando el suministro de energía eléctrica se interrumpe. Mediante la implementación de equipos con mayor eficiencia y los controles de los aliados en el suministro a la red a nivel nacional se logró reducir el consumo en un 9% con respecto a 2016, que equivalen a 225.670 litros de Gasóleo/Diesel:

|                              | 2016      | 2017      |
|------------------------------|-----------|-----------|
| Consumo Total de Combustible |           |           |
| Gasóleo/Diesel (Litros)      | 2.635.306 | 2.409.636 |

Entre tanto, la intensidad energética se obtiene de la relación del consumo de energía durante el 2017 sobre el número total

de nodos de la red (móvil + fija). El indicador corresponde al consumo interno de energía de la Compañía  $[321.951.226 / (8,964) = 35.916 \text{ [KWh / nodos de la red]}]$ .

De igual manera, la compañía está enfocada 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 2017 se disminuyó en un 11% el uso de combustible en vehículos:

|  | 2016    | 2017    |
|--|---------|---------|
| Consumo de combustible en vehículos (Litros) | 368.232 | 328.545 |

### 7.3.3 Generadores de eficiencia (GRI 302) (ODS 7, 11, 12, 13)

Con el fin de contribuir con los objetivos globales del Acuerdo de París y a la Agenda 2030, en 2016 Telefónica S.A. lanzó la Política Global de Gestión Energética, y comunicó públicamente sus compromisos globales de acción frente al cambio climático (ODS 13), que incluye entre otros, la reducción del consumo de energía y emisiones de gases de efecto invernadero y el aumento en el consumo de electricidad procedente de fuentes renovables.

Además, el Grupo promueve internamente la eficiencia energética y el uso de la energía renovable con el fin de reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en todas sus operaciones y procesos. Consciente de que las inversiones y las estrategias empresariales dependen cada vez más de la energía y del uso eficiente de la misma, Telefónica puso en marcha en los últimos años proyectos de eficiencia energética. Entre los proyectos más destacados que se han implementado en Colombia son la implementación de sistemas fotovoltaicos (paneles solares), el programa de optimización de Centrales o la instalación de Luminarias LED. Entre 2016 y 2017, estos proyectos han permitido ahorrar más de COP 5.500 millones en el gasto anual de energía.

Se espera un ahorro anual de **68 millones de pesos de facturación de energía por la implementación del proyecto de cambio a luminarias LED**, proceso que desde 2014 se implementa en la Compañía, y en el cual se han reemplazado 10.300 luminarias convencionales por lámparas LED en las principales sedes y en 18 Centros de Experiencia.

Se presentó una **reducción de 9% del consumo de combustible fósil con respecto a 2016**. El combustible es otro componente importante de la generación de energía en la operación, pues sirve de respaldo cuando el suministro de energía eléctrica se interrumpe. En 2017 el consumo de combustible en la operación fue de 293.868 galones. Mediante la implementación de equipos con mayor eficiencia, y los controles realizados los aliados en el suministro a la red a nivel nacional, se logró reducir el consumo en 47.420 galones respecto a 2016.

Se ahorraron **23.917 galones diésel a través de la sustitución de combustible por paneles solares**, en cinco nodos de la red móvil que no cuentan con abastecimiento del sistema interconectado eléctrico nacional: dos ubicados en zonas rurales del departamento del Meta y tres ubicados en La Guajira. Mediante el uso de energía solar se ha logrado una generación anual de 125.000 KWh/año, equivalente a dejar de emitir 15 toneladas de CO2.

Se presentó una **reducción significativa del 15% en el consumo total de agua en la Compañía**. En 2017, el consumo total de agua en la Compañía fue de 166.865 m3, una reducción frente al consumo de 195.699 m3 en 2016. Esta reducción se debe principalmente a las acciones emprendidas por el área administrativa en la detección y control temprana de fugas, el apagado de centrales, el proyecto captación de aguas lluvias, y la participación activa de colaboradores (as) en las campañas de conciencia ambiental.

El consumo total de papel en oficinas y Centros de Experiencia fue de **44 toneladas**, es decir, un 8% menos que en 2016. Estas eficiencias se generaron gracias a la promoción del uso eficiente de los recursos, la racionalización del uso papel y el control a los empleados del número de impresiones que realizaron. Además, mediante estas iniciativas se busca que los clientes tengan una experiencia más digital en los Centros de Experiencia, agilizar los trámites comerciales y disminuir el riesgo de suplantación.

Más de **3 millones de clientes han migrado a factura digital**. La base de clientes con factura digital ha presentado un incremento interanual de 10% con respecto a 2016. Esto ha significado que se han dejado de usar 19,2 toneladas de papel. Este crecimiento se debe a la promoción de campañas de comunicación en los call centers, envío de SMS y correos dirigidos. Esta iniciativa ha agilizado los tiempos en el que el cliente dispone de sus facturas, lo que conlleva la disminución de los reclamos por la no entrega de la misma.



### 7.3.4 Emisiones (GRI 305) (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, se realiza 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, se evalúa el cumplimiento de los objetivos globales de reducción de energía.

La operación de Telefónica Movistar en Colombia redujo en un 3% sus emisiones de CO2 con respecto a 2015, año base sobre el cual definimos los compromisos de reducción frente al cambio climático. De igual manera, se presentó una reducción de 2% con respecto a 2016:

|   | 2015          | 2016          | 2017          |
|---|---------------|---------------|---------------|
| CO <sup>2</sup> emisiones directas (Alcance 1)*   | 19.091        | 17.534        | 16.814        |
| CO <sup>2</sup> emisiones indirectas (Alcance 2)* | 35.463        | 36.436        | 36.153        |
| <b>CO<sup>2</sup> Totales</b>                     | <b>54.554</b> | <b>53.970</b> | <b>52.967</b> |

\*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.

Se ha implementado el 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.

### 7.3.5 Residuos (GRI 306) (ODS 12)

En 2017 se presentó una reducción del 37% de residuos generados 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 aceites y baterías. En 2017 se gestionaron cerca de 734 toneladas de residuos, de los cuales 473 toneladas corresponden a residuos peligrosos procedentes de la operación: fluorescentes, aceite, cables, tuberías, metales y baterías. Así mismo, se gestionan también los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos – RAEE-, los cuales pueden provenir de la operación o de los clientes, como los equipos que ya no se usan (módems y decodificadores) y los terminales móviles, éstos suman cerca de 197 toneladas. Otros residuos significativos son el papel y cartón, que se generan especialmente en la operación administrativa.

Telefónica Movistar se apoya 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         | 2016            | 2017          |
|---|----------------|-----------------|---------------|
| Papel y Cartón                            | Toneladas      | 46,98           | 64,22         |
| Cables, Tuberías y Metales                | Toneladas      | 661             | 281           |
| Baterías                                  | Toneladas      | 217,98          | 164,51        |
| Fluorescentes                             | Toneladas      | 1,50            | 0,76          |
| RAEE Operaciones y Oficinas               | Toneladas      | 202,61          | 133,61        |
| RAEE Clientes (excepto teléfonos móviles) | Toneladas      | 22,70           | 63,13         |
| RAEE Clientes (teléfonos móviles)         | Toneladas      | 1,03            | 0,53          |
| Aceites Usados (Reciclaje)                | Metros cúbicos | 15,59           | 24,68         |
| PCB                                       | Toneladas      | 1,99            | 1,99          |
| <b>TOTAL</b>                              |                | <b>1.171,39</b> | <b>734,43</b> |

Teniendo en cuenta la significancia establecida por Telefónica, durante 2017 no se presentaron derrames de este tipo. Se considera derrame significativo aquel que requiera una intervención de

remediación posterior en la zona con un costo superior a los COP 35 millones (10.000 Euros).

### 7.3.6 Cumplimiento ambiental (GRI 102-11, 307) (ODS 9 y 11)

#### Multas y sanciones

Parques Nacionales Naturales de Colombia, por medio de la Resolución 062 del 8 de mayo de 2017, le impuso una multa a Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP de COP 505.308.850. Esta autoridad afirmó que la Compañía había cometido una infracción ambiental, al haber realizado unas excavaciones en el Parque Nacional Natural Sierra Nevada de Santa Marta para la instalación de 28 postes en concreto sin el correspondiente permiso de la autoridad ambiental. La Compañía interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación, el cual se encuentra pendiente de definición.

#### Principio de precaución

La Compañía cumple 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, cumple con las disposiciones nacionales en temas ambientales (Ley 99 de 1993) cuando el despliegue se hace en zonas de protección ambiental.

Se llevaron a cabo 304 mediciones de ruido. Se realizaron 299 mediciones en sitios técnicos, y 5 mediciones en sitios administrativos y Centros de Experiencia, que tuvieron un costo aproximado de COP 302 millones. De igual manera, para mitigar el impacto en los grandes sitios de operación, se realizaron dos diseños de ativas de insonorización por valor de COP 20.2 millones, con el fin de garantizar la disminución y control de ruido 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 la Compañía realizó esfuerzos y acciones para responder a las quejas de las comunidades vecinas y ser un buen vecino.

Se realizaron 45 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 65,7 millones.

### 7.3.7 Despliegue responsable de red (ODS 9, 11, 12 y 15)

#### La Compañía declara un equipo contaminado con Bifenilos Policlorados (PCB)

Se realizaron pruebas de laboratorio al aceite eléctrico de equipos para determinar la presencia de PCB tanto para equipos en uso como en desuso. De acuerdo con los resultados obtenidos, solo un equipo en desuso cuenta con presencia de PCB, caso para el cual se suscribió un convenio con una entidad privada y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con el fin que se gestione adecuadamente para garantizar su correcta disposición final.

Se realizaron 13 estudios ambientales y se diseñaron las fichas de manejo ambiental en marco de las actividades de operación, mantenimiento y desmantelamiento, definidas como los Planes de Prevención y Mitigación de Impactos Ambientales (PPMIA) en 5 sitios: Cerro Alguacil, Cerro Montezuma, Cerro Tokio, Parque Galeras y Parque Sumapaz los cuales tuvieron una inversión de COP 69.8 millones.



## 7.4 Gestión social

### 7.4.1 Empleo (GRI 401) (ODS 5 y 8)

Ser una empresa digital implica acercar lo mejor de la tecnología a las personas. Por esto, Telefónica Movistar Colombia, desde la gestión de capital humano, cuenta con más de 5.200 colaboradores (as) trabajando en la construcción de esta gran Compañía, y reafirma día a día que el capital humano es uno de los intangibles más valiosos que tiene como organización.

De esta manera, la variedad de perfiles requeridos para operar el negocio de la actualidad, y acelerar el desarrollo de

nuevos negocios, permite generar oportunidades laborales directas e indirectas para personas con capacidades técnicas y profesionales de diversa índole. En el mismo sentido, exige mantener una estructura capaz de atraer el talento que un sector en permanente evolución requiere.

De cerca de 26.000 empleos que Telefónica Movistar generó en 2017, 5213 de ellos fueron directos; y de estos últimos, el 94.5% corresponden a contrataciones a término indefinido, permaneciendo la cifra estable frente al año anterior.

#### Grandes cifras

##### Composición de la plantilla por contrato laboral y género

| Tipo de contrato     | Genero      |             | Total General |
|----------------------|-------------|-------------|---------------|
|                      | F           | M           |               |
| Aprendizaje          | 140         | 111         | 251           |
| Indefinido           | 2387        | 2538        | 4925          |
| Fijo                 | 20          | 17          | 37            |
| <b>Total general</b> | <b>2547</b> | <b>2666</b> | <b>5213</b>   |

El **49%** de la planta total de la Compañía son **mujeres**.

##### Composición de la plantilla por regiones, nivel de cargo y género

| Tipo de cargo             | Administración Central |             | Bogotá     |            | Caribe     |            | Noroccidente |            | Nororient  |            | Suroccidente |            | Surorient  |            | Total general |
|---------------------------|------------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|---------------|
|                           | M                      | H           | M          | H          | M          | H          | M            | H          | M          | H          | M            | H          | M          | H          |               |
| <b>Presidente</b>         | 0                      | 1           | 0          | 0          | 0          | 0          | 0            | 0          | 0          | 0          | 0            | 0          | 0          | 0          | 1             |
| <b>Director 1</b>         | 2                      | 13          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0            | 0          | 0          | 0          | 0            | 0          | 0          | 0          | 15            |
| <b>Director 2</b>         | 4                      | 21          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0            | 0          | 0          | 0          | 0            | 0          | 0          | 0          | 25            |
| <b>Gerente</b>            | 44                     | 73          | 1          | 0          | 1          | 0          | 0            | 2          | 0          | 1          | 1            | 0          | 0          | 2          | 125           |
| <b>Jefe</b>               | 75                     | 132         | 1          | 8          | 4          | 7          | 1            | 8          | 1          | 8          | 5            | 6          | 5          | 2          | 263           |
| <b>Profesional</b>        | 725                    | 942         | 30         | 67         | 56         | 76         | 44           | 76         | 38         | 68         | 49           | 86         | 31         | 47         | 2335          |
| <b>Analista</b>           | 338                    | 268         | 205        | 174        | 212        | 93         | 107          | 69         | 154        | 97         | 176          | 114        | 97         | 94         | 2198          |
| <b>Practicante</b>        | 17                     | 24          | 0          | 1          | 2          | 0          | 3            | 0          | 2          | 0          | 2            | 0          | 1          | 0          | 52            |
| <b>Aprendiz</b>           | 52                     | 53          | 6          | 3          | 14         | 4          | 9            | 3          | 10         | 4          | 12           | 9          | 10         | 10         | 199           |
| <b>Total por regional</b> | <b>1257</b>            | <b>1527</b> | <b>243</b> | <b>253</b> | <b>289</b> | <b>180</b> | <b>164</b>   | <b>158</b> | <b>205</b> | <b>178</b> | <b>245</b>   | <b>215</b> | <b>144</b> | <b>155</b> | <b>5213</b>   |

Las **mujeres** representan el **32%** del equipo directivo y pre-directivo

### Telefónica Movistar contribuye de manera responsable y equitativa a mejorar la calidad de vida de sus empleados

La Compañía es consciente de que la generación de empleo no es suficiente si no es un empleo de calidad, y que mantener sus profesionales motivados es esencial para conseguir un alto compromiso y un excelente servicio para sus clientes. Así, Telefónica Movistar Colombia ha hecho la apuesta en el largo plazo de diseñar una oferta de valor para atraer y retener el mejor talento no solamente para contar con colaboradores (as) comprometidos (as), sino para contribuir a que sean seres humanos plenos en los demás entornos donde se desenvuelven.

Es por esto que se han implementado dos programas de "Calidad de Vida" al interior de la Compañía, logrando de este modo la implementación de acciones que ofrezcan un ambiente de trabajo adecuado, y que además faciliten el desarrollo de las labores en un entorno que promueve el bienestar. Esta oferta va más allá de los beneficios legales y contractuales, pues entrega a cada colaborador (a) la posibilidad de elegir aquellos que más le sirven a sus intereses y ciclo de vida, de conformidad con los principios del desarrollo integral y la equidad. Este programa brinda opciones únicas y diferenciales que vayan de acuerdo a los intereses individuales cada miembro de la Compañía. Estos beneficios funcionan a través de créditos para programar beneficios en "tiempo" y experiencias inolvidables en compañía de compañeros (as), familiares y amigos (as).

#### Programa UNO

Es el programa de beneficios que, de manera anual, les permite a todos los empleados/as directos de la organización (incluidos los estudiantes en práctica y aprendices Sena) programar 1000 créditos y disfrutar de los beneficios que quiera de acuerdo a sus necesidades, gustos e intereses.

Este programa que pone a disposición de los empleados 9 beneficios para que durante todo el año disfruten de tiempo libre, cerró con un indicador significativo: 91% de los empleados disfrutaron al menos un beneficio de los que el programa tiene para ellos. Con respecto al indicador interno, el 75,17% de las personas programaron más de 500 créditos.

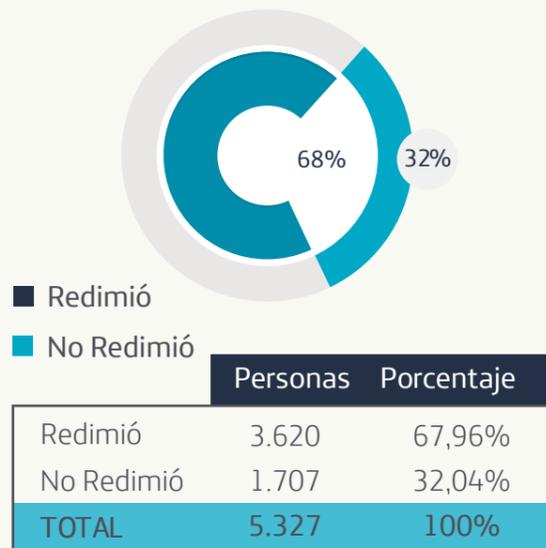




### Momentos Movistar

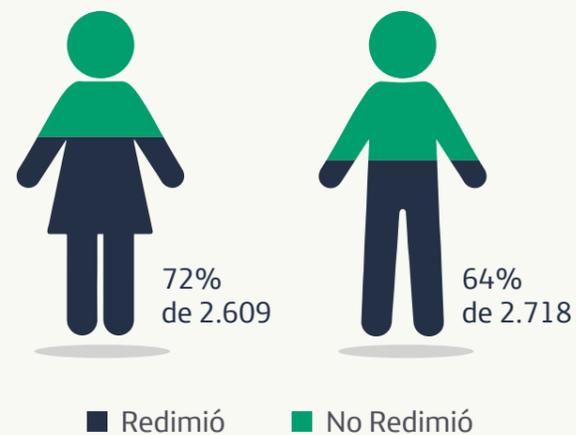
Se trata de actividades y experiencias de ocio divertidas y diferentes, dirigidas a los (as) colaboradores (as) y programables de acuerdo con sus gustos e intereses. Tiene carácter individual, grupal o familiar. Este programa finalizó el año con un 68% de empleados (as) beneficiados en las diferentes categorías: cultura, recreación, deporte, descanso, cultura y productos tangibles.

#### Porcentaje de colaboradores que redimieron los beneficios



Momentos Movistar se realiza hasta el mes de octubre.

#### Programación por Género



Así mismo, en 2017 180 de los (as) empleados (as) ejercieron su derecho a licencia por maternidad o paternidad, y el 96,7% de ellos se reincorporaron al trabajo después de que finalizara su periodo.

|            | Mujeres     |         | Mujeres     |         | Total personas | Total % |
|------------|-------------|---------|-------------|---------|----------------|---------|
|            | # Licencias | % Grupo | # Licencias | % Grupo |                |         |
| Regresó    | 118         | 95,2%   | 56          | 100,0%  | 174            | 96,7%   |
| No Regresó | 6           | 4,8%    | 0           | 0,0%    | 6              | 3,3%    |

### 7.4.2 Salud y seguridad en el trabajo (GRI 403) (ODS 8)

La salud y seguridad de los (as) empleados (as) constituyen en Telefónica Movistar una de sus principales líneas de actuación. Su implantación se realiza a través del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), certificado bajo la norma OHSAS 18001 desde el 2015.

De esta manera, la Compañía cuenta con una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo que fija el norte del sistema de gestión sobre estos asuntos. El principal foco de dicha política es el cuidado de la salud de los (as) empleados (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 de todos sus colaboradores (as).

La Política tiene además el propósito de minimizar y controlar los riesgos asociados a las funciones propias de cada trabajador (a) a través de la identificación de peligros y la correspondiente evaluación de los mismos.

Año tras año, Telefónica Movistar Colombia ratifica su compromiso por la salud, seguridad y bienestar de todo miembro directos, indirecto, proveedor y cliente de la Compañía, al contar con un esquema participativo que implica la interacción de todos los actores para garantizar la mejora continua. En este marco, en 2017 la Compañía obtuvo la recertificación OHSAS 18001, donde se identificaron fortalezas y oportunidades de mejora.

#### Fortalezas:

- Programas de gestión de riesgos estructurados de manera correcta y coherente con la matriz de peligros.
- Identificación y evaluación de requisitos legales, metodología diferenciadora y de fácil trazabilidad.
- Se destacó la gestión en SST de las personas que hicieron parte del proceso en las regionales en donde se tomó la muestra.
- Se evidenció el conocimiento transversal del Sistema, la interacción y la toma de decisiones informada para el mejoramiento continuo realizada por la Dirección de Recursos Humanos.

#### Oportunidades de mejora:

- Garantizar el aseguramiento permanente de las infraestructuras.
- Verificación de controles operacionales a Aliados en los sitios de Telefónica.
- Profundizar en el comportamiento de las personas en temas de autocuidado, cumplimiento de normas de seguridad, actos inseguros, entre otros.
- Garantizar auditorías internas en todas las sedes.

### Indicadores de accidentes de trabajo

| Descripción                    | Femenino   | Masculino  | Total      |
|--------------------------------|------------|------------|------------|
| No. Accidentes con Baja        | 33         | 15         | 48         |
| No. Accidentes sin Baja        | 10         | 7          | 17         |
| <b>Total Accidentes</b>        | <b>43</b>  | <b>22</b>  | <b>65</b>  |
| <b>No. Total días perdidos</b> | <b>475</b> | <b>158</b> | <b>633</b> |

Incluye las prórrogas de las incapacidades generadas por accidentes de trabajo.

En comparación con el 2016, el número de **accidentes de trabajo disminuyó en un 3%** y los días perdidos en un 9%.

#### En 2017 se eligió el COPASST para el periodo 2017\_2019

La Compañía cuenta con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), el cual opera a todo nivel con una representación del 100% de los trabajadores. El 50% de los integrantes del Comité fueron elegidos por la Compañía y el 50% fueron elegidos por los (as) trabajadores (as).



### 7.4.3 Formación y enseñanza (GRI 404) (ODS 4 y 8)

Telefónica Movistar Colombia es consciente que la clave de la transformación y liderazgo es tener el mejor equipo de profesionales. Además de incorporar los mejores perfiles, ha desarrollado una forma de gestión que permite maximizar sus competencias y resultados. Eso se consigue implicando al equipo en la transformación digital de la Compañía, compartiendo principios sobre cómo hacer las cosas y entendiendo que cada uno desempeña un rol relevante para conseguir el objetivo de toda la organización: conseguir el éxito y la sostenibilidad a largo plazo.

De esta manera, se ha consolidado una organización que ha buscado que todos(as) los (as) colaboradores (as) vivan la experiencia de las nuevas tecnologías, con el objetivo de acercarlos a las últimas tendencias y construir una cultura sólida, interactiva y de colaboración en el mundo digital. Así, se proporcionan experiencias de aprendizaje y recursos de formación para el trabajo y el liderazgo personal, contemplando el desarrollo de los (as) empleados (as) como un eslabón clave en el ciclo de gestión del talento de la Compañía.

#### Liderazgo exponencial

En el camino hacia la transformación en que se encuentra el Grupo Telefónica, cada vez es más importante que los (as) líderes puedan llevar a sus equipos por el camino correcto. Para esto, los líderes necesitan desarrollar mejores y mayores habilidades para dirigir sus equipos.

Para apoyar este proceso, nace Liderazgo Exponencial, un programa regional de formación de liderazgo, que proporciona a los líderes las herramientas que necesitan para dirigir a sus equipos a través de talleres cortos con distintos tipos de contenidos. Esta iniciativa busca alinear a los líderes y jefes de la organización, enfocándolos sólo en algunas prioridades generales comunes con tres niveles de certificación: básico, intermedio y avanzado.

Estos talleres cortos tienen las siguientes características generales:

- Se realizan en intervenciones cortas y regulares para sostener el aprendizaje; a través de una metodología de "ejercicios de entrenamiento de 90 minutos" que abarcan diferentes temas.
- Se utiliza una combinación de múltiples formas de aprendizaje, fomentando el 70/20/10 (Experiencia / Relaciones / Formación).
- Los facilitadores de los contenidos en cada país son colaboradores (as) de las áreas de Recursos Humanos que se han certificado en los contenidos y la metodología, aprovechando sus habilidades para transmitir conocimientos.
- Los 14 talleres que hoy en día están disponibles son: Tu impacto en otros, Inspirar, Fijando Objetivos, Conversaciones Valientes, Agilidad para el cambio, Determinación, Gestión del Desempeño, Motivar, Influenciar y Persuadir, Contar Historias, Conversaciones de Desarrollo, Delegación y de manera opcional Control Remoto y Coaching de Desempeño.



Promedio de horas de formación nivel de mando y género

| Promedio de horas totales Nivel jerárquico | Genero      |             | Total General |
|--|-------------|-------------|---------------|
|  | F           | M           |               |
| Directivo                                  | 6,10        | 5,89        | 5,92          |
| Mandos medios                              | 2,30        | 2,95        | 2,57          |
| Resto                                      | 1,44        | 1,75        | 1,56          |
| <b>Total general</b>                       | <b>1,51</b> | <b>1,87</b> | <b>1,65</b>   |

Con cerca de **225 mil horas de formación** se cubrieron todos los niveles de la organización a nivel nacional.

### Gestión del desempeño

El modelo de desarrollo de Telefónica Movistar Colombia vincula de manera integral el desempeño, las compensaciones y la gestión del Talento, para asegurar una organización consistente, orientada a su negocio y de alto desempeño que diferencia y premia la alta contribución de sus colaboradores (as) a través de la conjugación en la retroalimentación y realización de planes individuales de desarrollo. Con esto se busca que el (la) empleado (a) tenga una visión integral de su aporte a los objetivos y a la manera cómo lo está haciendo, bajo la premisa que el desarrollo es una responsabilidad compartida en la que todos son "Protagonistas de su Desarrollo".

De esta forma, la Compañía y los líderes generan el entorno necesario para "Facilitar el Desarrollo" y "Orientar el Desarrollo". Así, los (as) colaboradores (as) son responsables, entre otras cosas, por:

- Participación responsable en convocatorias y procesos de selección.
- Proponer y acordar sus objetivos de desempeño del año.

- Autovaloración de competencias y revisión del avance cumplimiento en el cumplimiento de los objetivos.
- Solicitar y dar retroalimentación.
- Definir y ejecutar su propio plan de desarrollo.
- Revisión, postulación y/o inscripción a posibilidades y programas de desarrollo existentes.

**En 2017 la evaluación de desempeño se realizó al 100% de la plantilla directa de la Compañía.** La evaluación de desempeño se realiza anualmente para coincidir con los ciclos productivos que evalúan el desempeño del negocio, iniciando con la fijación de objetivos y finalizando con la evaluación al cierre del año. Esta se aplica para todos los (as) colaboradores (as) de la Compañía, sin excepción. De esta forma se apoyan a los procesos y objetivos del negocio, alineando los objetivos individuales con los del área y los de la Compañía, asegurando así que los (as) colaboradores (as) tengan claridad respecto de los aportes que se espera de ellos. Se trata de un proceso en cascada que permite la alineación individual con la estrategia de Compañía, condición que caracteriza la etapa de Planificación y Alineación que debe surtir todo (a) colaborador (a) para asegurar su desarrollo.

### 7.4.4 Diversidad e igualdad de oportunidades (GRI 405) (ODS 5, 8, 10)

A través de los Principios de Negocio Responsable, Telefónica Movistar Colombia hace explícito su compromiso con la diversidad y la inclusión. En el mismo sentido, a través de su Política de Diversidad plantea los lineamientos guía de los procesos y decisiones que garantizan la igualdad de oportunidades, la equidad de género y la no discriminación, así como las medidas específicas para prevenir, atender y sancionar cualquier tipo de acoso.

En este marco, la Compañía entiende que la heterogeneidad de sus empleados (as) favorece también la innovación y la creatividad, y es el reflejo más fiel de lo que son los clientes de Telefónica, ya que se generan propuestas de valor más ajustadas a las diversas necesidades de una sociedad en permanente evolución y con creciente demanda de contenidos y servicios digitales adaptados a la actualidad.

Composición de la plantilla por género, edad y nivel de mando

| 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%          | 4%            | 0%        | 4%         | 0%          | 5%            | 0%        | 6%         |
| Resto plantilla      | 16%         | 28%           | 1%        | 45%        | 12%         | 30%           | 3%        | 45%        |
| <b>Total general</b> | <b>16%</b>  | <b>31%</b>    | <b>1%</b> | <b>49%</b> | <b>12%</b>  | <b>35%</b>    | <b>3%</b> | <b>51%</b> |

El **4% del total de empleados (as) son mujeres** entre 30 y 50 años que ocupan MANDOS MEDIO



## Programas de liderazgo femenino

Telefónica Movistar Colombia cuenta con programas que buscan impulsar el liderazgo de las mujeres dentro de la organización, así como promover la diversidad de género en todos los niveles de la Compañía. Estos programas permiten a sus participantes desarrollar competencias y la confianza que necesitan para convertirse en líderes más influyentes.

El programa *Women in Leadership*, dirigido a directoras y gerentes de la organización, es impartido durante una semana en el campus de Universitat Telefónica en Barcelona.

Para los niveles de gerentes, jefes y profesionales líderes tenemos un taller diseñado internamente llamado *Mujeres&Líderes*, que a través de diversos contenidos y ejercicios de autoconocimiento las participantes comprenden con mayor claridad sus aspiraciones profesionales. Esta iniciativa está disponible en un formato de 1 día (8 horas de duración) para colaboradoras con nivel de jefes y profesionales líderes, y de 2 días (14 horas) para gerentes.

En 2017, 101 colaboradoras con personal a cargo participaron en programas de formación en liderazgo con enfoque de género.

## Programa Talentum

Talentum es una iniciativa que tiene como objetivo apostar por los jóvenes talentosos con habilidades digitales como el futuro del negocio. Talentum crea oportunidades laborales y de aprendizaje para jóvenes menores de treinta años o recién egresados que buscan realizar sus prácticas técnicas, profesionales o encontrar sus primeros empleos. Con este programa, Telefónica busca impulsar el talento y rejuvenecer su plantilla, abriendo las puertas a esta generación jóvenes talentosos, aportándoles las herramientas y el apoyo necesario para alentarlos a participar en la creación de un nuevo mundo digital.

Talentum incluye la vinculación de practicantes y *trainees*, para integrar a jóvenes que están en la etapa final de su formación académica o recién egresados a la realidad empresarial a través de vinculación directa a la Compañía, con el objetivo de apoyar la realización de proyectos específicos en las diferentes áreas de la organización con una duración de 12 meses, o para realizar sus prácticas universitarias por un período de 6 meses.

Dentro del programa Talentum hay un enfoque especial en los jóvenes graduados, con la oferta de un programa especial de contratación por un año para trabajar en proyectos de alto impacto para el negocio en diversas áreas de la Compañía. A través de este programa, los jóvenes se encuentran con un entorno que les permite desarrollarse profesionalmente,

apoyándose en un plan de formación experiencial y tradicional, además de obtener el acompañamiento y asesoramiento en habilidades múltiples que le ayudarán a estar más preparado para afrontar los retos de la vida organizacional. Al finalizar el período del proyecto, en función del desempeño y el aprendizaje durante el programa, Telefónica podrá ofrecerle la oportunidad de la incorporación a la Compañía.

En 2017, además de los 37 participantes en el programa, se vincularon 21 participantes de la edición 2016 a término indefinido.

| Edición | Jóvenes vinculados al programa | Jóvenes vinculados a contrato directo |
|---------|--------------------------------|---------------------------------------|
| 2014    | 41                             | 22                                    |
| 2015    | 34                             | 32                                    |
| 2016    | 36                             | 30                                    |
| 2017    | 37                             | 21                                    |

## Telefónica Movistar, primera Telco accesible en Colombia

(GRI 405) (ODS 10)

A través de herramientas como el Centro de Relevo y ConVerTIC (enmarcados dentro de la iniciativa de TIC y discapacidad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones), Telefónica Movistar está garantizando los derechos fundamentales de las personas con discapacidad, especialmente aquellos relativos al acceso a la información y a las comunicaciones. Lo anterior le permite a la Compañía no solo ser plenamente accesible, sino también contribuir activamente a la igualdad de oportunidades con los más vulnerables.

Desde 2015, Telefónica Movistar ha venido trabajando en el cierre de la brecha digital para esta población a través del programa de Voluntariado Corporativo, con ejercicios de alfabetización digital a la población con discapacidad visual y auditiva en el efecto positivo que tienen las TIC en su diario vivir.

Así mismo, ha desarrollado un diagnóstico de accesibilidad de los procesos de atención a clientes, creó protocolos de atención diferenciales, priorizó las tiendas con mayor tráfico a nivel nacional y llevó a cabo la sensibilización y capacitación en atención a los analistas de Centros de Experiencia.

En este marco, se dotaron diez de las tiendas con mayor tráfico en el país con terminales para uso exclusivo en la comunicación con intérpretes virtuales del Centro de Relevo. Por último, se adaptaron las páginas web comercial e institucional de Movistar y Telefónica, respectivamente, para hacerlos accesibles a población con discapacidad visual.

Gracias a estos avances, Telefónica Movistar se ha hecho merecedora del reconocimiento por parte de MinTIC como la primera Telco accesible del país, un logro que la impulsa a seguir trabajando para no dejar a nadie atrás. Sin embargo, la Compañía no se detendrá allí. El reto del nuevo año será hacer accesible el call center, y continuar mejorando la calidad de vida de las personas en condición de discapacidad por medio de la tecnología.

## 7.4.5 Trabajo infantil (GRI 408) (ODS 8)

**Telefónica Movistar está comprometida con la erradicación del trabajo infantil**, y es una de las Compañías pioneras en la creación de la Red Colombia contra el Trabajo Infantil, iniciativa que se lanzó en diciembre de 2014 con el Ministerio del Trabajo y la Red del Pacto Global Colombia. En línea con este compromiso, con los Principios de Negocio Responsable y con el principio quinto del Pacto Global, la Compañía sensibiliza a sus colaboradores (as), a las comunidades de su área de influencia y a los proveedores – aliados en estos asuntos. Para estos últimos, exige en la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro y en las cláusulas contractuales la garantía de que no existe trabajo infantil en su actividad o en su propia cadena de suministro.

**En el Workshop de Aliados se sensibilizaron y formaron 150 personas contra el trabajo infantil.** En 2017, la Compañía invitó al Ministerio del Trabajo y al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) para dar la Cátedra a Proveedores, en el marco de la Red Colombia contra el Trabajo Infantil. Adicionalmente, la Compañía participó en la Cátedra de Proveedores de otras organizaciones que forman parte de la Red, presentando la herramienta de diagnóstico Aquí Estoy y Actúo.

**La Compañía movilizó la campaña #PorLosSueñosDeLosNiños en el Día Mundial contra el Trabajo Infantil.** Las organizaciones miembros de la Red Colombia Contra el Trabajo Infantil organizaron en Bogotá una caminata en rechazo a este flagelo y en pro de una infancia feliz y educada, bajo la consigna #PorLosSueñosDeLosNiños. Los (as) colaboradores (as) de la Compañía se expresaron activamente en medios digitales y sociales en rechazo al trabajo infantil. Adicionalmente, en Barranquilla la Compañía participó en el conversatorio sobre prácticas empresariales para la prevención del trabajo infantil en la Cámara de Comercio.

**Los aliados de la Compañía han demostrado su compromiso con la erradicación del trabajo infantil.** De las 56 auditorías de campo internas realizadas en el 2017 a diferentes aliados no se evidenció que en su operación se presenten casos de trabajo infantil.

Gracias a estos avances, Telefónica Movistar se ha hecho merecedora del reconocimiento por parte de MinTIC como la primera Telco accesible del país, un logro que la impulsa a seguir trabajando para no dejar a nadie atrás. Sin embargo, la Compañía no se detendrá allí. El reto del nuevo año será hacer accesible el call center, y continuar mejorando la calidad de vida de las personas en condición de discapacidad por medio de la tecnología.

## 7.4.6 Gestión en Derechos Humanos (GRI 412) (ODS 16, 17)

En 2011 se definieron los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos en el marco de la Organización de las Naciones Unidas. Estos Principios forman parte central de la responsabilidad del sector privado de respetar los Derechos Humanos. En consecuencia, las empresas tienen un compromiso ineludible con la definición de políticas empresariales para velar por el cumplimiento de estos Principios.

Es deber de Telefónica Movistar Colombia, como negocio responsable, garantizar el respeto y cumplimiento de los Derechos Humanos en todo tipo de contacto que se realice con sus grupos de interés, ya sea por el personal directo de la organización o por personal contratista. Así mismo, la Compañía también debe procurar el mejor relacionamiento posible con las comunidades, ya que esta es una condición esencial para mantener un entorno favorable de confianza y transparencia.

En Telefónica Movistar el respeto a los Derechos Humanos ha adquirido mayor relevancia, circunstancia que se ha transferido a la cadena de suministro en temas específicos como la prevención de la discriminación, o a través de la Guía Metodológica para la prevención de Riesgos de Trabajo Infantil en la cadena de suministro.

La Compañía se ha sometido a diagnósticos sobre estos asuntos, y en concordancia con los resultados de estos ha implementado planes de acción emprender un proceso de mejora constante, que lleve a mitigar riesgos, diseñar mejores prácticas y comunicarlas a su cadena de suministro.

Telefónica Movistar Colombia es parte de la iniciativa multiactor **Guías Colombia**, y desde hace más de 7 años viene ajustando sus políticas de acuerdo a estos lineamientos con el fin de operar de manera atenta a los DDHH, aplicando el principio de Debida Diligencia y Acción Sin Daño. Bajo este estándar, en 2016 inició la implementación interna del Mecanismo de Quejas y Reclamos atento a los Derechos Humanos, el cual



busca recibir, atender y solucionar de manera no confrontacional las inconformidades asociadas a las prácticas empresariales (no de servicio). Este mecanismo está dirigido a mejorar la respuesta oportuna a inconformidades asociadas a hechos o prácticas realizadas en la relación con las comunidades. A través del abordaje efectivo y la oportuna activación de este mecanismo bajo un diálogo permanente, la Compañía puede generar confianza en sus grupos de interés y maximizar la sostenibilidad de su negocio. De igual manera, se han venido implementando las Guías de Trabajo Decente y la Guía de Tierras en la medida de su aplicabilidad para esta operación, teniendo en cuenta que el tipo de industria de la Compañía no está dirigido a la compra y adquisición de tierras a gran escala.

Como se mencionó en la introducción del presente Informe, Telefónica es parte de la plataforma Business for Peace del Pacto Global de las Naciones Unidas, adquiriendo así el compromiso de emprender acciones para la promoción de la paz, tanto de forma individual como en colaboración con otros grupos de interés.

Adicionalmente, a través de cursos virtuales se capacita y socializa a todos (as) los colaboradores (as) de la Compañía, con el objetivo de fortalecer la capacidad interna y brindar herramientas para sensibilizar y facilitar la comprensión de los conceptos básicos en Derechos Humanos y la incidencia en la labor diaria. En 2017, más de 535 horas se dedicaron a la formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos, y 79% de los (as) empleados (as) han realizado cursos virtuales con contenido de Derechos Humanos, como son el de Principios de Actuación y Negocio Responsable, el curso Cultural Diversity Management, Diversidad En Telefónica y El Valor De La Diversidad Con Enfoque Género que se encuentran alojados en la plataforma de formación Success Factors.

En el mismo sentido, Telefónica fomenta, establece y mantiene elevados niveles de exigencia de responsabilidad a sus proveedores, promoviendo el cumplimiento no solo de estándares de calidad de productos y servicios, sino de estándares éticos, sociales, medioambientales y de privacidad. La Compañía es consciente del impacto asociado a la cadena de suministro debido a su volumen de compras y al alto componente local, por lo que fortalece sus mecanismos para lograr que cada vez más proveedores, aliados y socios comerciales en general eleven también sus estándares de gestión responsable.

Al momento de postularse a un proceso de compras con Telefónica Movistar Colombia, los proveedores aceptan su Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, que contienen contenido en materia de derechos humanos e incluye el código ético del Grupo, además de los criterios mínimos de negocio responsable que deben cumplir los proveedores y que se evalúan en procesos de auditorías. En este contexto, el

100% de los acuerdos y contratos contienen cláusulas sobre derechos humanos y pueden ser sometidos a evaluación sobre estos asuntos. Por último, anualmente se realiza el Workshop con Aliados y proveedores, con el fin de brindar herramientas a aquéllos para la gestión de la mejora continua y alineación estratégica de los procesos de recursos humanos, y para fortalecer la promoción de estas prácticas.

### 7.4.7 Salud y seguridad de los clientes (GRI 416)

La Compañía, acogiéndose al principio de precaución y al cumplimiento de la normatividad nacional sobre límites de exposición de las personas a los campos electromagnéticos en el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones (Decreto 195 de 2005 y Resolución ANE 754 de 2016), inició el monitoreo de las estaciones con el fin de comunicar a la Agencia Nacional del Espectro, la autoridad competente en la materia, los cálculos simplificados sobre las distancias seguras entre la fuente radiante y el público en general. Una vez analizado el resultado de cada una, se categoriza al sitio como una fuente normalmente conforme si cumple o no. La idea de estas actividades es generar tranquilidad a la comunidad sobre la potencia y distancias de las estaciones base que tienen cerca. En este sentido, la Compañía no ha presentado casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de los clientes.

### 7.4.8 Privacidad del cliente (GRI 418) (ODS 16)

El mundo de las tecnologías de la información y las comunicaciones requiere dar especial importancia a la protección de los derechos de los usuarios que tengan que ver con la confidencialidad, la privacidad y la seguridad de la información. Al facilitar la conectividad y ofrecer servicios de valor añadido, es imperativo garantizar la protección de los derechos los clientes en estos ámbitos, en la medida en hay una influencia potencial en el control sobre estos derechos.

En Telefónica Movistar Colombia, la seguridad y el respeto a la privacidad de los datos de los clientes son la base del negocio y una preocupación primordial cuando se diseñan los servicios. La Compañía mantiene el compromiso con el cumplimiento de la normativa en los mercados donde se opera. En cualquier caso, los clientes deben saber qué datos personales se recogen, cómo y para qué se usan, y adicionalmente deben tener la posibilidad de controlar su uso.

Igualmente, el cumplimiento legal requerirá, en circunstancias excepcionales y siempre expresamente previstas en las leyes nacionales, dar respuesta a solicitudes administrativas o judiciales sobre determinada información, o respecto a las comunicaciones de los clientes o bloqueos de contenidos. La Compañía tiene el compromiso de seguir los procedimientos internos en estas situaciones, para garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable.

En esta línea, Telefónica S.A. cuenta con una Política de Privacidad que tiene como objetivo fortalecer la confianza digital de los interesados, en especial de los (as) empleados (as), clientes y proveedores. En ella se establece la forma en que deben comportarse las operaciones del Grupo respecto a la protección de la privacidad de todas aquellas personas que entregan su información. El objetivo de Telefónica es empoderar a los clientes y usuarios de la vida digital a través de la protección y el cuidado de sus datos.

Así mismo, durante el 2017 se realizó el lanzamiento del Centro de Privacidad en la página web de Movistar Colombia, como muestra del compromiso con la privacidad y la seguridad de los clientes para trabajar por la generación de relaciones de confianza con todas aquellas personas con las que la Compañía esté vinculada. En el Centro de Privacidad se encuentran: el compromiso de la Compañía con la privacidad, la Política Global de Privacidad de Grupo, el capítulo sobre Colombia del Informe de Transparencia del Grupo Telefónica, y la Estrategia de Seguridad de Telefónica Movistar, entre otros elementos en los que se traduce el compromiso.

Como resultado de la gestión, durante el año 2017 no se recibieron reclamaciones de terceras personas ni de autoridades regulatorias referentes a violaciones de la privacidad, filtraciones, hurto o pérdida de datos de clientes. La Compañía ha adoptado las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a su información evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

### 7.4.9 Confianza digital (ODS 9) (ODS 16)

La confianza de los usuarios es primordial para el desarrollo de la economía digital. Por lo tanto, es prioritario asegurar la protección de los datos, privacidad y seguridad de la información para que los ciudadanos puedan aprovechar las oportunidades que ofrece la tecnología con toda la tranquilidad.

No hay duda de que en esta nueva era digital, la clave del desarrollo de la economía de datos se construirá a partir de la

confianza y la seguridad digital de la información. Es por esto que Telefónica Movistar cree necesario contar con principios que rijan el uso de los datos y brinden garantías a los usuarios sobre el apropiado uso de su información. Con este enfoque se han desarrollado tres principios rectores a propósito de los datos: Seguridad, transparencia y empoderamiento.

En este sentido, se creó el CSIRT (Equipo de respuesta a incidentes de seguridad) dentro de la Jefatura de Seguridad de la Información, que ha gestionado los incidentes de ciberseguridad presentados como el ya conocido ataque *WannaCry* que no tuvo ninguna afectación en la infraestructura de la Compañía. Este Equipo también ha gestionado ataques sobre módems del servicio de Banda Ancha que han sido superados con el apoyo de los fabricantes y aliados en el soporte a los clientes.

Por otro lado, como se mencionó en el apartado anterior, no se presentaron incidentes relevantes relacionados con fuga de información. Cabe resaltar que todos los procedimientos de actuación de la Compañía se encuentran alineados con las directrices dadas por el CSIRT Global y el marco regulatorio y legal de Colombia. Lo anterior ha llevado a la Compañía a gestionar procesos de gestión de vulnerabilidades, parches y el aseguramiento de las plataformas previo al paso a producción, con el fin de mitigar en la mayor medida posible las vulnerabilidades existentes en la infraestructura y aplicaciones de la operación.

Igualmente, en respuesta a los artículos 7 y 8 de la Ley 679 de 2001, a los artículos 5 y 6 del Decreto 1524 de 2002, al artículo 56 de la Ley 1450 de 2011 y a la Resolución CRC 3502 de 2011, a diciembre de 2017 se realizaron 12.352 bloqueos de URL, de los cuales 11.946 contienen material de abuso sexual infantil y 406 corresponden a portales web que promueven los juegos ilegales. Por el no bloqueo de URL, la Compañía recibió dos multas; la primera por 42.4 salarios mínimos, por el no bloqueo de páginas de los listados del año 2012; y la segunda por 38.8 salarios mínimos legales mensuales vigentes por no bloquear una dirección reportada para los meses de mayo y junio de 2013.

## 7.5 Premios, reconocimientos y certificaciones\_

(ODS 8, 10 y 16)

1

**Telefónica Movistar, la primera Telco accesible para personas en condición de discapacidad en Colombia.** La Compañía fue reconocida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) como la primera Telco accesible para personas con discapacidad visual y auditiva. Las actividades realizadas incluyeron la adaptación de las páginas web, la creación de protocolos de atención, la formación al personal de atención, y la adecuación de diez Centros de Experiencia habilitados para atender a estas personas.

2

**Reconocimiento por fomentar la empleabilidad juvenil en Colombia.** La Red Mundial de Aprendizaje (GAN, por sus siglas en inglés) reconoció a Telefónica con el sello GAN por su aporte al cierre de la brecha de desempleo juvenil en el país.

8

**Telefónica Movistar, una de las empresas que más contribuye a la construcción de paz. En la entrega de los premios Emprender Paz,** iniciativa que lidera la Embajada de Suecia, Fundación Social y Konrad Adenauer Stiftung, Telefónica estuvo entre los finalistas por la iniciativa Call Center Movistar | Atento Quibdó, como una apuesta por la construcción de paz.

3

**Telefónica Movistar se ubicó en el Top 10 de las empresas donde los jóvenes desean trabajar.** La Compañía fue reconocida como una de las mejores empresas para jóvenes profesionales en Colombia, según el estudio de la compañía *Employers for Youth* (EFY).

4

**Por tercer año consecutivo, Movistar es el mejor operador en redes sociales.** Un estudio realizado por la firma Invamer y publicado por la Revista Dinero, señala que la Compañía es el operador de telecomunicaciones que mejor gestiona sus redes sociales en el país.

5

**En YouTube se ubicó como la marca #1 en Colombia.** Según la plataforma que analiza el comportamiento de las campañas en Redes Sociales, SocialBakers, el canal en YouTube es el #1 de marca en Colombia y el escenario digital de mayor exposición para Movistar, llegando a más de 55 millones de reproducciones acumuladas.

9

**Telefónica fue reconocida por WORLDCOB por su compromiso con la responsabilidad social corporativa y sus avances para alcanzar la certificación WORLDCOB CSR:2001.3.** El reconocimiento se dio en el marco del Encuentro RSE Colombia, organizado por WORLDCOB y la Universidad del Rosario, en el cual Telefónica Movistar fue reconocida por ser una de las empresas con mayor compromiso en cuanto a Responsabilidad Social Corporativa.

10

**Telefónica-Movistar fue reconocida como una de las mejores 30 empresas con mejor Goodwill en Colombia.** Telefónica fue una de las compañías que tuvo un gran salto en el escalafón organizado por la firma consultora 2WAY, donde pasó de la posición 38 en el periodo 2015-2016 a la 27 en el periodo 2016-2017.



6

**Primera posición del sector Telco en MERCO Empresas, MERCO Talento y MERCO Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo.** El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOC) ubicó a Telefónica Movistar como la primera Telco en los tres rankings. En la medición, Telefónica Movistar ocupó el puesto 39 en MERCOC Empresas y MERCOC Talento, y en el último ranking de MERCOC Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo pasó del puesto 67 a la posición 40.

Adicionalmente, Alfonso Gómez Palacio fue catalogado como el líder con mejor reputación en el sector de las telecomunicaciones, entre 100 de las personalidades más destacadas de la empresa privada.

7

**Telefónica Movistar se ubicó entre las 100 empresas más grandes y fuertes de Colombia - Revista Semana.** La Compañía se ubicó en el ranking de las 100 empresas más fuertes (según sus ventas) en la posición 17 en el ranking de 2017.

11

**En 2017, la Compañía obtuvo la recertificación en procesos GICS 4.0, OHSAS 18001 de Salud y Seguridad en el trabajo, ISO 9001 del Sistema de Gestión de Calidad e ISO 14001:2004 del Sistema de Gestión Ambiental.**



Gestión  
Filiales



## Gestión Filiales\_

(ODS 8, 9 y 11)

Como resultado de la capitalización de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P para el prepagó de la totalidad del contrato de explotación de bienes, activos y derechos celebrado con el PARAPAT (Patrimonio Autónomo Receptor de Activos de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones TELECOM) por COP 4.8 billones por parte de sus accionistas (Telefónica S.A. y el Estado colombiano) en septiembre de 2017, la Compañía mejoró sustancialmente su situación financiera y su calificación de deuda. Uno de los temas que soportan la mejoría financiera de la compañía es la posibilidad de integrar operaciones establecidas en dos de los mercados más relevantes del país, como lo son Bucaramanga y Barranquilla.

Telebucaramanga y Metrotel se han consolidado como referentes en la prestación de servicios fijos de telecomunicaciones en cada una de sus regiones, lo cual se refleja en el liderazgo que han sostenido en la participación de sus mercados de telefonía fija e internet en los últimos 10 años.

En telefonía fija, estas compañías cerraron 2017 con una planta de 302.242 líneas facturando, y lograron una participación de mercado (a 3Q 2017) de 58% para Telebucaramanga y de 42% para Metrotel en Bucaramanga y Barranquilla, respectivamente. Estas cifras son el resultado de la dinámica de los equipos comerciales de cada una de las operaciones, que sumaron 51.172 altas de voz fija, cumpliendo la meta definida para este servicio al 104%.

La consolidación de Telebucaramanga y Metrotel como principales compañías de telecomunicaciones fijas en sus mercados, se ha basado en su aporte al desarrollo de las regiones donde operan. Un ejemplo de ello es el impulso dado a Bucaramanga para convertirse en la capital departamental con la mayor penetración de suscriptores de internet por habitante del país, como efecto de la dinámica comercial. Las compañías cuentan en conjunto con una planta de 225.945 conexiones de Internet y una participación de mercado (a 3Q 2017) de 48% y 40% en los mercados de Bucaramanga y Barranquilla respectivamente. Al igual que en el servicio de voz fija, en internet se destaca el cumplimiento de la meta de altas en 2017 (103%) con 59.018 nuevas conexiones, lo cual representa además un crecimiento del 3% frente al año anterior. La dinámica comercial

ha logrado traducirse además en un crecimiento importante de los ingresos de internet, los cuales alcanzaron COP 90.501 millones, con una variación positiva del 11% frente al año anterior.

En medio de un mercado de internet creciente y previendo la demanda a futuro de mayores anchos de banda por parte de los usuarios, las compañías iniciaron en 2017 el despliegue de redes de fibra óptica. De esta manera, se convierten en las compañías más relevantes en sus regiones en contar con esta tecnología. Con inversiones cercanas a los COP 30 mil millones, Telebucaramanga y Metrotel cerraron el 2017 con 70.215 hogares pasados y 11.747 hogares conectados. De esta manera, el proyecto de fibra óptica continuará siendo fundamental para sostener la tendencia de crecimiento de los ingresos, impulsar la actividad comercial y blindar la planta actual frente a los competidores.

Un elemento diferenciador de Telebucaramanga y Metrotel ha sido su orientación al servicio, que se evidencia en los resultados del ISC que se mantuvieron cercanos a 8,0, el mejor en sus mercados.

El proyecto de integración de Telebucaramanga y Metrotel con Colombia Telecomunicaciones está enfocado en capitalizar el posicionamiento en el mercado que actualmente poseen las operaciones, capturar las oportunidades con portafolios integrales (fijo y móvil), maximizar los beneficios de la integración y asegurar las mejores condiciones de prestación de servicios a los usuarios y la transferencia e implementación de las mejores prácticas entre las compañías.





Fundación  
Telefónica  
Colombia

9



## Fundación Telefónica Colombia\_

(ODS 4,10 y 17)

El mundo está inmerso en una revolución digital, y Telefónica Movistar no quiere que nadie se quede atrás en este contexto. Por eso, a través de la Fundación Telefónica la Compañía está comprometida con la educación digital, para de esta manera contribuir al mejoramiento de la sociedad en su conjunto.

Por más de diez años, la Fundación Telefónica Colombia ha articulado toda la acción social y cultural de la Compañía. La apuesta es llevar educación digital a través de proyectos innovadores, orientados a los niños, niñas, jóvenes, docentes y familias de poblaciones vulnerables del país para contribuir a la igualdad de oportunidades y a la construcción de una nueva sociedad global e inclusiva.

El 2017 fue clave para la educación digital y las alianzas que generan impacto, un ámbito en el que Fundación Telefónica lleva años trabajando. Durante el año, se beneficiaron más de 570.000 personas por los programas de la Fundación. Sin embargo, este año recibió un enorme impulso en el país, el cual marca además un hito en la historia de esta institución: ProFuturo, el proyecto educativo más ambicioso en el que se ha embarcado jamás la Fundación, que busca penetrar las fronteras en las zonas de posconflicto de Colombia con contenidos relevantes y una dotación de activos físicos para mejorar el contexto educativo de los niños, las niñas y los adolescentes. Dicho proyecto se despliega a escala global, incluso en países donde el Grupo Telefónica no tiene una operación, y se lleva a cabo en alianza con La Caixa. La meta de ProFuturo es llegar a los 10 millones de beneficiarios en todo el mundo para el año 2020.

## La tecnología permitirá acercar la educación de calidad para que llegue a todos

**Fundación Telefónica llegó a 560 municipios durante 2017, de los cuales 139 son de posconflicto.** Los proyectos educativos *blended* (con un importante componente virtual además del presencial), permiten intervenir en más territorios y complementar la educación tradicional, contribuyendo así a la democratización del conocimiento. Los proyectos (Aulas Fundación Telefónica-AFT, Aulas en Paz-AEP, Escuela TIC Familia-ETF, Aula Digital-AD y Piensa en Grande-PEG) tienen características adicionales de inclusión, equidad e igualdad y permiten cerrar brechas y preparar a las instituciones educativas para la sociedad digital. En 2017 se beneficiaron más de 530.000 niños, niñas, jóvenes, docentes, cuidadores y padres de familia del territorio nacional con estos programas de educación digital.

### Número de municipios con presencia de proyectos de Fundación Telefónica

- Municipios con presencia de proyectos de Fundación Telefónica
- Municipios Posconflicto con presencia de proyectos de Fundación Telefónica



## Preparación de la comunidad educativa para la Sociedad Digital

**Aula Digital una solución educativa llena de oportunidades en el país.** El mundo digital está transformando la sociedad, y las posibilidades que abren tienen uno de los mayores impactos en el entorno educativo. El proyecto de Aula Digital comenzó en 2017 en el país, ofreciendo un modelo personalizado y modular, adaptado a las necesidades de las instituciones educativas, el contexto sociocultural y las necesidades de los profesores y los estudiantes. Este proyecto además cuenta con un equipamiento tecnológico: tabletas según el tamaño del aula a dotar, un servidor, router Wi-Fi y un proyector. A partir de estos elementos, el docente puede cargar los contenidos, personalizar los programas educativos y formar personalmente a cada uno de sus estudiantes. Aula Digital benefició 7.369 docentes especialmente en las zonas más vulnerables del país.

**36.813 niños formados en Aulas en Paz.** Junto con la Universidad de los Andes y la Corporación Convivencia Productiva, la Fundación le apostó a prevenir la violencia escolar y a promover la convivencia pacífica a través del desarrollo de habilidades socio-emocionales en niños y niñas de primaria. Se formaron docentes en competencias ciudadanas a través de las TIC, para que ellos a su vez transmitan estas competencias a sus estudiantes y familias, para así generar espacios de paz.

**17.507 docentes innovadores y agentes de cambio en las aulas de clase.** El proyecto Aulas Fundación Telefónica, en su deseo constante de aportar al contexto educativo, lleva desde el 2008 trabajando en la apropiación de TI, con el objetivo principal de formar a los docentes para que puedan incluir las nuevas tecnologías en sus prácticas pedagógicas. En el mismo sentido, se les forma en competencias del siglo XXI a través de cursos virtuales de formación con un itinerario de TIC y uno de Innovación, y también se les ofrece una formación de líderes innovadores, que les permite mejorar y fortalecer todos sus procesos pedagógicos. El proyecto llegó a más de 2.000 instituciones educativas y cerca de 400 territorios del país en 2017.

**34.442 jóvenes entre los 14 y los 18 años fueron parte del proyecto Piensa en Grande.** Para Fundación Telefónica Colombia, el proyecto Piensa en Grande se convierte en un aporte al Sistema de Educación colombiano como una propuesta para la formación a docentes y estudiantes en el desarrollo de competencias del siglo XXI y capacidades de emprendimiento social, para que ellos tengan las herramientas suficientes para

formular sus propios planes de vida. En 2017, la Fundación estuvo en 141 instituciones educativas, de las cuales 21 articularon el proyecto a su Proyecto Educativo Institucional (PEI).

**Fundación Telefónica le apuesta a la empleabilidad digital.** Se busca mejorar las posibilidades de inserción socio laboral de los jóvenes, formando y preparando los jóvenes para profesiones TIC y la demanda de estas en las regiones, con competencias emprendedoras, así como con capacidad para crear empresas tecnológicas y con impacto positivo en la sociedad. Para lograrlo se generó una alianza entre la OIM, USAID y City Foundation, para beneficiar a 960 jóvenes entre los 17 y los 26 años en Cali, Barranquilla, Cartagena, Buenaventura, Medellín, Pasto y Tumaco.

**31.594 padres, madres y cuidadores aprendieron de las TIC para acercarse al mundo digital.** Escuela TIC Familia se consolida como un proyecto para acercar a padres y madres de familia a la educación de sus hijos e hijas, ayudándolos a comprender y entender el cambio social suscitado por las TIC. Adicionalmente, uno de los principales objetivos es que estos padres, madres y cuidadoras estén capacitados para ejercer su función protectora sobre sus hijos acompañándolos y orientándolos en toda su actividad digital, cuidándolos de los riesgos que esta misma puede implicar. En 2017, la Fundación estuvo en 196 instituciones educativas y en 86 municipios por medio de formación *blended* (presencial y virtual).

## La Fundación va más allá del aula para promover espacios de cultura y arte con el fin de promover otras oportunidades de aprendizaje

**Una apuesta por la innovación y el conocimiento.** El objetivo es presentar a la sociedad las últimas expresiones de la cultura y del arte con formatos digitales, innovadores y creativos. En 2017, la exposición de Nikola Tesla "Utopía Eléctrica" se instaló en el Museo del Caribe Gabriel García Márquez en Barranquilla, llegando a más de 4.000 asistentes. También se realizaron foros que buscan llevar temas de tendencia a todos los ciudadanos. La cifra de asistencia total a actividades de cultura contemporánea de la Fundación Telefónica fue de 16.169 personas compartiendo el conocimiento cultural y tecnológico.

## Colaboradores (as) de la Compañía, uno de los recursos más importantes

**Más de 2.200 voluntarios de la Compañía se sumaron a obras sociales.** Los Voluntarios Telefónica constituyen el capital de compromiso social del Grupo, y contribuyen de distintas maneras a iniciativas sociales de Telefónica Movistar Colombia y de su Fundación en todo el territorio colombiano. Han ayudado, a través de los proyectos educativos, a potenciar las competencias del siglo XXI en la comunidad educativa y cerrar la brecha digital.

En 2017 se realizaron cerca de 170 actividades, dentro de las cuales se destacó el Día Internacional del Voluntariado Telefónica, en el que se hicieron jornadas pedagógicas en los Centros de Experiencia para potenciar la apropiación digital de dispositivos inteligentes en los adultos mayores. Igualmente, se resalta el trabajo realizado por los voluntarios durante la avalancha que afectó la población de Mocoa (Putumayo), no sólo con el recaudo de dinero para la readecuación de una Institución Educativa, sino también con la labor humanitaria durante el desastre natural, la cual consistió en donaciones en especie y de tiempo para apoyar la recuperación.

# Informe de revisión independiente

10

## Informe de revisión independiente



### INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE DE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

A la Dirección de Telefónica S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de los indicadores de Responsabilidad Social Corporativa contenidos en el "Anexo Tablas de cumplimiento GRI" del Informe Integrado 2017 (en adelante, "los indicadores de RSC") de Telefónica S.A. y sus sociedades dependientes (en adelante, "Telefónica") correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2017, preparados conforme a los contenidos propuestos en los Estándares GRI de Global Reporting Initiative (GRI) (en adelante, Estándares GRI).

Adicionalmente, hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento moderado de la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, tal y como se describe en la información incluida en los indicadores 102-43 y 102-44 del Informe Integrado 2017, preparados de acuerdo con lo establecido en la Norma AA1000 Accountability Principles Standard (AA1000APS) emitida por AccountAbility.

#### Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de Telefónica es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del Informe Integrado, según la opción Exhaustiva "de conformidad" con los Estándares GRI. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de RSC estén libres de incorrección material, debido a fraude o error.

La Dirección de Telefónica es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores de RSC, así como para el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos de responsabilidad corporativa, y de la aplicación de los principios de la AA1000APS (2008).

#### Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC). Asimismo, hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento moderado (tipo 2) de acuerdo con la Norma AA1000 Assurance Standard emitida por AccountAbility.

El alcance de un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al de un encargo de aseguramiento razonable, y por lo tanto la seguridad proporcionada es también menor.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España  
Tel: +34 915 684 400 / +34 902 001 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

El. M. Madrid, Págs 87-250-1, folio 75, tomo 8-267, libro 8-261, sección 3ª  
Inscrita en el R.O.U.C. con el número 52342 - C.I.F. B-79 021261

1



Los procedimientos que realizamos se basan en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de procesos, inspección de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de los diversos departamentos de Telefónica involucrados en la elaboración del Informe Integrado 2017.
- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los indicadores de RSC.
- Análisis de la adaptación de los indicadores de RSC de Telefónica a lo señalado en los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra y realización de pruebas analíticas y sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores de RSC de Telefónica. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Telefónica.
- En relación con los indicadores referentes a consumo de energía y emisiones de gases de efecto invernadero, hemos comprobado que han sido verificados por terceros independientes de acuerdo con la norma ISO 14064-3 y hemos evaluado la competencia, capacidad y objetividad del equipo verificador y la adecuación de su trabajo, en base a la revisión de la planificación de los trabajos e informes emitidos.
- Análisis de la documentación y actuaciones realizadas en relación con la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000APS.

#### Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

#### Conclusión de Aseguramiento Limitado y Moderado

Como resultado de los procedimientos que hemos realizado y de las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que:

- Los indicadores de RSC de Telefónica correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2017, contienen incorrecciones significativas o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los Estándares GRI.
- La información incluida en los indicadores 102-43 y 102-44, relativa a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el contenido previsto en la Norma AA1000APS (2008).

2



### Recomendaciones

Hemos presentado a la Sociedad en un documento interno observaciones y recomendaciones de mejora surgidas en la realización de nuestro encargo de aseguramiento. A continuación se muestra un resumen de las recomendaciones principales, relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, las cuales no modifican nuestra opinión ni nuestra conclusión de aseguramiento limitado o moderado expresadas en el presente informe.

#### Inclusividad

Telefónica, en su Informe Integrado 2017 recoge información sobre la relación de la empresa con sus principales grupos de interés. Gracias a la actividad desarrollada por el Panel de Negocio Responsable, a través del Panel Asesor y Panel Extendido, se identifican y establecen canales de comunicación directa con los grupos de interés. Se recomienda seguir profundizando en el diálogo interno y externo mediante la identificación de nuevos canales de comunicación que permitan a Telefónica fortalecer la comunicación con sus grupos de interés de manera que se sigan incorporando las expectativas de los mismos en todas las decisiones de la Compañía.

#### Relevancia

Fruto de la implementación efectiva de los procesos de diálogo establecidos con los grupos de interés por el Panel de Negocio Responsable, durante 2017 se ha reforzado el proceso de priorización de los asuntos relevantes. El conocimiento detallado de la importancia de los asuntos para los grupos de interés ha sido complementado con el análisis interno de Telefónica, permitiéndole perfeccionar su Análisis de Materialidad y el nivel de relevancia de cada asunto. En este sentido, se recomienda a Telefónica avanzar en el seguimiento de los resultados y conclusiones obtenidas en las reuniones de Panel de Negocio Responsable y garantizar su inclusión en el Análisis de Materialidad para así, asegurar la continua revisión y actualización de los asuntos identificados y su priorización.

#### Capacidad de respuesta

La actual estrategia de relación con los grupos de interés de Telefónica supone el establecimiento de objetivos para dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés. En el Informe Integrado 2017 de Telefónica se incluyen aquellos asuntos relevantes identificados exponiendo cómo la Compañía responde a las necesidades de sus grupos de interés. En este sentido, se recomienda seguir trabajando para asegurar que las iniciativas, planes y programas derivados del análisis de las expectativas de los grupos de interés sean implementados y evaluados a través de indicadores que permitan realizar un seguimiento del desempeño de la compañía.

#### Uso y Distribución

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección de Telefónica, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección de Telefónica.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

M<sup>a</sup> Luz Castilla

7 de mayo de 2018





# Estados Financieros

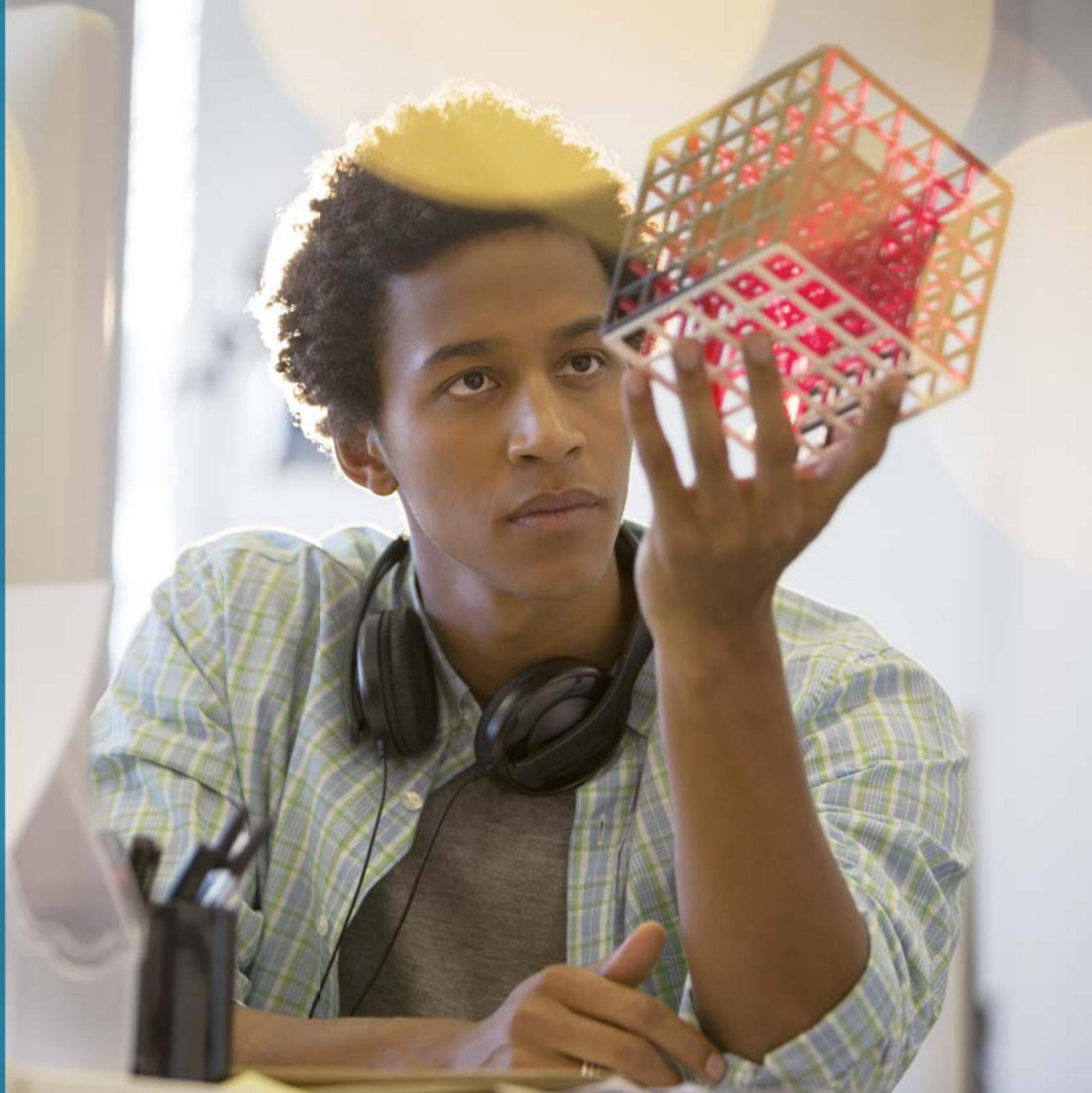
---

## Contenido

- Informe del Revisor Fiscal
- Certificación del Representante Legal y Contador Público

### Estados Financieros Separados

- Estados de Situación Financiera
- Estados de Resultados Integrales
- Estados de Cambios en el Patrimonio, Neto
- Estados de Flujos de Efectivo
- Notas a los Estados Financieros
- Informe de Control Interno del Revisor Fiscal



## Informe del Revisor Fiscal



### Informe del revisor fiscal sobre los estados financieros separados

A los señores Accionistas de  
Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P.

22 de febrero de 2018

He auditado los estados financieros separados adjuntos de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P., los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2017 y los estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio de los accionistas y de flujos de efectivo del año terminado en esa fecha y el resumen de las principales políticas contables y otras notas explicativas.

#### Responsabilidad de la gerencia sobre los estados financieros

La gerencia es responsable por la adecuada preparación y presentación razonable de estos estados financieros separados de acuerdo con normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia y por las políticas de control interno que la gerencia consideró necesarias para que la preparación de estos estados financieros esté libre de incorrección material debido a fraude o error, seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables que sean razonables en las circunstancias.

#### Responsabilidad del revisor fiscal

Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre los estados financieros separados adjuntos con base en mi auditoría. Efectué mi auditoría de acuerdo con las normas de auditoría de información financiera aceptadas en Colombia. Dichas normas exigen que cumpla con requerimientos éticos y que planifique y ejecute la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de incorrección material.

Una auditoría consiste en desarrollar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del revisor fiscal, incluyendo la evaluación del riesgo de incorrección material en los estados financieros debido a fraude o error. Al efectuar dicha valoración, el revisor fiscal considera el control interno relevante de la entidad para la preparación y presentación de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en función de las circunstancias. Una auditoría también incluye una evaluación de lo apropiado de las políticas contables usadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la gerencia, así como la evaluación de la completa presentación de los estados financieros.

Considero que la evidencia de auditoría que obtuve es suficiente y apropiada para proporcionar una base para mi opinión de auditoría.

PricewaterhouseCoopers Ltda., Calle 100 No. 11A - 35, Piso 5, Bogotá, Colombia  
Tel: (57-1) 6340555, Fax: (57-1) 2188544, www.pwc.com/co

1



A los señores Accionistas de  
Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P.

22 de febrero de 2018

#### Opinión

En mi opinión, los estados financieros separados adjuntos, fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2017 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia.

#### Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

La gerencia también es responsable por el cumplimiento de aspectos regulatorios en Colombia relacionados con la gestión documental contable, la preparación de informes de gestión, y el pago oportuno y adecuado de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. Mi responsabilidad como revisor fiscal en estos temas es efectuar procedimientos de revisión para emitir un concepto sobre su adecuado cumplimiento.

De acuerdo con lo anterior en mi concepto:

- La contabilidad de la Compañía durante el año 2017 ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable y las operaciones registradas se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas.
- La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.
- Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores. Los administradores dejaron constancia en dicho informe de gestión, que no entorpecieron la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.
- La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. Al 31 de diciembre de 2017 la Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

2



A los señores Accionistas de  
Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P.

22 de febrero de 2018

**Otros asuntos**

En cumplimiento de las responsabilidades del revisor fiscal contenidas en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de la Compañía se ajustan a los estatutos y a las órdenes y a las instrucciones de la Asamblea de Accionistas y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la sociedad o de terceros que estén en su poder, emiti un informe separado de fecha 22 de febrero de 2018.

Los estados financieros de la Compañía por el año terminado el 31 de diciembre de 2016 fueron auditados por otro revisor fiscal, quien en informe de fecha 23 de febrero de 2017 emitió una opinión sin salvedades sobre los mismos. Mi opinión no es calificada con respecto a este asunto.

Javier Mauricio Enciso Rincón  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 80661-T  
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP

## Estados de Situación Financiera

(cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

## Certificación del Representante Legal y Contador Público

22 de febrero de 2018

A los señores Accionistas de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.

Los suscritos Representante Legal y Contador Público de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. (en adelante "la Empresa") certificamos que para la emisión del Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2017 y del Estado de Resultados Integrales, Estado de Cambios en el Patrimonio y el Estado de Flujos de Efectivo por el año terminado en esa fecha, que conforme al reglamento se ponen a disposición de los Accionistas y de terceros, se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en ellos y las cifras tomadas fielmente de los libros. Dichas afirmaciones explicadas e implícitas son las siguientes:

1. Todos los activos y pasivos, incluidos en los estados financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2017, existen y todas las transacciones incluidas en dichos estados financieros se han realizado durante el año terminado en esa fecha.

2. Todos los hechos económicos realizados por la Empresa, durante el año terminado el 31 de diciembre de 2017, han sido reconocidos en los estados financieros.
3. Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de la Empresa al 31 de diciembre de 2017.
4. Todos los elementos han sido reconocidos por sus valores apropiados, de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia - (NCIF).
5. Todos los hechos económicos que afectan la Empresa han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros.



Fabián Hernández  
Representante Legal



Juan Carlos Restrepo Díaz  
Contador Público  
Tarjeta Profesional 61851-T

|  | Al 31 de diciembre de    |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
|  | 2017                     | 2016                     |
|  | (COP\$000)               |                          |
| <b>Activos</b>                                       |                          |                          |
| <b>Activos corrientes:</b>                           |                          |                          |
| Efectivo y equivalentes de efectivo (Nota 6)         | \$ 272,076,981           | \$ 214,661,546           |
| Activos financieros (Nota 7)                         | 54,785,883               | 499,640,815              |
| Deudores y otras cuentas a cobrar, neto (Nota 8)     | 789,299,308              | 740,168,256              |
| Gastos pagados por anticipado (Nota 9)               | 37,958,975               | 21,569,814               |
| Inventarios (Nota 10)                                | 126,435,328              | 107,845,144              |
| Impuestos y administraciones públicas (Nota 11)      | 174,005,188              | 173,579,247              |
| <b>Total activos corrientes</b>                      | <b>1,454,561,663</b>     | <b>1,757,464,822</b>     |
| <b>Activos no corrientes:</b>                        |                          |                          |
| Inversiones en subsidiarias (Nota 12)                | 654,687,134              | -                        |
| Activos financieros (Nota 7)                         | 19,424,663               | 174,207,150              |
| Deudores y otras cuentas a cobrar, neto (Nota 8)     | 178,051,394              | 115,783,614              |
| Gastos pagados por anticipado (Nota 9)               | 58,070,616               | 44,354,344               |
| Propiedades, planta y equipo, neto (Nota 13)         | 4,854,731,086            | 4,698,727,982            |
| Intangibles (Nota 14)                                | 2,512,385,419            | 917,780,133              |
| Goodwill (Nota 15)                                   | 939,163,377              | 939,163,377              |
| Impuestos diferidos (Nota 11)                        | 1,702,400,201            | 1,264,383,994            |
| <b>Total activos no corrientes</b>                   | <b>10,918,913,890</b>    | <b>8,154,400,594</b>     |
| <b>Total activos</b>                                 | <b>\$ 12,373,475,553</b> | <b>\$ 9,911,865,416</b>  |
| <b>Pasivos</b>                                       |                          |                          |
| <b>Pasivos corrientes:</b>                           |                          |                          |
| Obligaciones financieras (Nota 16)                   | \$ 344,121,808           | \$ 401,240,284           |
| Otras obligaciones financieras - PARAPAT (Nota 16)   | -                        | 508,027,366              |
| Proveedores y cuentas por pagar (Nota 17)            | 1,437,152,196            | 1,273,754,997            |
| Impuestos y administraciones públicas (Nota 11)      | 83,698,143               | 82,413,828               |
| Pasivos diferidos (Nota 18)                          | 96,701,668               | 96,537,741               |
| Provisiones (Nota 19)                                | 174,035,606              | 182,197,241              |
| <b>Total pasivos corrientes</b>                      | <b>2,135,709,421</b>     | <b>2,544,171,457</b>     |
| <b>Pasivos no corrientes:</b>                        |                          |                          |
| Obligaciones financieras (Nota 16)                   | 3,518,231,983            | 3,718,947,141            |
| Otras obligaciones financieras - PARAPAT (Nota 16)   | -                        | 3,518,953,056            |
| Proveedores y cuentas por pagar (Nota 17)            | 176,470,413              | 171,974,832              |
| Pasivos diferidos (Nota 18)                          | 74,751,487               | 25,317,773               |
| Provisiones (Nota 19)                                | 49,693,360               | 55,146,238               |
| Impuestos diferidos (Nota 11)                        | 17,326,901               | 238,367,904              |
| <b>Total pasivos no corrientes</b>                   | <b>3,836,474,144</b>     | <b>7,728,706,944</b>     |
| <b>Total pasivos</b>                                 | <b>\$ 5,972,183,565</b>  | <b>\$ 10,272,878,401</b> |
| <b>Patrimonio, Neto (Nota 20)</b>                    | <b>6,401,291,988</b>     | <b>(361,012,985)</b>     |
| <b>Total pasivos y patrimonio de los accionistas</b> | <b>\$ 12,373,475,553</b> | <b>\$ 9,911,865,416</b>  |

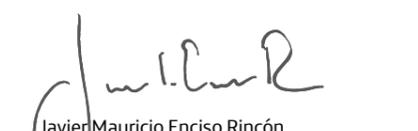
Las notas 1 a la 31 son parte integral de estos Estados de Situación Financiera.



Fabián Hernández  
Representante Legal



Juan Carlos Restrepo Díaz  
Contador Público  
Tarjeta Profesional 61851-T



Javier Mauricio Enciso Rincón  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 80661-T  
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.  
(Véase mi informe del 22 de Febrero de 2018)

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP

# Estados de Resultados Integrales

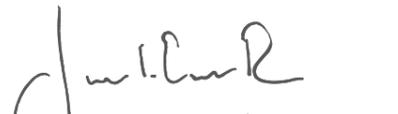
(cifras expresadas en miles de pesos colombianos, excepto la utilidad (pérdida) por acción o salvo que se indique otra cosa)

|   | 31 de diciembre de    |                         |
|---|-----------------------|-------------------------|
|   | 2017                  | 2016                    |
| <b>Ingresos de operación</b>  |                       |                         |
| Ventas y prestación de servicios, neto (Nota 21)  | \$ 4,784,828,255      | \$ 4,746,089,263        |
| Otros ingresos de operación (Nota 21)   | 145,078,076           | 125,558,171             |
|   | 4,929,906,331         | 4,871,647,434           |
| Costos y gastos de operación (Nota 22)  | (3,385,042,891)       | (3,370,887,790)         |
| <b>Resultado operacional antes de depreciaciones y amortizaciones</b>                       | <b>1,544,863,440</b>  | <b>1,500,759,644</b>    |
| Depreciaciones y amortizaciones (Nota 13 y 14)  | (1,148,818,024)       | (984,114,883)           |
| <b>Resultado operacional</b>  | <b>396,045,416</b>    | <b>516,644,761</b>      |
| Gastos financieros, neto (Nota 23)  | (375,620,924)         | (334,043,950)           |
| Gasto de intereses – PARAPAT (Nota 23)  | (350,451,210)         | (499,233,016)           |
| Método de participación sobre subsidiarias (Nota 12)  | 1,946,919             | -                       |
| <b>Resultado antes de impuesto a la riqueza</b>   | <b>(328,079,799)</b>  | <b>(316,632,205)</b>    |
| Impuesto a la riqueza (Nota 11)   | (6,797,476)           | (16,468,748)            |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>   | <b>(334,877,275)</b>  | <b>(333,100,953)</b>    |
| Impuesto sobre la renta y complementarios (Nota 11)   | 656,156,003           | (8,164,201)             |
| <b>Utilidad (pérdida) neta del año</b>  | <b>\$ 321,278,78</b>  | <b>\$ (341,265,154)</b> |
| <b>Utilidad (pérdida) neta por acción del año</b>   | <b>\$ 159.61</b>      | <b>\$ (224.57)</b>      |
| <b>Otros resultados integrales</b>  |                       |                         |
| Valoración de instrumentos derivados de cobertura (Nota 20)                                 | \$ (65,779,774)       | \$ (93,064,437)         |
| Revaluación de terrenos y edificios (Nota 13)   | 201,193,450           | -                       |
| Depreciación y bajas de revaluación de bienes inmuebles (Nota 13)                           | (9,107,822)           | (9,485,693)             |
| Método de participación sobre resultados actuariales (Nota 20)                              | 1,169,273             | -                       |
| Movimiento impuesto diferido (instrumentos derivados de cobertura) (Nota 11)                | 42,880,724            | 42,130,342              |
| Movimiento impuesto diferido (revaluación, depreciación y bajas de activos, neto) (Nota 11) | (40,020,966)          | (22,664,071)            |
| <b>Otros resultados integrales</b>  | <b>130,334,885</b>    | <b>(83,083,859)</b>     |
| <b>Utilidad (pérdida) integral del año</b>  | <b>\$ 451,613,613</b> | <b>\$ (424,349,013)</b> |
| <b>Utilidad (pérdida) integral por acción del año</b>                                       | <b>\$ 224.37</b>      | <b>\$ (291.67)</b>      |

Las notas 1 a la 31 son parte integral de estos Estados de Resultados Integrales

  
Fabián Hernández  
Representante Legal

  
Juan Carlos Restrepo Díaz  
Contador Público  
Tarjeta Profesional 61851-T

  
Javier Mauricio Enciso Rincón  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 80661-T  
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.  
(Véase mi informe del 22 de Febrero de 2018)

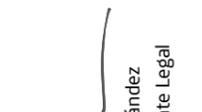
Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP

## Estados de Cambios en el Patrimonio, Neto

(cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

|   | Capital Suscrito y Pagado (Nota 20) | Prima en Colocación de Acciones | Reservas (Nota 20) | Otros Instrumentos de Patrimonio (Nota 20) | Reservas por Revaluación, neto de impuesto diferido (Notas 11 y 20) | Reservas por Derivados de Coberturas, Neto de Impuesto Diferido (Notas 11 y 20) | Método de participación sobre resultados actuariales | Resultados Acumulados | Total Patrimonio, Neto |
|---|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------|--|---|---|--|-----------------------|------------------------|
| <b>Saldos al 31 de diciembre de 2015</b>                | \$ 1,454,870,740                    | \$ 3,389,266,946                | \$ 30,059,860      | \$ 1,263,049,667                           | \$ 431,980,892  | \$ 121,549,582  | \$ -   | \$ (6,480,126,315)    | \$ 210,651,372         |
| Cupón de instrumentos de patrimonio Perpetuos (Nota 20) | -                                   | -                               | -                  | -  | -   | -   | -  | (147,315,344)         | (147,315,344)          |
| Disminución del valor de la acción (Nota 1)             | (1,453,415,869)                     | -                               | -                  | -  | -   | -   | -  | 1,453,415,869         | -                      |
| Apropiación para reserva legal                          | -                                   | -                               | 6,045,751          | -  | -   | -   | -  | (6,045,751)           | -                      |
| Pérdida neta del año                                    | -                                   | -                               | -                  | -  | -   | -   | -  | (341,265,154)         | (341,265,154)          |
| Otro resultado integral (Nota 20)                       | -                                   | -                               | -                  | -  | (32,149,764)  | (50,934,095)  | -  | -                     | (83,083,859)           |
| <b>Saldos al 31 de diciembre de 2016</b>                | \$ 1,454,871                        | \$ 3,389,266,946                | \$ 36,105,611      | \$ 1,263,049,667                           | \$ 399,831,128  | \$ 70,615,487   | \$ -   | \$ (5,521,336,695)    | \$ (361,012,985)       |
| Emisión de acciones (Nota 1 y 20)                       | 1,955,188                           | 6,433,113,699                   | -                  | -  | -   | -   | -  | -                     | 6,435,068,887          |
| Cupón de instrumentos de patrimonio perpetuos (Nota 20) | -                                   | -                               | -                  | -  | -   | -   | -  | (124,377,527)         | (124,377,527)          |
| Utilidad neta del año                                   | -                                   | -                               | -                  | -  | -   | -   | -  | 321,278,728           | 321,278,728            |
| Otro resultado integral (Nota 20)                       | -                                   | -                               | -                  | -  | 152,064,662   | (22,899,050)  | 1,169,273  | -                     | 130,334,885            |
| <b>Saldos al 31 de diciembre de 2017</b>                | \$ 3,410,059                        | \$ 9,822,380,645                | \$ 36,105,611      | \$ 1,263,049,667                           | \$ 551,895,790  | \$ 47,716,437   | \$ 1,169,273   | \$ (5,324,435,494)    | \$ 6,401,291,988       |

Las notas 1 a la 30 son parte integral de estos Estados de Cambio en el Patrimonio, Neto.

  
Fabián Hernández  
Representante Legal

  
Juan Carlos Restrepo Díaz  
Contador Público  
Tarjeta Profesional 61851-T

  
Javier Mauricio Enciso Rincón  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 80661-T  
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.  
(Véase mi informe del 22 de Febrero de 2018)

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP

# Estados de Flujos de Efectivo

(cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

|   | 31 de diciembre de        |                         |
|---|---------------------------|-------------------------|
|   | 2017                      | 2016                    |
| <b>Flujos de efectivo neto originado en actividades de operación</b>                                |                           |                         |
| Efectivo recibido de clientes   | \$ 5,324,373,345          | \$ 5,125,572,291        |
| Efectivo pagado a proveedores y otras cuentas por pagar   | (3,422,464,279)           | (3,311,939,237)         |
| Intereses netos pagados y otros gastos financieros  | (244,863,079)             | (290,297,829)           |
| Cuota de contraprestación al PARAPAT  | (261,534,068)             | (497,231,784)           |
| Impuestos indirectos pagados  | (238,586,668)             | (211,278,304)           |
| Auto-retenciones sobre el impuesto sobre la renta y el impuesto sobre la renta para la equidad CREE | (158,282,953)             | (162,502,855)           |
| Impuesto a la riqueza   | (6,797,476)               | (16,468,748)            |
| <b>Efectivo neto provisto por actividades de operación</b>  | <b>\$ 991,844,822</b>     | <b>635,853,534</b>      |
| <b>Flujos de efectivo neto usado en actividades de inversión</b>                                    |                           |                         |
| Pagos por inversiones en planta y equipo e intangibles  | (2,022,601,396)           | (949,327,249)           |
| Pago de inversiones financieras no equivalentes efectivo  | (344,233,094)             | -                       |
| Cobros por inversiones financieras temporales   | -                         | 74,369,488              |
| Pagos por inversiones financieras temporales  | -                         | (75,678,776)            |
| <b>Efectivo neto usado por actividades de inversiones</b>   | <b>\$ (2,366,834,490)</b> | <b>\$ (950,636,537)</b> |
| <b>Flujos de efectivo neto originado en actividades de financiación</b>                             |                           |                         |
| Aumento de Capital  | 4,341,619,145             | -                       |
| Amortización de Capital - PARAPAT   | (2,721,325,311)           | -                       |
| Pago deuda financiera   | (520,749,337)             | (330,906,909)           |
| Cobros por coberturas de tipo de cambio   | 273,280,591               | 29,882,271              |
| Nueva deuda financiera  | 183,957,538               | 685,237,394             |
| Pago cupón de instrumentos de patrimonio perpetuos  | (124,377,527)             | (147,315,344)           |
| <b>Efectivo neto provisto por actividades de financiación</b>                                       | <b>\$ 1,432,405,103</b>   | <b>\$ 236,897,412</b>   |
| Incremento (Disminución) neto de efectivo y equivalentes de efectivo                                | 57,415,435                | (77,885,591)            |
| Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año   | 214,661,546               | 292,547,137             |
| <b>Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año</b>   | <b>\$ 272,076,981</b>     | <b>\$ 214,661,546</b>   |
| <b>Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año</b>  | <b>\$ 214,661,546</b>     | <b>\$ 292,547,137</b>   |
| Efectivo, caja y bancos   | 151,429,174               | 225,171,083             |
| Inversiones temporales  | 63,232,372                | 67,376,054              |
| <b>Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año</b>   | <b>\$ 272,076,981</b>     | <b>\$ 214,661,546</b>   |
| Efectivo, caja y bancos   | 186,225,229               | 151,429,174             |
| Inversiones temporales  | 85,851,752                | 63,232,372              |

Las notas 1 a la 31 son parte integral de estos Estados de Flujos de Efectivo

  
Fabián Hernández  
Representante Legal

  
Juan Carlos Restrepo Díaz  
Contador Público  
Tarjeta Profesional 61851-T

  
Javier Mauricio Enciso Rincón  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 80661-T  
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.  
(Véase mi informe del 22 de Febrero de 2018)

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP

# Notas a los Estados Financieros

## Al 31 de diciembre de 2017 y 2016

(cifras expresadas en miles de pesos colombianos y miles de dólares, salvo que se indique otra cosa)

## 1. Información general

### a. Ente Económico

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. (en adelante "la Empresa"), fue constituida como sociedad comercial anónima por acciones en Colombia mediante Escritura Pública No. 1331 del 16 de junio de 2003 con una duración hasta el 31 de diciembre de 2092 y con domicilio principal en Bogotá D.C. ubicada en la transversal 60 No.114 A 55. La Empresa cuyo capital pertenece mayoritariamente a particulares, se encuentra sometida al régimen jurídico previsto en la Ley 1341 de 2009 y demás normas aplicables, siendo así catalogada como una empresa de servicios públicos (E.S.P.).

La Empresa tiene por objeto social principal la organización, operación, prestación, suministro, y explotación de las actividades relacionadas con redes y los servicios de telecomunicaciones, tales como telefonía pública básica conmutada local, local extendida y de larga distancia nacional e internacional, servicios móviles, servicios de telefonía móvil celular en cualquier orden territorial, nacional o internacional, portadores, teleservicios, telemáticos, de valor agregado, servicios satelitales en sus diferentes modalidades, servicios de televisión en todas sus modalidades incluyendo televisión por cable, servicio de internet y banda ancha, servicios de difusión, tecnologías inalámbricas, video, servicios de alojamiento de aplicaciones informáticas, servicios de data center, servicios de operación de redes privadas y públicas de telecomunicaciones y operaciones totales de sistemas de información, servicios de provisión y/o generación de contenidos y aplicaciones, servicios de información y cualquier otra actividad, producto o servicio calificado como de telecomunicaciones, y/o de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) tales como, recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes, incluidas sus actividades complementarias y suplementarias, dentro del territorio nacional y en el exterior y en conexión con el exterior, empleando para ello bienes, activos y derechos propios o ejerciendo el uso y goce sobre bienes, activos y derechos de terceros. Así mismo, la Empresa podrá desarrollar las actividades comerciales que han sido definidos en sus estatutos.

### b. Capitalización de Telefónica Internacional S.A.U.

El 7 de abril de 2006, Telefónica Internacional S.A.U. se convirtió en el socio estratégico de Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP

formando parte de Telefónica S.A. matriz del Grupo, después de un proceso de subasta por el cincuenta por ciento más una (50% +1) de las acciones de la Empresa. El 2 de mayo de 2006 se protocolizó la operación con Telefónica Internacional S.A.U. mediante la suscripción de las acciones, la expedición del título de acciones a favor de Telefónica Internacional S.A.U. y el registro en el libro de accionistas de la Empresa.

Desde el punto de vista de la naturaleza jurídica a partir de la capitalización de Telefónica Internacional S.A.U., la Empresa dejó de ser una empresa de servicios públicos oficial (entidad descentralizada del orden Nacional), para convertirse en una empresa de servicios públicos con naturaleza y régimen jurídico privado.

### c. Fusión de la Empresa con Telefónica Móviles Colombia S.A.

Como parte del proceso de fortalecimiento patrimonial adelantado por los accionistas en el año 2012, las Asambleas Generales de Accionistas de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. y Telefónica Móviles Colombia S.A., en reuniones celebradas el 24 de abril de 2012, con el cumplimiento de las formalidades legales y estatutarias, aprobaron la fusión y el contenido del Compromiso de Fusión mediante el cual Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. absorbió a Telefónica Móviles Colombia S.A.

Por medio de la Escritura Pública número 1751 del 29 de junio 2012 otorgada en la Notaría 69 del Círculo Notarial de Bogotá D.C., e inscrita en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C. el 6 de julio 2012 bajo el No. 01648010, se formalizó la fusión por absorción de Telefónica Móviles Colombia S.A. por parte de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.

Después de la fusión el Grupo Telefónica era el beneficiario real del 70% y la Nación del 30% del capital social de la Empresa.

### d. Suscripción de Acciones Adicionales por parte de la Nación, Representada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (en adelante "La Nación")

De acuerdo con lo establecido en la modificación N° 1 del Acuerdo Marco de Inversión, suscrito por los Accionistas de la Empresa el 30 de marzo de 2012, en el año 2015 la Nación ejecutó el derecho a suscribir o adquirir, sin que haya lugar a contraprestación alguna, el número de acciones que permita que su participación agregada en el capital de la Empresa ascienda hasta un 3%, dependiendo del crecimiento compuesto del EBITDA entre los años 2011 a 2014.

Con base en los Estados Financieros de la Empresa, el crecimiento compuesto del EBITDA entre los años 2011 a 2014 fue de 9.36%

(Calculado de conformidad con el Acuerdo Marco de Inversión), y por lo tanto, el derecho de la Nación es el de suscribir o adquirir 36,371,769 acciones, representativas del 2.5% del total del capital suscrito y pagado de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.

El 9 de julio 2015, Telefónica Internacional S.A.U. transfirió 36,371,769 acciones ordinarias de la Empresa a la Nación. Después de esta transferencia, el Grupo Telefónica es el beneficiario real del 67.5% y la Nación del 32.5% del capital social de la Empresa.

#### e. Disminución del Valor Nominal de la Acción sin Efectivo

En Asamblea General de Accionistas de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., celebrada el 17 de marzo de 2016, se aprobó una reforma estatutaria consistente en disminuir el valor nominal de la acción pasando de mil pesos (\$1,000) a un peso (\$1.00), sin que ello implique el reembolso efectivo de aportes ni una variación en la composición accionaria de ésta.

Así mismo, se aprobó que se enjugaran pérdidas de la Empresa por el valor resultante de la reducción del valor nominal de las acciones. Esta reforma estatutaria se protocolizó mediante Escritura Pública número 1359 del 11 de mayo de 2016 otorgada en la Notaría 11 del Círculo Notarial de Bogotá D.C., e inscrita en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C. el 16 de mayo del 2016 bajo el No. 02103706.

#### f. Cambio de Accionista en Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.

Con fecha 30 de septiembre de 2016 se formalizó la fusión por absorción entre Telefónica Internacional, S.A.U. (en adelante TISA) y Telefónica Latinoamérica Holding, S.L. (en adelante TLH), adquiriendo ésta última por sucesión universal todos los derechos y obligaciones que tenía TISA, incluyendo su participación en Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.

Durante el 2017 se presentó un cambio en los accionistas principales de la Compañía, con ocasión de la liquidación de Olympic Ltda. y la asignación de las acciones que tenía esta sociedad en Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., a sus accionistas Latin America Cellular Holding S.L. y Telefónica S.A., liquidación formalizada mediante acta del 24 de febrero de 2017 e inscrita en el registro mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá el 30 de marzo de 2017. La anterior operación no implicó una variación en las acciones en circulación de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., simplemente la asignación de 275.602.634 acciones a Latin America Cellular Holding S.L. y 551 acciones a Telefónica S.A., de las cuales era propietaria Olympic Ltda.

#### g. Administración de Capital – Capitalización por parte de Telefónica Latinoamérica Holding S.L. y de la Nación

La política de administración de capital por parte de la Dirección de la Empresa y de sus accionistas es mantener una base de capital sólida para asegurar la confianza de los accionistas, los acreedores e inversionistas y sustentar el desarrollo futuro y sostenible del negocio en Colombia. Al 31 de diciembre de 2016, la Empresa presentaba un patrimonio negativo de \$361,013 millones con lo cual la Empresa quedó en causal técnica de disolución una vez fueron aprobados los estados financieros con corte 31 de diciembre de 2016.

Como parte de las acciones llevadas a cabo durante el año 2017 por parte de la Dirección de la Empresa, el 29 de agosto y el 27 de septiembre de 2017, los accionistas decidieron aumentar el capital de la Empresa por un monto de \$1,651,012 y \$4,800,966 millones, respectivamente para fortalecer la condición financiera de la Empresa y así remediando el evento de disolución en el cual se encontraba la Empresa.

Con base en lo anterior, Telefónica accionista mayoritaria de la Empresa y la Nación, suscribieron el aumento de capital en proporción a su participación patrimonial tal y como se describe a continuación:

i. Un aumento de capital por un importe total de \$1,651,012 millones distribuidos de la siguiente manera: por capital la suma de \$500 millones y prima en colocación de acciones de \$1,650,512 millones, para que la Empresa procediese al pago de la cantidad fijada en el laudo arbitral emitido en el arbitraje iniciado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTIC) en relación con la reversión de ciertos activos afectos a la prestación de servicios de voz móvil al amparo de antiguas concesiones.

Telefónica realizó un desembolso en efectivo por la suma de \$1,114,433 millones y la Nación, por su parte, lo hizo mediante la asunción del 32,5% del valor de la deuda generada por el laudo arbitral por un valor de \$536,579 millones.

ii. Un aumento de capital por un importe total de \$4,800,966 millones distribuidos de la siguiente manera: por capital la suma de \$1,455 millones y prima en colocación de acciones de \$4,799,511 millones, para que la Empresa procediese voluntariamente al pago anticipado de la totalidad de la deuda derivada del contrato de explotación de fecha 13 de agosto de 2003 con el Patrimonio Autónomo Receptor de Activos de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (el "PARAPAT").

Telefónica realizó un desembolso en efectivo por la suma de \$3,240,652 millones y la Nación por su parte lo hizo mediante la asunción del 32.5% de las obligaciones de pago de la Empresa con el PARAPAT por un valor de \$1,560,314 millones.

Este aumento de capital se completó con fecha 26 de septiembre de 2017 y, el 27 de septiembre de 2017 la Empresa procedió al pago anticipado de la totalidad de la deuda con el "PARAPAT", habiéndose firmado el correspondiente Acuerdo de Terminación del Contrato de Explotación con el PARAPAT, obteniendo el paz y salvo respectivo y la transferencia de la propiedad, los derechos y los activos asociados al mismo. En adición a lo anterior y como parte del acuerdo de terminación anticipada del contrato con el "PARAPAT", la Empresa adquirió el control de las compañías Empresa de Telecomunicaciones de Teleducaramanga S.A. E.S.P. ("Teleducaramanga"), Metropolitana de Telecomunicaciones S.A. E.S.P. ("Metrotel") y Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S. ("Optecom"), por un valor de \$509,975 millones importe incluido en el desembolso total realizado. (Ver Notas 7 y 12).

Después de esta capitalización, el capital social de la Empresa quedó compuesto por 3,410,059,291 acciones ordinarias en circulación y se mantienen las proporciones en la participación accionaria en la Empresa, por lo que el Grupo Telefónica es el beneficiario real del 67.5% y la Nación del 32.5% del capital social. (Ver Nota 20).

#### h. Laudo Arbitral – Reversión de Infraestructura de Bienes de Telefonía Celular

La Empresa se acogió al régimen de habilitación general el 28 de noviembre de 2013, dándose por terminados los contratos de concesión para la telefonía móvil celular, solicitando la renovación de los permisos para utilizar el espectro asociado a dichos servicios, por lo que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTIC) emitió una resolución en marzo de 2014, para renovar las licencias de las bandas de 850 MHz / 1900 MHz por 10 años adicionales.

En el contexto de la liquidación de los contratos de concesión, se discutió sobre la reversión de ciertos activos afectos a la prestación de servicios de voz móvil (distintos de las frecuencias de radio) y su ámbito de aplicación dado que las concesiones se ejecutaron teniendo cuenta lo previsto en el artículo 4 de la Ley 422 de 1998 y el artículo 68 de la Ley 1341 de 2009 que preveían que la reversión sería únicamente de las frecuencias y ese había sido el entendimiento entre las partes y si bien se emitió la Sentencia C-555 de 2013 que declaró la exequibilidad condicionada de dichas disposiciones, también se ordenó la revisión de lo previsto en el marco jurídico de los contratos. Las discusiones sobre el asunto finalizaron sin acuerdo en febrero de 2016 y el MinTIC convocó al Tribunal de Arbitramento, de acuerdo con el contrato de concesión.

El 25 de julio de 2017 se le notificó a la Empresa, entidad participada en un 67,5% por Telefónica y en un 32,5% por la Nación Colombiana, y a otra operadora de telecomunicaciones el laudo arbitral emitido en el arbitraje iniciado por el MinTIC. Dicho laudo arbitral no resultó favorable a las co-demandadas y como consecuencia la Empresa realizó un pago por la suma de \$1,651,012 millones de pesos el 29 de agosto de 2017, cumpliendo con los términos y plazo establecido en el laudo arbitral y reservándose el derecho de ejercer las acciones y recursos judiciales a su alcance. Esta compensación económica por la reversión de activos establecida en el laudo arbitral fue integrada como un mayor valor de la licencia vigente al ser un costo necesario e ineludible para poder seguir haciendo uso de ella y, por tanto, continuar con la prestación del servicio. (Ver Nota 14).

En agosto de 2017, la Empresa presentó recurso de anulación contra el laudo arbitral ante el Consejo de Estado y en diciembre de 2017 presentó acción de tutela contra los árbitros, procesos que fueron admitidos y actualmente se encuentran en trámite.

#### i. Modificación Acuerdo Marco de Inversión

El 18 de septiembre se suscribió la Modificación No. 2 al Acuerdo Marco de Inversión vigente entre los accionistas, el cual modificó el derecho de salida de los Accionistas Actuales (la Nación,) en los siguientes términos:

i. La Nación colombiana podrá, en cualquier momento, ofrecer a Telefónica todas o parte de sus acciones y ésta estaría obligada a adquirirlas (directamente o a través de alguna de sus filiales) siempre que Colombia Telecomunicaciones, S.A. E.S.P. haya tenido un crecimiento del EBITDA inferior al 5,75% en los periodos de medición, y siempre que durante los doce (12) meses siguientes a la fecha de las Asambleas Ordinarias en las que se realice la medición, se dé, al menos, una de las siguientes situaciones: 1) que Colombia Telecomunicaciones, S.A. E.S.P. haya hecho pagos al Asociado Estratégico de Brand Fee o cualquier otro tipo de pago al Asociado Estratégico por el uso de las marcas del mismo; o 2) decrete y/o pague dividendos con el voto afirmativo del Asociado Estratégico.

ii. La Nación puede vender, transferir, pignorar, gravar, entregar en usufructo o enajenar mediante cualquier mecanismo legal permitido, todas o parte de las acciones de su propiedad. Si, como consecuencia de lo anterior, la participación de la Nación se reduce por debajo del 13%, antes del perfeccionamiento de la transferencia, se modificarán los estatutos de Colombia Telecomunicaciones, S.A. E.S.P. para reflejar la terminación del Acuerdo Marco de Inversión y los privilegios de la Nación contenidos en los estatutos.

iii. En cualquier momento, la Nación podrá exigir que el Asociado Estratégico vote a favor la decisión de inscribir las acciones de Colombia Telecomunicaciones, S.A. E.S.P. en el mercado público de valores colombiano. Lo anterior, no conlleva la obligación para Colombia Telecomunicaciones, S.A. E.S.P. de hacer una emisión de acciones, ni tampoco la obligación para el Asociado Estratégico de vender ninguna de sus acciones.

iv. Si, como consecuencia del ejercicio del derecho de salida de la Nación, un tercero que no sea Entidad Pública adquiere una participación accionaria igual a la participación de la Nación a la fecha de iniciarse el respectivo proceso de transmisión, menos cualquier participación que fuese adquirida por miembros del sector solidario en un proceso regido por la Ley 226, siempre que dicha participación no sea menor del 25% del capital de Colombia Telecomunicaciones, S.A. E.S.P.: i) el Acuerdo Marco de Inversión terminará sin necesidad de manifestación alguna y ii) si el tercero que adquiere la participación, mantiene una participación accionaria igual a la participación de la Nación a la fecha de iniciarse el respectivo proceso de transmisión, menos cualquier participación que fuese adquirida por miembros del sector solidario en un proceso regido por la Ley 226, siempre que dicha participación no sea menor del 25% del capital de Colombia Telecomunicaciones, S.A. E.S.P., el Asociado Estratégico suscribirá, con dicho tercero, un nuevo acuerdo marco de inversión.

## 2. Operaciones

### Principales Aspectos Regulatorios

#### Autoridades Sectoriales

Las autoridades sectoriales con las cuales la Empresa tiene vínculos a nivel regulatorio, de inspección y vigilancia son entre otros; i) Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – (en adelante Mintic); ii) Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC iii) Agencia Nacional del Espectro – ANE; iv) Autoridad Nacional de Televisión – ANTV, la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia de Sociedades.

#### Régimen del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Mediante la Ley 1341 del 30 de julio de 2009 se definen principios y conceptos sobre las sociedades de la Información y la Organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones, se establece el marco general para la formulación de las políticas públicas en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se definen los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de dichas tecnologías, produciéndose una transformación en el sector de telecomunicaciones como consecuencia de la evolución en las tendencias tecnológicas y de mercado, dando paso a un sector más amplio que involucra el uso y apropiación de las TIC en todos los temas de la Empresa.

El Artículo 10 de la Ley 1341 de 2009 establece el nuevo régimen de habilitación general para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, esta habilitación se entiende surtida formalmente, cuando el interesado se inscribe en el registro TIC, dispuesto por el Artículo 15 de la misma Ley, del mismo modo este artículo mantiene, para los servicios de telecomunicaciones, su condición de servicios públicos a cargo del Estado.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 11 de la citada Ley, el uso del espectro requiere permiso previo, expreso y otorgado por el Ministerio, igualmente, conforme lo dispuesto en el Artículo 13, el otorgamiento o renovación del permiso para utilizar un segmento del espectro radioeléctrico dará lugar al pago, a favor del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a cargo del titular del permiso, de una contraprestación cuyo importe fue fijado mediante la Resolución 290 de 2010 del Ministerio de las TIC.

El Artículo 68 de la Ley 1341 de 2009 establece el régimen de transición para las empresas establecidas al momento de expedición de la Ley, señalando que respetará sus títulos habilitantes (concesiones, licencias, permisos, autorizaciones) hasta por el término de su duración y bajo las condiciones previstas en sus regímenes particulares. Adicionalmente, establece que dichos operadores podrán acogerse al régimen de habilitación general lo cual les genera el derecho a renovar los permisos para uso del espectro por una sola vez, luego de lo cual resultará aplicable el régimen general de renovación de permisos a las telecomunicaciones, previsto

en el Artículo 11 de la citada Ley y a las empresas que prestan los servicios de telefonía pública básica conmutada, telefonía local móvil en el sector rural y larga distancia no les será aplicable la Ley 142 de 1994 respecto de estos servicios, salvo, lo establecido en los Artículos 4 sobre carácter esencial, 17 sobre naturaleza jurídica de las empresas, 24 sobre el régimen tributario y el título tercero, Artículos 41, 42 y 43 sobre el régimen laboral, garantizando los derechos de asociación y negociación colectiva y los derechos laborales de los trabajadores.

En todo caso, se respetará la naturaleza jurídica de las empresas prestatarias de los servicios de telefonía pública básica conmutada y telefonía local móvil en el sector rural, como Empresa de Servicio Público (ESP).

#### Habilitaciones para Prestar Servicios de Telecomunicaciones

Desde el 8 de noviembre de 2011, la Empresa se encuentra habilitada de manera general para proveer redes y servicios de telecomunicaciones. En relación con la prestación del servicio de telefonía móvil celular el 28 de noviembre de 2013, se presentó la manifestación de acogimiento al Régimen de Habilitación General, en los términos de la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 2044 de 2013, y como consecuencia se terminaron los contratos de concesión que habilitaban la prestación de ese servicio; del mismo modo se realizó la modificación del registro TIC correspondiente, el cual según correo recibido por el Ministerio de TIC, quedó aprobado el 17 de diciembre de 2013, fecha a partir de la cual se aplica el nuevo régimen de habilitación general y se generó el derecho a la renovación de los permisos de uso de espectro en los términos de su título habilitante, permisos y autorizaciones hasta el 28 de marzo de 2014, lo cual ocurrió con la expedición de la Resolución 597 de 2014, la cual quedó en firme el 31 de marzo de 2014. A través de dicha resolución se renovó el permiso para el uso del espectro en las bandas 835.020 MHz a 844.980 MHz, 846.510 MHz a 848.970, 880.020 a 889.980 MHz, 891.510 MHz a 893.970 MHz, 1870 MHz a 1877,5 MHz y 1950 MHz a 1957,5 hasta el 28 de marzo de 2024.

La Empresa cuenta con permiso para prestar servicios móviles con 15 MHz de espectro en la banda 1900 MHz adjudicados de acuerdo con las condiciones del proceso previsto en la Resolución 1157 de 2011. Con esta asignación, la Empresa cuenta con un total de 55 MHz de espectro para prestar servicios móviles distribuidos de la siguiente manera: 30 MHz en la banda en 1900 y 25 MHz en la banda 850. La duración del permiso otorgado en 2011, para el uso de 15 MHz en la banda 1900 es de 10 años contados a partir del 20 de octubre de 2011.

Del mismo modo, en el proceso de subasta de 4G, la Empresa obtuvo 30 MHz de espectro en la banda de 1710 MHz a 1755 MHz pareada con 2110 MHz a 2.155 MHz, recurso que quedó asignado mediante Resolución 2625 de 2013, con una vigencia de 10 años, confirmada mediante Resolución 4142 del 25 de octubre de 2013.

#### Concesión Televisión

La Empresa cuenta con el contrato de concesión No.17 de enero de 2007, el cual fue prorrogado a través del otro si No. 3 el 22 de febrero de 2017 por 10 años más. El objeto de esta concesión es la operación y explotación del servicio de televisión satelital (DBS) o televisión

directa al hogar (DTH), así como la comercialización e instalación de equipos de recepción de señales provenientes de un segmento espacial y recaudo de los derechos.

#### Interconexión

De acuerdo con la Ley 1341 de 2009, los proveedores de redes deben permitir la interconexión de sus redes y el acceso y uso a sus instalaciones a cualquier proveedor que lo solicite. El régimen de interconexión bajo el cual la empresa tiene vigente sus contratos de Interconexión, se encuentra en la Resolución 3101 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC. El esquema actual de tarifas de cargos de acceso entre operadores de telecomunicaciones, se encuentra en las Resoluciones 5050 de 2016 modificada por la resolución 5108 de 2017.

## 3. Bases De Presentación y Principales Políticas y Prácticas Contables

### 3.1. Normas Contables Profesionales Aplicadas

#### 3.1.1. Bases de Presentación

La Empresa prepara sus Estados Financieros separados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (en adelante NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único 2420 de 2015 modificado por el Decreto 2496 de 2015, 2131 de 2016 y 2170 de 2017. Estas normas de contabilidad y de información financiera, se fundamentan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) traducidas de manera oficial y autorizada por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés) hasta 31 de diciembre de 2015, y en otras disposiciones legales definidas por las entidades de vigilancia que pueden diferir en algunos aspectos de los establecidos por otros organismos de control del Estado.

En la preparación de estos estados financieros separados la Empresa ha aplicado, las políticas contables, las estimaciones y los juicios contables significativos descritos en los apartados 3.2 de esta nota.

Los presentes Estados Financieros han sido preparados sobre la base del modelo de costo histórico a excepción de los terrenos y edificios y los instrumentos financieros derivados que han sido medidos por su valor razonable.

Los importes en libros de los activos y pasivos reconocidos y designados como partidas cubiertas en las relaciones de cobertura de valor razonable que de otro modo se hubieran contabilizado por su costo amortizado, se han ajustado para registrar los cambios en los valores razonables atribuibles a los riesgos que se cubren en las respectivas relaciones de cobertura eficaces.

Los presentes estados financieros se presentan en pesos colombianos y todos los valores se han redondeado a la unidad de mil más próxima (COP\$000), salvo cuando se indique lo contrario.

### 3.1.2. Estados Financieros Separados

Los estados financieros separados presentan la información de la Empresa como una entidad individual reconociendo las inversiones en subsidiarias por el método de participación patrimonial. Por estatutos la Empresa efectúa corte de cuentas y prepara estados financieros anualmente al 31 de diciembre. La Empresa también prepara Estados Financieros Consolidados a partir del cierre del ejercicio 2017.

### 3.1.3 Inversiones en Subsidiarias

Las inversiones en compañías subsidiarias, en las cuales la Empresa posee en forma directa o indirecta más del 50% del capital social, se contabilizan por el método de participación patrimonial. Bajo este método, las inversiones se registran inicialmente al costo y posteriormente se ajustan, con abono o cargo a resultados según sea el caso, para reconocer la participación en las utilidades o pérdidas en las subsidiarias, previa eliminación de las utilidades no realizadas entre compañías. La distribución en efectivo de las utilidades de estas compañías se registra como un menor valor de la inversión.

Adicionalmente, también se registra como un mayor o menor valor de las inversiones indicadas anteriormente, la participación proporcional en las variaciones en otras cuentas del patrimonio de las subsidiarias, diferente a resultados del ejercicio, con abono o cargo a la cuenta de superávit por método de participación en el patrimonio.

### 3.2. Políticas Contables

Las principales políticas contables utilizadas en la preparación de los presentes Estados Financieros han sido las siguientes:

#### 3.2.1. Conversión de Moneda Extranjera

##### Moneda Funcional y Moneda de Presentación

Las partidas incluidas en los Estados Financieros separados de la Empresa se expresan en la moneda donde opera la Entidad (moneda funcional). Los Estados Financieros se presentan en pesos colombianos, que es la moneda funcional y de presentación de la información financiera de la Empresa.

##### Transacciones y Saldos en Moneda Extranjera

Las transacciones en moneda extranjera se traducen a la moneda funcional usando los tipos de cambio vigentes en las fechas de las transacciones o de la valuación cuando las partidas son revaluadas. Los resultados por diferencias en cambio que resulten del pago de tales transacciones y de la conversión a los tipos de cambio al cierre de cada periodo de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se reconocen en el Estado de Resultados Integrales, excepto cuando se difieren en el patrimonio en la cuenta de otros resultados integrales por transacciones que califican como coberturas de flujo de efectivo.

Las diferencias en cambio relacionadas con préstamos se presentan en el Estado de Resultados Integrales en el rubro "ingresos o gastos financieros", según sea su resultado. Igualmente, cualquier otra ganancia o pérdida generada por otros conceptos se presenta en el Estado de Resultados Integrales.

Las partidas no monetarias que se miden por su costo histórico en moneda extranjera se convierten utilizando las tasas de cambio vigentes a la fecha de las transacciones. Las partidas no monetarias que se miden por su valor razonable en moneda extranjera se convierten utilizando las tasas de cambio a la fecha en la que se determina ese valor razonable. Las ganancias o pérdidas que surjan de la conversión de las partidas no monetarias se reconocen en función de la ganancia o pérdida de la partida que dio origen a la diferencia por conversión. Por lo tanto, las diferencias por conversión de las partidas cuya ganancia o pérdida son reconocidas en el Otro Resultado Integral o en los resultados se reconocen también en el Otro Resultado Integral o en resultados, respectivamente.

**3.2.2. Propiedades, Planta y Equipo**

Los elementos de propiedades, planta y equipo se encuentran valorados a su costo de adquisición y disminuido por la depreciación acumulada y por las posibles pérdidas por deterioro de su valor en caso de existir, excepto los terrenos y edificaciones que se reconocen por su valor razonable. Los terrenos no son objeto de depreciación.

El costo de adquisición incluye los costos externos más los costos internos formados por consumos de materiales de almacén, costos de mano de obra directa empleada en la instalación y una imputación de costos indirectos necesarios para llevar a cabo la inversión. El costo de adquisición incluye, la estimación de los costos asociados al desmantelamiento o retirada del elemento y la rehabilitación de su lugar de ubicación, solo cuando constituyan obligaciones contractuales en las que incurre como consecuencia del uso del elemento.

Los costos de ampliación, modernización o mejora, que representan un aumento de la productividad, capacidad o eficiencia, o un alargamiento de la vida útil de los bienes, se capitalizan como mayor costo cuando cumplen los requisitos de reconocimiento, solo cuando es probable que generen beneficios económicos futuros para la Empresa y el costo de estos activos se pueda medir razonablemente.

Los resultados por la venta de activos corresponden a la diferencia entre los ingresos de la transacción y el valor en libros de los mismos. Estas diferencias ingreso y gasto se incluyen en el Estado de Resultados Integrales.

Para los componentes significativos de propiedades, planta y equipo que deben ser reemplazados periódicamente, la Empresa registra la baja del componente reemplazado y reconoce el componente nuevo con su correspondiente vida útil y depreciación. Del mismo modo, cuando se efectúa una inspección, el costo de la misma se reconoce como el reemplazo en la medida que se cumplan los requisitos para su reconocimiento como activo. Todos los demás costos rutinarios de reparación y mantenimiento se reconocen como gasto en el Estado de Resultados Integrales a medida en que ocurren.

La Empresa deprecia sus propiedades, planta y equipo desde el momento en que está en condiciones de uso, distribuyendo linealmente el costo de los activos entre los años de vida útil, según el siguiente detalle:

| Descripción                                | Vida útil Mínima (Años) | Vida útil Máxima (Años) |
|--|-------------------------|-------------------------|
| Construcciones                             | 10                      | 40                      |
| Instalaciones técnicas, maquinaria y otros | 2                       | 20                      |
| Mobiliario                                 | 10                      | 10                      |
| Equipos para procesamiento de información  | 4                       | 5                       |
| Equipos de transporte                      | 7                       | 7                       |

Los métodos y períodos de amortización aplicados, son revisados al cierre de cada ejercicio y, si procede, ajustados de forma prospectiva.

**3.2.2.1. Revaluación de Inmuebles**

La reserva generada por revaluación de bienes inmuebles está restringida para distribución a los accionistas.

Todo incremento por revaluación se reconoce en el Otro Resultado Integral y se acumula en el patrimonio en la reserva por revaluación de activos, salvo que dicho incremento revierta una disminución de revaluación del mismo activo reconocida previamente en el Estado de Resultados Integrales, excepto si dicha disminución compensa un incremento de revaluación del mismo activo reconocido previamente en la reserva por revaluación de activos.

La Empresa ha realizado la medición posterior bajo la política de costo revaluado para los activos denominados terrenos y edificaciones, tomando como valor razonable el valor revaluado menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro.

El valor razonable de los terrenos y edificaciones se valoran mediante la metodología del IVS (International Valuation Standards), por lo anterior, la Empresa efectuó el último avalúo al 31 de diciembre de 2017, el cual fue elaborado por la empresa ONASI Ltda., empresa debidamente registrada en el año 1998 bajo el código 214 de la Lonja de Propiedad Raíz de la ciudad de Bogotá. Con base en lo anterior la Empresa reconoció en Patrimonio la suma de \$192,085,628 neto de depreciación y bajas e impuesto diferido por la suma de \$40,020,966.

La frecuencia de las revaluaciones depende de los cambios que experimenten los valores razonables de los terrenos y edificaciones que se estén revaluando. Cuando el valor razonable del activo revaluado difiere significativamente de su importe en libros, será necesaria una nueva revaluación mínimo cada tres años.

Al final de cada período se aplica a dicho valor una depreciación con base en el resto de vida útil que le corresponde a cada activo incluido en el avalúo técnico, adicional a lo anterior, este valor se disminuye por efecto de bajas por siniestros, obsolescencias y demás factores inherentes a la operación del activo.

Los aumentos en el valor en libros por revaluación de terrenos y edificios se acreditan en los otros resultados integrales en el patrimonio. Las disminuciones en el valor de un activo que revierten aumentos previos se cargan en los resultados integrales hasta agotar las revaluaciones previas.

**3.2.2.2. Costos de Desmantelamiento**

De acuerdo con las Normas Contables y de Información Financiera aceptadas en Colombia – NCIF, la estimación inicial de los costos de desmantelamiento y el retiro del activo, así como la rehabilitación del lugar sobre el que se asienta, se incluyen como parte de los costos de las propiedades, planta y equipo. La Empresa determina y reconoce en sus Estados Financieros, la estimación de los costos mínimos de retirado o traslado (por ejemplo, hasta el lugar de desguace o hasta el lugar de entrega al comprador, en caso de venta), pero, en ningún caso se incluyen los correspondientes al traslado del equipo a un nuevo emplazamiento para seguir dándole uso.

En el caso particular de las mejoras realizadas en edificios que no son propiedades de la Empresa, sino que están en régimen de alquiler, se aplica el siguiente tratamiento específico; si los contratos de alquiler prevén la devolución del edificio en las mismas condiciones en que se cedió al inicio del período de alquiler, en el momento en que se realicen obras e instalaciones, se estima una provisión para su desmantelamiento e incorpora como mayor importe del costo de las propiedades, planta y equipo y como contrapartida el reconocimiento de un pasivo por desmantelamiento.

**3.2.2.3. Construcciones en Curso**

Las construcciones en curso o activos en montaje se contabilizan al costo menos cualquier pérdida por deterioro. Cuando estos activos están listos para su uso previsto se transfieren a la categoría correspondiente. En este punto, la depreciación comienza sobre la misma base que aplica para la categoría transferida.

**3.2.2.4. Bienes en Arrendamiento Financiero**

La determinación de si un acuerdo constituye o incluye un arrendamiento se basa en la esencia del acuerdo a la fecha de su celebración, en la medida en que el cumplimiento del acuerdo dependa del uso de uno o más activos específicos, o de que el acuerdo conceda el derecho de uso del activo, incluso si el derecho no se encuentra especificado de manera explícita en el acuerdo.

**La Empresa como Arrendatario**

Los arrendamientos financieros que transfieren a la Empresa sustancialmente todos los riesgos y los beneficios inherentes a la propiedad del bien arrendado, se capitalizan al inicio del plazo del arrendamiento, ya sea por el valor razonable de la propiedad arrendada, o por el valor presente de los pagos mínimos futuros del arrendamiento, el importe que sea menor. Los pagos por arrendamientos se distribuyen entre los cargos financieros y la reducción de la deuda por capital, de manera tal que permita determinar una ratio constante de interés sobre el saldo remanente de la deuda. Los cargos financieros se reconocen como costos financieros en el Estado de Resultados Integrales.

El activo arrendado se deprecia a lo largo de su vida útil estimada. Sin embargo, si no existiese certeza razonable de que la Empresa obtendrá la propiedad del mismo al término del plazo del arrendamiento, el activo se deprecia a lo largo de su vida útil estimada o en el plazo del arrendamiento, el que sea menor.

Los pagos por arrendamientos operativos se reconocen como otros gastos operativos en el Estado de Resultados Integrales, en forma lineal a lo largo del plazo del arrendamiento.

**3.2.3. Activos Intangibles**

Los activos intangibles adquiridos de forma separada se registran a su costo de adquisición, disminuido por la amortización acumulada y por cualquier pérdida acumulada por deterioro de su valor, en caso de existir. El costo de los activos intangibles adquiridos en combinaciones de negocios es su valor razonable a la fecha de la adquisición. Después del reconocimiento inicial, los activos intangibles se contabilizan al costo menos las amortizaciones acumuladas (en los casos en los que se les asignan vidas útiles definidas) y cualquier pérdida acumulada por deterioro del valor, en caso de existir.

Los métodos y períodos de amortización aplicados son revisados al cierre del ejercicio y, si procede, ajustados de forma prospectiva. Las ganancias o pérdidas que surgen de dar de baja un activo intangible se miden como la diferencia entre el ingreso neto procedente de la venta y el importe en libros del activo, y se reconocen en el Estado de Resultados Integrales cuando se da de baja el activo respectivo.

A continuación, los principales intangibles de la Empresa:

**3.2.3.1. Títulos Habilitantes**

Representa el precio de adquisición de las licencias y permisos obtenidos para la prestación de servicios de telecomunicaciones otorgadas por el Gobierno Nacional. Estos permisos otorgan una opción de renovación en la medida en que la Empresa cumpla con las condiciones requeridas para el mismo, en cuyo caso podrán ser renovadas automáticamente.

La amortización se realiza linealmente a partir del momento de inicio de la explotación comercial de las licencias y permisos, en el período de vigencia de los mismos.

**3.2.3.2. Aplicaciones Informáticas**

Se contabilizan por el costo de adquisición y se amortizan linealmente a lo largo de su vida útil, que se estima en términos generales entre tres y cinco años y corresponden principalmente a las aplicaciones informáticas para las diferentes plataformas tecnológicas de la Empresa.

**3.2.3.3. Vidas Útiles Estimadas**

La Empresa amortiza sus intangibles, de acuerdo con el siguiente detalle:

| Descripción               | Vida útil Mínima (Años) | Vida útil Máxima (Años) |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Títulos habilitantes      | 10                      | 10                      |
| Aplicaciones informativas | 3                       | 5                       |
| Otros intangibles         | 10                      | 20                      |

### 3.2.4. Combinación de Negocio y Goodwill

La Empresa reconoció en su Estado de Situación Financiera de Apertura bajo la NIIF 1 la remediación del goodwill, desde el momento de la adquisición de Compañía Celular de Colombia S.A. – COCELCO S.A., basados en la NIIF 3.

El *goodwill* se mide inicialmente al costo, representado por el exceso de la suma de la contraprestación transferida y el importe reconocido por la participación no controladora, respecto del neto de los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos. Si esta contraprestación resulta menor al valor razonable de los activos netos adquiridos, la diferencia se reconoce como ganancia a la fecha de la adquisición.

Después del reconocimiento inicial, el *goodwill* se mide al costo menos cualquier pérdida acumulada por deterioro del valor, en caso de existir.

### 3.2.5. Deterioro del Valor de Activos No Corrientes

Al cierre de cada periodo que se reporta, se evalúa la presencia o no de indicadores de deterioro, sobre activos no corrientes, incluyendo goodwill, intangibles y propiedades, planta y equipo y otras participaciones financieras. Si existen tales indicadores o cuando se trata de activos cuya naturaleza exige un análisis de deterioro anual, la Empresa estima el valor recuperable del activo, siendo éste el mayor entre el valor razonable deducidos los costos de enajenación, y su valor en uso. Dicho valor en uso se determina mediante el descuento de los flujos de caja futuros estimados, aplicando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja el valor del dinero en el tiempo y considerando los riesgos específicos asociados al activo.

Cuando el valor recuperable o valoración financiera de un activo está por debajo de su valor neto contable, se considera que existe deterioro. En este caso, el valor en libros se ajusta al valor recuperable, registrando la pérdida en el Estado de Resultados Integrales. Los cargos por amortización de períodos futuros se ajustan al nuevo valor contable durante la vida útil remanente.

Para determinar los cálculos de deterioro, la Empresa utiliza el plan estratégico y proyecciones financieras de su única unidad generadora de efectivo a la que está asignada los activos. Dicho plan estratégico generalmente abarca un período de tres años. Para períodos superiores, a partir del tercer año se utilizan proyecciones basadas en dichos planes estratégicos aplicando una tasa de crecimiento esperada constante o decreciente. Esta tasa considera separadamente cada elemento evaluado y el crecimiento incluido es un reflejo de la tendencia del mismo en los últimos años.

Cuando tienen lugar nuevos eventos, o cambios en circunstancias ya existentes, que evidencian que una pérdida por deterioro registrada en un período anterior pudiera haber desaparecido o haberse reducido, se realiza una nueva estimación del valor recuperable del activo correspondiente. Las pérdidas por deterioro previamente registradas se revierten únicamente si las hipótesis utilizadas en el cálculo del valor recuperable hubieran cambiado desde que se reconociera la pérdida por deterioro más reciente. En este caso,

el valor en libros del activo se incrementa hasta su nuevo valor recuperable, con el límite del valor neto contable que habría tenido dicho activo de no haber registrado pérdidas por deterioro en períodos previos.

La reversión se registra en el Estado de Resultados Integrales y los cargos por amortización de períodos futuros se ajustan al nuevo valor en libros, salvo que el activo se contabilice por su valor revaluado, en cuyo caso la reversión se trata de manera similar a un incremento de revaluación. Las pérdidas por deterioro del goodwill no son objeto de reversión en períodos posteriores.

### 3.2.6. Instrumentos Financieros

#### 3.2.6.1. Activos Financieros

La Empresa clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías de medición: los que se miden al valor razonable y los que se miden al costo amortizado. Esta clasificación depende de si el activo financiero es un instrumento de deuda o de patrimonio.

##### 3.2.6.1.1. Instrumentos de deuda

#### a) Activos financieros al costo amortizado

Un instrumento de deuda se clasifica como medido al "costo amortizado" sólo si los siguientes criterios se cumplen: el objetivo del modelo de negocio de la Compañía es mantener el activo para obtener los flujos de efectivo contractuales, y los términos contractuales dan lugar en fechas especificadas a recibir flujos de efectivo que son únicamente pagos del principal e intereses sobre el capital pendiente de pago.

#### b) Activos financieros al valor razonable

Si cualquiera de los dos criterios indicados para los activos financieros al costo amortizado no se cumplen, el instrumento de deuda se clasifica como medido al "valor razonable con cambios en resultados".

##### 3.2.6.1.2. Instrumentos de patrimonio

Todos los instrumentos de renta variable se miden por su valor razonable. Los instrumentos de patrimonio que se mantienen para negociar se valoran a valor razonable con cambios en resultados. Para el resto de instrumentos de patrimonio, la Compañía puede realizar una elección irrevocable en el reconocimiento inicial para reconocer los cambios en el valor razonable con cargo a los otros resultados integrales en el patrimonio, en lugar de los resultados.

#### Deterioro del Valor de Activos Financieros

Al cierre de cada período sobre el que se informa, la Empresa evalúa si existe alguna evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de activos financieros se encuentran deteriorados en su valor.

Un activo financiero o un grupo de activos financieros se consideran deteriorados en su valor solamente si existe evidencia objetiva de deterioro de ese valor como resultado de uno o más eventos ocurridos después del reconocimiento inicial del activo (el "evento que causa la pérdida"), y ese evento que causa la pérdida tiene impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados generados por

el activo financiero o el grupo de activos financieros, y ese impacto puede estimarse de manera fiable.

La evidencia de un deterioro del valor podría incluir, entre otros, indicios tales como que los deudores o un grupo de deudores se encuentran con dificultades financieras significativas, el incumplimiento o mora en los pagos de la deuda por capital o intereses, la probabilidad de que se declaren en quiebra u adopten otra forma de reorganización financiera, o cuando datos observables indiquen que existe una disminución medible en los flujos de efectivo futuros estimados, así como cambios adversos en el estado de los pagos en mora, o en las condiciones económicas que se correlacionan con los incumplimientos.

Los cargos por deterioro del valor de los activos financieros, neto de las recuperaciones que correspondan, se presentan en el Estado de Resultados Integrales Consolidados en las líneas de costos financieros y costos y gastos de operación, según corresponda a la naturaleza del activo que los generan.

#### Activos Financieros Contabilizados al Costo Amortizado

Para los activos financieros contabilizados al costo amortizado, la Empresa primero evalúa si existe evidencia objetiva de deterioro del valor, de manera individual para los activos financieros que son individualmente significativos, y de manera colectiva para los activos financieros que no son individualmente significativos. Si la Empresa determina que no existe evidencia objetiva de deterioro del valor para un activo financiero evaluado de manera individual, independientemente de su significatividad, incluye a ese activo en un grupo de activos financieros con características de riesgo de crédito similares, y los evalúa de manera colectiva para determinar si existe deterioro de su valor. Los activos que se evalúan de manera individual para determinar si existe deterioro de su valor, y para los cuales una pérdida por deterioro se reconoce o se sigue reconociendo, no son incluidos en la evaluación de deterioro del valor de manera colectiva.

Si existe evidencia objetiva de que ha habido una pérdida por deterioro del valor, el importe de la pérdida se mide como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados (excluyendo las pérdidas de crédito futuras esperadas y que aún no se hayan producido). El valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados se descuenta a la tasa de interés efectiva original de los activos financieros. Si un préstamo devenga una tasa de interés variable, la tasa de descuento para medir cualquier pérdida por deterioro del valor es la tasa de interés efectiva actual.

El importe en libros del activo se reduce a través del uso de una cuenta de provisión por deterioro y el importe de la pérdida se reconoce en el Estado de Resultados Integrales Consolidados como costos financieros o como costos y gastos de operación, según corresponda a la naturaleza del activo que la origina. Los intereses ganados se siguen devengando sobre el importe en libros reducido del activo, aplicando la tasa de interés utilizada para descontar los flujos de efectivo futuros a los fines de medir la pérdida por

deterioro del valor. Los intereses ganados se registran como ingresos financieros o como otros ingresos operativos en el Estado de Resultados Integrales Consolidados, según corresponda a la naturaleza del activo que los originan.

#### Reconocimiento y Medición

Las compras y ventas convencionales de activos financieros se reconocen en la fecha de negociación, que es la fecha en la cual la Empresa se compromete a adquirir o vender el activo. Los activos financieros se dan de baja cuando los derechos a recibir flujos de efectivo han vencido o se han transferido y la Empresa ha traspasado sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad.

En el reconocimiento inicial, la Empresa valora los activos financieros a su valor razonable más los costos de transacción y para los activos financieros que no se miden a su valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción de activos financieros se contabilizan directamente en el Estado de Resultados Integrales Consolidados.

#### Deudores y Otras Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar son activos financieros no derivados que dan derecho a pagos fijos o determinables y que no cotizan en un mercado activo. Surgen cuando la Empresa proporciona dinero, bienes o servicios directamente a un deudor sin intención de negociar la cuenta por cobrar. Se incluyen en el activo corriente, excepto los de vencimiento mayor a 12 meses contados desde la fecha del Estado de Situación Financiera que se clasifican como activos no corrientes.

Las cuentas comerciales por cobrar se reconocen por el importe en factura, registrando el correspondiente ajuste en caso de existir evidencia objetiva de riesgo de impago por parte del deudor.

El deterioro de las cuentas por cobrar comerciales se establece cuando existe evidencia objetiva de que la Empresa no podrá cobrar todos los montos vencidos de acuerdo con los términos originales de las cuentas por cobrar.

#### 3.2.6.2. Pasivos Financieros

##### Reconocimiento Inicial y Medición Posterior

Los pasivos financieros se clasifican como instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados, cuentas por pagar, o como derivados designados como instrumentos de cobertura en una relación de cobertura eficaz, según corresponda.

La Empresa determina la clasificación de los pasivos financieros al momento del reconocimiento inicial. Todos los pasivos financieros se reconocen inicialmente por su valor razonable más, en el caso de los préstamos y cuentas por pagar contabilizados al costo amortizado, los costos de transacción directamente atribuibles.

Los pasivos financieros de la Empresa incluyen las cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar, los sobregiros en cuentas corrientes bancarias si los hubiere, las deudas y préstamos que devengan intereses, los contratos de garantía financiera y los pasivos financieros derivados con y sin cobertura eficaz.

**Otros Instrumentos de Patrimonio**

De acuerdo con la NIC 32 (Instrumentos financieros – presentación), la Empresa establece si el instrumento financiero cumple con la definición de patrimonio, donde el emisor no tiene la obligación presente de entregar efectivo ni otro activo financiero. Adicionalmente, un instrumento de patrimonio es cualquier contrato que ponga de manifiesto una participación residual en los activos de una entidad después de deducir todos sus pasivos, el instrumento no tiene prioridad sobre otros derechos a los activos de la entidad en el momento de la liquidación, la distribución a los tenedores de un instrumento de patrimonio se reconocerá por la entidad directamente contra el patrimonio.

En la ausencia de un derecho a recibir o una obligación de entregar una cantidad fija o determinable de unidades monetarias por estos instrumentos se determinan partidas no monetarias por lo cual no están sujetas a ser ajustadas por diferencias de cambio.

La Empresa basada en la ausencia de la obligación contractual de entregar efectivo u otro activo financiero y el hecho de que las contrapartes no puedan obligar a la Empresa a pagar los cupones o cancelar los títulos en parte o en su totalidad y ante las características específicas que tanto el pago de los cupones como la cancelación del instrumento son a criterio exclusivo del emisor, se establece que los bonos emitidos por la Empresa corresponden a instrumentos de patrimonio perpetuos, reconociéndolos por su importe nominal como parte del patrimonio neto atribuible a la Empresa y se modificará únicamente a la liquidación del principal.

Los costos de transacción asociados a la emisión del instrumento de patrimonio se reconocen como una deducción del patrimonio, por un importe neto de cualquier beneficio fiscal relacionado. Los pagos de los cupones se reconocen en el patrimonio como una reducción de los resultados acumulados, cuando la obligación de pagarlos proceda; el pago de los cupones no impacta el Estado de Resultados Integrales Consolidados, ni ajustará (es decir, no se deducirá de) el resultado de la Empresa para el cómputo del resultado por acción.

**Reconocimiento y Medición**

Las ganancias o pérdidas de un instrumento de deuda que se valora posteriormente a su valor razonable y no es parte de una relación de cobertura se reconocen en los resultados y se presentan en el Estado de Resultados Integrales Consolidados dentro de "otras (pérdidas)/ ganancias, neto" en el período en que se producen.

Las ganancias o pérdidas de un instrumento de deuda que se valora posteriormente a su costo amortizado y no forma parte de una relación de cobertura se reconocen en los resultados del período cuando el activo financiero se da de baja o se deteriora y a través del proceso de amortización utilizando el método de interés efectivo.

**El Método del Interés Efectivo:** Es el método utilizado para calcular el costo amortizado de un activo o un pasivo financiero y de distribuir los ingresos o gastos por intereses a lo largo de todo el periodo relevante.

**El Tipo de Interés Efectivo:** Es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar o por pagar estimados a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero o cuando sea adecuado, en un periodo más corto, con el importe en libros del activo financiero o pasivo financiero, este cálculo debe incluir todas las comisiones y costos a pagar o recibir por las partes que han efectuado el contrato.

**Costos de Transacción:** Son los costos incrementales atribuibles directamente a la adquisición, emisión o enajenación de los activos o pasivos financieros.

**Compensación de Instrumentos Financieros**

Los activos y pasivos financieros se compensan y su monto neto se presenta en el Estado de Situación Financiera, cuando exista un derecho legalmente exigible de compensar los importes reconocidos y la Empresa tenga la intención de liquidar la cantidad neta o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

**Determinación de Valores Razonables**

A cada fecha de cierre del período sobre el que se informa, el valor razonable de los instrumentos financieros que se negocian en mercados activos se determina por referencia a los precios cotizados en el mercado, o a los precios cotizados por los agentes del mercado (precio de compra para las posiciones largas y precio de venta para las posiciones cortas), sin deducir los costos de transacción.

Para los instrumentos financieros que no se negocian en mercados activos, el valor razonable se determina utilizando técnicas de valoración apropiadas a las circunstancias. Tales técnicas pueden incluir el uso de transacciones de mercado recientes entre partes interesadas y debidamente informadas que actúen en condiciones de independencia mutua, la referencia a los valores razonables de otros instrumentos financieros que sean esencialmente similares, el análisis de valores descontados de flujos de efectivo y otros modelos de valoración apropiados.

**Activos Financieros y Pasivos Financieros con Partes Relacionadas**

Los créditos y deudas con partes relacionadas se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento inicial, estos créditos y deudas se miden por su costo amortizado, utilizando el método de tasa de interés efectiva. La amortización de tasa de interés se reconoce en el Estado de Resultados Integrales Consolidados como ingresos o gastos financieros o como otros ingresos o gastos operativos, según sea la naturaleza del activo o el pasivo que la origina.

**Baja de Pasivos Financieros**

Los pasivos financieros se dan de baja del Estado de Situación Financiera cuando la correspondiente obligación se liquida, cancela o vence. Cuando un pasivo financiero se reemplaza por otro, con términos sustancialmente distintos, el cambio se trata como una baja del pasivo original y alta de un nuevo pasivo, registrando en el Estado de Resultados Integrales Consolidados la diferencia de los respectivos valores en libros.

**3.2.6.3. Proveedores y Cuentas por Pagar**

Los proveedores y cuentas por pagar comerciales son obligaciones de pago por bienes o servicios que se han adquirido de los proveedores en el curso ordinario de los negocios; asimismo, las cuentas por pagar incluyen los importes de las mercancías y/o servicios recibidos y que se encuentran pendientes de facturar por parte de los proveedores. Las cuentas por pagar se clasifican como pasivos corrientes y se reconocen inicialmente a su valor razonable.

**3.2.6.4. Obligaciones Financieras**

Las obligaciones financieras se reconocen inicialmente a su valor razonable, neto de los costos incurridos en la transacción. Las deudas se registran posteriormente a su costo amortizado; cualquier diferencia entre los fondos recibidos (neto de los costos de la transacción) y el valor de redención se reconoce en el Estado de Resultados Integrales durante el período del préstamo usando el método de interés efectivo.

Los préstamos se clasifican en el pasivo corriente a menos que la Empresa tenga el derecho incondicional de diferir el pago de la obligación por lo menos 12 meses contados desde la fecha del Estado de Situación Financiera. Todos los demás costos de deudas son reconocidos en el Estado de Resultados Integrales en el período en el cual se incurren.

**3.2.6.5. Instrumentos Financieros Derivados y Actividades de Cobertura**

**Reconocimiento Inicial y Medición Posterior**

Los derivados se reconocen inicialmente a su valor razonable en la fecha en que se celebra el contrato y son permanentemente valorados a su valor razonable.

Si los instrumentos financieros derivados no califican para ser reconocidos a través del tratamiento contable de coberturas se registran a su valor razonable a través del Estado de Resultados Integrales. Cualquier cambio en el valor razonable de estos derivados se reconoce inmediatamente en el Estado de Resultados Integrales como "otras ganancias / (pérdidas), neto". Si son designados para cobertura el método para reconocer la ganancia o pérdida resultante de los cambios en los valores razonables de los derivados depende de la naturaleza del riesgo y partida que se está cubriendo.

**La Empresa designa sus coberturas así:**

**Coberturas de Valor Razonable;** cuando cubren la exposición a los cambios en el valor razonable de activos o pasivos reconocidos, o de compromisos en firme no reconocidos (salvo en el caso de coberturas de riesgo de tasas de cambio).

**Coberturas de Flujos de Efectivo;** cuando cubren el riesgo a las variaciones en los flujos de efectivo atribuidas ya sea a un riesgo particular asociado con un activo o pasivo reconocido o a una transacción prevista altamente probable, o al riesgo de tasas de cambio en el caso de un compromiso en firme no reconocido; coberturas de una inversión neta en un negocio en el extranjero.

Al inicio de la cobertura la Empresa designa y documenta formalmente, la relación de cobertura a la que decide aplicar la

contabilidad de cobertura entre los instrumentos de cobertura y las partidas cubiertas, así como sus objetivos y estrategia de administración de riesgos que respaldan sus transacciones de cobertura. La documentación incluye la identificación del instrumento de cobertura, la partida o transacción cubierta, la naturaleza del riesgo que se decide cubrir y cómo la entidad evaluará la eficacia de los cambios en el valor razonable del instrumento de cobertura al compensar la exposición a los cambios en el valor razonable de la partida cubierta o a la variación en los flujos de efectivo atribuibles al riesgo cubierto.

**Coberturas de Valor Razonable**

Los cambios en el valor razonable de los derivados que son designados y califican como coberturas de valor razonable se registran en el Estado de Resultados Integrales, y la ganancia o pérdida de la partida cubierta atribuible al riesgo cubierto ajusta el importe en libros de la partida cubierta y se reconoce en los resultados del período.

La ganancia o pérdida relacionada con la porción efectiva de los derivados se reconoce en el Estado de Resultados Integrales como "ingresos o gastos financieros", al igual que la porción inefectiva que también se reconoce en el Estado de Resultados Integrales.

Si la cobertura deja de cumplir con los criterios para ser reconocida a través del tratamiento contable de coberturas, el ajuste en el valor en libros de la partida cubierta se amortiza en los resultados utilizando el método de interés efectivo, en el período remanente hasta su vencimiento. Si se da de baja una partida cubierta, el valor razonable no amortizado se reconoce inmediatamente en el Estado de Resultados Integrales como ingresos o costos financieros, según corresponda.

Cuando un compromiso en firme no reconocido se designa como una partida cubierta, el cambio acumulado posterior en el valor razonable del compromiso en firme atribuible al riesgo cubierto se reconoce como un activo o pasivo, con la correspondiente ganancia o pérdida reconocida en el Estado de Resultados Integrales como ingresos o gastos financieros, según corresponda.

**Coberturas Mediante Opciones**

Las opciones sobre tipo de cambio, son instrumentos derivados utilizados para hacer cobertura cambiaria; la valoración del instrumento derivado opciones se clasifica como intrínseco y temporal. Una variación en el valor razonable de la porción intrínseca se registra en patrimonio hasta su asignación, mientras que los cambios en valor razonable de la porción temporal se registran en el Estado de Resultados Integrales. Designado la opción como cobertura comercial, la diferencia entre la porción asignada y el valor razonable de la porción intrínseca, se registra en el Estado de Resultados Integrales.

**Coberturas de Flujos de Efectivo**

La porción efectiva de los cambios en el valor razonable de los derivados que son designados y que califican como coberturas de flujos de efectivo se reconoce en el patrimonio. La ganancia o pérdida relativa

a la porción inefectiva se reconoce inmediatamente en el Estado de Resultados Integrales como "otras ganancias / (pérdidas), neto".

Los montos acumulados en el Estado de Cambios en el Patrimonio se trasladan al Estado de Resultados Integrales en los períodos en los que la partida cubierta los afecta (por ejemplo, cuando el servicio de mantenimiento-gastos cubierto ocurre). Sin embargo, cuando la transacción prevista cubierta da como resultado el reconocimiento de un activo no financiero (por ejemplo, inventarios o propiedades, planta y equipo), las ganancias o pérdidas previamente reconocidas en el patrimonio se transfieren directamente a gastos, lo correspondiente a inventarios o propiedades, planta y equipo se incluyen como parte del costo del activo. Los montos capitalizados son finalmente reconocidos en el costo de ventas cuando se venden los productos vendidos si se trata de inventarios o en depreciación si se trata de propiedades, planta y equipo.

Cuando un instrumento de cobertura expira o se vende, o cuando deja de cumplir con los criterios para ser reconocido a través del tratamiento contable de cobertura, cualquier ganancia o pérdida acumulada en el patrimonio a esa fecha permanece en el patrimonio y se reconoce cuando la transacción proyectada afecte al Estado de Resultados Integrales. Cuando se espere que ya no se produzca una transacción proyectada, la ganancia o pérdida acumulada en el patrimonio se transfiere inmediatamente al Estado de Resultados Integrales como "otras ganancias / (pérdidas), neto".

#### Clasificación de Partidas en Corrientes y No Corrientes

Los instrumentos derivados que no son designados como instrumentos de cobertura eficaz se clasifican como corrientes o no corrientes, o se separan en porciones corrientes y no corrientes con base en una evaluación de los hechos y las circunstancias (es decir, los flujos de efectivo contractuales subyacentes), de la siguiente manera:

- a) Cuando la Empresa mantiene un instrumento derivado como una cobertura de tipo económica (y no aplica la contabilidad de coberturas) durante un período de más de doce meses a partir de la fecha de cierre del período sobre el que se informa, el derivado se clasifica como no corriente (o dividido en porciones corrientes y no corrientes) para que se corresponda con la clasificación de la partida subyacente.
- b) Los derivados implícitos que no se relacionan estrechamente con el contrato anfitrión se clasifican de manera consistente con los flujos de efectivo del contrato anfitrión.

Los derivados que se designan como instrumentos de cobertura eficaz, se clasifican de manera consistente con la clasificación de la partida cubierta subyacente. El derivado se divide en una porción corriente y otra no corriente, solamente si se puede efectuar tal asignación de manera fiable.

#### 3.2.6.6. Activos Financieros Medidos a Costo Amortizado

Los activos financieros medidos a costo amortizado corresponden a activos financieros no derivados con vencimientos y pagos fijos o determinables donde la intención de la Empresa es recolección de

los flujos contractuales. Los activos financieros a costo amortizado se muestran como activos no corrientes, excepto aquellos cuyos vencimientos son menores de 12 meses contados desde la fecha del Estado de Situación Financiera que se clasifican como activos corrientes.

#### 3.2.6.7. Pasivos Financieros Mantenidos a Costo Amortizado

Los pasivos financieros mantenidos al costo amortizado incluyen las cuentas por pagar, las cantidades adeudadas a los proveedores, obligaciones financieras y otras cuentas por pagar.

#### 3.2.7. Inventarios

Los inventarios de mercancías para la venta, así como los materiales en almacén para instalación en proyectos de inversión, se valoran a su costo promedio ponderado, o al valor neto de realización, el menor de los dos. La valoración de los productos obsoletos, defectuosos o de lento movimiento se ha reducido a su probable valor neto de realización. El cálculo del valor recuperable de los inventarios se realiza en función de la antigüedad de las mismas y de su rotación.

El valor de realización es el valor de venta estimada durante el curso normal del negocio menos los costos estimados de vender.

Los costos de los inventarios incluyen la transferencia desde el Otro Resultado Integral de cualquier ganancia o pérdida originadas en las coberturas de flujos de efectivo utilizadas para las compras de inventarios en moneda extranjera.

#### 3.2.8. Efectivo y Equivalentes de Efectivo

Se considera efectivo tanto a los fondos en caja como a los depósitos bancarios a la vista de libre disponibilidad. Se consideran equivalentes al efectivo las inversiones a corto plazo de gran liquidez y libre disponibilidad que, sin previo aviso ni costo relevante, pueden convertirse fácilmente en una cantidad determinada de efectivo conocida con alto grado de certeza al momento de la imposición, están sujetas a un riesgo poco significativo de cambios en su valor, con vencimientos hasta tres meses. Posteriores a la fecha de las respectivas imposiciones, y cuyo destino principal no es el de inversión o similar, sino el de cancelación de compromisos a corto plazo. Los adelantos en cuentas corrientes bancarias son préstamos que devengan interés, exigibles a la vista, y forman parte de la gestión de tesorería de la Empresa, por lo que también se asimilan a los equivalentes al efectivo.

Para propósito de los Estados Financieros, el efectivo y equivalentes, se presenta neto de sobregiros bancarios, si los hubiera.

#### 3.2.9. Capital Social

Las acciones ordinarias se clasifican como patrimonio. Los costos incrementales directamente atribuibles a la emisión de nuevas acciones u opciones se muestran en el patrimonio como una deducción del monto recibido, neto de impuestos, en caso de existir.

#### 3.2.10. Acuerdos Conjuntos

Los acuerdos conjuntos son aquellos sobre los cuales existe control conjunto, establecido por contratos que requieren el consentimiento

unánime para las decisiones relacionadas con las actividades que afectan significativamente los rendimientos del acuerdo. La NIIF 11 provee un principio básico en donde para el reconocimiento de los acuerdos conjuntos se requiere que la compañía registre los derechos y obligaciones que surgen de dicho acuerdo; son clasificados como negocio conjunto y operación conjunta.

De acuerdo con NIIF 11 los intereses en un negocio conjunto se reconocen mediante el uso del método de participación. Bajo NCIF en las operaciones conjuntas, cada parte reconoce su respectiva participación sobre los activos, pasivos, ingresos y gastos.

La Empresa reconoce como operación conjunta aquellos contratos con terceros sobre los cuales tiene derecho a los activos y obligaciones con respecto a los pasivos, relacionados con el acuerdo y contabiliza cada activo, pasivo y transacción, incluidos los mantenidos o incurridos de forma conjunta, en relación con la operación de acuerdo al porcentaje de participación en el respectivo acuerdo.

#### 3.2.11. Impuestos

El gasto por impuesto sobre la renta del período comprende el impuesto sobre la renta corriente y el diferido. El impuesto se reconoce en el Estado de Resultados Integrales, excepto cuando se trata de partidas que se reconocen directamente en el patrimonio de conformidad con la NIC 12 "Impuesto a las ganancias". En este caso, el impuesto también se reconoce en el patrimonio.

El gasto por impuesto sobre la renta de cada ejercicio recoge tanto el impuesto corriente como los impuestos diferidos, si procede.

##### 3.2.11.1. Impuestos Sobre la Renta Corriente

Los activos y pasivos por impuestos sobre la renta corriente se calculan sobre la base de las leyes tributarias promulgadas o sustancialmente promulgadas a la fecha del Estado de Situación Financiera. La Administración evalúa periódicamente las posiciones asumidas en las declaraciones de impuestos presentadas respecto de situaciones en las que las leyes tributarias son objeto de interpretación. Cuando corresponde, se constituyen provisiones sobre los montos que se esperan deban pagarse a las autoridades tributarias.

El valor contable de los activos y pasivos relativos al impuesto corriente del período en curso y de períodos previos representa el valor que se estima recuperar de, o pagar a, las autoridades fiscales. Las tasas impositivas y regulaciones fiscales empleadas en el cálculo de dichos importes son las que están vigentes a la fecha de cierre, incluyendo la tasa del impuesto de renta y la sobretasa.

##### 3.2.11.2. Impuestos Sobre la Renta Diferido

El importe de los impuestos diferidos se obtiene a partir del análisis del Estado de Situación Financiera considerando las diferencias temporarias, que se revierten en el tiempo, entre los valores fiscales de activos y pasivos y sus respectivos valores contables.

Los activos por impuestos diferidos se reconocen en la medida en que es probable que las diferencias temporarias se recuperen en el futuro, el valor en libros de los créditos fiscales no utilizados y las pérdidas fiscales no utilizadas puedan ser empleadas, excepto:

- Si la obligación tributaria diferida surge del reconocimiento inicial del Goodwill o de un activo o un pasivo provenientes de una transacción que no es una combinación de negocios y al momento de la transacción no afectó la ganancia contable ni a la ganancia (pérdida) fiscal.

Los pasivos por impuestos diferidos se reconocen en todos los casos de diferencias temporarias imponibles asociadas con inversiones en subsidiarias, sucursales y asociadas, o con participaciones en acuerdos conjuntos, excepto que se den conjuntamente las dos condiciones siguientes:

- La controladora, inversor, participante en un negocio conjunto u operador conjunto sea capaz de controlar el momento de la reversión de la diferencia temporaria; y
- es probable que la diferencia temporaria no revierta en un futuro previsible.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se compensan si existe un derecho exigible para compensar los activos y pasivos por impuestos corrientes, y cuando los activos y pasivos por impuestos diferidos se derivan de impuestos sobre las ganancias correspondientes a la misma autoridad fiscal y recaen sobre la misma entidad o contribuyente fiscal, o en diferentes entidades o contribuyentes fiscales, pero la Empresa pretende liquidar los activos y pasivos fiscales corrientes por su importe neto, o bien, realizar simultáneamente sus activos y pasivos fiscales.

Las principales diferencias temporarias surgen por diferencias entre los valores fiscales y contables de la propiedades, planta y equipo, activos intangibles, pasivos estimados y provisiones, deterioro de cartera, ingresos diferidos, valorización de coberturas, así como por diferencias entre los valores razonables de los activos netos adquiridos de una entidad y sus valores fiscales.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos no se descuentan a su valor actual y se clasifican como no corrientes, independientemente de la fecha de reversión. En cada cierre se analiza el valor contable de los activos por impuestos diferidos registrados, y se realizan los ajustes necesarios en la medida en que existan dudas sobre su recuperabilidad futura. Asimismo, en cada cierre se evalúan los activos por impuestos diferidos no registrados en Estado de Situación Financiera y éstos son objeto de reconocimiento en la medida en que pase a ser probable su recuperación con beneficios fiscales futuros.

El impuesto sobre la renta diferido se determina usando las tasas tributarias que han sido promulgadas a la fecha del Estado de Situación Financiera y que se espera serán aplicables cuando el impuesto sobre la renta diferido activo se realice o el impuesto sobre la renta diferido pasivo se pague.

Los impuestos corrientes y diferidos se registran directamente contra patrimonio neto si el impuesto se refiere a partidas que se cargan o abonan directamente contra el patrimonio.

**3.2.11.3. Impuesto a la Riqueza**

Mediante la Ley 1739 de 2014, se creó el impuesto a la riqueza aplicable desde el año 2015 hasta el año 2017, siendo el hecho generador la posesión de riqueza igual o superior a mil millones de pesos colombianos al 1 de enero de 2015 a 2017; fecha en la cual los sujetos pasivos pueden cuantificar su obligación y proceder al reconocimiento. La Empresa reconoce anualmente la obligación correspondiente. El impuesto a la riqueza no es deducible en la determinación del impuesto de renta.

La base gravable y causación del impuesto queda planteada de manera anual teniendo como referencia el 1 de enero de 2015, 2016, 2017 para las sociedades. Se permite su contabilización contra reservas patrimoniales sin afectar el resultado del ejercicio tanto en balances separados como individuales como en los consolidados de acuerdo con la NIC 37. Para el año gravable 2017 la Empresa liquidó el impuesto a la riqueza contra resultados. La base de este impuesto fue el patrimonio líquido fiscal del 1 de enero de 2017, comparado con la fórmula con referencia a la base gravable del 1 de enero de 2015, que toma en cuenta una variación del 25% de la inflación que afectará lo determinado en el 2015, así:

- Cuando la base gravable sea superior 2017, se tomará el menor valor entre la base gravable determinada para ese año, y la base gravable del año 2015 incrementada en un 25% de la inflación certificada por el DANE para el año inmediatamente anterior.
- Cuando la base gravable sea inferior en 2017, se tomará el mayor valor entre la base gravable determinada para ese año, y la base gravable del año 2015 disminuida en un 25% de la inflación certificada por el DANE para el año inmediatamente anterior.

**3.2.12. Beneficios a Empleados**

Todos los empleados de la Empresa se encuentran cobijados por la Ley 50 de 1990, por cuanto la Empresa inició labores con posterioridad a la vigencia de esta Ley. La Empresa cumple con las obligaciones laborales previstas en el Código Sustantivo de Trabajo, el régimen de seguridad social integral y demás normas complementarias. Las leyes laborales prevén el pago de compensación diferida a ciertos empleados en la fecha de su retiro de la Empresa. El importe que reciba cada empleado depende de la fecha de ingreso, modalidad de contratación y sueldo. Además, en ciertos casos, se reconocen intereses al 12% anual sobre los montos acumulados a favor de cada empleado. En caso de retiro injustificado, el empleado tiene derecho a recibir pagos adicionales que varían de acuerdo con el tiempo de servicio y el salario. De acuerdo con las NCIF, el pasivo por dichas obligaciones se contabiliza bajo la presunción de retiro voluntario, por el importe devengado a la fecha del Estado de Situación Financiera.

La Empresa aporta a fondos privados o estatales los recursos requeridos por las normas legales y el sistema de seguridad social integral para cubrir tanto las prestaciones sociales, como las futuras obligaciones pensionales, por lo que la Empresa no tiene obligaciones actuariales con los trabajadores por estos conceptos.

La Empresa registra los pasivos relacionados con desvinculaciones laborales, de acuerdo con lo señalado por la NIC 19 mediante el previo cumplimiento de las autorizaciones del Comité Ejecutivo y/o Junta Directiva, así como con el análisis de un plan formal detallado, que debe incluir los siguientes elementos: a) ubicación, función y número aproximado de empleados cuyos servicios se van a dar por terminados; b) los beneficios por terminación para cada clase de empleo o función; y c) el momento en el cual será implantado el plan.

**3.2.12.1. Salarios y Beneficios de Corto Plazo**

Los salarios y beneficios de corto plazo para los empleados actuales se reconocen en el Estado de Resultados Integrales cuando los empleados prestan sus servicios.

**3.2.12.2. Bonificaciones de Resultados**

La Empresa reconoce pasivos y gastos por las bonificaciones de resultados que reciben los trabajadores por el cumplimiento de indicadores definidos por la Empresa, reconociendo una provisión cuando está obligada contractualmente o cuando existe una práctica del pasado que ha creado una obligación constructiva.

**3.2.12.3. Vacaciones**

La Empresa reconoce pasivos y gastos por estas prestaciones en la medida en que el empleado gane este derecho; el pasivo acumulado será disminuido por el pago de estas prestaciones que debe coincidir con el tiempo disfrutado por el empleado.

**3.2.12.4. Planes de Pagos Basados en Acciones**

Los ejecutivos de la Empresa reciben remuneración en forma de pagos basados en acciones, en virtud de las cuales prestan servicios como contraprestación de instrumentos de patrimonio (derechos de opción de compra de acciones de Telefónica S.A., Matriz última de la Empresa).

El costo de las transacciones de pagos basados en acciones liquidables con instrumentos de patrimonio, se mide por referencia al valor razonable a la fecha en la que fueron concedidas. El valor razonable se determina a través de un modelo apropiado de fijación de precios.

El costo de las transacciones de pagos basados en acciones liquidables mediante instrumentos de patrimonio se reconoce, junto con el correspondiente incremento en el pasivo, a lo largo del período en el que se cumplen las condiciones de desempeño y/o de servicio.

El gasto acumulado reconocido para las transacciones de pagos basados en acciones liquidables mediante instrumentos de patrimonio a cada fecha de presentación y hasta la fecha de consolidación (irrevocabilidad) refleja la medida en la que el período de consolidación (irrevocabilidad) ha vencido y la mejor estimación del Grupo Telefónica de la cantidad de instrumentos de patrimonio que finalmente quedará como beneficio consolidado. El gasto o crédito en el Estado Integral de Resultado del período representa el movimiento en el gasto acumulado reconocido al inicio y al cierre de tal período.

La Empresa reconoce en sus Estados Financieros las condiciones del plan, previo cumplimiento de los requisitos establecidos.

Cuando se cancela un beneficio con instrumentos de patrimonio, se trata como si hubiera quedado consolidada a la fecha de cancelación, y cualquier gasto que aún no se haya reconocido para dicho beneficio se reconoce de inmediato.

**3.2.13. Ganancias o Pérdida por Acción**

Las ganancias o pérdidas básicas por acción representan el beneficio de las actividades ordinarias después de impuestos atribuibles a los accionistas de la Empresa, dividido por el promedio ponderado de acciones ordinarias en circulación durante el año.

**3.2.14. Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes**

Las provisiones se reconocen cuando existe una obligación presente, ya sea legal o implícita, como resultado de un suceso pasado que es probable que requiera una salida de recursos económicos para liquidar la obligación y su monto puede ser estimado de manera confiable.

En los casos en que se espera que la provisión se reembolse en todo o en parte, por ejemplo, en virtud de un contrato de seguros, el reembolso se reconoce como un activo separado únicamente en los casos en que tal reembolso sea virtualmente cierto. El gasto correspondiente a cualquier provisión se presenta en el Estado de Resultados Integrales en la línea que mejor refleje la naturaleza de la provisión, neto de todo reembolso relacionado, en la medida en que éste sea virtualmente cierto.

Si el efecto del valor temporal del dinero es significativo, las provisiones se descuentan utilizando una tasa actual de mercado antes de impuestos que refleja, cuando corresponda, los riesgos específicos del pasivo. Cuando se reconoce el descuento, el aumento de la provisión producto del paso del tiempo se reconoce como costo financiero en el Estado de Resultados Integrales.

No se reconocen provisiones para pérdidas operativas futuras, sin embargo, son reconocidas provisiones por los contratos onerosos cuyo costo inevitable supera el beneficio esperado.

Un pasivo contingente no es reconocido en los estados financieros, sino que es informado en notas, excepto en el caso en que la posibilidad de una eventual salida de recursos para liquidarlo sea remota. Para cada tipo de pasivo contingente a las respectivas fechas de cierre de los períodos sobre los que se informa, la Empresa revela (i) una breve descripción de la naturaleza del mismo y, cuando fuese posible, (ii) una estimación de sus efectos financieros; (iii) una indicación de las incertidumbres relacionadas con el importe o el calendario de las salidas de recursos correspondientes; y (iv) la posibilidad de obtener eventuales reembolsos.

Un activo contingente es un activo de naturaleza posible, surgido a raíz de sucesos pasados, cuya existencia ha de ser confirmada sólo por la ocurrencia, o en su caso por la no ocurrencia, de uno o más eventos inciertos en el futuro, que no están enteramente bajo el control de la Empresa.

Un activo contingente no es reconocido en los estados financieros, sino que es informado en notas, pero sólo en el caso en que sea

probable la entrada de beneficios económicos. Para cada tipo de activo contingente a las respectivas fechas de cierre de los períodos sobre los que se informa, la Empresa revela (i) una breve descripción de la naturaleza del mismo y, cuando fuese posible, (ii) una estimación de sus efectos financieros.

**Provisión para Costos de Desmantelamiento**

Los costos de desmantelamiento se provisionan al valor presente de los costos esperados para cancelar la obligación, utilizando flujos de efectivo estimados, y se reconocen como parte integrante del costo de ese activo en particular. Los flujos de efectivo se descuentan a una tasa actual de mercado antes de impuestos, que refleje los riesgos específicos del pasivo. El reconocimiento del descuento se contabiliza como gasto a medida que se incurre y se reconoce en el Estado de Resultados Integrales como costos financieros o como otros gastos operativos, según corresponda. Los costos estimados futuros de desmantelamiento y retiro del servicio se revisan anualmente y se ajustan según corresponda. Los cambios en estos costos estimados futuros o en la tasa de descuento aplicada se suman o restan del costo del activo relacionado.

**3.2.15. Información por Segmentos**

La Empresa ha identificado un único segmento, en el cual se han considerado los siguientes aspectos:

Cualquiera de las áreas de negocio o componentes inferiores de la Empresa tales como telefonía local y larga distancia, televisión, servicio móvil o datos entre otros, tienen características comunes y/o complementarias al resto de los mismos (misma naturaleza de los negocios, activos compartidos tales como la red, inclusive sus clientes etc.) Así mismo, dicha similitud o complementariedad entre los diferentes componentes vienen experimentando una tendencia creciente debido al proceso de paquetización de productos tales como dúos, tríos y ofertas integradas que involucran las áreas de negocio mencionadas.

Con base en lo anterior, la Dirección de la Empresa prepara información financiera y de gestión suficiente para evaluar la rentabilidad, el riesgo y los activos empleados a nivel de Empresa. Aunque la Empresa prepara determinada información financiera y de gestión de cada una de las áreas de negocio, la misma no es suficiente para poder evaluar y determinar de forma individual la rentabilidad, el riesgo y los activos y pasivos asignados tal y como lo requiere la NIIF 8.

Teniendo en cuenta los requerimientos de la NCIF en relación con la identificación de los segmentos y con base en la información disponible, la Dirección de la Empresa ha determinado un único segmento de negocio.

**3.2.16. Reconocimiento de Ingresos**

Los ingresos, se registran en el Estado de Resultados Integrales en función del criterio de causación, es decir, cuando se produce la recepción o entrega real de los bienes y por la prestación de servicios, con independencia del momento en que se produzca la recepción o entrega monetaria.

La valoración y cuantificación del ingreso dependerá de la contraprestación acordada; en el caso de que sea monetaria, el valor razonable corresponderá a la cantidad de efectivo u otros medios equivalentes, recibidos o por recibir. Si la contraprestación es en moneda extranjera, para la conversión se utilizarán los tipos de cambio vigentes a la fecha de la operación. Cuando la entrada de efectivo u otros medios equivalentes se difiera en el tiempo, el valor razonable dependerá del tipo de transacción, para aquellas que no implican financiación, el valor razonable de la contrapartida será igual que la cantidad nominal de efectivo por cobrar, para aquellas que implican financiación el valor razonable de la contrapartida se determinará por medio del descuento de todos los cobros futuros, utilizando un tipo de interés imputado para la actualización. La diferencia entre el valor razonable y el importe nominal de la contrapartida se reconoce como ingreso financiero durante el tiempo de financiación.

Los ingresos se registran según la emisión y ciclos de los sistemas facturadores o mediante la estimación de aquellos servicios prestados en el periodo y no facturados, dicha estimación se realizará sobre la base de la tasación del tráfico de los cortes de facturación por ciclo de facturación, gestión comercial del mes y otras variables.

**Ingresos por Subvenciones del Gobierno**

Las subvenciones del Gobierno se reconocen cuando existe seguridad razonable de que éstas se recibirán y de que se cumplirán todas las condiciones ligadas a ellas. Cuando la subvención se relaciona con una partida de gastos, se reconoce como ingresos sobre una base sistemática a lo largo de los periodos en los que la Empresa reconozca como gasto los costos que la subvención pretende compensar. Cuando la subvención se relaciona con un activo, se contabiliza como un ingreso diferido y se reconoce en resultados sobre una base sistemática a lo largo de la vida útil estimada del activo correspondiente.

**Ingresos y Costos por Cargos de Acceso**

En los ingresos y en el costo se registra el concepto de cargos de acceso que comprenden los importes que se generan por la utilización que hacen otros operadores fijos y móvil de la red de la Empresa y costos por el uso que ésta realiza de la red de otros operadores por los servicios prestados a sus clientes en la línea de telefonía móvil, larga distancia, telefonía local y local extendida. Asimismo, se registra en este concepto cargos de acceso propios o internos, que constituyen un reflejo regulatorio sin afectación en el Estado de Resultados Integrales.

**3.2.17. Reconocimiento de Costos y Gastos**

Los costos y gastos se registran en el Estado de Resultados Integrales en función del criterio de causación, es decir, cuando se produce la recepción o entrega real de los bienes y prestación de servicios que los mismos representan, con independencia del momento en que se produzca la entrega monetaria, estos asociados a la disminución en los beneficios económicos futuros relacionados con una reducción de un activo, o un incremento de un pasivo, que se puede medir de forma fiable.

**3.2.18. Arrendamientos Operativos**

Los arrendamientos en los que una porción significativa de los

riesgos y beneficios relativos a la propiedad son retenidos por el arrendador se clasifican como arrendamientos operativos. Los pagos efectuados bajo un arrendamiento operativo (neto de cualquier incentivo recibido del arrendador) se cargan al Estado de Resultados Integrales sobre la base del método de línea recta en el período del arrendamiento.

**3.2.19. Estimaciones, Juicios Contables Significativos y Asunciones**

En la preparación de Estados Financieros de acuerdo con las NCIF requiere del uso de ciertos estimados contables críticos. Con base en lo anterior, la Administración realiza, estimaciones y asunciones que podrían afectar los valores de ingresos, costos y gastos, activos y pasivos reportados a la fecha de los Estados Financieros, incluyendo las revelaciones respectivas. Aun cuando pueden llegar a diferir de su efecto final, la Administración considera que las estimaciones y supuestos utilizados fueron los adecuados en cada una de las circunstancias. Los estimados y juicios usados son continuamente evaluados y se basan en la experiencia histórica y otros factores, incluyendo la expectativa de ocurrencia de eventos futuros que se consideran razonables de acuerdo con las circunstancias.

Dentro de las principales estimaciones y juicios contables tenemos:

- i) Impuestos diferidos, ii) pasivos contingentes, iii) revaluación, deterioro de activos, iv) determinación del valor razonable de los instrumentos financieros, v) estimación para desmantelamiento.

**4. Nuevas normas, modificaciones e interpretaciones incorporadas al marco contable aceptado en Colombia cuya aplicación debe ser evaluada más allá del 1 de enero de 2018 o que en algunos casos podían ser aplicadas de manera anticipada**

Los Decretos 2496 de diciembre de 2015, 2131 de diciembre de 2016 y 2170 de diciembre de 2017 introdujeron al marco técnico normativo de información financiera nuevas normas, modificaciones o enmiendas emitidas o efectuadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) a las Normas Internacionales de Información Financiera entre los años 2014 y 2016, para evaluar su aplicación en ejercicios financieros que comiencen en o más adelante del 1 de enero de 2018, aunque su aplicación podría ser efectuada de manera anticipada.

La evaluación del impacto de estas nuevas normas e interpretaciones realizada por la Compañía aparece a continuación.

**Nuevas NIIF e Interpretaciones del Comité de Interpretaciones NIIF (CINIIF)**

Las políticas contables adoptadas para la preparación de los estados financieros correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre

de 2017 son las mismas que las seguidas para la elaboración de los estados financieros anuales del ejercicio 2016. Para los ejercicios anuales iniciados a partir del 1 de enero de 2017 son aplicables las siguientes modificaciones publicadas por el IASB:

**Mejoras anuales a las NIIF Ciclo 2014-2016**

Este texto introduce una serie de mejoras a las NIIF vigentes, fundamentalmente para eliminar inconsistencias y clarificar la redacción de algunas de estas normas. La modificación que afecta a NIIF 12, Información a Revelar sobre Participaciones en Otras Entidades, que viene a aclarar el alcance de la misma, es aplicable a los ejercicios anuales que inicien a partir de 1 de enero de 2017, mientras que las demás mejoras serán efectivas en el ejercicio 2018. Las enmiendas relativas a la NIIF 12 no han sido adoptadas en Colombia, pero no tienen impacto en los estados financieros ya que, a 31 de diciembre de 2017, la Compañía no tiene participaciones que se reciban la clasificación de mantenidas para su venta o distribución, como tampoco tiene operaciones en discontinuación a dicha fecha.

**Enmiendas a la NIC 7, Iniciativa sobre Información a Revelar.**

Las modificaciones a la NIC 7 requieren revelar información que permita a los usuarios comprender los cambios en los pasivos que surgen de las actividades de financiación, ya sean movimientos monetarios, tales como disposiciones y reembolsos de préstamos, o bien no monetarios, tales como adquisiciones, enajenaciones y diferencias de cambio no realizadas. Estas enmiendas no han sido adoptadas en Colombia. La Empresa considerará estas modificaciones en la preparación de la información una vez sean adoptados en Colombia.

**Enmiendas a la NIC 12, Reconocimiento de Activos por Impuestos Diferidos por Pérdidas no Realizadas.**

Las modificaciones aclaran el tratamiento contable del impuesto diferido cuando la base fiscal de un activo está por encima de su valor razonable. Estas enmiendas han sido adoptadas por la Unión Europea para su aplicación en Europa. La Empresa considerará estas estas modificaciones en la preparación de la información una vez sean adoptados en Colombia.

**Nuevas NIIF y Enmiendas a NIIF no efectivas a 31 de diciembre de 2017**

A la fecha de formulación de estos estados financieros separados, las siguientes normas, enmiendas a normas e interpretaciones habían sido publicadas por el IASB pero no eran de aplicación obligatoria:

| Normas, Interpretaciones y Enmiendas a Normas |   | Aplicación obligatoria: ejercicios anuales iniciados a partir de |
|---|---|--|
| NIIF 9  | Instrumentos Financieros  | 1 de enero de 2018   |
| NIIF 15                                       | Ingresos de Contratos con Clientes  | 1 de enero de 2018   |
| Aclaraciones a la NIIF 15                     | Ingresos de Contratos con Clientes (emitido el 12 de abril de 2016)                 | 1 de enero de 2018   |
| Enmiendas a la NIIF 2                         | Clasificación y Valoración de Transacciones con Precio Basado en la Acción          | 1 de enero de 2018   |
| Enmiendas a la NIIF 4                         | Aplicación de la NIIF 9 Instrumentos Financieros con la NIIF 4 Contratos de Seguro  | 1 de enero de 2018   |
| Enmiendas a la NIC 40                         | Transferencias de Propiedades de Inversión  | 1 de enero de 2018   |
| Interpretación CINIIF 22                      | Transacciones en Moneda Extranjera y Contraprestaciones Anticipadas                 | 1 de enero de 2018   |
| Mejoras Anuales a las NIIF, Ciclo 2014–2016   |   | 1 de enero de 2017/ 2018   |
| Mejoras Anuales a las NIIF, Ciclo 2015–2017   |   | 1 de enero de 2018   |
| NIIF 16                                       | Arrendamientos  | 1 de enero de 2019   |
| Interpretación CINIIF 23                      | Incertidumbre sobre Tratamientos del impuesto a las ganancias                       | 1 de enero de 2019   |
| NIIF 17                                       | Contratos de seguros  | 1 de enero de 2021   |
| Enmiendas a la NIIF 10 y a la NIC 28          | Ventas o Aportaciones de Activos entre un Inversor y su Asociada o Negocio Conjunto | Pospuesto indefinidamente  |

Basándose en los análisis realizados hasta la fecha, la Empresa estima que la aplicación de muchas de estas normas, enmiendas e interpretaciones no tendrán un impacto significativo sobre los estados financieros en el periodo de aplicación inicial.

### NIIF 15 Ingresos de Contratos con Clientes

La NIIF 15 establece los criterios para el registro contable de los ingresos procedentes de contratos con clientes. Del análisis de los efectos de esta nueva norma se han identificado una serie de impactos esperados relacionados con los siguientes aspectos, entre otros:

- Bajo NIIF 15, en las ofertas de paquetes comerciales que combinan distintos bienes y servicios de telefonía, fija y móvil, datos, internet y televisión, el ingreso se asignará a cada obligación de cumplimiento en función de los precios de venta independientes de cada componente individual en relación con el precio total del paquete y se reconocerá cuando (o a medida que) se satisfaga la obligación, con independencia de que haya elementos pendientes de entregar, a diferencia del criterio actual donde no se asigna a los elementos entregados importes que sean contingentes a la entrega del resto de elementos pendientes de entregar.

En la medida en que los paquetes se comercialicen con descuento en equipos, la aplicación de los nuevos criterios supondrá un incremento de los ingresos reconocidos por ventas de equipos, que generalmente se reconocerán coincidiendo con el momento de entrega al cliente, en detrimento de los ingresos periódicos por prestación de servicios en periodos posteriores. La diferencia entre el ingreso por ventas de equipos y terminales y el importe recibido del cliente al inicio del contrato figurará como un activo contractual en el estado de situación financiera.

- De acuerdo con los criterios actualmente aplicables, todos los gastos directamente relacionados con la obtención de contratos (comisiones por ventas y otros gastos con terceros) se imputan a la cuenta de resultados a medida que se incurren. Por el contrario, la NIIF 15 requiere el reconocimiento de un activo por aquellos costos que sean incrementales para la obtención de un contrato y que se espere se vayan a recuperar, y su posterior imputación a la cuenta de resultados en la misma medida en que se imputen los ingresos relacionados con dicho activo. Igualmente, determinados costos relacionados con el cumplimiento del contrato, que actualmente se reconocen como gasto a medida que se incurren, bajo la NIIF 15 pasarán a ser objeto de diferimiento en la medida en que estén asociados a obligaciones de cumplimiento que son satisfechas a lo largo de un periodo de tiempo.
- Los criterios de la NIIF 15 para la distinción entre agente y principal se basan en el concepto de "control", que puede diferir del concepto de transferencia de "riesgos y beneficios" actualmente aplicado. Sin embargo, a efectos de determinar si la Empresa actúa como principal, vendiendo en nombre propio (ingreso bruto), o como agente en una transacción, vendiendo en nombre de terceros (ingreso neto), el análisis de la Empresa indica que no habrá cambios significativos con respecto a la política actual.
- En comparación con la norma actualmente vigente, la NIIF 15 establece unos requerimientos mucho más detallados en cuanto

al tratamiento contable de las modificaciones de los contratos. Así, determinadas modificaciones serán registradas con efecto retroactivo (como continuación del contrato original) mientras que otras serán reconocidas de forma prospectiva como un contrato separado, contabilizando una finalización del contrato existente y la creación de uno nuevo.

- Adicionalmente, los estados financieros de la Empresa incluirán más desgloses cualitativos y cuantitativos de las cuentas relacionadas con los ingresos.

Por otra parte, la NIIF 15 permite dos métodos alternativos de transición: de forma retroactiva para cada periodo presentado, o retroactivamente con el efecto acumulado de la aplicación inicial reconocido como un ajuste al saldo de apertura de reservas en la fecha de primera aplicación. La Empresa y el Grupo Telefónica adoptará este segundo método de transición y no reexpresará las cifras de ejercicios previos presentadas a efectos comparativos, si bien revelará información sobre el importe y naturaleza de los cambios ocurridos en las distintas partidas del estado de situación financiera y la cuenta de resultados del periodo como consecuencia de la primera aplicación de la NIIF 15.

Asimismo, la norma permite adoptar determinadas soluciones prácticas para facilitar la aplicación de los nuevos criterios. La Empresa ha evaluado cuáles serán adoptadas en la implantación de la norma con el objetivo de reducir la complejidad en su aplicación. Las principales soluciones prácticas que la Empresa aplicará son:

- Contratos completados:** La Empresa no aplicará la norma de forma retrospectiva a aquellos contratos que hayan sido completados en fecha anterior al 1 de enero de 2018.
- Agrupación de contratos:** La Empresa aplicará los requerimientos de la norma a grupos de contratos con características similares, dado que para los colectivos identificados los efectos no diferirán significativamente respecto de una aplicación individualizada por contrato. A efectos de la agrupación de contratos y considerando la regulación actual y vigente, la Empresa analizará y considerará los cambios regulatorios que eventualmente impacten esta agrupación.
- Componente financiero:** no se considera significativo cuando el periodo entre el momento en que se transfiere el bien o servicio comprometido con el cliente y el momento en que el cliente paga por ese bien o servicio sea de un año o menos.
- Costos de obtención de contratos:** estos costos se reconocerán como gastos a medida en que se incurran cuando su periodo previsto de amortización sea de un año o menor.
- Costos de cumplimiento:** Los costos relacionados con el cumplimiento del contrato pasarán a ser objeto de diferimiento en la medida en que estén asociados a obligaciones de cumplimiento que son satisfechas a lo largo de un periodo de tiempo.

El proceso de implementación de esta norma implica la introducción de modificaciones a los actuales sistemas de información, la implantación de nuevas herramientas informáticas, y cambios en los procesos y controles del ciclo completo de ingresos en la Empresa. Este proceso de implantación reviste una gran complejidad debido a factores tales como un elevado número de contratos, numerosos sistemas de origen de datos, diversidad de modelos de negocio en las distintas localizaciones, así como la necesidad de realizar estimaciones complejas.

Del análisis realizado sobre las operaciones del último ejercicio anual considerando las ofertas comerciales así como el volumen de contratos afectados, la Empresa estima que la adopción de los nuevos criterios de reconocimiento de ingresos supondrá un incremento en el saldo de apertura de \$12,893,680 antes de impuestos, siendo los impactos más relevantes los referidos al registro de activos contractuales, que bajo la NIIF 15 conducen a una aceleración en el reconocimiento de ingresos por venta de equipos que bajo la NIIF 15 suponen un pasivo contractual por \$4,247,941

Dado que los efectos contables de la transición al nuevo estándar serán reconocidos directamente en patrimonio, los efectos de la aplicación de la NIIF 15 en la cuenta de resultados de 2018 estarán relacionados con el cambio en el momento temporal de registro de los ingresos y los gastos asociados a contratos con clientes. La Empresa estima que se producirá un trasvase de ingresos entre prestación de servicios y ventas de equipos que estará en un rango entre 7 y 12 puntos porcentuales asumiendo que no hay cambios significativos en los modelos de negocio o en las ofertas comercializadas.

Los impactos mencionados están basados en los análisis efectuados hasta la fecha. A 1 de enero de 2018, los impactos de adopción reales podrían ser diferentes debido a que la Empresa no ha concluido las pruebas de evaluación de controles sobre los nuevos sistemas IT y porque las nuevas políticas contables no serán definitivas hasta que la Compañía presente los primeros estados financieros posteriores a la fecha de entrada en vigor de la NIIF 15.

### NIIF 9 Instrumentos financieros

La NIIF 9 establece los criterios para el registro y valoración de los instrumentos financieros. Del análisis de los efectos de los nuevos criterios introducidos por esta norma se han identificado una serie de impactos esperados relacionados con los siguientes aspectos, entre otros:

- La NIIF 9 simplifica el actual modelo de valoración de activos financieros y establece tres categorías principales: costo amortizado, a valor razonable con cambios en resultados y a valor razonable con cambios en otro resultado integral, en función del modelo de negocio y las características de los flujos de efectivo contractuales. Por su parte, con respecto a los criterios actuales en cuanto al registro y valoración de los pasivos financieros no hay cambios significativos, excepto en lo que se refiere al reconocimiento de los cambios en el riesgo de crédito propio en otro resultado integral para aquellos pasivos designados a valor razonable con cambios en resultados.

- La NIIF 9 introduce un nuevo modelo de pérdidas por deterioro del valor de los activos financieros, el modelo de pérdidas de crédito esperadas, que sustituye al modelo de pérdida incurrida actualmente vigente. La Empresa aplicará el enfoque simplificado y registrará las pérdidas esperadas durante la vida de sus cuentas comerciales. En consecuencia, la aplicación de los nuevos requerimientos dará lugar, previsiblemente, a una aceleración en el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de sus activos financieros, principalmente, cuentas de carácter comercial con clientes.

El proceso de implementación de esta norma implica la introducción de modificaciones a los actuales sistemas de información, la implantación de nuevas herramientas informáticas y modelos estadísticos, así como cambios en los procesos y controles que permitirán el aseguramiento de la información y su resultado. Este proceso de implantación reviste una gran complejidad debido a factores tales como un elevado número de clientes y tipología de clientes, modelos de negocios, variados sistemas de origen de datos, incorporación de variables macroeconómicas, así como la necesidad de realizar estimaciones complejas.

- Bajo los criterios actuales, una cobertura debe ser altamente eficaz tanto de forma prospectiva como retrospectiva, mientras que la NIIF 9 introduce un nuevo modelo de registro contable para las coberturas, menos restrictivo, exigiendo una relación económica entre la partida cubierta y el instrumento de cobertura y que el ratio de cobertura sea el mismo que aplica la entidad para su gestión del riesgo. Asimismo, la nueva norma modifica los criterios de documentación de las relaciones de cobertura.
- Adicionalmente, los estados financieros de la Empresa incluirán desgloses más amplios con información relevante en relación con los activos y pasivos financieros.

Del análisis de los nuevos criterios, la Empresa estima que los principales cambios se centrarán en la documentación de políticas y estrategias de coberturas, así como en los procesos de estimación de la pérdida por deterioro esperada en las cuentas comerciales y su momento de reconocimiento. La Empresa y el Grupo Telefónica ha decidido acogerse a la opción que le permite no reexpresar las cifras de periodos comparativos presentadas en el ejercicio de primera aplicación de los nuevos criterios.

Del análisis efectuado hasta la fecha, la Empresa estima que la adopción de los nuevos criterios supondrá un incremento por \$60,217,030 en el saldo de apertura de la provisión de insolvencias registrada bajo la NIC 39 y su contrapartida reservas en patrimonio. Este impacto se basa en la evaluación llevada a cabo hasta la fecha. A 1 de enero de 2018, los impactos de adopción reales podrían ser diferentes debido a que la Compañía no ha concluido las pruebas sobre los nuevos procedimientos de cálculo y porque las nuevas políticas contables no serán definitivas hasta que la Empresa presente los primeros estados financieros posteriores a la fecha de entrada en vigor de la NIIF 9.

**NIIF 16 Arrendamientos**

La NIIF 16 establece que las compañías que actúen como arrendatarios deben reconocer en el estado de situación financiera los activos y pasivos derivados de todos los contratos de arrendamiento (a excepción de los acuerdos de arrendamiento a corto plazo y los que tienen por objeto activos de bajo valor).

La Compañía tiene un número muy elevado de acuerdos de arrendamiento como arrendatario de diversos activos, principalmente: torres, circuitos, inmuebles para oficinas y tiendas, áreas para adecuación de sitios técnicos, terrenos donde se ubican torres propias, alquiler de capacidad y derechos de uso. Bajo la normativa vigente, una parte significativa de estos contratos se clasifica como arrendamiento operativo, registrándose los pagos correspondientes de forma lineal a lo largo del plazo del contrato, generalmente.

La Empresa está actualmente en proceso de estimación del impacto de esta nueva norma en dichos contratos. Dentro de este análisis se incluye la estimación del plazo del arrendamiento, en función del periodo no cancelable y de los periodos cubiertos por las opciones de renovación cuyo ejercicio sea discrecional para la Empresa y se considere razonablemente cierto, lo cual dependerá, en gran medida, de los hechos y circunstancias específicos por clase de activo en el sector de las telecomunicaciones (tecnología, regulación, competencia, modelo de negocio, entre otros). Asimismo, se utilizan hipótesis para calcular la tasa de descuento, que dependerá principalmente de la tasa incremental de financiación para los plazos estimados. Por otro lado, la Empresa está evaluando no registrar separadamente los componentes que no son arrendamiento (non-lease components) de aquellos que sí lo son para aquellas clases de activos en las cuales la importancia relativa de los non-lease components no sea significativa con respecto al valor total del arrendamiento.

Aparte de las estimaciones anteriores, la norma permite dos métodos de transición: uno de forma retroactiva para cada periodo comparativo presentado, y otro retroactivamente con el efecto acumulado de la aplicación inicial de la norma reconocido en la fecha de primera aplicación. La Empresa ha decidido tentativamente adoptar este segundo método de transición, por lo que reconocería

el efecto acumulado de la aplicación inicial de los nuevos criterios como un ajuste a reservas en el primer ejercicio de adopción de la NIIF 16. Asimismo, la nueva norma permite optar por determinadas soluciones prácticas en el momento de primera aplicación, relativas a la valoración del activo, tasa de descuento, deterioro, arrendamientos que finalicen dentro de los doce siguientes meses a la primera aplicación, costes directos iniciales, y duración del arrendamiento. La Empresa está evaluando cuáles de estas soluciones prácticas serán adoptadas en cada caso. En este sentido, la Empresa está valorando optar por la solución práctica que le permite no evaluar nuevamente si un contrato es, o contiene, un arrendamiento en la fecha de adopción inicial de la NIIF 16, sino aplicar directamente los nuevos requerimientos a todos aquellos contratos que bajo la norma anterior estaban identificados como arrendamiento.

Debido a las diferentes alternativas disponibles, así como a la complejidad de las estimaciones y el elevado número de contratos, la Empresa aún no ha completado el proceso de implementación, por lo que en la fecha actual no es posible realizar una estimación razonable del impacto que tendrá la aplicación de esta norma. No obstante, considerando el volumen de contratos afectados, así como la magnitud de los pagos comprometidos por alquileres, que se encuentran reflejados en la Nota 17 de este documento, la Empresa estima que las modificaciones introducidas por la NIIF 16 tendrán un impacto significativo en los estados financieros desde la fecha de adopción, incluyendo el reconocimiento en el estado de situación financiera de los activos por derecho de uso y las obligaciones correspondientes en relación con la mayor parte de los contratos que bajo la normativa vigente se clasifican como arrendamientos operativos. Asimismo, las amortizaciones del derecho al uso de los activos y el reconocimiento de los intereses sobre la obligación de arrendamiento reemplazarán una parte significativa del importe reconocido en la cuenta de resultados como gasto del arrendamiento operativo bajo la norma actual. Igualmente, la clasificación de los pagos por arrendamientos en el estado de flujos de efectivo se verá afectada por la entrada en vigor de esta nueva normativa. Por su parte, los estados financieros incluirán desgloses más amplios con información relevante en relación con los contratos de arrendamiento a la fecha de la adopción.

**5. Activos y Pasivos Denominados en Moneda Extranjera**

El siguiente es el detalle de los activos y pasivos mantenidos en moneda extranjera dólares al 31 de diciembre se presentan a continuación:

|   | 2017                    | 2016                    |
|---|-------------------------|-------------------------|
|   | (COP\$000)              |                         |
| <b>Activos:</b>   |                         |                         |
| Efectivo y equivalentes de efectivo (Nota 6)                      | \$ 6,226,374            | \$ 8,250,871            |
| Deudores y otras cuentas a cobrar (Nota 8)                        | 70,231,845              | 60,708,520              |
| Accionistas, vinculados económicos y empresas asociadas (Nota 25) | 27,375,817              | 26,785,750              |
| <b>Total activos</b>  | <b>103,834,036</b>      | <b>95,745,087</b>       |
| <b>Pasivos:</b>   |                         |                         |
| Obligaciones financieras (Nota 16)                                | 829,793,060             | 873,045,859             |
| Proveedores y cuentas por pagar (Nota 17)                         | 60,610,981              | 61,973,481              |
| Accionistas, vinculados económicos y empresas asociadas (Nota 25) | 50,876,342              | 43,132,644              |
| <b>Total pasivos</b>  | <b>941,280,383</b>      | <b>978,151,984</b>      |
| <b>Posición pasiva, neta</b>                                      | <b>\$ (837,446,347)</b> | <b>\$ (882,406,897)</b> |

El siguiente es el detalle de los activos y pasivos mantenidos en moneda extranjera representados en miles de pesos al 31 de diciembre:

|   | 2017                      | 2016                      |
|---|---------------------------|---------------------------|
|   | (COP\$000)                |                           |
| <b>Activos:</b>   |                           |                           |
| Efectivo y equivalentes de efectivo (Nota 6)                        | \$ 18,579,500             | \$ 24,620,438             |
| Deudores del exterior (Nota 8)                                      | 209,571,825               | 181,154,223               |
| Accionistas, vinculados y empresas asociadas del exterior (Nota 25) | 81,689,438                | 79,928,678                |
| <b>Total activos</b>  | <b>309,840,763</b>        | <b>285,703,339</b>        |
| <b>Pasivos:</b>   |                           |                           |
| Obligaciones financieras (Nota 16)                                  | 2,476,102,492             | 2,605,168,842             |
| Proveedores y cuentas por pagar (Nota 17)                           | 180,863,167               | 184,928,866               |
| Accionistas, vinculados y empresas asociadas del exterior (Nota 25) | 151,815,005               | 128,707,811               |
| <b>Total pasivos</b>  | <b>2,808,780,664</b>      | <b>2,918,805,519</b>      |
| <b>Posición pasiva, neta</b>  | <b>\$ (2,498,939,901)</b> | <b>\$ (2,633,102,180)</b> |

**6. Efectivo y Equivalentes de Efectivo**

El saldo del efectivo y equivalentes de efectivo al 31 de diciembre es el siguiente:

|  | 2017                  | 2016                  |
|--|-----------------------|-----------------------|
|  | (COP\$000)            |                       |
| Caja (1)                               | \$ 61,113             | \$ 79,168             |
| Bancos en moneda nacional y extranjera | 186,117,470           | 151,303,377           |
| Fondos especiales                      | 46,646                | 46,629                |
| Inversiones temporales (2)             | 85,851,752            | 63,232,372            |
|  | <b>\$ 272,076,981</b> | <b>\$ 214,661,546</b> |

1) Incluye en 2017 USD\$19.0 equivalente a \$56,817 (2016 - USD\$25.8 equivalente a \$77,430).

2) Incluye inversiones en fondos colectivos cuyas tasas oscilan para el 2017 entre 4.27% y 5.19% (2016 – entre 6.61% y 8.28%); Time Deposit constituido por USD\$7,000 equivalente en pesos al 31 de diciembre de 2017 a \$20,888,000 y 2016 por USD\$5,000 equivalente en pesos a \$15,097,200.

## 7. Activos Financieros

El desglose por categoría de los activos financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2017 es el siguiente:

|                                    | Instrumentos Financieros a Valor Razonable con Cambios en Resultados | Instrumentos Financieros a Valor Razonable | Instrumentos Financieros Derivados de Cobertura | Total Valor en Libros |
|------------------------------------|--|--|---|-----------------------|
| (COP\$000)                         |  |  |   |                       |
| Activos financieros corrientes     |  |  |   |                       |
| Derivados de cobertura (a)         | \$ -   | \$ -                                       | \$ 54,785,883                                   | \$ 54,785,883         |
|                                    |  |  | <b>54,785,883</b>                               | <b>54,785,883</b>     |
| Activos financieros no corrientes: |  |  |   |                       |
| Otras participaciones              | 60,000   | -  | -   | 60,000                |
| Depósitos y fianzas (c)            | -  | 5,488,499                                  | -   | 5,488,499             |
| Derivados de cobertura (a)         | -  | -  | 25,112,496                                      | 13,876,164            |
|                                    | <b>60,000</b>  | <b>5,488,499</b>                           | <b>\$ 13,876,164</b>                            | <b>\$ 19,424,663</b>  |
|                                    | <b>\$ 60,000</b>   | <b>\$ 5,488,499</b>                        | <b>\$ 68,662,047</b>                            | <b>\$ 74,210,546</b>  |

El desglose por categoría de los activos financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2016 es el siguiente:

|                                    | Instrumentos Financieros a Valor Razonable con Cambios en Resultados | Instrumentos Financieros a Valor Razonable | Instrumentos Financieros Derivados de Cobertura | Total Valor en Libros |
|------------------------------------|--|--|---|-----------------------|
| (COP\$000)                         |  |  |   |                       |
| Activos financieros corrientes     |  |  |   |                       |
| Derivados de cobertura (a)         | \$ -   | \$ -                                       | \$ 499,640,815                                  | \$ 499,640,815        |
|                                    |  |  | <b>499,640,815</b>                              | <b>499,640,815</b>    |
| Activos financieros no corrientes: |  |  |   |                       |
| Otras participaciones (b)          | 141,655,989  | -  | -   | 141,655,989           |
| Depósitos y fianzas (c)            | -  | 7,438,665                                  | -   | 7,438,665             |
| Derivados de cobertura (a)         | -  | -  | 25,112,496                                      | 25,112,496            |
|                                    | <b>141,655,989</b>   | <b>7,438,665</b>                           | <b>25,112,496</b>                               | <b>174,207,150</b>    |
|                                    | <b>\$ 141,655,989</b>  | <b>\$ 7,438,665</b>                        | <b>\$ 524,753,311</b>                           | <b>\$ 673,847,965</b> |

a) Corresponde a la valoración por derivados de cobertura, utilizando las curvas NDF-Non Delivery Forward (por sus siglas en inglés) y CCS – Cross Currency Swap (por sus siglas en inglés) de mercado a cierre del período, incluyendo el ajuste neto por riesgo de crédito propio y de la contraparte Credit Valuation Adjustment (CVA) y Debit Valuation Adjustment (DVA).

b) Hasta el 27 de septiembre de 2017 dentro del Contrato de Contraprestación al PARAPAT, se encontraban una serie de activos representados en participaciones financieras en las sociedades Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A.E.S.P. y Metropolitana de Telecomunicaciones S.A. E.S.P. A partir de esta fecha y producto del pago total de las obligaciones con el PARAPAT, el contrato se dio por terminado y por lo tanto, tales participaciones pasaron a ser propiedad de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. reconociéndolas como inversiones en subsidiarias, las cuales se presentaban a valor razonable con cambios en resultados. (Nota 1.(g)) (Nota 12)

c) Corresponde a depósitos constituidos por orden judicial con vencimiento hasta su resolución.

## 8. Deudores y Otras Cuentas a Cobrar, Neto

El saldo de los deudores y otras cuentas a cobrar al 31 de diciembre es el siguiente:

|   | 2017                  | 2016                  |
|---|-----------------------|-----------------------|
| (COP\$000)  |                       |                       |
| <b>Corriente:</b>   |                       |                       |
| Cientes por venta y prestación de servicios (1)                   | \$ 997,945,960        | \$ 1,049,030,652      |
| Agentes comerciales y canales de distribución                     | 149,906,361           | 150,041,054           |
| Cartera por equipos financiados                                   | 142,828,284           | 138,379,316           |
| Cartera con operadores nacionales                                 | 72,885,876            | 96,808,436            |
| Accionistas, vinculados económicos y empresas asociadas (Nota 25) | 75,755,442            | 52,349,428            |
| Otros deudores (2)  | 45,003,630            | 42,361,518            |
| Deudores del exterior   | 20,372,082            | 16,949,358            |
| Avances y anticipos entregados                                    | 814,083               | 824,568               |
| Deterioro para cartera de dudoso recaudo                          | (716,212,410)         | (806,576,074)         |
|   | <b>789,299,308</b>    | <b>740,168,256</b>    |
| <b>No corriente:</b>  |                       |                       |
| Cartera con operadores nacionales                                 | 134,610,499           | 134,610,499           |
| Cartera de subsidios y contribuciones (3)                         | 38,111,870            | 38,111,870            |
| Accionistas, vinculados económicos y empresas asociadas (Nota 25) | 37,905,281            | 36,215,585            |
| Cientes por venta y prestación de Servicios (4)                   | 139,499,560           | 78,921,476            |
| Deterioro para cartera de dudoso recaudo                          | (172,075,816)         | (172,075,816)         |
|   | <b>178,051,394</b>    | <b>115,783,614</b>    |
|   | <b>\$ 967,350,702</b> | <b>\$ 855,951,870</b> |

Los deudores y otras cuentas a cobrar incluyen saldos en moneda extranjera al 31 de diciembre de 2017 de USD\$70,232 ( COP\$209,571,825) y al 31 de diciembre de 2016 de USD\$60,709 (COP\$181,154,223).

(1) Un resumen de los saldos con clientes por concepto de ventas y prestación de servicios, neto de deterioro al 31 de diciembre son los siguientes:

|  | 2017                  | 2016                  |
|--|-----------------------|-----------------------|
| (COP\$000)                                 |                       |                       |
| Residencial – Masivo                       | \$ 545,179,936        | \$ 619,989,135        |
| Negocios – Pymes                           | 169,834,305           | 200,344,931           |
| Empresas - Corporaciones                   | 176,056,701           | 115,984,004           |
| Cientes pendientes de facturar - Estimados | 84,042,719            | 97,249,216            |
| Cientes Mayoristas                         | 16,816,044            | 12,626,468            |
| Otros terceros                             | 6,016,255             | 2,836,898             |
|  | <b>997,945,960</b>    | <b>1,049,030,652</b>  |
| Deterioro para cartera de dudoso recaudo   | (492,240,132)         | (591,010,324)         |
|  | <b>\$ 505,705,828</b> | <b>\$ 458,020,328</b> |

(2) Incluye cartera por subvenciones del Gobierno al 31 de diciembre de 2017 por \$30,623,654 (2016 - \$29,313,090).

(3) Corresponde a cartera el Gobierno por subsidios y contribuciones la cual se encuentra 100% provisionada.

(4) Corresponde a cartera con la Corporación de Red Nacional Académica (RENATA), por venta de equipos para las soluciones MPLS (canales dedicados), conectividad y equipos financiados.

El detalle por edades de los deudores clientes por concepto de ventas y prestación de servicios al 31 de diciembre de 2017 y 2016 son los siguientes:

| Al 31 de diciembre de 2017 | Residencial           | Negocios              | Empresas              | Mayoristas           | Otros Terceros      | Cientes Pendientes de Facturar | Total                 |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|---------------------|--------------------------------|-----------------------|
| (COP\$000)                 |                       |                       |                       |                      |                     |                                |                       |
| A vencer                   | \$ 183,806,380        | \$ 36,648,655         | \$ 90,706,862         | \$ 7,704,103         | \$ 2,270,126        | \$ 84,042,719                  | \$ 405,178,845        |
| 1 – 30                     | 23,236,246            | 6,613,986             | 13,766,926            | 3,687,739            | 3,009               | –                              | 47,307,906            |
| 31 – 60                    | 6,618,506             | 2,257,255             | 6,920,441             | 1,917,748            | 1,300,193           | –                              | 19,014,143            |
| 61 – 90                    | 6,912,922             | 1,401,983             | 3,278,724             | 1,290,589            | 3,009               | –                              | 12,887,227            |
| 91 – 120                   | 3,847,276             | 1,184,135             | 2,306,164             | 959,391              | 68,034              | –                              | 8,365,000             |
| 121 – 180                  | 17,224,226            | 1,975,253             | 2,371,856             | 891,268              | 6,147               | –                              | 22,468,750            |
| 181 – 360                  | 17,116,780            | 5,427,350             | 36,588,014            | 114,977              | 18,039              | –                              | 59,265,160            |
| > 360                      | 286,417,600           | 114,325,688           | 20,117,714            | 250,229              | 2,347,698           | –                              | 423,458,929           |
|                            | <b>\$ 545,179,936</b> | <b>\$ 169,834,305</b> | <b>\$ 176,056,701</b> | <b>\$ 16,816,044</b> | <b>\$ 6,016,255</b> | <b>\$ 84,042,719</b>           | <b>\$ 997,945,960</b> |

| Al 31 de diciembre de 2016 | Residencial           | Negocios              | Empresas              | Mayoristas           | Otros Terceros      | Cientes Pendientes de Facturar | Total                   |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------|
| (COP\$000)                 |                       |                       |                       |                      |                     |                                |                         |
| A vencer                   | \$ 160,350,650        | \$ 33,934,018         | \$ 34,349,246         | \$ 6,843,608         | \$ 345,133          | \$ 97,249,216                  | \$ 333,071,871          |
| 1 – 30                     | 25,230,569            | 5,809,551             | 24,264,501            | 3,709,328            | 416,474             | –                              | 59,430,423              |
| 31 – 60                    | 6,634,153             | 2,014,695             | 11,201,201            | 477,926              | 77,441              | –                              | 20,405,416              |
| 61 – 90                    | 3,799,074             | 1,622,209             | 2,846,020             | 152,167              | 288,772             | –                              | 8,708,242               |
| 91 – 120                   | 3,629,231             | 1,081,171             | 1,785,795             | 1,013,574            | 526,412             | –                              | 8,036,183               |
| 121 – 180                  | 5,829,704             | 1,867,000             | 18,655,467            | 160,658              | 544,281             | –                              | 27,057,110              |
| 181 – 360                  | 17,074,013            | 5,276,728             | 2,238,070             | 61,344               | 37,241              | –                              | 24,687,396              |
| > 360                      | 397,441,741           | 148,739,559           | 20,643,704            | 207,863              | 601,144             | –                              | 567,634,011             |
|                            | <b>\$ 619,989,135</b> | <b>\$ 200,344,931</b> | <b>\$ 115,984,004</b> | <b>\$ 12,626,468</b> | <b>\$ 2,836,898</b> | <b>\$ 97,249,216</b>           | <b>\$ 1,049,030,652</b> |

El movimiento del deterioro para la cartera de dudoso recaudo, durante el año terminado el 31 de diciembre en miles de pesos es el siguiente:

|   |                         |
|---|-------------------------|
| <b>Saldo al 31 de diciembre de 2015</b>                             | <b>\$ (938,824,005)</b> |
| Deterioro a resultados del ejercicio neto de recuperación (Nota 22) | (39,835,739)            |
| Deterioro cartera por intereses de mora clientes                    | 7,854                   |
| <b>Saldo al 31 de diciembre de 2016</b>                             | <b>\$ (978,651,890)</b> |
| Deterioro a resultados del ejercicio neto de recuperación (Nota 22) | (39,742,987)            |
| Castigos (1)  | 130,101,647             |
| Deterioro cartera por intereses de mora clientes                    | 5,004                   |
| <b>Saldo al 31 de diciembre de 2017</b>                             | <b>\$ (888,288,226)</b> |

(1) Los castigos de cartera de 2017 incluyen cartera del facturador SCL por \$129,637,730 y cartera de operadores nacionales por \$463,917

## 9. Gastos Pagados por Anticipado

El saldo de los gastos pagados por anticipado al 31 de diciembre incluye:

|                                      | 2017                 | 2016                 |
|--------------------------------------|----------------------|----------------------|
| (COP\$000)                           |                      |                      |
| <b>Corriente:</b>                    |                      |                      |
| Costo de equipos en casa cliente (1) | \$ 12,964,610        | \$ –                 |
| Soporte y mantenimiento (2)          | 11,359,071           | 5,562,785            |
| Derechos de uso irrevocable (3)      | 6,208,342            | 6,208,342            |
| Pólizas de seguros (4)               | 3,965,113            | 5,260,035            |
| Arrendamientos                       | 2,336,839            | 2,023,454            |
| Otros                                | 1,125,000            | 2,515,198            |
|                                      | <b>\$ 37,958,975</b> | <b>\$ 21,569,814</b> |
| <b>No corriente:</b>                 |                      |                      |
| Derechos de uso irrevocable (3)      | \$ 26,811,547        | \$ 33,019,889        |
| Costo de equipos en casa cliente (1) | 22,115,441           | –                    |
| Soporte y mantenimiento (2)          | 7,122,477            | 8,071,044            |
| Pólizas de seguros (4)               | 2,021,151            | 2,892,619            |
| Otros                                | –                    | 370,792              |
|                                      | <b>58,070,616</b>    | <b>44,354,344</b>    |
|                                      | <b>\$ 96,029,591</b> | <b>\$ 65,924,158</b> |

(1) Corresponden al cambio en el modelo de negocio desarrollado con clientes, pasando de un modelo de Capex a Opex,

los cuales son objeto de diferimiento entre el periodo menor de la vida útil del bien y la vida media del cliente.

(2) Incluye principalmente servicios de soporte y mantenimiento de plataformas y aplicaciones.

(3) Incluye derecho de uso irrevocable (IRU) de capacidad con vencimiento en 2021 y 2023.

(4) Incluye la renovación de pólizas de seguros contratadas por la Empresa.

## 10. Inventarios

El movimiento de la provisión por obsolescencia durante al año terminado el 31 de diciembre fue el siguiente:

|                                | 2017                  | 2016                  |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| (COP\$000)                     |                       |                       |
| Teléfonos móviles y accesorios | \$ 95,329,658         | \$ 99,011,736         |
| Equipos en tránsito            | 19,644,370            | 7,096,144             |
| Otros inventarios (1)          | 13,772,250            | 4,053,007             |
| Equipos informáticos           | 1,517,518             | 1,595,017             |
|                                | 130,263,796           | 111,755,904           |
| Provisión por obsolescencia    | (3,828,468)           | (3,910,760)           |
|                                | <b>\$ 126,435,328</b> | <b>\$ 107,845,144</b> |

(1) Incluye módems, equipos para servicios corporativos, equipos de localización y equipos casa-cliente de televisión, entre otros.

El movimiento de la provisión por obsolescencia, durante al año terminado el 31 de diciembre, fue el siguiente:

|  |                       |
|--|-----------------------|
| Saldo al 31 de diciembre de 2015                           | \$ (4,150,212)        |
| Recuperaciones (Nota 22)                                   | 239,452               |
| <b>Saldo al 31 de diciembre de 2016</b>                    | <b>(3,910,760)</b>    |
| Provisión registrada en resultados del ejercicio (Nota 22) | (351,749)             |
| Recuperaciones (Nota 22)                                   | 434,041               |
| <b>Saldo al 31 de diciembre de 2017</b>                    | <b>\$ (3,828,468)</b> |

El consumo de inventarios llevados al costo de ventas en 2017 fue de \$562,687,795 (2016 - \$554,792,111). (Nota 22)

## 11. Impuestos y Administraciones Públicas

El saldo del activo por impuestos y administraciones públicas al 31 de diciembre se presenta a continuación:

|   | 2017                  | 2016                  |
|---|-----------------------|-----------------------|
|   | (COP\$000)            |                       |
| Anticipo sobretasa de impuesto sobre la renta para la equidad CREE    | \$ -                  | \$ 2,973,727          |
| Autorretenciones por impuesto sobre la renta para la equidad CREE (1) | -                     | 79,221,193            |
| Autorretenciones por impuesto de renta (1)                            | 153,977,808           | 72,815,955            |
| Anticipos, retenciones y autorretenciones de ICA                      | 14,933,197            | 13,298,318            |
| Retenciones por impuesto de renta                                     | 4,851,703             | 4,189,492             |
| Retenciones por impuesto a las ventas                                 | 242,480               | 1,080,562             |
|   | <b>\$ 174,005,188</b> | <b>\$ 173,579,247</b> |

(1) A partir del año gravable 2017, se elimina el sistema de autorretenciones del impuesto sobre la renta para la equidad CREE conforme al artículo 376 de la Ley 1819 del año 2016 y se crea la autorretención a título del impuesto de renta a la tarifa del 1.6% sobre el total de los ingresos base de liquidación, sin cuantía mínima de conformidad con el Decreto 2201 de 2016.

El saldo del pasivo por impuestos y administraciones públicas al 31 de diciembre se presenta a continuación:

|  | 2017                 | 2016                 |
|--|----------------------|----------------------|
|  | (COP\$000)           |                      |
| Impuesto a las ventas y proporcionalidad – IVA | \$ 36,298,797        | \$ 40,329,488        |
| Retenciones y autorretenciones                 | 34,770,443           | 29,795,739           |
| Impuesto nacional al consumo                   | 6,109,761            | 6,588,524            |
| Impuestos municipales                          | 3,213,161            | 2,249,361            |
| Impuesto por importaciones                     | 2,830,951            | 3,037,382            |
| Sobretasas y estampillas                       | 475,030              | 413,334              |
|  | <b>\$ 83,698,143</b> | <b>\$ 82,413,828</b> |

### Resultados por Impuestos de Renta y Complementarios

El gasto por impuestos de renta y diferido en resultados al 31 de diciembre se compone de la siguiente manera:

|   | 2017                  | 2016                  |
|---|-----------------------|-----------------------|
|   | (COP\$000)            |                       |
| Impuesto de renta (1)                                     | \$ -                  | \$ -                  |
| Impuesto y sobretasa de la renta para la equidad CREE (2) | -                     | (6,620,083)           |
| Impuesto de ganancias ocasionales                         | (18,483)              | (31,297)              |
| Gasto de impuesto ejercicios anteriores y provisión (3)   | (22,966)              | (9,638)               |
| <b>Impuesto sobre la renta</b>                            | <b>\$ (41,449)</b>    | <b>\$ (6,661,018)</b> |
| Impuesto diferido   |                       |                       |
| Diferencias temporarias deducibles (4)                    | \$ (834,668,017)      | \$ 26,255,046         |
| Créditos fiscales:  |                       |                       |
| Pérdidas fiscales y excesos renta presuntiva (5)          | 1,316,725,812         | (50,001,919)          |
| Pérdidas fiscales CREE                                    | -                     | (30,096,167)          |
| Diferencias temporarias imponibles (3)                    | 174,139,657           | 104,849,949           |
| <b>Impuesto sobre beneficio diferido</b>                  | <b>656,197,452</b>    | <b>(1,503,183)</b>    |
| <b>Impuesto sobre la renta y diferido</b>                 | <b>\$ 656,156,003</b> | <b>\$ (8,164,201)</b> |

- (1) La Empresa está excluida de la renta presuntiva, conforme al Artículo 24.3 de la Ley 142 de 1994, ratificado en el Artículo 73 de la Ley 1341 de 2009.  
 (2) El artículo 376 de la Ley 1819 del año 2016 eliminó el impuesto sobre la renta para la equidad CREE a partir del año 2017.  
 (3) Gasto por corrección en el año 2017 del impuesto sobre la renta para la equidad CREE del año gravable 2014.  
 (4) Reversión de la diferencia temporaria deducible por el pago anticipado del Contrato de Contraprestación – PARAPAT.  
 (5) Reconocimiento y actualización de los créditos fiscales que se utilizarán los próximos 6 años (2018 – 2023)

La conciliación de tasa del impuesto de renta y diferido al 31 de diciembre se presenta a continuación:

|  | 2016                           | 2015                      |
|--|--------------------------------|---------------------------|
|  | (COP\$000)                     |                           |
| Resultado antes de impuesto a la riqueza   | \$ (328,079,799)               | \$ (316,632,205)          |
| Resultado antes de impuestos por la tasa nominal                                 | 40% 131,231,920                | 40% 126,652,882           |
| Impuesto y sobretasa de la renta y diferido contable                             | 200% 656,156,003               | (3%) (8,164,201)          |
| Diferencia entre impuesto nominal e impuesto contable                            | <b>(160%) (524,924,083)</b>    | <b>43% 134,817,083</b>    |
| Impuesto sobre diferencias permanentes (1)                                       | 14% 44,417,844                 | 10% 31,432,530            |
| Impuesto sobre diferencias temporarias deducibles no reconocidas (2)             | 80% 260,971,940                | 93% 295,822,145           |
| Reconocimiento de impuesto diferido sobre diferencias temporarias deducibles (3) | (74%) (242,955,368)            | (137%) (433,636,852)      |
| Actualización de impuesto sobre diferencias temporarias y pérdidas fiscales (4)  | (180%) (587,399,948)           | 83% 261,471,807           |
| Utilización de pérdidas fiscales CREE no reconocidas                             | 0%                             | (6%) (20,313,482)         |
| Impuesto de ganancias ocasionales  | 0% 18,483                      | 0% 31,297                 |
| Recuperación provisión por impuestos   | 0% 22,966                      | 0% 9,638                  |
| Total diferencia explicada   | <b>(160%) \$ (524,924,083)</b> | <b>43% \$ 134,817,083</b> |

- (1) Gasto por impuesto sobre partidas contables que no tienen efecto fiscal en el cálculo del impuesto sobre la renta; la principal diferencia corresponde gasto del instrumento de patrimonio perpetuo, que para efectos fiscales corresponde a una deuda y contablemente se reconoce en patrimonio.  
 (2) Gasto por impuesto sobre diferencias temporarias deducibles sobre las cuales no se reconoce el activo por impuesto diferido.  
 (3) Reconocimiento de impuesto sobre diferencias temporarias del Contrato de Contraprestación – Parapat y pérdidas fiscales.  
 (4) Gasto por impuesto sobre las diferencias temporarias reconocidas en el Estado de Situación Financiera.

Las disposiciones fiscales vigentes aplicables a la Empresa estipulan que:

- (a) La provisión para el impuesto de renta en 2016 se calcula a la tasa del 25% conforme al Artículo 94 de la Ley 1607 de 2012 por el método de causación sobre la base de la renta líquida. La provisión del impuesto para la equidad CREE se calcula a la tasa del 9% adicionando una sobretasa al impuesto del 6%, conforme a los Artículos 17 y 22 de la Ley 1753 de 2014.  
 (b) La Ley 1819 de 2016 modificó la tarifa del impuesto de renta, para el año 2017 al 34% y para el año 2018 y siguientes el 33% y establece una sobretasa al impuesto de renta la cual es regresiva y temporal, para el año 2017 del 6.0% y 2018 del 4.0%, aplicable esta última a bases gravables de \$800 millones en adelante dejando la tasa de tributación total así: 2017 del 40%, 2018 del 37% y 2019 y siguientes del 33%. Esta Ley derogó el impuesto y sobretasa de la renta para la equidad CREE a partir del año 2017.  
 (c) En 2017 con la expedición de la Ley 1819, la determinación del impuesto de renta se realiza conforme a los marcos técnicos normativos contables vigentes en Colombia, cuando la ley tributaria remita expresamente a ellas y en los casos en que esta no regule la materia.  
 (d) La conciliación fiscal establecida en el Decreto 1998 de 2017 es un anexo integral en la determinación de la provisión del impuesto de renta.  
 (e) De conformidad con lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1341 de 2009 y el Artículo 24 de la Ley 142 de 1994 las empresas de telecomunicaciones, las empresas que prestan los servicios de telefonía pública básica conmutada, telefonía local móvil en el sector rural y larga distancia, se encuentran excluidas de la renta presuntiva.  
 (f) Sobre las utilidades generadas a partir del año 2017, se aplicará a las sociedades y entidades extranjeras el nuevo impuesto a los dividendos.

La tarifa de este impuesto será del 5%. De otra parte, el dividendo gravado con el impuesto sobre la renta, tendrá una tarifa del 35%. En este escenario, el impuesto a los dividendos del 5% aplicará sobre el monto de la distribución gravada, una vez el mismo se haya disminuido con el impuesto sobre la renta a la tarifa del 35%.

Para personas naturales residentes fiscales en Colombia, el impuesto a los dividendos tendrá una tarifa máxima del 10% que recaerá sobre los dividendos no gravados y del 35% respecto de los dividendos distribuidos como gravados.

- (g) La Ley 1819 de 2016 señaló que, a partir del año gravable 2017, la tarifa general del impuesto sobre las ventas es del 19%, no obstante, la tarifa del impuesto sobre las ventas aplicable a los contratos celebrados con entidades públicas o estatales es del 16%, vigente en la fecha de la resolución o acto de adjudicación, o suscripción del respectivo contrato. Adicionalmente excluye del impuesto sobre las ventas los servicios de Cloud Services y equipos móviles inteligentes menores a 22 UVT y establece que los periodos para solicitar los impuestos descontables por IVA, será de tres periodos bimestrales inmediatamente siguientes al periodo de su causación.

La siguiente es la conciliación entre la pérdida contable antes de impuesto a la riqueza y la (pérdida) utilidad fiscal estimada al 31 de diciembre:

|   | 2017                    | 2016                    |
|---|-------------------------|-------------------------|
|   | (COP\$000)              |                         |
| <b>Resultado antes de impuesto a la riqueza</b>               | <b>\$ (328,079,799)</b> | <b>\$ (316,632,205)</b> |
| Partidas que disminuyen la pérdida contable:                  |                         |                         |
| Baja de activos del PARAPAT                                   | -                       | 5,293,305               |
| Intereses pagados deuda financiera - PARAPAT (Nota 23)        | 350,451,210             | 499,233,016             |
| Ingreso (gasto) derechos de uso y cargos anticipados          | 110,793,210             | (8,095,039)             |
| Efecto contable de valoración de derivados - flujos futuros   | 126,547,887             | 4,691,460               |
| Gravamen al movimiento financiero                             | 15,385,514              | 9,721,681               |
| Deterioro de cartera contable, neto de recuperación (Nota 22) | 38,296,993              | 38,716,534              |
| Depreciaciones y amortizaciones contables (Nota 13 y 14)      | 1,148,818,024           | 984,114,883             |
| Provisiones contables   | 11,071,712              | 66,621,714              |
| Efecto, en instrumento de patrimonio perpetuo                 | 114,279,297             | (71,155,863)            |
| Efecto, fiscal de la caja de derivados                        | 295,179,912             | 254,359,879             |
| Partidas que aumentan la pérdida contable:                    |                         |                         |
| Prepago contrato de contraprestación al PARAPAT               | (4,879,497,490)         | (497,231,784)           |
| Depreciaciones y amortizaciones fiscales                      | (889,116,019)           | (769,726,069)           |
| Deterioro en otras participaciones financieras                | -                       | 3,373,473               |
| (Ingreso) por subvenciones del Gobierno                       | (5,289,209)             | (10,812,992)            |
| Otras partidas no deducibles                                  | (2,820,185)             | 158,111,373             |
| <b>(Pérdida) utilidad fiscal</b>                              | <b>(3,893,978,943)</b>  | <b>350,583,366</b>      |
| Compensación de pérdidas y excesos de renta presuntiva (1)    | -                       | (350,583,366)           |
| Base gravable impuesto de renta                               | (3,893,978,943)         |                         |
| Impuesto de renta   | -                       | -                       |
| Impuesto y sobretasa de la renta para la equidad CREE         | -                       | (6,620,083)             |
| Impuesto de ganancias ocasionales                             | (18,483)                | (31,297)                |
| (Gasto) recuperación provisión de impuesto                    | (22,966)                | (9,638)                 |
| <b>Impuesto sobre la renta</b>                                | <b>\$ (41,449)</b>      | <b>\$ (6,661,018)</b>   |

(1) Compensación de \$64,695,189 de excesos de renta presuntiva del año 2011 y \$258,011,614 de pérdidas fiscales del año 2007 y \$27,876,563 de pérdidas fiscales del año 2007.

(2) Efecto generado por el pago anticipado del contrato de contraprestación al PARAPAT.

#### Impuesto Diferido Activo y Pasivo

El reconocimiento del activo por impuesto diferido sobre diferencias temporarias y pérdidas fiscales que se utilizarán en el periodo 2018 a 2023, está soportado por el plan estratégico (2018 – 2020) y la proyección de resultados (2021 – 2023) de la Empresa.

El impuesto diferido se valora por las tasas de tributación que se espera aplicar en los períodos en los que las diferencias temporarias se revertirán sobre la base de las tasas impositivas y las bases imponibles negativas pendientes de compensar a la fecha de cierre.

El activo por impuesto diferido no reconocido por diferencias temporarias deducibles al cierre de 2017 asciende a \$479,468,571 (2016 - \$1,159,327,875) y el impuesto diferido no reconocido por pérdidas fiscales en 2017 fue de \$421,972,089 (2016 - \$529,598,313).

El movimiento y saldo del activo por impuesto diferido al 31 de diciembre se presenta a continuación:

|  | 2017                    | 2016                    |
|--|-------------------------|-------------------------|
|  | (COP\$000)              |                         |
| Impuesto diferido:   |                         |                         |
| Intangibles, propiedades, planta y equipo                                  | \$ 242,955,368          | \$ -                    |
| Contrato de Contraprestación – PARAPAT                                     | -                       | 1,001,679,211           |
| Pasivos estimados y provisiones  | -                       | 75,944,174              |
| <b>Activo por impuesto diferido sobre diferencias temporarias</b>          | <b>\$ 242,955,368</b>   | <b>\$ 1,077,623,385</b> |
| Impuesto diferido:   |                         |                         |
| Activo por impuesto diferido por pérdidas fiscales y excesos de presuntiva | 1,589,598,147           | 272,872,335             |
| <b>Subtotal activo por impuesto diferido</b>                               | <b>1,832,553,515</b>    | <b>1,350,495,720</b>    |
| Impuesto diferido:   |                         |                         |
| Revaluación de bienes inmuebles  | (130,153,314)           | (86,111,726)            |
| <b>Total activo por impuesto diferido</b>                                  | <b>\$ 1,702,400,201</b> | <b>\$ 1,264,383,994</b> |

El movimiento y saldo del pasivo por impuesto diferido se presenta a continuación:

|   | 2017                 | 2016                  |
|---|----------------------|-----------------------|
|   | (COP\$000)           |                       |
| Impuesto diferido:  |                      |                       |
| Diferencias temporarias con efecto en resultados                          | \$ 17,326,901        | \$ 191,466,558        |
| Valoración de coberturas con efecto en otros resultados integrales        | -                    | 42,880,724            |
| Revaluación de bienes inmuebles con efecto en otros resultados integrales | -                    | 4,020,622             |
| <b>Total pasivo por impuesto diferido</b>                                 | <b>\$ 17,326,901</b> | <b>\$ 238,367,904</b> |

El movimiento del impuesto diferido reconocido al 31 de diciembre en el Otro de Resultado Integral se presenta a continuación:

|   | 2017                  | 2016                   |
|---|-----------------------|------------------------|
|   | (COP\$000)            |                        |
| Valoración de coberturas (Nota 20)  | \$ (65,779,774)       | \$ (93,064,437)        |
| Impuesto diferido valoración de coberturas (Nota 20)                        | 42,880,724            | 42,130,342             |
| <b>Resultado en valoración de coberturas, neto de impuestos</b>             | <b>(22,899,050)</b>   | <b>(50,934,095)</b>    |
| Revaluación de terrenos y edificios, neta de depreciación y bajas (Nota 20) | 192,085,628           | (9,485,693)            |
| Impuesto diferido bienes inmuebles contrato – PARAPAT (Nota 20)             | 86,111,726            | (23,213,708)           |
| Impuesto diferido bienes inmuebles propios (Nota 20)                        | (126,132,692)         | 549,637                |
| <b>Revaluación de terrenos y edificios, neto</b>                            | <b>152,064,662</b>    | <b>(32,149,764)</b>    |
| Método de participación sobre resultados actuariales                        | 1,169,273             | -                      |
| <b>Otros resultados integrales</b>  | <b>\$ 130,334,885</b> | <b>\$ (83,083,859)</b> |

A continuación, se presenta un resumen de las principales partidas conciliatorias entre el patrimonio contable y el patrimonio líquido fiscal al 31 de diciembre:

|  | 2017                    | 2016                    |
|--|-------------------------|-------------------------|
|  | (COP\$000)              |                         |
| <b>Patrimonio contable</b>                                     | <b>\$ 6,401,291,988</b> | <b>\$ (361,012,985)</b> |
| Partidas que incrementan el patrimonio contable:               |                         |                         |
| Diferencia de reconocimiento contrato de explotación - PARAPAT | -                       | 3,788,318,738           |
| Diferencia de provisión de cartera contable y fiscal           | 838,263,106             | 835,259,117             |
| Diferencia en vida útiles de propiedades, planta y equipo      | 608,324,324             | 967,601,413             |
| Subvenciones del Gobierno (Nota 18)                            | 14,559,592              | 18,023,992              |
| Pasivos estimados y provisiones                                | 7,949,443               | 407,398,339             |
| Provisión por desmantelamiento (Nota 19)                       | 29,581,071              | 27,042,092              |
| Pasivo por impuesto diferido                                   | 17,326,901              | 238,367,904             |
| Valoración de coberturas                                       | 35,559,202              | (449,962,092)           |
| Partidas que disminuyen el patrimonio:                         |                         |                         |
| Diferencia en vidas útiles de intangibles y diferidos          | (939,163,377)           | (865,365,387)           |
| Ingreso diferido   | (5,525,031)             | (75,987,817)            |
| Diferencia en cambio valorada sin efecto fiscal                | (11,844,762)            | -                       |
| Instrumento de patrimonio perpetuo                             | (1,530,602,875)         | (1,537,796,469)         |
| Activo por impuesto diferido                                   | (1,702,400,201)         | (1,264,383,994)         |
| Inversiones en filiales  | (513,031,145)           | -                       |
| Otras partidas   | (8,581,774)             | 28,590,362              |
| <b>Patrimonio líquido fiscal</b>                               | <b>\$ 3,241,706,462</b> | <b>\$ 1,756,093,213</b> |

#### Pérdidas Fiscales

Las declaraciones del impuesto de renta del 2010 al 2016 pueden ser revisadas por las autoridades de impuestos dentro de los 5 años siguientes a la fecha de presentación o corrección, considerando que las declaraciones presentaron pérdidas fiscales o compensaciones de pérdidas fiscales; La Ley 1819 de 2016 extendió el término de la firmeza a 6 años de las declaraciones del impuesto de renta que se presenten y corrijan a partir del 2017. La administración estima que no hay diferencias significativas que impliquen la modificación del impuesto liquidado, ni de la imposición de sanciones que conlleven el reconocimiento de contingencias en los Estados Financieros.

De acuerdo con la legislación tributaria vigente, las pérdidas generadas en el impuesto sobre la renta y complementarios y/o en el impuesto sobre la renta para la equidad – CREE antes de 2017, deberán ser compensadas con la renta líquida obtenida en 2017 y periodos siguientes, teniendo en cuenta la fórmula establecida en el numeral 5, del artículo 290 de la Ley 1819 de 2016. Las pérdidas fiscales determinadas no deberán ser ajustadas fiscalmente.

A partir de 2017, las sociedades podrán compensar las pérdidas fiscales obtenidas en el determinado periodo corriente, con las rentas ordinarias que se generen en los 12 períodos gravables siguientes a la obtención de las mencionadas pérdidas fiscales, sin perjuicio de la renta presuntiva del ejercicio.

Las pérdidas fiscales se originaron así:

| Impuesto | Años Origen | Pérdidas Ajustadas(1)   | Pérdida del año (2)     | Saldo Pérdidas          |
|----------|-------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Renta    | 2008        | 203,775,156             | \$ -                    | \$ 203,775,156          |
|          | 2009        | 516,343,197             | -                       | 516,343,197             |
|          | 2010        | 258,283,984             | -                       | 258,283,984             |
|          | 2011        | 384,978,215             | -                       | 384,978,215             |
|          | 2012        | 147,254,932             | -                       | 147,254,932             |
|          | 2013        | 152,496,301             | -                       | 152,496,301             |
|          | 2015        | 148,816,013             | -                       | 148,816,013             |
|          | 2017        | -                       | 3,893,978,943           | 3,893,978,943           |
|          |             | <b>\$ 1,811,947,798</b> | <b>\$ 3,893,978,943</b> | <b>\$ 5,705,926,741</b> |
| CREE     | 2015        | 374,074,669             | -                       | 374,074,669             |
|          |             | 374,074,695             | -                       | 374,074,669             |
|          |             | <b>\$ 2,186,022,467</b> | <b>\$ 3,893,978,943</b> | <b>\$ 6,080,001,410</b> |

(1) Saldos expresados en las declaraciones del impuesto de renta y ajustados conforme a los numerales 5 y 6 del artículo 290 de la Ley 1819 de 2016; pérdidas fiscales sin límite de vencimiento.

(2) Pérdida fiscal con vencimiento en el año 2029 (12 años), conforme al artículo 147 del Estatuto Tributario Nacional.

Las declaraciones de impuestos del 2008 al 2016 pueden ser revisadas por las autoridades de impuestos dentro de los 5 años siguientes a la fecha de presentación o corrección, considerando que las declaraciones presentaron pérdidas fiscales o compensaciones de pérdidas fiscales; en opinión de la administración, en el evento que ello ocurra, no se esperan diferencias significativas que impliquen la modificación del impuesto liquidado, ni de la imposición de sanciones que conlleven el reconocimiento de contingencias en los Estados Financieros.

A partir del año 2017, el término general de firmeza de las declaraciones tributarias será de 3 años a partir de la fecha de su vencimiento o de la fecha de su presentación, cuando estas hayan sido presentadas de forma extemporánea. Respecto de las declaraciones de precios de transferencia, el término de su firmeza será de 6 años. Respecto de aquellas declaraciones en las cuales se presenten saldos a favor, el término de firmeza será de 3 años, desde la fecha de la presentación de la solicitud de devolución o compensación.

Respecto de aquellas declaraciones tributarias en las que se compensen pérdidas fiscales, quedarán en firme a los 6 años contados a partir de la fecha de su presentación. Respecto de aquellas declaraciones en las que se liquiden pérdidas fiscales, el término de firmeza será de 12 años y si las pérdidas se compensan en los últimos 2 años, de los 12 permitidos, su término de firmeza se extenderá hasta 3 años más, desde el año de su compensación.

En el siguiente cuadro se resume el estatus de las declaraciones tributarias del impuesto de renta y el impuesto sobre la renta para la equidad CREE de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., que pueden ser objeto de revisión por parte de las autoridades tributarias:

| Impuesto | Período Gravable | Fecha de Cierre para Revisión |
|----------|------------------|-------------------------------|
| CREE     | 2016             | Abril de 2022                 |
| Renta    | 2016             | Abril de 2022                 |
| CREE     | 2015             | Abril de 2021                 |
| Renta    | 2015             | Abril de 2021                 |
| CREE     | 2014             | Abril de 2022                 |
| Renta    | 2014             | Abril de 2022                 |
| CREE     | 2013             | Abril de 2019                 |
| Renta    | 2013             | Septiembre de 2020            |
| Renta    | 2012             | Abril de 2020                 |
| Renta    | 2010             | Abril de 2018                 |

A continuación, se relaciona el estatus de la declaración de renta de Telefónica Móviles Colombia S.A., empresa que fue absorbida por Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., que puede ser objeto de revisión por parte de las autoridades tributarias:

| Período Gravable | Fecha de Cierre para Revisión |
|------------------|-------------------------------|
| 2010             | Abril de 2021                 |

La declaración del impuesto de renta del 2016 generó un saldo a favor de \$77,116,828 y la declaración del impuesto sobre la renta para la equidad CREE de \$75,574,837 para un total de \$152,691,665, compensados en 2017 de la siguiente forma:

| Concepto  | Compensación         |
|---|----------------------|
| Abono al valor a pagar declaración retención en la fuente abril 2017          | 19,752,832           |
| Valor a pagar declaración IVA I bimestre 2017                                 | 57,363,996           |
| <b>Valor compensado con renta año 2016</b>                                    | <b>\$ 77,116,828</b> |
| Valor a pagar declaración IVA I bimestre 2017                                 | 13,920,782           |
| Valor a pagar declaración INC II bimestre 2017                                | 6,069,863            |
| Valor a pagar declaración IVA II bimestre 2017                                | 55,584,192           |
| <b>Valor compensado impuesto sobre la renta para la equidad CREE año 2016</b> | <b>\$ 75,574,837</b> |

#### Impuesto de la Renta para la Equidad CREE

El artículo 376 de la Ley 1819 del año 2016 eliminó el impuesto sobre la renta para la equidad CREE a partir del año 2017, impuesto creado en 2013 con la Ley 1607 de 2012; la provisión se calculaba a la tasa del 9% por el mayor valor entre el método de causación sobre la base de la renta líquida y el método de renta presuntiva. Las declaraciones del impuesto de la renta pueden ser revisadas por las autoridades de impuestos dentro de los 2 años siguientes a su presentación.

Basados en los anteriores elementos estructurales, que enmarcan este tributo como un impuesto de renta, tales como su hecho generador, el cual es la generación de ganancias y su marco legislativo, denota que este impuesto se configura como un impuesto sobre la renta, con lo cual igualmente se concluye que la mejor clasificación en el Estado de Resultados Integrales de la Empresa es como un gasto por concepto de impuesto de renta.

La determinación del impuesto y la sobretasa de la renta para la equidad CREE para el año 2016 sobre la utilidad fiscal se presenta a continuación:

|   | 2016                |
|---|---------------------|
|   | (COP\$000)          |
| Utilidad fiscal impuesto de renta                             | \$ 350,583,366      |
| Menos – Partidas no deducibles, no gravadas con CREE          | (104,869)           |
| <b>Utilidad fiscal impuesto de renta para la equidad CREE</b> | <b>350,478,497</b>  |
| Compensación de créditos fiscales (1)                         | (306,024,607)       |
| Base gravable impuesto mínimo 3%                              | 44,453,890          |
| Impuesto sobre la renta para la equidad CREE 9%               | 4,000,850           |
| Sobretasa del impuesto sobre la renta                         | 2,619,233           |
| Total impuesto más sobretasa                                  | 2,619,233           |
| <b>Total impuesto más sobretasa</b>                           | <b>\$ 6,620,083</b> |

(1) Compensación de pérdidas fiscales por \$211,319,454 del año 2013 y \$70,497,106 del año 2015 y excesos de renta presuntiva por \$53,927,761 del año 2015, hasta la base mínima de la liquidación del impuesto y la sobretasa de la renta para la equidad CREE, sobre el patrimonio líquido.

La determinación del impuesto y la sobretasa de la renta para la equidad CREE para el año 2016 se presentan a continuación:

|   | 2016                |
|---|---------------------|
|   | (COP\$000)          |
| Patrimonio líquido fiscal año 2015 (1)                          | \$ 1,481,796,321    |
| Base gravable impuesto mínimo 3%                                | 44,453,890          |
| <b>Impuesto sobre la renta para la equidad CREE 9% (2)</b>      | <b>4,000,850</b>    |
| Sobretasa del impuesto sobre la renta (2)                       | 2,619,233           |
| <b>Impuesto y sobretasa sobre la renta para la equidad CREE</b> | <b>\$ 6,620,083</b> |

(1) Saldos expresados en las declaraciones de renta.

(2) A continuación, se presenta la liquidación de la sobretasa:

|   | 2016                |
|---|---------------------|
|   | (COP\$000)          |
| Patrimonio líquido fiscal año 2015 – 2014                         | \$ 1,481,796,321    |
| Base gravable impuesto mínimo 3%                                  | 44,453,890          |
| Menos:  | (800,000)           |
| Base gravable sobretasa   | 43,653,890          |
| Tarifa sobretasa  | 6%                  |
| <b>Sobretasa del impuesto sobre la renta para la equidad CREE</b> | <b>\$ 2,619,233</b> |

#### Impuesto de Ganancias Ocasionales

El impuesto de ganancias ocasionales se causa a la tarifa del 10% por la venta de activos fijos poseídos por 2 años o más, de la utilidad resultante en el momento de la venta, debe imputarse en primera instancia la renta líquida por recuperación de la depreciación acumulada y la utilidad restante, si la hay, constituye la ganancia ocasional.

La determinación del impuesto de ganancias ocasionales se presenta a continuación:

|  | 2017             | 2016             |
|--|------------------|------------------|
|  | (COP\$000)       |                  |
| Ingresos por ganancias ocasionales       | \$ 202,771       | \$ 540,000       |
| Menos – Costos por ganancias ocasionales | (17,933)         | (227,030)        |
| Ganancias ocasionales gravables          | 184,834          | 312,970          |
| Tarifa de impuesto                       | 10%              | 10%              |
| <b>Impuesto de ganancias ocasionales</b> | <b>\$ 18,483</b> | <b>\$ 31,297</b> |

La Ley 1739 estableció para las personas jurídicas por los años 2015, 2016 y 2017 el impuesto a la riqueza, el cual grava el patrimonio líquido fiscal del contribuyente con corte al 1 de enero de los correspondientes años.

#### Impuesto a la Riqueza

A continuación se presenta la liquidación del impuesto para los años 2016 y 2015 efectuada conforme a la tabla del Artículo 296-2 del Estatuto Tributario Nacional:

|   | 2017                | 2016                 |
|---|---------------------|----------------------|
|   | (COP\$000)          |                      |
| Patrimonio líquido fiscal del 1 de enero 2017 y 2016    | \$ 1,756,093,214    | \$ 1,481,796,321     |
| Mas (según parágrafo 4º Art. 294-2 Estatuto Tributario) | (53,223,914)        | 168,528,497          |
| Base gravable del impuesto                              | 1,702,869,300       | 1,650,324,818        |
| Menos (según tabla Estatuto Tributario)                 | (5,000,000)         | (5,000,000)          |
| Total base gravable                                     | 1,697,869,300       | 1,645,324,818        |
| Tarifa (0.4% año 2017 y 1% año 2016)                    | 6,791,476           | 16,453,248           |
| Más (según tabla Estatuto Tributario)                   | 6,000               | 15,500               |
| <b>Total impuesto anual</b>                             | <b>\$ 6,797,476</b> | <b>\$ 16,468,748</b> |

La Empresa efectuó el pago de este impuesto en dos cuotas iguales en los meses de mayo y septiembre del respectivo año.

#### Precios de Transferencia

A partir de 2004 entró en vigencia el requisito de realizar estudio de precios de transferencia con el objetivo de declarar las operaciones que haya efectuado la Empresa con sus vinculados económicos o partes relacionadas del exterior.

Asesores independientes preparan la declaración y documentación comprobatoria de precios de transferencia, exigido por disposiciones tributarias, tendientes a demostrar que las operaciones con vinculados económicos del exterior se efectuaron a valores de mercado durante el año 2017. Para este propósito la Compañía presentará una declaración informativa y tendrá disponible el referido estudio en el mes de septiembre de 2018. El incumplimiento del régimen de precios de transferencia puede acarrear sanciones pecuniarias y un mayor impuesto sobre la renta; sin embargo, la Gerencia y sus asesores son de la opinión que el estudio será concluido oportunamente y no arrojará cambios significativos a la base utilizada para la determinación de la provisión del impuesto sobre la renta de 2017.

## 12. Inversiones en Subsidiarias

La participación en las compañías al 31 de diciembre de 2017 fue la siguiente:

| Entidad   | País / Ciudad           | Participación Directa e Indirecta | 31 de diciembre de 2017 |
|---|-------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. | Colombia / Bucaramanga  | 94.48%                            | \$ 361,435,890          |
| Metropolitana de Telecomunicaciones S.A. E.S.P.   | Colombia / Barranquilla | 87.45%                            | 293,251,244             |
|   |                         |                                   | <b>\$ 654,687,134</b>   |

#### Método de participación patrimonial

Las inversiones en sociedades subordinadas en las cuales la Empresa tenía directamente, o por intermedio o con el concurso de sus subordinadas o de las subordinadas de estas, más del 50% del capital, se contabilizan por el método de participación obteniéndose una utilidad neta durante el trimestre de octubre a diciembre de 2017 de \$1,946,919 según se detalla a continuación. La información financiera de las compañías subordinadas, tomada como base para la aplicación del método de participación patrimonial, corresponde al cierre de 2017 a efectos de balance. A efectos del Estado de Resultados Integrales, el método de participación se aplicó sobre el resultado del periodo de tres meses, considerando que la Empresa tomó el control de las mismas a partir del 27 de septiembre de 2017, fecha de pago total de las obligaciones con el PARAPAT. (Nota 1(g))

El efecto de la aplicación del método de participación patrimonial por el periodo comprendido entre el 27 de septiembre al 31 de diciembre del 2017 arrojó los siguientes resultados:

| Subsidiaria                                       | Participación Directa e indirecta | Efecto en los Resultados | Efecto Otro Resultado Integral |
|---|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. | 94.48%                            | \$ (1,712,826)           | \$ 1,169,273                   |
| Metropolitana de Telecomunicaciones S.A. E.S.P.   | 87.45%                            | 3,659,745                | -                              |
|   |                                   | <b>\$ 1,946,919</b>      | <b>\$ 1,169,273</b>            |

Las principales cifras de las compañías sobre las que se aplicó método de participación fueron las siguientes:

| Subsidiaria                                       | Activo         | Pasivo         | Resultados     |
|---|----------------|----------------|----------------|
| Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. | \$ 437,511,258 | \$ 290,435,718 | \$ (3,007,907) |
| Metropolitana de Telecomunicaciones S.A. E.S.P.   | \$ 310,998,874 | \$ 267,353,314 | \$ 7,459,751   |

### 13. Propiedades, Planta y Equipo

El costo de las propiedades, planta y equipo y su correspondiente depreciación acumulada se presenta a continuación:

| Concepto                                      | Al 31 de diciembre de 2017 |                           |                         | Al 31 de diciembre de 2016 |                           |                         |
|---|----------------------------|---------------------------|-------------------------|----------------------------|---------------------------|-------------------------|
|   | Costo                      | Depreciación Acumulada    | Valor Neto en Libros    | Costo                      | Depreciación Acumulada    | Valor Neto en Libros    |
| (COP\$000)                                    |                            |                           |                         |                            |                           |                         |
| Terrenos y construcciones                     | \$ 3,299,012,692           | \$ (1,716,362,999)        | \$ 1,582,649,693        | \$ 3,055,678,656           | \$ (1,564,583,821)        | \$ 1,491,094,835        |
| Instalaciones técnicas, maquinaria y otros    | 8,648,498,898              | (5,975,953,208)           | 2,672,545,690           | 7,959,081,132              | (5,400,266,758)           | 2,558,814,374           |
| Equipo en curso                               | 432,474,968                | -                         | 432,474,968             | 479,940,713                | -                         | 479,940,713             |
| Mobiliario, equipo manejo información y otros | 687,841,690                | (520,780,955)             | 167,060,735             | 641,016,138                | (472,138,078)             | 168,878,060             |
|   | <b>\$ 13,067,828,248</b>   | <b>\$ (8,213,097,162)</b> | <b>\$ 4,854,731,086</b> | <b>\$ 12,135,716,639</b>   | <b>\$ (7,436,988,657)</b> | <b>\$ 4,698,727,982</b> |

Los movimientos para el ejercicio 2017 de las partidas que integran el costo de propiedades, planta y equipo son los siguientes:

| Concepto                                      | Saldo al 31 de diciembre de 2016 | Altas                 | Bajas                  | Traspos                | Revaluación (Nota 1)  | Saldo al 31 de diciembre de 2017 |
|---|----------------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|----------------------------------|
| (COP\$000)                                    |                                  |                       |                        |                        |                       |                                  |
| Costos:                                       |                                  |                       |                        |                        |                       |                                  |
| Terrenos y construcciones                     | \$ 3,055,678,656                 | \$ 30,221,372         | \$ (1,011,963)         | \$ 13,123,219          | \$ 201,001,408        | \$ 3,299,012,692                 |
| Instalaciones técnicas, maquinaria y otros    | 7,959,081,132                    | 416,786,293           | (27,254,286)           | 299,885,759            | -                     | 8,648,498,898                    |
| Equipo en curso                               | 479,940,713                      | 317,874,850           | (3,889,556)            | (361,451,039)          | -                     | 432,474,968                      |
| Mobiliario, equipo manejo información y otros | 641,016,138                      | 30,474,247            | (479,453)              | 16,830,758             | -                     | 687,841,690                      |
|   | <b>\$ 12,135,716,639</b>         | <b>\$ 795,356,762</b> | <b>\$ (32,635,258)</b> | <b>\$ (31,611,303)</b> | <b>\$ 201,001,408</b> | <b>\$ 13,067,828,248</b>         |

| Concepto                                      | Saldo al 31 de diciembre de 2016 | Altas                | Bajas                 | Traspos                | Revaluación (Nota 1)  | Saldo al 31 de diciembre de 2017 |
|---|----------------------------------|----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|----------------------------------|
| Depreciación acumulada:                       |                                  |                      |                       |                        |                       |                                  |
| Construcciones                                | \$ (1,564,583,821)               | \$ (143,577,000)     | \$ 713,602            | \$ -                   | \$ (8,915,780)        | \$ (1,716,362,999)               |
| Instalaciones técnicas, maquinaria y otros    | (5,400,266,758)                  | (599,438,720)        | 23,752,270            | -                      | -                     | (5,975,953,208)                  |
| Mobiliario, equipo manejo información y otros | (472,138,078)                    | (52,271,106)         | 3,628,229             | -                      | -                     | (520,780,955)                    |
|   | <b>(7,436,988,657)</b>           | <b>(795,286,826)</b> | <b>28,094,101</b>     | <b>-</b>               | <b>(8,915,780)</b>    | <b>(8,213,097,162)</b>           |
|   | <b>\$ 4,698,727,982</b>          | <b>\$ 69,936</b>     | <b>\$ (4,541,157)</b> | <b>\$ (31,611,303)</b> | <b>\$ 192,085,628</b> | <b>\$ 4,854,731,086</b>          |

Los movimientos para el ejercicio 2017 de los terrenos y construcciones reconocidos bajo el método de costo revaluado, sería el siguiente bajo el método del costo:

| Concepto                               | Saldo al 31 de diciembre de 2016 | Altas                   | Bajas               | Traspos              | Revaluación | Saldo al 31 de diciembre de 2017 |
|--|----------------------------------|-------------------------|---------------------|----------------------|-------------|----------------------------------|
| Costo:                                 |                                  |                         |                     |                      |             |                                  |
| Terrenos y construcciones              | \$ 2,548,595,765                 | \$ 30,221,372           | \$ (1,011,963)      | \$ 13,123,219        | \$ -        | \$ 2,590,928,393                 |
| Depreciación acumulada: Construcciones | (1,547,464,406)                  | (143,577,000)           | 713,602             | -                    | -           | (1,690,327,804)                  |
|  | <b>\$ 1,001,131,359</b>          | <b>\$ (113,355,628)</b> | <b>\$ (298,361)</b> | <b>\$ 13,123,219</b> | <b>\$ -</b> | <b>\$ 900,600,589</b>            |

Los movimientos para el ejercicio 2016 de las partidas que integran el costo de propiedades, planta y equipo son los siguientes:

| Concepto                                      | Saldo al 31 de diciembre de 2015 | Altas                 | Bajas                   | Traspos                | Revaluación (Nota 1) | Saldo al 31 de diciembre de 2016 |
|---|----------------------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|----------------------|----------------------------------|
| (COP\$000)                                    |                                  |                       |                         |                        |                      |                                  |
| Costo:  |                                  |                       |                         |                        |                      |                                  |
| Terrenos y construcciones                     | \$ 2,998,129,348                 | \$ 42,120,814         | \$ (1,381,845)          | \$ 17,390,111          | \$ (579,772)         | \$ 3,055,678,656                 |
| Instalaciones técnicas, maquinaria y otros    | 8,012,786,832                    | 458,503,656           | (677,041,403)           | 164,832,047            | -                    | 7,959,081,132                    |
| Equipo en curso                               | 365,088,691                      | 361,411,393           | (240,983)               | (246,318,388)          | -                    | 479,940,713                      |
| Mobiliario, equipo manejo información y otros | 598,709,959                      | 24,797,658            | (6,671,394)             | 24,179,915             | -                    | 641,016,138                      |
|   | <b>\$ 11,974,714,830</b>         | <b>\$ 886,833,521</b> | <b>\$ (685,335,625)</b> | <b>\$ (39,916,315)</b> | <b>\$ (579,772)</b>  | <b>\$ 12,135,716,639</b>         |

| Concepto                                      | Saldo al 31 de diciembre de 2015 | Altas                 | Bajas                 | Traspos                | Revaluación (Nota 1)  | Saldo al 31 de diciembre de 2016 |
|---|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|----------------------------------|
| (COP\$000)                                    |                                  |                       |                       |                        |                       |                                  |
| Depreciación acumulada:                       |                                  |                       |                       |                        |                       |                                  |
| Construcciones                                | \$ (1,414,445,906)               | \$ (142,101,571)      | \$ 869,577            | \$ -                   | \$ (8,905,921)        | \$ (1,564,583,821)               |
| Instalaciones técnicas, maquinaria y otros    | (5,526,025,642)                  | (546,390,921)         | 671,727,820           | 421,985                | -                     | (5,400,266,758)                  |
| Mobiliario, equipo manejo información y otros | (430,662,512)                    | (47,445,848)          | 6,392,267             | (421,985)              | -                     | (472,138,078)                    |
|   | <b>(7,371,134,060)</b>           | <b>(735,938,340)</b>  | <b>678,989,664</b>    | <b>-</b>               | <b>(8,905,921)</b>    | <b>(7,436,988,657)</b>           |
|   | <b>\$ 4,603,580,770</b>          | <b>\$ 150,895,181</b> | <b>\$ (6,345,961)</b> | <b>\$ (39,916,315)</b> | <b>\$ (9,485,693)</b> | <b>\$ 4,698,727,982</b>          |

Los movimientos para el ejercicio 2016 de los terrenos y construcciones reconocidos bajo el método de costo revaluado, sería el siguiente bajo el método del costo:

| Concepto                               | Saldo al 31 de diciembre de 2015 | Altas                 | Bajas               | Traspos              | Revaluación | Saldo al 31 de diciembre de 2016 |
|--|----------------------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|-------------|----------------------------------|
| Costo:                                 |                                  |                       |                     |                      |             |                                  |
| Terrenos y construcciones              | \$ 2,490,466,685                 | \$ 42,120,814         | \$ (1,381,845)      | \$ 17,390,111        | \$ -        | \$ 2,548,595,765                 |
| Depreciación acumulada: Construcciones | (1,406,232,412)                  | (142,101,571)         | 869,577             | -                    | -           | (1,547,464,406)                  |
|  | <b>\$ 1,084,234,273</b>          | <b>\$ (9,980,757)</b> | <b>\$ (512,268)</b> | <b>\$ 17,390,111</b> | <b>\$ -</b> | <b>\$ 1,001,131,359</b>          |

A continuación los saldos y movimientos de la revaluación al 31 de diciembre:

|                                       | Saldo al 31 de diciembre de 2016 | Altas (Nota 3)        | Bajas               | Saldo al 31 de diciembre de 2017 |
|---------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|---------------------|----------------------------------|
| (COP\$000)                            |                                  |                       |                     |                                  |
| Costo:                                |                                  |                       |                     |                                  |
| Terrenos                              | \$ 306,289,340                   | \$ 108,859,056        | \$ (73,732)         | \$ 415,074,664                   |
| Edificaciones                         | 200,793,552                      | 92,334,395            | (118,311)           | 293,009,636                      |
|                                       | 507,082,892                      | 201,193,451           | (192,043)           | 708,084,300                      |
| Depreciación acumulada:               |                                  |                       |                     |                                  |
| Edificaciones                         | (17,119,416)                     | (8,930,197)           | 14,417              | (26,035,196)                     |
|                                       | (17,119,416)                     | (8,930,197)           | 14,417              | (26,035,196)                     |
|                                       | <b>\$ 489,963,476</b>            | <b>\$ 192,263,254</b> | <b>\$ (177,626)</b> | <b>\$ 682,049,104</b>            |
| Impuesto de renta diferido (Nota 11)  | (90,132,348)                     | (40,020,966)          | -                   | (130,153,314)                    |
| Revaluación neta de impuesto diferido | <b>\$ 399,831,128</b>            | <b>\$ 152,242,288</b> | <b>(177,626)</b>    | <b>\$ 551,895,790</b>            |

#### Propiedades, Planta y Equipo Totalmente Depreciados

Las propiedades, planta y equipos totalmente depreciados al 31 de diciembre se presentan a continuación:

|   | 2017                    | 2016                    |
|---|-------------------------|-------------------------|
| (COP\$000)                                    |                         |                         |
| Instalaciones técnicas, maquinaria y otros    | \$ 3,378,554,983        | \$ 2,877,016,205        |
| Mobiliario, equipo manejo información y otros | 370,789,826             | 344,580,768             |
| Construcciones                                | 226,199,566             | 222,127,652             |
|   | <b>\$ 3,975,544,375</b> | <b>\$ 3,443,724,625</b> |

#### Arrendamientos Financieros

Bajo la modalidad de arrendamiento financiero, se incluyen los bienes muebles e inmuebles afectos al Contrato de Explotación con el PARAPAT y otros contratos de menor cuantía, como los arrendamientos de vehículos.

Los saldos y movimientos para el ejercicio 2017 del rubro de propiedades y equipos que corresponden a arrendamientos financieros son los siguientes:

|   | Saldo al 31 de diciembre de 2016 | Altas                  | Bajas                 | PARAPAT                 | Saldo al 31 de diciembre de 2017 |
|---|----------------------------------|------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------------------|
| (COP\$000)  |                                  |                        |                       |                         |                                  |
| Costo:  |                                  |                        |                       |                         |                                  |
| Terrenos y construcciones                         | \$ 1,746,495,668                 | \$ -                   | \$ (8,446)            | \$ (1,746,487,222)      | \$ -                             |
| Instalaciones técnicas, maquinaria y otros        | 1,287,189,640                    | -                      | (11,071,393)          | (1,276,118,247)         | -                                |
| Mobiliario, equipo informático, vehículos y otros | 62,077,089                       | 4,546,550              | (1,825,782)           | (51,376,462)            | 13,421,395                       |
|   | 3,095,762,397                    | 4,546,550              | (12,905,621)          | (3,073,981,931)         | 13,421,395                       |
| Depreciación acumulada:                           |                                  |                        |                       |                         |                                  |
| Terrenos y construcciones                         | (878,366,735)                    | (50,347,730)           | (8,446)               | 928,722,911             | -                                |
| Instalaciones técnicas, maquinaria y otros        | (1,158,949,082)                  | (23,416,150)           | 8,816,005             | 1,173,549,227           | -                                |
| Mobiliario, equipo informático, vehículos y otros | (54,299,006)                     | (3,368,790)            | 1,632,097             | 48,308,794              | (7,726,905)                      |
|   | (2,091,614,823)                  | (77,132,670)           | 10,439,656            | 2,150,580,932           | (7,726,905)                      |
|   | <b>\$ 1,004,147,574</b>          | <b>\$ (72,586,120)</b> | <b>\$ (2,465,965)</b> | <b>\$ (923,400,999)</b> | <b>\$ 5,694,490</b>              |

El 27 de septiembre de 2017, la Empresa realizó el pago anticipado de la totalidad de la deuda derivada del contrato de explotación de fecha 13 de agosto de 2003 con el Patrimonio Autónomo Receptor de Activos de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (PARAPAT), dando así por terminado el contrato de explotación.

Por lo anterior, al 31 de diciembre de 2017 los arrendamientos financieros se componen exclusivamente de flota de vehículos.

De igual manera en la columna del PARAPAT se presenta lo que hasta el 27 de septiembre se catalogaba como arrendamiento financiero.

Los saldos y movimientos para el ejercicio 2016 del rubro de propiedades y equipos que corresponden a arrendamientos financieros son los siguientes:

|   | Saldo al 31 de diciembre de 2015 | Altas                   | Bajas                 | Revaluación           | Saldo al 31 de diciembre de 2016 |
|---|----------------------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| (COP\$000)  |                                  |                         |                       |                       |                                  |
| Costo:  |                                  |                         |                       |                       |                                  |
| Terrenos y construcciones                         | \$ 1,746,635,712                 | \$ -                    | \$ (140,044)          | \$ -                  | \$ 1,746,495,668                 |
| Instalaciones técnicas, maquinaria y otros        | 1,305,867,989                    | -                       | (18,678,349)          | -                     | 1,287,189,640                    |
| Mobiliario, equipo informático, vehículos y otros | 67,303,473                       | 222,906                 | (5,449,290)           | -                     | 62,077,089                       |
|   | 3,119,807,174                    | 222,906                 | (24,267,683)          | -                     | 3,095,762,397                    |
| Depreciación acumulada:                           |                                  |                         |                       |                       |                                  |
| Terrenos y construcciones                         | (790,564,995)                    | (79,529,946)            | 140,044               | (8,411,838)           | (878,366,735)                    |
| Instalaciones técnicas, maquinaria y otros        | (1,140,216,480)                  | (32,386,184)            | 13,653,582            | -                     | (1,158,949,082)                  |
| Mobiliario, equipo informático, vehículos y otros | (55,050,067)                     | (4,429,693)             | 5,180,754             | -                     | (54,299,006)                     |
|   | (1,985,831,542)                  | (116,345,823)           | 18,974,380            | (8,411,838)           | (2,091,614,823)                  |
|   | <b>\$ 1,133,975,632</b>          | <b>\$ (116,122,917)</b> | <b>\$ (5,293,303)</b> | <b>\$ (8,411,838)</b> | <b>\$ 1,004,147,574</b>          |

Los compromisos de pagos futuros por operaciones de arrendamiento financiero al 31 de diciembre de 2017, es la siguiente:

|                                 | Menos de un Año     | Entre 1 y 5 Años    | Total               |
|---------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| (COP\$000)                      |                     |                     |                     |
| Valor presente                  | \$ 2,100,989        | \$ 3,067,140        | \$ 5,168,129        |
| Actualización financiera        | 392,726             | 532,704             | 925,430             |
| <b>Pagos futuros pendientes</b> | <b>\$ 2,493,715</b> | <b>\$ 3,599,844</b> | <b>\$ 6,093,559</b> |

#### 14. Intangibles

El costo y amortización acumulada de los intangibles se presentan a continuación:

| Concepto                  | Al 31 de diciembre de 2017 |                           |                         | Al 31 de diciembre de 2016 |                           |                       |
|---------------------------|----------------------------|---------------------------|-------------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------|
|                           | Costo                      | Amortización Acumulada    | Valor Neto en Libros    | Costo                      | Amortización Acumulada    | Valor Neto en Libros  |
| (COP\$000)                |                            |                           |                         |                            |                           |                       |
| Títulos habilitantes (1)  | \$ 2,337,806,459           | \$ (374,740,705)          | \$ 1,963,065,754        | \$ 1,236,921,539           | \$ (799,429,870)          | \$ 437,491,669        |
| Aplicaciones informáticas | 1,820,569,021              | (1,368,878,413)           | 451,690,608             | 1,606,298,412              | (1,179,563,862)           | 426,734,550           |
| Lista de clientes         | 621,555,372                | (621,555,372)             | -                       | 621,555,372                | (621,555,372)             | -                     |
| Otros intangibles (2)     | 130,469,713                | (32,840,656)              | 97,629,057              | 83,210,947                 | (29,657,033)              | 53,553,914            |
|                           | <b>\$ 4,910,400,565</b>    | <b>\$ (2,398,015,146)</b> | <b>\$ 2,512,385,419</b> | <b>\$ 3,547,986,270</b>    | <b>\$ (2,630,206,137)</b> | <b>\$ 917,780,133</b> |

Los movimientos de los intangibles al cierre de 2017 han sido los siguientes:

| Concepto                  | Saldo al 31 de diciembre de 2016 | Altas                   | Bajas            | Trasposos    | Saldo al 31 de diciembre de 2017 |
|---------------------------|----------------------------------|-------------------------|------------------|--------------|----------------------------------|
|                           |                                  |                         |                  |              | (COP\$000)                       |
| Títulos habilitantes (1)  | \$ 1,236,921,539                 | \$ 1,677,251,601        | \$ (576,366,681) | \$ -         | \$ 2,337,806,459                 |
| Aplicaciones informáticas | 1,606,298,412                    | 176,245,265             | (9,355,508)      | 47,380,852   | 1,820,569,021                    |
| Lista de clientes         | 621,555,372                      | -                       | -                | -            | 621,555,372                      |
| Otros intangibles (2)     | 83,210,947                       | 63,028,315              | -                | (15,769,549) | 130,469,713                      |
|                           | 3,547,986,270                    | 1,916,525,181           | (585,722,189)    | 31,611,303   | 4,910,400,565                    |
| Amortización acumulada:   |                                  |                         |                  |              |                                  |
| Títulos habilitantes      | (799,429,870)                    | (151,677,516)           | 576,366,681      | -            | (374,740,705)                    |
| Aplicaciones informáticas | (1,179,563,862)                  | (198,670,059)           | 9,355,508        | -            | (1,368,878,413)                  |
| Lista de clientes         | (621,555,372)                    | -                       | -                | -            | (621,555,372)                    |
| Otros intangibles         | (29,657,033)                     | (3,183,623)             | -                | -            | (32,840,656)                     |
|                           | (2,630,206,137)                  | (353,531,197)           | 585,722,189      | -            | (2,398,015,146)                  |
|                           | <b>\$ 917,780,133</b>            | <b>\$ 1,562,993,984</b> | <b>\$ -</b>      | <b>\$ -</b>  | <b>\$ 2,512,385,419</b>          |

Los movimientos de los intangibles al cierre de 2016 han sido los siguientes:

| Concepto                      | Saldo al 31 de diciembre de 2015 | Altas                  | Bajas        | Trasposos            | Saldo al 31 de diciembre de 2016 |
|-------------------------------|----------------------------------|------------------------|--------------|----------------------|----------------------------------|
|                               |                                  |                        |              |                      | (COP\$000)                       |
| Títulos habilitantes (1)      | \$ 1,236,921,539                 | \$ -                   | \$ -         | \$ -                 | \$ 1,236,921,539                 |
| Aplicaciones informáticas (2) | 1,378,947,837                    | 225,545,495            | (38,111,235) | 39,916,315           | 1,606,298,412                    |
| Lista de clientes             | 621,555,372                      | -                      | -            | -                    | 621,555,372                      |
| Otros intangibles (2)         | 82,754,191                       | 456,756                | -            | -                    | 83,210,947                       |
|                               | 3,320,178,939                    | 226,002,551            | (38,111,235) | 39,916,315           | 3,547,986,270                    |
| Amortización acumulada:       |                                  |                        |              |                      |                                  |
| Títulos habilitantes          | (733,950,004)                    | (65,479,866)           | -            | -                    | (799,429,870)                    |
| Aplicaciones informáticas     | (1,038,023,465)                  | (179,651,632)          | 38,111,235   | -                    | (1,179,563,862)                  |
| Lista de clientes             | (621,555,372)                    | -                      | -            | -                    | (621,555,372)                    |
| Otros intangibles             | (26,611,988)                     | (3,045,045)            | -            | -                    | (29,657,033)                     |
|                               | (2,420,140,829)                  | (248,176,543)          | 38,111,235   | -                    | (2,630,206,137)                  |
|                               | <b>\$ 900,038,110</b>            | <b>\$ (22,174,292)</b> | <b>\$ -</b>  | <b>\$ 39,916,315</b> | <b>\$ 917,780,133</b>            |

(1) Incluye en 2017, la compensación económica por la reversión de activos, establecida en el laudo arbitral e incorporado a la licencia de espectro de la operación móvil vigente, al ser un costo necesario e ineludible para poder seguir haciendo uso de ella y por tanto continuar con la prestación del servicio. (Nota 1. (h))

(2) Incluyen principalmente los pagos que la Empresa realizó por los derechos de uso de la infraestructura de ISA (Interconexión Eléctrica S.A.), sobre un anillo de fibra óptica que interconecta las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali.

El valor de los intangibles totalmente amortizados al 31 de diciembre se presenta a continuación:

|                           | 2017                    | 2016                    |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
|                           | (COP\$000)              |                         |
| Aplicaciones informáticas | \$ 976,926,446          | \$ 870,691,269          |
| Lista de clientes (1)     | 621,555,372             | 621,555,372             |
| Licencias                 | 15,389,413              | 582,002,395             |
| Otros activos intangibles | 21,983,455              | 21,983,455              |
|                           | <b>\$ 1,635,854,686</b> | <b>\$ 2,096,232,491</b> |

(1) Dentro de los intangibles se incluye la lista de clientes la cual hace parte de los activos afectos al Contrato de Explotación del PARAPAT y que al cierre de 2016 se encuentra totalmente amortizada.

Los movimientos para el ejercicio 2017 de las partidas que dentro del rubro de intangibles corresponden a arrendamientos financieros son los siguientes:

| Concepto                | Saldo al 31 de diciembre de 2016 | Bajas       | PARAPAT          | Saldo al 31 de diciembre de 2017 |
|-------------------------|----------------------------------|-------------|------------------|----------------------------------|
|                         |                                  |             |                  | (COP\$000)                       |
| Costo:                  |                                  |             |                  |                                  |
| Lista de clientes       | \$ 621,555,372                   | \$ -        | \$ (621,555,372) | \$ -                             |
| Amortización acumulada: |                                  |             |                  |                                  |
| Lista de clientes       | 621,555,372                      | \$ -        | (621,555,372)    | \$ -                             |
|                         | <b>\$ -</b>                      | <b>\$ -</b> | <b>\$ -</b>      | <b>\$ -</b>                      |

El 27 de septiembre de 2017, la Empresa realiza el pago anticipado de la totalidad de la deuda derivada del contrato de explotación de fecha 13 de agosto de 2003 con el Patrimonio Autónomo Receptor de Activos de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (PARAPAT), dando así por terminado el contrato de explotación.

## 15. Goodwill

El goodwill registrado se generó en la compra de la Compañía Celular de Colombia S.A. – COCELCO S.A. en el 2000 por una suma de \$939,163,377. De acuerdo con el análisis de deterioro realizado por la Empresa al cierre de los ejercicios 2017 y 2016 no se identificó la necesidad de registrar en los Estados Financieros deterioro sobre el goodwill al ser su valor recuperable superior al valor contable.

Así mismo, se han realizado análisis de sensibilidad sobre cambios razonablemente posibles en las principales variables de valoración y el valor recuperable se mantiene por encima del valor neto contable.

Los análisis realizados por la Empresa parten del concepto total de valor de Empresa, del cual hace parte la porción que corresponde al valor patrimonial originado en la compra de Compañía Celular de Colombia S.A. – COCELCO S.A. y que generó el reconocimiento del goodwill.

El goodwill es considerado activo de vida útil indefinida, ya que el período en el que se espera que este activo contribuya a la generación de ingresos, también es considerado indefinido.

Las tasas de descuento utilizadas se determinan basadas en información financiera y disponible y son ajustados por la tasa de riesgo país y riesgo de negocio correspondiente. Así, en los ejercicios 2017 y 2016 se utilizó una tasa porcentual nominal calculada en pesos de 10,83% y 11,08%, respectivamente; llegando a concluir que para el cierre del año 2017, no se evidencia deterioro en los activos de largo plazo.

## 16. Pasivos Financieros

El desglose de pasivos financieros al 31 de diciembre de 2017 y el calendario de vencimientos es el siguiente:

| Vencimientos                   | Corriente             |                       |                       |                       | No corriente            |                       |                         |                         | Total |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|-------|
|                                | 2018                  | 2019                  | 2020                  | 2021                  | 2022                    | Siguientes Años       | Total no Corriente      |                         |       |
|                                | (COP\$000)            |                       |                       |                       |                         |                       |                         |                         |       |
| Bono senior (1)                | \$ -                  | \$ -                  | \$ -                  | \$ -                  | \$ 2,232,975,346        | \$ -                  | \$ 2,232,975,346        | \$ 2,232,975,346        |       |
| Obligaciones financieras       | 224,829,810           | 309,931,161           | 144,304,409           | 207,933,090           | 192,341,025             | 390,106,174           | 1,244,615,859           | 1,469,445,669           |       |
| Otras obligaciones financieras | 55,711,527            | -                     | -                     | -                     | -                       | -                     | -                       | 55,711,527              |       |
| Instrumentos derivados         | 63,580,471            | 19,407,749            | 12,933,904            | 8,299,125             | -                       | -                     | 40,640,778              | 104,221,249             |       |
| <b>Total</b>                   | <b>\$ 344,121,808</b> | <b>\$ 329,338,910</b> | <b>\$ 157,238,313</b> | <b>\$ 216,232,215</b> | <b>\$ 2,425,316,371</b> | <b>\$ 390,106,174</b> | <b>\$ 3,518,231,983</b> | <b>\$ 3,862,353,791</b> |       |

(1) Bonos senior:

Al 31 de diciembre de 2017 el valor nominal de los bonos en circulación era de USD\$750 millones equivalente a \$ 2,238,000 millones y el costo de transacción por (\$5,025 millones) medidos al costo amortizado. (2016 USD\$750 - \$2,250,532 millones y el costo de transacción por (\$6,062 millones) medidos al costo amortizado).

Las características de la emisión se resumen a continuación:

| Formato       | Moneda de Emisión | Primas y Descuentos | Monto Total de la Emisión | Monto Total Emitido | Plazo Máx. Redención | Fecha de Emisión | Fecha de Vencimiento | Tasa / Pago        | Uso de los Recursos                |
|---------------|-------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|----------------------|------------------|----------------------|--------------------|------------------------------------|
| R 144A/ Reg S | USD               | Cero                | \$ 750,000,000            | \$ 750,000,000      | 10 años              | 27-sep-12        | 27-sep-22            | 5.375% / Semestral | Sustitución de pasivos financieros |

Al cierre de diciembre de 2017 los intereses por pagar sobre los bonos ascendieron a \$31,409,708 (2016 - \$36,727,440).

A continuación se presenta el desglose de las principales operaciones de financiación vigentes en cada periodo:

| Corto plazo   | Al 31 de diciembre de 2017 |            |      |        | Al 31 de diciembre de 2016 |                         |            |      |        |                |
|---|----------------------------|------------|------|--------|----------------------------|-------------------------|------------|------|--------|----------------|
|   | Valor                      | Tasa       | Base | Spread | Amortización               | Valor                   | Tasa       | Base | Spread | Amortización   |
| <b>Financieras en moneda Nacional</b>               | (COP\$000)                 |            |      |        |                            |                         |            |      |        |                |
| Créditos en Moneda Local                            | \$ 1,141,250               | IBR 3M     |      | 2.30%  | Al Vencimiento             | \$ 140,000,000          | DTF 3M +   |      | 4.65%  | Semestral      |
| Créditos en Moneda Local                            | 15,183,065                 | IBR 3M     |      | 2.80%  | Trimestral                 |                         |            |      |        |                |
| <b>Subtotal</b>                                     | <b>\$ 16,324,315</b>       |            |      |        |                            | <b>\$ 140,000,000</b>   |            |      |        |                |
| <b>Financieras en moneda extranjera</b>             |                            |            |      |        |                            |                         |            |      |        |                |
| Créditos en Moneda Extranjera (1)                   | 69,617,946                 | LIBOR 6M   |      | 0.32%  | Semestral                  | 100,196,958             | LIBO R6M   |      | 0.32%  | Semestral      |
| Créditos en Moneda Extranjera                       | 136,786,560                | LIBOR 3M   |      | 1.90%  | Al Vencimiento             | 15,003,550              | LIBO R6M   |      | 1.90%  | Al Vencimiento |
| <b>Subtotal</b>                                     | <b>\$ 206,404,506</b>      |            |      |        |                            | <b>\$ 115,200,508</b>   |            |      |        |                |
| <b>Otras obligaciones corto plazo</b>               |                            |            |      |        |                            |                         |            |      |        |                |
| Instrumentos derivados de pasivo a corto plazo      | 63,580,471                 |            |      |        |                            | 69,248,316              |            |      |        |                |
| Cuenta por pagar Intereses                          | 55,711,527                 |            |      |        |                            | 74,417,077              |            |      |        |                |
| Otras obligaciones financieras                      | 2,100,989                  |            |      |        |                            | 2,374,383               |            |      |        |                |
| <b>Subtotal</b>                                     | <b>\$ 121,392,987</b>      |            |      |        |                            | <b>\$ 146,039,776</b>   |            |      |        |                |
| <b>Obligaciones financieras a corto plazo</b>       | <b>\$ 344,121,808</b>      |            |      |        |                            | <b>\$ 401,240,284</b>   |            |      |        |                |
| <b>Largo plazo</b>                                  |                            |            |      |        |                            |                         |            |      |        |                |
| <b>Financieras en moneda nacional</b>               |                            |            |      |        |                            |                         |            |      |        |                |
| Créditos en Moneda Local                            | 959,850,732                | IBR +      |      | 2.81%  | Trimestral                 | 975,033,797             | IBR +      |      | 2.81%  | Trimestral     |
| Créditos en Moneda Local                            | 250,000,000                | IPC +      |      | 4.35%  | Al vencimiento             | 250,000,000             | IPC +      |      | 4.35%  | Al vencimiento |
| <b>Subtotal</b>                                     | <b>\$ 1,209,850,732</b>    |            |      |        |                            | <b>\$ 1,225,033,797</b> |            |      |        |                |
| <b>Financieras en moneda extranjera</b>             |                            |            |      |        |                            |                         |            |      |        |                |
| Créditos en Moneda Extranjera (1)                   | \$ 31,697,987              | LIBOR 6M + |      | 0.32%  | Semestral                  | 101,883,288             | LIBOR 6M + |      | 0.32%  | Semestral      |
| Créditos en Moneda Extranjera                       |                            |            |      |        |                            | 137,552,546             | LIBOR 3M + |      | 2.60%  | Al vencimiento |
| <b>Subtotal</b>                                     | <b>\$ 31,697,987</b>       |            |      |        |                            | <b>\$ 239,435,834</b>   |            |      |        |                |
| <b>Otras obligaciones largo plazo</b>               |                            |            |      |        |                            |                         |            |      |        |                |
| Instrumentos derivados de pasivo a largo plazo      | \$ 40,640,778              |            |      |        |                            | \$ 5,542,903            |            |      |        |                |
| Bono Senior   | 2,232,975,346              |            |      |        |                            | 2,244,469,968           |            |      |        |                |
| Otras Obligaciones Financieras                      | 3,067,140                  |            |      |        |                            | 4,464,639               |            |      |        |                |
| <b>Subtotal</b>                                     | <b>\$ 2,276,683,264</b>    |            |      |        |                            | <b>\$ 2,254,477,510</b> |            |      |        |                |
| <b>Total obligaciones financieras a largo plazo</b> | <b>\$ 3,518,231,983</b>    |            |      |        |                            | <b>\$ 3,718,947,141</b> |            |      |        |                |
| <b>Obligaciones financieras</b>                     | <b>\$ 3,862,353,791</b>    |            |      |        |                            | <b>\$ 4,120,187,425</b> |            |      |        |                |

(1) Los contratos de financiación entre Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. y el Banco Europeo de Inversión (BEI) cuentan con garantías comerciales emitidas por el Banco Santander y HSBC, en favor del BEI.

Un resumen de las principales operaciones de deuda con entidades de crédito y pagos realizados durante el ejercicio 2017 se resume a continuación:

- En 2017 se re-perfilaron obligaciones financieras denominadas en pesos colombianos que iniciaban su período de amortización en 2018 (\$853,569 millones) obteniendo un plazo de vencimiento de siete años con tres años de gracia por un monto de \$120,000 millones y un plazo de vencimiento de siete años con dos años de gracia por un monto de \$733,569; manteniendo las condiciones de tasa de interés quedando en IBR + 2.81% en promedio, mejorando la vida media en 1,6 años de la deuda denominada en pesos.
- Durante el 2017 se realizó amortización por USD\$33.39 millones de la obligación financiera con el BEI, USD \$5 millones de obligaciones financieras con Banco Santander y COP \$140,000 millones de obligaciones en moneda local.
- El tipo de interés de cierre de los préstamos en dólares para el 2017 fue de 2,81% (2016 -2.43 %) antes de coberturas, asociado al incremento en la tasa labor, después de coberturas de 8.64% (2016 -8.90%); para los préstamos en moneda local al cierre del 31 de diciembre de 2017 fue de 7.82% (2016 -10.43%).

**Otras Obligaciones Financieras – PARAPAT**

A continuación, se presenta la obligación financiera al 31 de diciembre con el PARAPAT:

|  | 2017       |  | 2016             |
|--|------------|--|------------------|
|  | (COP\$000) |  |                  |
| Corriente:                               |            |  |                  |
| Otras obligaciones financieras – PARAPAT | \$ -       |  | \$ 508,027,366   |
| No corriente:                            |            |  |                  |
| Otras obligaciones financieras – PARAPAT |            |  | 3,518,953,056    |
|  | \$ -       |  | \$ 4,026,980,422 |

Durante el año 2017 se realizó la cancelación total de la obligación al PARAPAT por \$4,887,406,584, de los cuales \$4,800,966,498 se pagaron en septiembre de 2017 (Nota 1. (g)) y \$86,440,086 corresponden al pago de la primera cuota en el mes de febrero y los intereses del mes de septiembre correspondientes al waiver de las cuotas prorrogadas hasta el día de la cancelación de la deuda. (2016- \$497,231,784).

**17. Proveedores y Cuentas por Pagar**

El saldo de los proveedores y cuentas por pagar al 31 de diciembre es el siguiente:

|   | 2017                    |  | 2016                    |
|---|-------------------------|--|-------------------------|
|   | (COP\$000)              |  |                         |
| <b>Corriente:</b>   |                         |  |                         |
| Acreeedores y proveedores (1)                                     | \$ 579,126,307          |  | \$ 527,077,346          |
| Proveedores de inmovilizado                                       | 505,588,542             |  | 428,182,502             |
| Accionistas, vinculados económicos y empresas asociadas (Nota 25) | 194,930,007             |  | 146,482,118             |
| Proveedores de terminales   | 121,581,514             |  | 137,764,085             |
| Remuneraciones laborales por pagar                                | 30,694,453              |  | 28,887,254              |
| Aportes parafiscales  | 5,231,376               |  | 5,361,692               |
|   | <b>\$ 1,437,152,196</b> |  | <b>\$ 1,273,754,997</b> |
| <b>No corriente</b>   |                         |  |                         |
| Acreeedores y proveedores – licencias de espectro (2)             | \$ 145,809,348          |  | \$ 142,624,331          |
| Subvenciones del Gobierno (3)                                     | 30,623,654              |  | 29,313,090              |
| Fianzas recibidas de clientes                                     | 37,411                  |  | 37,411                  |
|   | <b>176,470,413</b>      |  | <b>171,974,832</b>      |
|   | <b>\$ 1,613,622,609</b> |  | <b>\$ 1,445,729,829</b> |

Los proveedores y cuentas por pagar incluyen saldos en moneda extranjera al 31 de diciembre de 2017 de USD\$60,686 (\$179,240,727) y EUR\$374 (\$1,622,440) y al 31 de diciembre de 2016 de USD\$61,628 (\$184,928,866).

1) El saldo de los acreedores y proveedores al 31 de diciembre es el siguiente:

|   | 2017                  |  | 2016                  |
|---|-----------------------|--|-----------------------|
|   | (COP\$000)            |  |                       |
| Mantenimiento de equipos                  | \$ 128,884,936        |  | \$ 121,516,835        |
| Otros acreedores (a)                      | 106,907,463           |  | 106,787,993           |
| Comisiones por ventas                     | 54,440,172            |  | 56,267,605            |
| Alquileres                                | 59,960,674            |  | 48,933,389            |
| Proveedores de contenidos                 | 68,585,737            |  | 37,925,262            |
| Interconexión                             | 41,350,015            |  | 36,656,737            |
| Renting y actividades terceros a clientes | 21,428,907            |  | 29,303,872            |
| Roaming                                   | 15,385,966            |  | 20,943,674            |
| Energía                                   | 19,428,633            |  | 17,188,020            |
| Publicidad                                | 27,175,621            |  | 16,253,911            |
| Obligaciones de hacer                     | 18,089,928            |  | 15,178,862            |
| Servicios de atención a clientes          | 8,990,423             |  | 12,723,214            |
| Servicios informáticos                    | 4,563,260             |  | 3,877,359             |
| Tributos y contraprestaciones             | 3,649,461             |  | 3,090,390             |
| Viajes                                    | 285,111               |  | 430,223               |
|   | <b>\$ 579,126,307</b> |  | <b>\$ 527,077,346</b> |

(a) Incluye cuentas por pagar por franqueo y envío de correspondencia, servicios de atención al cliente, asistencia técnica, transportes de ventas, servicios generales y de almacenamiento, entre otros.

(2) Incluye saldos de obligaciones de hacer por la ampliación de 15MHz en 2011 para la telefonía celular y renovación de espectro para la prestación del servicio de telefonía celular en marzo de 2014 por 10 años.

(3) Plan Bianual III

En 2010, la Empresa suscribió con el Gobierno Nacional un convenio, conocido como Plan Bianual III, que tiene por objeto el desarrollo de infraestructura de transporte necesaria para prestar servicios de banda ancha fija en estratos sociales 1, 2 y Pymes en las zonas rurales y urbanas y la captura de demanda de Internet de alta velocidad en zonas de cobertura especificadas en el plan y la reposición de sistemas inalámbricos obsoletos.

Los recursos asignados a este convenio ascendieron a \$109,322,092. La duración inicial del convenio era de 24 meses contados a partir de julio de 2010. En noviembre de 2013 se aprobó una prórroga hasta mayo de 2014 y el 26 de junio de 2015 se suscribió el acta final de verificación técnico-financiera de la infraestructura objeto del convenio.

Los recursos del Plan Bianual III son administrados a través de una Fiducia y se registran como deudores y otras cuentas por cobrar en derechos en fideicomiso con un saldo al 31 de diciembre de 2017 \$30,623,654 (2016 - \$29,313,090) (Nota 8 y 17).

A continuación, se detallan los valores de pagos futuros de los principales conceptos y operaciones catalogadas como leasing operativo:

| Concepto                             | A 1 Año               | Entre 1 y 5 Años      | Más de 5 Años         | Total Flujos          |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                      | (COP\$000)            |                       |                       |                       |
| Estaciones base, sitios, antenas     | \$ 93,606,053         | \$ 194,160,355        | \$ 32,137,314         | \$ 319,903,721        |
| Alquiler de torres e infraestructura | 30,439,653            | 102,101,276           | 122,857,885           | 255,398,814           |
| Otros alquileres de capacidad        | 18,076,258            | 74,999,355            | 136,873,375           | 229,948,988           |
| Centros de experiencia               | 17,141,488            | 27,532,908            | 4,591,111             | 49,265,507            |
| Capacidad satelital                  | 17,513,996            | 3,082,935             | -                     | 20,596,931            |
| Oficinas                             | 1,805,772             | 1,609,709             | -                     | 3,415,481             |
|                                      | <b>\$ 178,583,219</b> | <b>\$ 403,486,538</b> | <b>\$ 296,459,686</b> | <b>\$ 878,529,443</b> |

## 18. Pasivos Diferidos

El saldo de los pasivos diferidos al 31 de diciembre se presenta a continuación:

|   | 2017                  | 2016                  |
|---|-----------------------|-----------------------|
|   | (COP\$000)            |                       |
| <b>Corriente:</b>                       |                       |                       |
| Ingresos recibidos por anticipado       |                       |                       |
| Otros ingresos diferidos (2)            | \$ 83,419,853         | \$ 79,644,363         |
| Ingresos diferidos por recargas prepago | 9,989,049             | 11,279,000            |
| Subvenciones del Gobierno (1)           | 2,081,265             | 4,402,878             |
| Cesión de derechos uso (3)              | 1,211,501             | 1,211,500             |
|   | <b>\$ 96,701,668</b>  | <b>\$ 96,537,741</b>  |
| <b>No corriente</b>                     |                       |                       |
| Ingresos recibidos por anticipado       |                       |                       |
| Cesión de derechos de uso (3)           | \$ 57,363,757         | \$ 6,256,510          |
| Subvenciones del Gobierno (1)           | 12,478,327            | 13,621,114            |
| Otros ingresos diferidos (2)            | 4,909,403             | 5,440,149             |
|   | <b>74,751,487</b>     | <b>25,317,773</b>     |
|   | <b>\$ 171,453,156</b> | <b>\$ 121,855,514</b> |

(1) Incluye los ingresos recibidos por subvenciones del Gobierno (Escuelitas, localidades e instituciones educativas) a continuación se detalla el objeto de los convenios:

### Localidades e Instituciones Educativas

Mediante Resolución 3525 del 30 de diciembre de 2015, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el marco de las Resoluciones 1157 y 2105 de 2011, y aquellas que las modifiquen, aclaren o subroguen, reconoció el cumplimiento parcial de las obligaciones de hacer en los plazos y términos de las resoluciones mencionadas, como pago parcial del cincuenta por ciento (50%) del valor del espectro radioeléctrico, mediante: i) el cumplimiento de la instalación y operación de infraestructura para la expansión de cobertura de la red móvil en treinta y seis (36) localidades, aprobando la suma de \$20,409,148 a 30 de noviembre de 2015, y ii) el cumplimiento de la obligación de hacer a 31 de diciembre de 2014, respecto de la conexión y prestación de servicio de internet en ciento noventa y dos (192) instituciones educativas, por la suma de \$5,195,775.

Por el programa de localidades se reconocieron ingresos durante el año 2017 por \$1,308,337 (2016 - \$1,677,500) y por instituciones educativas en el año 2017 \$1,253,606 por conectividad y mantenimiento y \$405,654 correspondiente a amortización recurrente (2016 - \$909,432).

El saldo del pasivo diferido por subvenciones Incluye: i) \$12,308,548 (2016 - \$13,616,885) por localidades, ii) \$1,889,623 (2016 - \$2,295,277) por Instituciones educativas y iii) 361,421 (2016 - \$2,111,830) por otros conceptos.

- (2) Incluye la facturación a clientes por cuenta de terceros e ingresos recibidos por anticipados en los cargos básicos de postpago.  
 (3) Incluye los ingresos recibidos por arrendamientos de terrenos hasta el año 2028, el ingreso por uso del anillo portador con Colombia Móvil hasta el año 2023 y el ingreso por el contrato "RENATA" IRU hasta el año 2027.

## 19. Provisiones

El saldo de las provisiones al 31 de diciembre es el siguiente:

|  | 2017                  | 2016                  |
|--|-----------------------|-----------------------|
|  | (COP\$000)            |                       |
| <b>Corriente:</b>  |                       |                       |
| Provisión para responsabilidades fiscales y contraprestaciones (a) | \$ 119,667,981        | \$ 126,903,563        |
| Provisión para responsabilidades laborales (b)                     | 31,167,685            | 28,662,844            |
| Provisión de retiro voluntario (c)                                 | 13,885,966            | 13,123,406            |
| Provisiones por reclamaciones (Nota 26)                            | 5,339,203             | 10,713,673            |
| Pagos basados en acciones (d)                                      | 3,974,771             | 2,793,755             |
|  | <b>174,035,606</b>    | <b>182,197,241</b>    |
| <b>No corriente</b>  |                       |                       |
| Provisión para desmantelamiento (e)                                | 29,581,071            | 27,042,092            |
| Provisión para otras responsabilidades (Nota 26)                   | 16,527,670            | 26,355,498            |
| Pagos basados en acciones (d)                                      | 3,584,619             | 1,748,648             |
|  | <b>49,693,360</b>     | <b>55,146,238</b>     |
|  | <b>\$ 223,728,966</b> | <b>\$ 237,343,479</b> |

- a) Incluye la provisión de impuesto sobre la renta para la equidad CREE, impuesto de ganancias ocasionales, impuesto de industria y comercio (ICA), contribución a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), contraprestaciones al Ministerio de las TIC y el IVA no recaudado.  
 b) Incluye el incentivo a empleados por cumplimiento y desempeño.  
 c) La Empresa al 31 de diciembre de 2017 y 2016 incluyó en los Estados Financieros provisión por retiro voluntario. Esta provisión corresponde a un plan formal, identificando funciones, número aproximado de empleados, desembolsos que se llevarán a cabo y fechas estimadas del plan.  
 d) Remuneración a directivos que tiene una permanencia de cinco años, donde se otorga el derecho a recibir un cierto número de acciones de Telefónica S.A. sujeto al cumplimiento de ciertas condiciones relativas al comportamiento de la acción durante el período y la permanencia en el empleo.  
 e) Corresponde a la estimación de los costos asociados al desmantelamiento o retiro del elemento de propiedades, planta y equipo en sitios arrendados y la rehabilitación de su lugar de ubicación al vencimiento de cada contrato cuando así ha sido pactado.

El siguiente es el movimiento del rubro de provisiones para el año 2017:

|  | Saldo al 31 de diciembre de 2016 | Dotación              | Aplicación              | Baja                  | Trasposos              | Saldo al 31 de diciembre de 2017 |
|--|----------------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------------------|
|  | (COP\$000)                       |                       |                         |                       |                        |                                  |
| <b>Corriente</b>                                 |                                  |                       |                         |                       |                        |                                  |
| Provisión para responsabilidades fiscales (a)    | \$ 126,903,563                   | \$ 362,645,314        | \$ (369,880,896)        | \$ -                  | \$ -                   | \$ 119,667,981                   |
| Provisión para responsabilidades laborales       | 28,662,844                       | 48,329,763            | (27,909,895)            | (2,979,430)           | (14,935,597)           | 31,167,685                       |
| Provisiones por reclamaciones (Nota 26)          | 10,713,673                       | 5,451,571             | (9,899,187)             | (926,854)             | -                      | 5,339,203                        |
| Provisión de retiro voluntario                   | 13,123,406                       | 15,510,557            | (13,513,365)            | (1,234,632)           | -                      | 13,885,966                       |
| Pagos basados en acciones (b)                    | 2,793,755                        | 1,385,483             | (204,467)               | -                     | -                      | 3,974,771                        |
|  | <b>\$ 182,197,241</b>            | <b>\$ 433,322,688</b> | <b>\$ (421,407,810)</b> | <b>\$ (5,140,916)</b> | <b>\$ (14,935,597)</b> | <b>\$ 174,035,606</b>            |
| <b>No corriente</b>                              |                                  |                       |                         |                       |                        |                                  |
| Provisión desmantelamiento                       | \$ 27,042,092                    | \$ 657,618            | \$ (10,134)             | -                     | \$ 1,891,495           | \$ 29,581,071                    |
| Provisión para otras responsabilidades (Nota 26) | 26,355,498                       | 5,205,258             | (8,351,581)             | (6,681,505)           | -                      | 16,527,670                       |
| Pagos basados en acciones                        | 1,748,648                        | 2,020,368             | (184,397)               | -                     | -                      | 3,584,619                        |
|  | <b>\$ 55,146,238</b>             | <b>\$ 7,883,244</b>   | <b>\$ (8,546,112)</b>   | <b>\$ (6,681,505)</b> | <b>\$ 1,891,495</b>    | <b>\$ 49,693,360</b>             |

El siguiente es el movimiento del rubro de provisiones para el año 2016:

|   | Saldo al 31 de diciembre de 2015 | Dotación              | Aplicación              | Reversión             | Trasposos              | Saldo al 31 de diciembre de 2016 |
|---|----------------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------------------|
| (COP\$000)                                    |                                  |                       |                         |                       |                        |                                  |
| <b>Corriente</b>                              |                                  |                       |                         |                       |                        |                                  |
| Provisión para responsabilidades fiscales (a) | \$ 142,493,333                   | \$ 82,830,825         | \$ (98,420,595)         | \$ -                  | \$ -                   | \$ 126,903,563                   |
| Provisión para responsabilidades laborales    | 28,849,867                       | 45,532,835            | (31,240,397)            | (1,601,642)           | (12,877,819)           | 28,662,844                       |
| Provisiones por reclamaciones (Nota 26)       | 9,813,210                        | 11,297,435            | (9,230,583)             | (1,166,389)           | -                      | 10,713,673                       |
| Provisión de retiro voluntario                | 7,582,546                        | 11,437,000            | (4,765,786)             | (1,130,354)           | -                      | 13,123,406                       |
| Pagos basados en acciones (b)                 | 4,729,249                        | 2,198,751             | (2,089,490)             | (2,381,560)           | 336,805                | 2,793,755                        |
|   | <b>\$ 193,468,205</b>            | <b>\$ 153,296,846</b> | <b>\$ (145,746,851)</b> | <b>\$ (6,279,945)</b> | <b>\$ (12,541,014)</b> | <b>\$ 182,197,241</b>            |

|  | Saldo al 31 de diciembre de 2015 | Dotación             | Aplicación             | Reversión             | Actualización Financiera | Trasposos         | Saldo al 31 de diciembre de 2016 |
|--|----------------------------------|----------------------|------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------|----------------------------------|
| <b>No corriente</b>                              |                                  |                      |                        |                       |                          |                   |                                  |
| Provisión desmantelamiento                       | \$ 26,160,552                    | \$ -                 | \$ -                   | \$ (1,360,000)        | \$ 2,241,540             | \$ -              | \$ 27,042,092                    |
| Provisión para otras responsabilidades (Nota 25) | 20,787,205                       | 25,696,427           | (17,068,149)           | (3,059,985)           | -                        | -                 | 26,355,498                       |
| Pagos basados en acciones (b)                    | 2,926,637                        | 1,376,228            | (1,307,840)            | (1,490,652)           | -                        | 244,275           | 1,748,648                        |
|  | <b>\$ 49,874,394</b>             | <b>\$ 27,072,655</b> | <b>\$ (18,375,989)</b> | <b>\$ (5,910,637)</b> | <b>\$ 2,241,540</b>      | <b>\$ 244,275</b> | <b>\$ 55,146,238</b>             |

**(a) Provisión para responsabilidades fiscales**

Incluye el movimiento del impuesto a las ventas – IVA y el impuesto nacional al consumo por pagar de los servicios de comunicaciones voz y datos, conforme a lo establecido en artículo 432 del Estatuto Tributario Nacional.

**(b) Pagos Basados en Acciones**

En la Junta General de Accionistas de Telefónica S.A., última Matriz de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., celebrada el 21 de junio de 2006, se aprobó el plan de remuneración a directivos (Performance Share Plan – PSP) dirigido a los ejecutivos y personal directivo del Grupo Telefónica, consistente en la entrega a los partícipes seleccionados al efecto, previo cumplimiento de los requisitos necesarios fijados en el mismo, de un determinado número de acciones de Telefónica S.A.(Casa Matriz de la Empresa) en concepto de retribución variable.

Se trata de un plan de retribución con una duración total de siete años dividido en cinco ciclos (o entregas independientes entre sí) con una duración de 3 años (los siete años de duración total se cuentan entre el inicio del primer ciclo 2006 y el final del quinto ciclo 2013), empezando el primero con efectos el 1 de julio de 2006. En cada ciclo se entregará a ciertos empleados del Grupo Telefónica derechos a recibir un número de acciones de Telefónica S.A. a título gratuito al finalizar dicho ciclo (3 años).

Al inicio de cada ciclo se determinará el número de acciones que será objeto de entrega a los beneficiarios del Plan en función del grado de cumplimiento de los objetivos fijados. La entrega está condicionada por:

- Permanencia en la Empresa durante los tres años de duración de cada ciclo, sujeto a ciertas condiciones especiales en relación a las bajas.
- El número de acciones a entregar depende del nivel de logro, que está basado en la comparativa de la evolución de la remuneración al accionista considerando cotización y dividendos ("Total Shareholder Return" – TSR) de la acción de Telefónica S.A. (Casa Matriz de la Empresa) respecto de la evolución de los TSRs correspondientes a un conjunto de sociedades cotizadas del sector de telecomunicaciones que constituye el grupo de comparación. Para ello, se establece un número máximo de acciones para cada uno de los empleados afectos al plan al que se le aplica el nivel de logro, que está basado en el TSR.
- Este nivel de logro será el 100% si la evolución del TSR de Telefónica iguala o supera el tercer cuartil del grupo de comparación; del 30% si dicha evolución iguala a la mediana; si la evolución se mantiene entre ambos valores se hará una interpolación lineal, y por debajo de la mediana no se entregará nada.

Al 31 diciembre de 2017, se ha vencido el ciclo 4 de este plan que tenía las siguientes acciones máximas asignadas:

|                                     | Nº de Acciones | Valor Unitario | Fecha de Finalización    |
|-------------------------------------|----------------|----------------|--------------------------|
| Cuarto Ciclo – 1 de Octubre de 2014 | 103,195        | 6.824 Euros    | 30 de Septiembre de 2017 |

Al 31 diciembre de 2016, se han vencido los ciclos 3 de este plan que tenía las siguientes acciones máximas asignadas:

|                                   | Nº de Acciones | Valor Unitario | Fecha de Finalización |
|-----------------------------------|----------------|----------------|-----------------------|
| Tercer Ciclo – 1 de Julio de 2013 | 136,907        | 6.398 Euros    | 30 de Junio de 2016   |

Por la aplicación del plan de remuneración se reconoció en resultados en 2016 \$2,935,245

Al 31 diciembre de 2015, se han vencido los ciclos 1 y 2 de este plan que tenía las siguientes acciones máximas asignadas:

|                                  | Nº de Acciones | Valor Unitario | Fecha de Finalización    |
|----------------------------------|----------------|----------------|--------------------------|
| 2do ciclo – 1 de Octubre de 2012 | 91,731         | 5.87 Euros     | 30 de Septiembre de 2015 |

Por la aplicación del plan de remuneración se reconoció en resultados en 2015 \$3,400,714

**Performance and Investment Plan (PIP)**

Partiendo desde el PSP, el nuevo PIP comparte algunas características:

- Asignación de acciones de Telefónica SA (no opciones de acciones).
- Aprobación de la Junta de Accionistas para 3 ciclos consecutivos de tres años de duración cada uno.
- Entrega de las acciones sujeta a la performance de la Empresa.  
Se trata de un plan de retribución con una duración total de cinco años dividido en tres ciclos (o entregas independientes entre sí) con una duración de 3 años (los cinco años de duración total se cuentan entre el inicio del primer ciclo 2011 y el final del quinto ciclo 2015), empezando el primero con efectos el 1 de julio de 2011. En cada ciclo se entregará a ciertos empleados del Grupo Telefónica derechos a recibir un número de acciones de Telefónica S.A. a título gratuito al finalizar dicho ciclo (3 años). Al inicio de cada ciclo se determinará el número de acciones que será objeto de entrega a los beneficiarios del Plan en función del grado de cumplimiento de los objetivos fijados.

Sin embargo, este es un nuevo plan, y existe un cambio fundamental respecto del PSP: La Co-Inversión:

- El PIP busca motivar a nuestros ejecutivos, para que construyan y mantengan una posición como accionistas de Telefónica S.A. (ya sea mediante la compra de nuevas acciones, o mediante la retención de acciones de ciclos anteriores del PSP).
- A los beneficiarios se les asignará unas "Acciones Iniciales". Pero también se les dará la opción de incrementar el tamaño de su asignación, si eligen co-invertir en el plan.
- Para recibir las "Acciones Iniciales Mejoradas" el participante debe mantener en su poder y hasta el final del plan, el equivalente a un 25% de las acciones iniciales asignadas.
- Si cumplen el requisito de co-inversión, las acciones iniciales son "mejoradas" en un 25% extra.
- Continuaremos con nuestro esfuerzo de mantener el foco en nuestros recursos de alto potencial y desempeño destacado, con esta política de asignación diferencial.
- La Matriz de Talento y el proceso de Management Review serán por lo tanto fundamentales, y se transformarán en un dato inicial clave para este ejercicio, de manera de mantener consistencia y alineación entre talento y compensación.
- La coordinación con el equipo de Talento Directivo nos ha permitido contar con la información de la Matriz de Talento correspondiente al año en curso de asignación del PIP.

Al 31 diciembre de 2017, los ciclos vigentes son los siguientes:

|                                    | Nº de Acciones<br>iniciales | Nº de Acciones<br>Co-inversión | Valor Unitario | Fecha de Finalización    |
|------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------|--------------------------|
| Quinto ciclo -1 de Octubre de 2015 | 119,199                     | 23,413                         | 6.436 Euros    | 30 de Septiembre de 2018 |

Es un programa a largo plazo que busca reconocer y premiar a empleados de la Empresa con un desempeño destacado y consistente en el tiempo, con alto potencial y habilidades clave para ocupar las posiciones de liderazgo del futuro mediante la asignación de acciones de Telefónica S.A.

Mediante este Plan, tendrá una cantidad de acciones asignadas de Telefónica S.A. Estas acciones serán del empleado dentro de tres (3) años, siempre que cumplan los objetivos de performance de Telefónica y de la permanencia como empleado del Grupo Telefónica. La entrega de las acciones estará sujeta al performance de la Empresa (Total Shareholder Return – TSR – de Telefónica).

El TFSP es un compromiso de Telefónica de entregarte gratuitamente, a la finalización de cada ciclo una determinada cantidad de acciones de Telefónica S.A. (casa Matriz de la Empresa).

Recibirá estas acciones siempre que se hayan cumplido los requisitos establecidos en las condiciones generales de este plan y que principalmente implican:

- Mantener una relación laboral activa en el Grupo Telefónica a la fecha de consolidación de este ciclo del TFSP.
- Alcanzar por parte de Telefónica, unos resultados que supongan el cumplimiento de los objetivos establecidos para este plan.

El plan inicio el 1 de octubre de 2014 y su duración total será de cinco (5) años a contar desde dicha fecha.

El Plan se divide en tres (3) ciclos independientes, que empezaron el 01 de octubre de 2014, 2015 y 2016 respectivamente, y finalizarán transcurridos tres (3) años desde sus fechas de Inicio.

Las acciones se entregarán cuando proceda con posterioridad a la fecha de consolidación de cada ciclo.

Al 31 diciembre de 2017, se ha vencido el ciclo 1 de este plan que tenía las siguientes acciones máximas asignadas:

|                                     | Nº de Acciones | Valor Unitario | Fecha de Finalización    |
|-------------------------------------|----------------|----------------|--------------------------|
| Cuarto ciclo - 1 de Octubre de 2014 | 10,605         | 6.824 Euros    | 30 de Septiembre de 2017 |
| Quinto ciclo - 1 de Octubre de 2015 | 15,000         | 6.436 Euros    | 30 de Septiembre de 2018 |

#### Plan Global de Compra de Acciones de Telefónica S.A. para los Empleados del Grupo Telefónica

Telefónica S.A., mediante aprobación de junta estableció que: "A efectos de alinear los intereses de los empleados del Grupo Telefónica, incluyendo el personal directivo, así como los de los consejeros ejecutivos de Telefónica, S.A., con los de sus accionistas, el plan ofrece la posibilidad de adquirir acciones de Telefónica S.A., con el compromiso de esta última de entregar gratuitamente a los destinatarios que se adhieran al Plan, un determinado número de acciones adicionales de Telefónica, S.A., siempre que se cumplan determinados requisitos".

En aplicación de las facultades otorgadas por la Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A. para la implantación, desarrollo y formalización del plan, el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. ha aprobado las presentes condiciones generales, que sirven para regular los requisitos y condiciones con base a los cuales los destinatarios del mismo podrán participar en el plan. Dichas condiciones generales serán de aplicación a todos los partícipes del plan, sin perjuicio de cualesquiera condiciones especiales adicionales que, en su caso, el Consejo de Administración pudiera establecer en supuestos específicos.

El período de vigencia del plan se extiende desde el inicio del período de adhesión hasta la finalización del período de mantenimiento, sin perjuicio del plazo que sea necesario para proceder a efectuar, en su caso, la entrega de las acciones adicionales correspondientes.

El período de compra empezó el 01 de agosto de 2015 y finaliza transcurridos doce (12) meses desde dicha fecha y el período de mantenimiento comienza el 01 de agosto de 2016 y finaliza transcurridos doce (12) meses desde dicha fecha.

Los partícipes deberán comunicar, a través del Acuerdo de Inversión, el importe de la aportación que desean sea retenido mensualmente de su nómina para ser destinada al plan. La aportación que, en términos anuales, cada partícipe podrá destinar al plan, podrá oscilar entre un mínimo

de 300 Euros y un máximo de 1,800 Euros. La aportación se descontará mensualmente de la nómina del partícipe durante el período de compra, a salvo de los supuestos previstos en las presentes condiciones generales.

En cada una de las fechas de compra, la aportación del partícipe se destinará a la compra de acciones adquiridas, en nombre y por cuenta del partícipe. La compra se realizará mensualmente durante el periodo de compra, en los días inmediatos siguientes al abono de la correspondiente nómina mensual. En caso de que no pudiera realizarse la operación de compra en una única sesión para todos los partícipes del plan, ésta se realizará en el menor número de días posible.

El número de acciones adquiridas por cuenta de cada partícipe en cada fecha de compra se determinará dividiendo el importe de la aportación de cada partícipe entre el valor de mercado de las acciones en dicha fecha de compra.

Con posterioridad a la compra de las acciones adquiridas, la Empresa concederá a los partícipes un número de unidades equivalente al número de acciones adquiridas en dicha fecha de compra. Dichas unidades podrán convertirse en acciones adicionales.

Cada partícipe recibirá una (1) unidad por cada acción adquirida. Cada unidad dará derecho a recibir, siempre que se cumplan los requisitos previstos en el plan, una (1) acción adicional por cada unidad concedida, que será del mismo tipo y con los mismos derechos que la acción adquirida de la que deriva.

Las acciones adquiridas y entregadas serán de Telefónica S.A. (casa Matriz de la Empresa).

En la fecha de consolidación, los partícipes tendrán el derecho a que sus unidades se conviertan en acciones adicionales siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- 1) Que el Partícipe mantenga depositadas las acciones adquiridas en la cuenta de valores hasta la fecha de consolidación; en caso de que el partícipe transmita, retire, preste o realice cualquier acto de disposición sobre las acciones adquiridas antes de la fecha de consolidación, el número de unidades de dicho partícipe se verá reducido proporcionalmente al número de acciones adquiridas de las que haya dispuesto, pudiendo llegar a cero y consecuentemente, extinguirse, en caso de que el partícipe disponga de la totalidad de las acciones adquiridas con anterioridad a la fecha de consolidación y;
- 2) Que el partícipe continúe prestando servicios para el Grupo hasta la fecha de consolidación.

Al 31 de diciembre de 2017 se ha vencido el "Global Employee Share Plan 2015" correspondiente a 353 empleados con un total de 25,947 acciones entregadas.

## 20. Patrimonio, Neto

El capital autorizado, suscrito y pagado al 31 de diciembre se presenta a continuación:

#### Capital Social

|                           | 2017             | 2016             |
|---------------------------|------------------|------------------|
|                           | (COP\$000)       |                  |
| Capital autorizado        | \$ 1,454,870,740 | \$ 1,454,870,740 |
| Capital suscrito y pagado | 3,410,059        | 1,454,871        |
| Valor nominal (en pesos)  | 3,410,059,291    | 1,454,870,740    |
|                           | 1                | 1                |

La Asamblea General de Accionistas de la Empresa en reunión extraordinaria del 28 y 29 de agosto de 2017 adoptó la decisión de capitalizar la sociedad mediante la emisión y colocación sin sujeción al derecho de preferencia de: i) 1,454,870,740 acciones ordinarias y ii) 500,317,811 acciones ordinarias respectivamente para atender los compromisos que se detallan en la Nota 1.

Por su parte, la Junta Directiva de la Empresa en reunión del 28 y 29 de agosto de 2017 expidió los reglamentos de emisión y colocación de acciones en los términos señalados por la Asamblea General de Accionistas. El Representante Legal de la Empresa cursó las ofertas de acciones a los beneficiarios, quienes, dentro del término establecido en los reglamentos de emisión y colocación de acciones, remitieron la aceptación de las ofertas de acciones y pagaron el aporte correspondiente. Telefónica Latinoamérica Holdings S.L., suscribió 1,319,752,271 acciones y la Nación 635,436,280 acciones.

Después de esta capitalización, el capital social de la Empresa está compuesto por 3,410,059,291 acciones ordinarias en circulación y se mantienen las proporciones en la participación accionaria en la Empresa, por lo que el Grupo Telefónica es el beneficiario real del 67.5% y la Nación del 32.5% del capital social.

Los costos de transacción asignables a la capitalización (costos incrementales), por conceptos de servicios legales, notariales y de registro y de honorarios fueron de \$16,909,607 los cuales se deducen como un menor valor del patrimonio.

La participación patrimonial al 31 de diciembre se presenta a continuación:

| Accionistas  | 2017                 |                  | 2016                 |                  |
|--|----------------------|------------------|----------------------|------------------|
|  | Número de Acciones   | Porcentaje %     | Número de Acciones   | Porcentaje %     |
| Telefónica Latinoamérica Holding S.L.              | 1,756,837,596        | 51.5192683       | 437,085,325          | 30.0428975       |
| La Nación-Ministerio de Hacienda y Crédito Público | 1,108,269,271        | 32.5000000       | 472,832,991          | 32.5000000       |
| Olymic Ltda. En Liquidación                        | -                    | -                | 275,603,185          | 18.9434826       |
| Latin America Cellular Holdings S.L.               | 275,602,636          | 8.0820482        | 2                    | 0.0000001        |
| Telefónica S.A.                                    | 269,339,586          | 7.8983843        | 269,339,035          | 18.5128185       |
| Radio Televisión Nacional de Colombia-RTVC         | 10,000               | 0.0002933        | 10,000               | 0.0000137        |
| Canal Regional de Televisión Ltda.- TEVEANDINA     | 200                  | 0.0000059        | 200                  | 0.0006873        |
| Central de Inversiones S.A.-CISA                   | 1                    | 0.0000000        | 1                    | 0.0000001        |
| Terra Networks Colombia S.A.S.- En Liquidación     | 1                    | 0.0000000        | 1                    | 0.0000001        |
|  | <b>3,410,059,291</b> | <b>100.00000</b> | <b>1,454,870,740</b> | <b>100.00000</b> |

**Reservas**

a) Para disposiciones fiscales: La Empresa de conformidad con las normas tributarias cuando en su declaración de renta solicita cuotas de depreciación que exceden el valor de las cuotas registradas contablemente, constituye una reserva no distribuible equivalente al 70% del mayor valor solicitado como deducción.

Cuando la depreciación solicitada fiscalmente sea inferior a la registrada contablemente, la Empresa podrá liberar de dicha reserva una suma equivalente al 70% de la diferencia entre el valor solicitado y el valor contabilizado; las utilidades que se liberen de la reserva podrán distribuirse como un ingreso no constitutivo de renta. Al 31 de diciembre de 2017 y 2016 las reservas fueron de \$26,298,376.

Con la expedición de la Ley 1819 de 2016 (Reforma Tributaria), la norma que establecía esta reserva fue derogada, por lo cual, a partir del año gravable 2017, no será obligatorio constituir dicha reserva.

b) Reserva Legal: La Reserva constituida por la Empresa. al 31 de diciembre de 2017 y 2016, es de \$6,045,751.

c) Para futuros ensanches: Reserva constituida por la Empresa para futuros ensanches, no distribuible. Al 31 de diciembre de 2017 y 2016, el saldo de dicha reserva asciende a \$3,730,162.

d) Para readquisición de acciones: Reserva constituida por la Empresa para readquisición de acciones, no distribuible y cuyo saldo al 31 de diciembre de 2017 y 2016 es de \$31,322.

**Ganancias por acción**

Las ganancias básicas por acción se calculan dividiendo el beneficio neto atribuible a los tenedores de instrumentos de patrimonio neto de la Compañía entre el número medio ponderado de acciones ordinarias en circulación durante el ejercicio.

Para el año terminado en 31 de diciembre de 2017 el valor de la ganancia por acción se calculó con base en 3,410,059,291 acciones en circulación y ascendió a \$159.61.

**Otros Instrumentos de Patrimonio Perpetuos**

El 30 de marzo de 2015, la Empresa emitió obligaciones perpetuas subordinadas por un importe total de USD\$500 millones de dólares (\$1,278,425,000) amortizables a opción de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. a partir del quinto año de la fecha de emisión. Las obligaciones devengarán un interés sobre el principal de la siguiente forma:

- i. Desde el 30 de marzo de 2015 (incluido) (la "fecha de emisión") hasta el 30 de marzo de 2020 (excluido) (la "fecha de primera opción de amortización"), las obligaciones devengarán un cupón anual de 8.5% pagadero semestralmente a vencimiento de cada periodo de interés; y
- ii. Desde la fecha de primera opción de amortización (incluida) hasta la fecha de amortización (excluida), si la hubiera, para cada periodo de revisión las obligaciones devengarán un interés igual al tipo Swap a 5 años aplicable expresado en términos porcentuales, más el margen inicial (6.96%); más:
  - a) en relación al periodo de revisión que comiencen en la fecha de primera opción de amortización o posteriormente: 0.25%;
  - b) en relación a los periodos de revisión que comiencen el 30 de marzo de 2035 o posterior: más 2.75% (salvo que la calificación crediticia del emisor por Standard & Poor's haya sido actualizada a grado de inversión y sea efectiva al 30 de marzo de 2035, entonces dicho aumento del 2.75% será efectivo únicamente para los periodos de revisión que comiencen el 30 de marzo de 2040 o posteriormente).

Esta obligación se presenta dentro del patrimonio en la cuenta "Otros instrumentos de patrimonio" del Estado de Cambios en el Patrimonio.

| Formato       | Moneda de Emisión | Primas y Descuentos | Monto Total de la Emisión | Monto total Emitido | Plazo Mínimo de Redención | Fecha de Emisión | Tasa /Pago       | Observaciones   | Uso de los Recursos                |
|---------------|-------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|---------------------------|------------------|------------------|---|------------------------------------|
| R 144A/ Reg S | USD               | Cero                | 500 millones              | 500 millones        | Perpetuo NC 5             | 30-marzo de 2015 | 8.5% / Semestral | 1. Posibilidad de diferir cupones a discreción del emisor. 2. Opción de redención a partir del año 5 y en cada pago de rendimientos semestral vencido | Sustitución de pasivos financieros |

Durante el 2017 se pagó cupón de intereses por un importe total neto de \$124,377,527 (2016 - \$147,315,344), estos valores se reconocen en el Estado de Cambios en el Patrimonio en el rubro de Resultados Acumulados.

Otro Resultado Integral

La Empresa reconoció pérdida en el Otro Resultado Integral (ORI) al 31 de diciembre de 2016 por \$83,083,859 (2015 ganancia, neta de \$121,030,109), el cual se presenta a continuación:

|   | 2017                  | 2016                   |
|---|-----------------------|------------------------|
|   | (COP\$000)            |                        |
| Otro resultado integral   |                       |                        |
| Valoración de coberturas, neto                                    | \$ (65,779,774)       | \$ (93,064,437)        |
| Impuesto diferido (Nota 11)                                       | 42,880,724            | 42,130,342             |
|   | <b>(22,899,050)</b>   | <b>(50,934,095)</b>    |
| Revaluación de terrenos y edificios, neto                         |                       |                        |
| Depreciación y bajas de revaluación de bienes inmuebles (Nota 12) | 192,085,628           | (9,485,693)            |
| Impuesto diferido bienes inmuebles contrato PARAPAT (Nota 11)     | 86,111,726            | (23,213,708)           |
| Impuesto diferido bienes inmuebles propios (Nota 11)              | (126,132,692)         | 549,637                |
|   | <b>\$ 152,064,662</b> | <b>\$ (32,149,764)</b> |
| Resultado en actualización actuarial en inversiones controladas   | 1,169,273             | -                      |
|   | <b>\$ 130,334,885</b> | <b>\$ (83,083,859)</b> |

21. Ingresos de Operación

Los ingresos de operación por el año terminado el 31 de diciembre se presentan a continuación:

|  | 2017                    | 2016                    |
|--|-------------------------|-------------------------|
|  | (COP\$000)              |                         |
| <b>Servicios de telecomunicaciones - Operación móvil</b> |                         |                         |
| Cargos básicos y tiempo al aire                          | \$ 866,029,698          | \$ 1,066,505,568        |
| Servicios y transmisión de datos - conectividad          | 1,346,289,067           | 976,517,445             |
| Interconexión y roaming                                  | 151,654,413             | 229,039,763             |
| Venta de equipos móviles y accesorios                    | 468,435,246             | 397,761,939             |
| Servicios de valor agregado (1)                          | 101,127,884             | 108,051,022             |
| Servicios de portador (2)                                | 85,767,811              | 122,652,945             |
|  | <b>\$ 3,019,304,119</b> | <b>\$ 2,900,528,682</b> |
| <b>Servicios de telecomunicaciones - Operación fija</b>  |                         |                         |
| Servicios de transmisión de datos                        | \$ 759,236,680          | \$ 716,194,418          |
| Telefonía local  | 530,584,302             | 602,726,477             |
| Televisión satelital                                     | 284,824,641             | 259,956,433             |
| Otros ingresos de operación (3)                          | 188,733,935             | 263,866,623             |
| Venta de equipos   | 2,144,578               | 2,816,630               |
|  | <b>\$ 1,765,524,136</b> | <b>\$ 1,845,560,581</b> |
| Total ventas y prestación de servicios                   | <b>4,784,828,255</b>    | <b>4,746,089,263</b>    |
| Otros ingresos de operación (4)                          | 145,078,076             | 125,558,171             |
| <b>Total ingresos de operación</b>                       | <b>\$ 4,929,906,331</b> | <b>\$ 4,871,647,434</b> |

1) Incluye descargas de aplicaciones, mensajes de texto, cobro de reconexiones, suscripción de preferidos y espacios en los canales de comunicación para anunciantes.

2) Incluye servicios prestados al Operador Móvil Virtual Virgín Mobile.

3) Incluye, servicios de desarrollo de proyectos de consultoría, administración de aplicaciones equipamiento e infraestructuras de comunicación y gestión de seguridad.

4) Un detalle de otros ingresos operacionales se presenta a continuación:

|  | 2017                  | 2016                  |
|--|-----------------------|-----------------------|
|  | (COP\$000)            |                       |
| Otros ingresos operativos (a)            | \$ 76,401,289         | \$ 90,334,782         |
| Trabajos realizados para el inmovilizado | 46,176,787            | 35,223,389            |
| Venta de torres                          | 22,500,000            | -                     |
|  | <b>\$ 145,078,076</b> | <b>\$ 125,558,171</b> |

(a) Incluye arrendamientos operativos, utilidad por enajenación de otros activos, subvenciones e indemnizaciones.

22. Costos y Gastos de Operación

Los costos y gastos de operación por el año terminado el 31 de diciembre se presentan a continuación:

|   | 2017                    | 2016                    |
|---|-------------------------|-------------------------|
|   | (COP\$000)              |                         |
| Costo de inventarios (Nota 10)                        | \$ 562,687,795          | \$ 554,792,111          |
| Alquiler de medios y otras infraestructuras de red    | 372,046,961             | 357,931,433             |
| Costos laborales                                      | 374,313,976             | 353,710,535             |
| Cargos de acceso e interconexión y roaming            | 239,514,389             | 283,542,802             |
| Otros costos y gastos de operación (1)                | 269,608,388             | 269,537,314             |
| Mantenimiento   | 269,635,327             | 262,642,246             |
| Tributos y contraprestaciones                         | 261,628,447             | 245,070,535             |
| Comisiones de ventas                                  | 220,340,280             | 216,772,744             |
| Servicio de energía                                   | 151,855,303             | 153,718,142             |
| Servicio informáticos                                 | 147,498,705             | 147,224,738             |
| Proveedores de contenidos                             | 159,460,421             | 147,008,423             |
| Gastos de publicidad (2)                              | 144,559,767             | 136,597,273             |
| Renting y actividades de terceros                     | 82,073,373              | 85,945,089              |
| Servicio - atención al cliente                        | 78,955,139              | 76,452,869              |
| Otros costos y gastos de operación no recurrentes (3) | 12,649,919              | 41,464,454              |
| Deterioro, neto de recuperaciones (4)                 | 38,214,701              | 38,477,082              |
|   | <b>\$ 3,385,042,891</b> | <b>\$ 3,370,887,790</b> |

1) Incluye costos y gastos de operación por servicios bancarios, cobro de impresión y distribución de documentación, arrendamientos y canones, alquiler de locales, asesorías legal, tributaria y laboral, transportes, vigilancia, seguros y gastos de viaje.

2) Incluye gastos de campañas publicitarias y uso de marca.

3) Incluye contingencias judiciales, aportaciones y pérdidas por enajenación de inmovilizado.

4) Incluye: i) deterioro por deudas de dudoso recaudo de \$39,742,987 (2016 - \$39,835,739) y recuperación de cartera castigada de periodos anteriores por \$1,445,994 (2016 - \$1,119,205) y ii) recuperación neta de provisión de inventarios por \$82,292 (2016 - \$239,452), (Notas 8 y 10).

## 23. Gastos Financieros, Neto

Los ingresos (gastos) financieros, netos del año terminado al 31 de diciembre se presentan a continuación:

|   | 2017                    | 2016                    |
|---|-------------------------|-------------------------|
|   | (COP\$000)              |                         |
| <b>Ingresos:</b>                                  |                         |                         |
| Intereses de mora clientes                        | \$ 13,597,758           | \$ 14,448,359           |
| Recuperación de gastos financieros (1)            | –                       | 1,360,000               |
| Rendimientos de inversión y cuentas bancarias     | 2,206,523               | 2,831,877               |
|   | <b>\$ 15,804,281</b>    | <b>\$ 18,640,236</b>    |
| <b>Gastos:</b>                                    |                         |                         |
| Intereses por préstamos, obligaciones y bonos     | \$ (254,581,211)        | \$ (263,968,685)        |
| Operaciones de cobertura de intereses, neto       | (106,129,988)           | (69,046,864)            |
| Actualización financiera de pasivos (2)           | (3,670,690)             | (8,528,177)             |
| Tributo a las transacciones financieras           | (15,516,068)            | (3,506,375)             |
| Otros gastos financieros                          | (4,649,825)             | (8,790,771)             |
|   | <b>(384,547,782)</b>    | <b>(353,840,872)</b>    |
| (Pérdida) ganancia por diferencia en cambio, neto | (6,877,423)             | 1,156,686               |
|   | <b>\$ (375,620,924)</b> | <b>\$ (334,043,950)</b> |
| Gastos de intereses – PARAPAT (3)                 | (350,451,210)           | (499,233,016)           |
|   | <b>\$ (726,072,134)</b> | <b>\$ (833,276,966)</b> |

- En 2016 incluye principalmente la actualización financiera de la provisión para desmantelamiento de activos por renegociación de contratos.
- Incluye actualización financiera de pasivos por obligaciones de hacer y en 2017 provisión para desmantelamiento de activos.
- En septiembre de 2017 la Empresa realizó prepagó del saldo de la obligación del PARAPAT, como consecuencia, el gasto por intereses del año 2017 frente al año 2016, disminuyó en (\$148,781,806). (Nota 1 y 16).

## 24. Política de Gestión de Riesgos Financieros

### 24.1. Instrumentos Financieros Derivados y Política de Gestión de Riesgos

La Empresa está expuesta a diversos riesgos de mercado financiero como consecuencia de: i) el curso normal de sus negocios y ii) la deuda financiera contratada para financiar sus negocios. Los principales riesgos son de tipo de cambio, tipo de interés, liquidez y crédito.

#### Riesgo de Tipo de Cambio

Surge principalmente por las obligaciones y derechos que tiene la Empresa en monedas distintas al peso colombiano.

#### Riesgo de Tipo de Interés

Surge principalmente por las variaciones en las tasas de interés que afectan a: i) los costos financieros de la deuda a tipo variable y/o por las renovaciones de deuda a corto plazo a tipos de interés fijo y ii) los pasivos a largo plazo a tipos de interés fijo.

#### Riesgos de Liquidez

La Empresa se encuentra expuesta al riesgo de liquidez principalmente por los desbalances entre las necesidades de fondos y las fuentes de los mismos.

#### Gestión de Riesgos

La Empresa gestiona activamente los riesgos mencionados mediante el uso de instrumentos financieros derivados (fundamentalmente, sobre tipo de cambio y tipo de interés), así mismo se tienen en cuenta las posiciones netas del balance con el fin de aprovechar coberturas naturales que se compensen directamente evitando incurrir en sobre costos de bid-offer spread en las operaciones de coberturas.

Al cierre del año 2016 la Empresa tenía el siguiente portafolio de derivados financieros de tipo de cambio y tipo de interés:

| Cifras en Millones     | NDF         |            |          | IRS       |             | CIRS (Margen) |                | CCIRS       |            | Opciones    |            |
|------------------------|-------------|------------|----------|-----------|-------------|---------------|----------------|-------------|------------|-------------|------------|
|                        | Subyacente  | USD        | EUR      | USD       | COP         | USD           | USD            | USD         | USD        | USD         | USD        |
| Bono Senior            | US\$        | 750        | €        | –         | US\$        | 750           | –              | US\$        | 750        | –           | –          |
| Deuda en USD\$/COP     |             | 22         |          | –         |             | –             | 228,535        |             | –          | US\$        | 58         |
| Cuentas comerciales    |             | 93         |          | 26        |             | –             | –              |             | –          |             | –          |
| Flujos de caja futuros |             | 96         |          | –         |             | –             | –              |             | –          | US\$        | 104        |
| Total Moneda Origen    | <b>US\$</b> | <b>961</b> | <b>€</b> | <b>26</b> | <b>US\$</b> | <b>750</b>    | <b>228,535</b> | <b>US\$</b> | <b>750</b> | <b>US\$</b> | <b>58</b>  |
|                        |             |            |          |           |             |               |                |             |            | <b>US\$</b> | <b>104</b> |

NDF: Non delivery forwards

IRS: Interest rate swap

CIRS: Currency interest rate swap

CCIRS: Cross currency interest rate swap

Al cierre del año 2016 la Empresa tenía el siguiente portafolio de derivados financieros de tipo de cambio y tipo de interés:

| Cifras en Millones     | NDF         |            |          | IRS      |             | CIRS (Margen) |           | CCIRS          |             | Opciones   |             |
|------------------------|-------------|------------|----------|----------|-------------|---------------|-----------|----------------|-------------|------------|-------------|
|                        | Subyacente  | USD        | EUR      | USD      | COP         | USD           | USD       | USD            | USD         | USD        | USD         |
| Bono Senior            | US\$        | 340        | €        | –        | US\$        | 750           | –         | US\$           | 750         | US\$       | 410         |
| Deuda en USD\$/COP     |             | 43         |          | –        |             | –             | 121,465   |                | –           |            | 75          |
| Cuentas comerciales    |             | 5          |          | 3        |             | –             | –         |                | –           |            | US\$        |
| Flujos de caja futuros |             | 54         |          | –        |             | –             | –         |                | –           |            | –           |
| Total moneda origen    | <b>US\$</b> | <b>442</b> | <b>€</b> | <b>3</b> | <b>US\$</b> | <b>750</b>    | <b>\$</b> | <b>121,465</b> | <b>US\$</b> | <b>750</b> | <b>US\$</b> |
|                        |             |            |          |          |             |               |           |                |             |            | <b>US\$</b> |
|                        |             |            |          |          |             |               |           |                |             |            | <b>57</b>   |

NDF: Non delivery forwards

IRS: Interest rate swap

CIRS: Currency interest rate swap

CCIRS: Cross currency interest rate swap

#### Riesgo de Tipo de Cambio

El objetivo fundamental de la política de gestión del riesgo de tipo de cambio es proteger el valor de los registros de activos y pasivos denominados en dólares y euros ante cambios en el tipo de cambio del peso colombiano respecto a estas divisas.

Al 31 de diciembre de 2017 la deuda neta de la Empresa en dólares americanos incluyendo el bono senior con vencimiento en el año 2022 equivalía a USD\$ 829.8 millones, (2016 - USD\$868.2 millones) Adicionalmente, considerando el flujo ordinario del negocio de la Empresa se realizaron coberturas de cuentas comerciales, correspondientes a las facturas de OPEX (Operating Expenses) y CAPEX (Capital Expenditure) en moneda extranjera que se registraron en el Estado de Situación Financiera. Finalmente se contrataron coberturas de flujos de caja futuro altamente probables mediante NDF y opciones a plazos hasta un año para cubrir una porción del OPEX y CAPEX en moneda extranjera del presupuesto del siguiente año.

#### Riesgo de Tipo de Interés

Después de coberturas la exposición a tasa variable es el 85.7% del total de la deuda, en el marco de una política de gestión de riesgos en línea con la postura de política monetaria expansionista del banco de la república en el mediano plazo.

Al cierre de diciembre de 2017 la deuda a tipo fijo y tipo variable era la siguiente:

| <b>Obligaciones Financieras (*)</b>  |                         |                      |               |
|--------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------|
| <i>(Cifras en millones de pesos)</i> |                         |                      |               |
| <b>Obligaciones a Tipo Fijo</b>      |                         | <b>Participación</b> | <b>Índice</b> |
| Deuda en COP                         | 350,000,00              | 9.4%                 | Tipo Fijo     |
| Deuda USD                            | 173,794,625             | 4.7%                 | Tipo Fijo     |
| Otras deudas                         | 5,168,129               | 0.1%                 | Tipo Fijo     |
| <b>Total fijo</b>                    | <b>\$ 528,962,755</b>   | <b>14.3%</b>         |               |
| <b>Obligaciones a Tipo Variable</b>  |                         |                      |               |
| Bono Senior**                        | 2,238,000,000           | 60.4%                | IBR 3M        |
| Deuda USD                            | 64,307,867              | 1.7%                 | Libor 6M      |
| Deuda en COP                         | 876,175,047             | 23.6%                | IBR/DTF/IPC   |
| <b>Total variable</b>                | <b>\$ 3,178,482,914</b> | <b>85.7%</b>         |               |
| <b>Deuda total</b>                   | <b>\$ 3,707,445,669</b> | <b>100%</b>          |               |

(\*) Exposición a tipos de interés después de coberturas

Al cierre de diciembre de 2016 la deuda a tipo fijo y tipo variable era la siguiente:

| <b>Obligaciones Financieras (*)</b>  |                     |                      |               |
|--------------------------------------|---------------------|----------------------|---------------|
| <i>(Cifras en millones de pesos)</i> |                     |                      |               |
| <b>Obligaciones a Tipo Fijo</b>      |                     | <b>Participación</b> | <b>Índice</b> |
| Bono Senior**                        | \$ 1,230,291        | 30.9%                | Tipo fijo     |
| Deuda en USD                         | 224,562             | 5.6%                 | Tipo fijo     |
| Otras deudas                         | 6,839               | 0.2%                 | Tipo fijo     |
| <b>Total fijo</b>                    | <b>\$ 1,461,692</b> | <b>36.7%</b>         |               |
| <b>Obligaciones a Tipo Variable</b>  |                     |                      |               |
| Bono Senior**                        | 1,020,241           | 25.7%                | Libor 3M      |
| Deuda en USD                         | 130,075             | 3.3%                 | Libor 6M      |
| Deuda en COP                         | 1,365,034           | 34.3%                | IBR/DTF/IPC   |
| <b>Total variable</b>                | <b>\$ 2,515,350</b> | <b>58%</b>           |               |
| <b>Deuda total</b>                   | <b>\$ 3,977,042</b> | <b>100%</b>          |               |

(\*) Exposición a tipos de interés después de coberturas.

(\*\*) Bruto de comisiones

El 100% del nominal del bono senior con vencimiento al año 2022 está expuesto a las fluctuaciones de la IBR 3M (equivalente al 60.4% del total de la deuda) después de la estructura de coberturas con IRS, CCIRS y NDF.

El 27.0% del nominal de la deuda extranjera está expuesto a las fluctuaciones de Libor 6M (equivalente al 1.7% del total de la deuda) y el 73.0% restante está sujeto a un tipo de interés fijo en pesos colombianos a través de coberturas con CCIRS (equivalente al 4.7% del total de la deuda). El 71.5% de la deuda con banca local, equivalente al 23.6% de la deuda total está expuesto a las fluctuaciones del IBR 3M, DTF e IPC y el 28.5% restante está sujeto a tipo de interés fijo a través de coberturas IRS.

Sensibilidad de la deuda y derivados ante variaciones en el tipo de interés:

Para los derivados se sensibilizó un movimiento positivo y negativo en la curva de valoración de 100 pbs.

En los plazos en que las tasas eran inferiores a 1% no se consideró la sensibilidad para evitar tipos negativos; para el cálculo de la sensibilidad en el patrimonio solo se consideraron las operaciones de cobertura de flujos de efectivo teniendo en cuenta que son las únicas operaciones cuyo efecto de tipo de interés se registra en patrimonio; de la misma manera, para la sensibilidad en el resultado se consideraron solo las operaciones de cobertura de valor razonable teniendo en cuenta que son las únicas operaciones cuyo efecto de tipo de interés por valoración se registra en resultados.

El resultado de sensibilidad fue el siguiente:

|          | <b>Impacto en Resultados</b> | <b>Impacto en Patrimonio</b> |
|----------|------------------------------|------------------------------|
|          | <i>(COP\$000)</i>            |                              |
| + 100 pb | \$ 67,488                    | \$ (82,545,704)              |
| - 100 pb | (67,815)                     | 86,707,637                   |

#### Instrumentos Financieros Derivados y Política de Gestión de Riesgo

El desglose de los derivados de la Empresa al 31 de diciembre de 2017, así como su valor razonable a dicha fecha y el calendario esperado de vencimientos por valor nocional y en función del tipo de cobertura es el siguiente:

| <b>Derivados</b>                               | <b>Valor Razonable (1)</b> | <b>Valor Nocional (2) – Vencimientos</b> |                   |                     |                     |
|--|----------------------------|--|-------------------|---------------------|---------------------|
|  |                            | <b>2018</b>                              | <b>2019</b>       | <b>Posteriores</b>  | <b>Total</b>        |
| <i>(COP\$000)</i>                              |                            |  |                   |                     |                     |
| Coberturas de tipo de interés                  | \$ 29,760                  |  | \$ (30,366)       | \$ 4,742,493        | \$ 4,704,535        |
| Coberturas de flujos de caja                   | 29,760                     | (7,592)                                  | (30,366)          | 4,742,493           | 4,704,535           |
| Coberturas de tipo de cambio                   | 19,442                     | 3,271,553                                |                   |                     | 3,271,553           |
| Coberturas de flujos de caja                   | (801)                      | 596,203                                  |                   |                     | 596,203             |
| Coberturas de valor razonable                  | 20,244                     | 2,675,350                                |                   |                     | 2,675,350           |
| Coberturas de tipo de interés y tipo de cambio | (13,643)                   | 149,123                                  | 24,672            |                     | 173,795             |
| Coberturas de flujos de caja                   | (13,643)                   | 149,123                                  | 24,672            |                     | 173,795             |
| <b>Total valoración</b>                        | <b>\$ 35,559</b>           | <b>\$ 3,420,676</b>                      | <b>\$ (5,694)</b> | <b>\$ 4,742,493</b> | <b>\$ 8,149,883</b> |

(1) Se presenta neto de Credit Valuation Adjustment (CVA) y Debit Valuation Adjustment (DVA).

(2) Para cobertura de tipo de interés el importe de signo positivo está en términos de pago fijo, Para cobertura de tipo de cambio, un importe positivo significa pago en moneda funcional versus moneda extranjera.

El desglose de los derivados de la Empresa al 31 de diciembre de 2016, así como su valor razonable a dicha fecha y el calendario esperado de vencimientos por valor nocional y en función del tipo de cobertura es el siguiente:

| <b>Derivados</b>                               | <b>Valor Razonable (1)</b> | <b>2017</b>             | <b>2018</b>           | <b>Posteriores</b>     | <b>Total</b>            |
|--|----------------------------|-------------------------|-----------------------|------------------------|-------------------------|
| Coberturas de tipo de interés                  | \$ 120,379,374             | –                       | \$ (15,183,065)       | \$ (106,281,455)       | \$ (121,464,520)        |
| Coberturas de flujos de caja                   | 120,379,374                | –                       | (15,183,065)          | (106,281,455)          | (121,464,520)           |
| Coberturas de tipo de cambio                   | (66,959,439)               | 1,505,725,778           | –                     | –                      | 1,505,725,778           |
| Coberturas de flujos de caja                   | (428,710)                  | 158,863,246             | –                     | –                      | 158,863,246             |
| Coberturas de valor razonable                  | (66,530,729)               | 1,346,862,532           | –                     | –                      | 1,346,862,532           |
| Coberturas de tipo de interés y tipo de cambio | 396,542,157                | 1,215,416,981           | 177,410,325           | 62,025,510             | 1,454,852,816           |
| Coberturas de flujos de caja                   | 396,542,157                | 1,215,416,981           | 177,410,325           | 62,025,510             | 1,454,852,816           |
| <b>Total valoración</b>                        | <b>\$ 449,962,092</b>      | <b>\$ 2,721,142,759</b> | <b>\$ 162,277,260</b> | <b>\$ (44,255,945)</b> | <b>\$ 2,839,114,074</b> |

(1) Se presenta neto de Credit Valuation Adjustment (CVA) y Debit Valuation Adjustment (DVA).

(2) Para cobertura de tipo de interés el importe de signo positivo está en términos de pago fijo, Para cobertura de tipo de cambio, un importe positivo significa pago en moneda funcional versus moneda extranjera.

El desglose de los derivados de tipo de interés y de tipo de cambio de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2017, así como sus importes notacionales a dicha fecha y el valor en divisa a recibir y a pagar es el siguiente:

| Tipo de Riesgo                      | Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP |                |        |                |        |
|-------------------------------------|--------------------------------------|----------------|--------|----------------|--------|
|                                     | Contravalor en COP                   | Recibe         |        | Paga           |        |
|                                     |                                      | Valor          | Divisa | Valor          | Divisa |
| (Cifras en miles de divisa)         |                                      |                |        |                |        |
| Swaps de tipo de interés en COP     |                                      |                |        |                |        |
| De fijo a flotante (COP/COP)        | \$ 228,535,480                       | \$ 228,535,480 | COP    | \$ 228,535,480 | COP    |
|                                     | 228,535,480                          |                |        |                |        |
| Swaps de tipo de interés en divisas |                                      |                |        |                |        |
| De fijo a fijo USD/COP              | 2,238,000,000                        | 750,000        | USD    | 2,238,000,000  | COP    |
| De fijo a flotante USD/USD          | 2,238,000,000                        | 750,000        | USD    | 750,000        | USD    |
| Swaps de tipo de cambio             |                                      |                |        |                |        |
| De flotante a fijo USD/COP          | 173,794,625                          | 58,242         | USD    | 173,794,625    | COP    |
|                                     | \$ 173,794,625                       |                |        |                |        |
| Opciones USD/COP                    | \$ 308,844,000                       | 103,500        | USD    | 308,844,000    | COP    |
|                                     | \$ 308,844,000                       |                |        |                |        |
| Forwards                            |                                      |                |        |                |        |
| USD/COP                             | \$ 2,814,511,467                     | 943,201        | USD    | 2,814,511,467  | COP    |
| COP/USD                             | 53,712,000                           | 53,712,000     | COP    | 18,000         | USD    |
| EUR/USD                             | 94,485,853                           | 26,400         | EUR    | 31,488         | USD    |
|                                     | \$ 2,962,709,320                     |                |        |                |        |
|                                     | \$ 8,149,883,426                     |                |        |                |        |

La distribución de los derivados por vida media es la siguiente:

| Subyacente Cubierto  | Nocional         | Hasta 1 año      | De 1 a 3 años   | De 3 a 5 años  | Más de 5 años  |
|----------------------|------------------|------------------|-----------------|----------------|----------------|
| (COP\$000)           |                  |                  |                 |                |                |
| Con subyacente       |                  |                  |                 |                |                |
| Préstamos            |                  |                  |                 |                |                |
| En moneda nacional   | \$ 228,535,480   | \$ (7,591,533)   | \$ (35,732,260) | \$ 146,859,272 | \$ 125,000,000 |
| En moneda extranjera | 238,102,492      | 77,345,508       | 158,701,032     | 2,055,952      | -              |
|                      | 466,637,972      | 69,753,976       | 122,968,772     | 148,915,225    | 125,000,000    |
| Obligaciones y bonos |                  |                  |                 |                |                |
| En moneda extranjera | 2,238,000,000    | 2,238,000,000    | -               | -              | -              |
|                      | 2,238,000,000    | 2,238,000,000    | -               | -              | -              |
| Otros Subyacentes    |                  |                  |                 |                |                |
| Forwards             | 660,401,453      | 660,401,453      | -               | -              | -              |
| Opciones             | 308,844,000      | 308,844,000      | -               | -              | -              |
|                      | 969,245,453      | 969,245,453      | -               | -              | -              |
|                      | \$ 3,673,883,426 | \$ 3,276,999,429 | \$ 122,968,772  | \$ 148,915,225 | \$ 125,000,000 |

El desglose de los derivados de tipo de interés y de tipo de cambio de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2016, así como sus importes notacionales a dicha fecha y el valor en divisa a recibir y a pagar es el siguiente:

| Tipo de Riesgo                      | Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP |                |        |                |        |
|-------------------------------------|--------------------------------------|----------------|--------|----------------|--------|
|                                     | Contravalor en COP                   | Recibe         |        | Paga           |        |
|                                     |                                      | Valor          | Divisa | Valor          | Divisa |
| (Cifras en miles de divisa)         |                                      |                |        |                |        |
| Swaps de tipo de interés en COP     |                                      |                |        |                |        |
| De fijo a flotante (COP/COP)        | \$ (121,464,520)                     | \$ 121,464,520 | COP    | \$ 121,464,520 | COP    |
|                                     | (121,464,520)                        |                |        |                |        |
| Swaps de tipo de interés en divisas |                                      |                |        |                |        |
| De fijo a fijo USD/COP              | 2,250,532,500                        | 750,000        | USD    | 2,250,532,500  | COP    |
| De fijo a flotante USD/USD          | (2,250,532,500)                      | 750,000        | USD    | 750,000        | USD    |
| Swaps de tipo de cambio             |                                      |                |        |                |        |
| De flotante a fijo USD/COP          | 1,454,852,816                        | 484,836        | USD    | 1,454,852,816  | COP    |
|                                     | \$ 1,454,852,816                     |                |        |                |        |
| Opciones USD/COP                    | 170,290,293                          | 56,750         | USD    | 170,290,293    | COP    |
|                                     | \$ 170,290,293                       |                |        |                |        |
| Forwards                            |                                      |                |        |                |        |
| USD/COP                             | \$ 1,361,091,556                     | 430,490        | USD    | 1,326,433,356  | COP    |
| COP/USD                             | (34,658,201)                         | 34,658,201     | COP    | 11,550         | USD    |
| EUR/USD                             | 9,002,130                            | 2,846          | EUR    | 3,000          | USD    |
|                                     | \$ 1,335,435,485                     |                |        |                |        |
|                                     | \$ 2,839,114,074                     |                |        |                |        |

La distribución de los derivados por vida media es la siguiente:

| Subyacente Cubierto  | Nocional         | Hasta 1 año      | De 1 a 3 años   | De 3 a 5 años   | Más de 5 años   |
|----------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| (COP\$000)           |                  |                  |                 |                 |                 |
| Con subyacente       |                  |                  |                 |                 |                 |
| Préstamos            |                  |                  |                 |                 |                 |
| En moneda nacional   | \$ (121,464,520) | \$ -             | \$ (15,183,065) | \$ (60,732,260) | \$ (45,549,195) |
| En moneda extranjera | 354,636,343      | 115,200,508      | 236,373,644     | 3,062,191       | -               |
|                      | 233,171,823      | 115,200,508      | 221,190,579     | (57,670,069)    | (45,549,195)    |
| Obligaciones y bonos |                  |                  |                 |                 |                 |
| En moneda extranjera | 2,250,532,500    | 2,250,532,500    | -               | -               | -               |
|                      | 2,250,532,500    | 2,250,532,500    | -               | -               | -               |
| Otros Subyacentes    |                  |                  |                 |                 |                 |
| Forwards             | 185,119,458      | 185,119,458      | -               | -               | -               |
| Opciones             | 170,290,293      | 170,290,293      | -               | -               | -               |
|                      | 355,409,751      | 355,409,751      | -               | -               | -               |
|                      | \$ 2,839,114,074 | \$ 2,721,142,759 | \$ 221,190,579  | \$ (57,670,069) | \$ (45,549,195) |

#### 24.2. Otros Riesgos e Incertidumbres a los que se Enfrenta la Empresa

El negocio de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P se ve condicionado tanto por factores intrínsecos, exclusivos de la Empresa, como por determinados factores exógenos que son comunes a cualquier empresa de su sector, cabe señalar, como más significativos, los siguientes:

##### Riesgo País

Contrario a la alta percepción del riesgo registrada en 2016, en el año pasado el riesgo en el país se redujo sustancialmente, incluso con la noticia del downgrade de Standard & Poor en diciembre, gracias a la aprobación de la reforma tributaria y a una mejora en los términos de intercambio. En efecto, el precio del petróleo WTI en 2017 aumentó un 17.3% anual, principalmente por los impactos favorables del acuerdo de Viena. Gracias a ello en lo corrido del año a octubre las exportaciones aumentaron un 19% yoy, con una consecuente corrección del 32% en el déficit de balanza comercial en el mismo periodo y una reducción del déficit en cuenta corriente a un 3.7% del PIB en lo corrido a septiembre de 2017. Por su parte, la aprobación de la reforma tributaria generó tranquilidad sobre el cumplimiento de las metas fiscales en el corto plazo, lo que llevó a una disminución en las medidas de riesgo (Credit Default Swap a 5 años se redujo en promedio 83 pbs). A su vez, la menor percepción del riesgo unido con los mejores términos de intercambio favoreció el tipo de cambio, el cual mostró una revaluación del 3.4% yoy en 2017.

Ahora bien, los riesgos externos no fueron los únicos que se atenuaron en 2017. La inflación anual de 2017 se ubicó en 4.1%, por debajo del 5.8% registrado en 2016, en línea con una normalización de la oferta de alimentos post-Niño y la apreciación del tipo de cambio, hechos que generaron una corrección en la senda inflacionaria de alimentos y transables aún con las presiones alcistas generadas por la reforma tributaria; no obstante, persisten las presiones derivadas de la indexación de precios, evidenciadas en la inflación no transable, que cerró en 5.5% en 2017. Esta caída en la inflación anual ha permitido al Banco de la República revertir la política contractiva llevada a cabo en 2016 y que impactó negativamente en el consumo de los hogares.

En efecto, en 2017 la tasa repo se redujo en 275 pbs, ubicándose en 4.75%, cerca del nivel neutral. La nueva senda de política monetaria abonará las condiciones que permitirán una recuperación paulatina del crecimiento económico en 2018, el cual se ubicaría cerca del 1.7% en 2017, la menor cifra desde la crisis financiera internacional de la década pasada.

Como se mencionó en el apartado anterior, la reforma tributaria jugó un papel importante en el cumplimiento de la Regla Fiscal en el 2017, toda vez que permitió generar parte de los recursos fiscales perdidos por la reducción del precio del petróleo. No obstante, el recaudo logrado fue menor en 0,4 pps al anticipado a mitad del año en el Marco Fiscal de Mediano Plazo, lo que generó ruido sobre la capacidad de cumplimiento del Gobierno. A pesar que la meta de déficit de 3.6% del PIB fue alcanzada, esto obedeció al ingreso extraordinario del Laudo pagado por Claro y Telefónica, razón por la que Standard & Poor decidió disminuir la calificación de Colombia en un escalón, un movimiento anticipado por el mercado. Dado

que los ingresos tributarios estimados para 2018 van en línea con el resultado de 2017, el Gobierno decidió reducir en 0.3% del PIB la meta de recaudo (respecto a la prevista en 2017), razón por la cual para cumplir con la Regla Fiscal deberá proponer en el transcurso de 2018 un mayor ahorro al previsto en el presupuesto, imponiendo mayores presiones sobre el cumplimiento de la misma.

Finalmente, las elecciones presidenciales serán otro factor que generará incertidumbre en el primer semestre del año. Si bien la mayor parte de los candidatos estarían de acuerdo con mantener las políticas macro-prudenciales, se preserva el riesgo latente de la victoria de un candidato de la izquierda, hecho que implicaría fuerte presiones al alza tanto en los indicadores de riesgo país como en el tipo de cambio.

##### Riesgo por Regulación Legal

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante, el Ministerio) es la autoridad que ejerce la intervención del Estado en el sector de tecnologías de la información y las comunicaciones en Colombia, adopta las políticas, planes, programas y proyectos del sector, establece las condiciones generales de operación y comercialización de redes y servicios, confiere permisos para el uso del espectro radioeléctrico y ejerce las funciones de control y vigilancia en el sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras funciones.

Por su parte, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, CRC) es el órgano encargado de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones. Entre sus funciones más relevantes están: i) Promover y regular la libre competencia para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, ii) Expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión; así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo; el régimen de acceso y uso de redes; los parámetros de calidad de los servicios; los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información; y en materia de solución de controversias entre los proveedores de redes y servicios de comunicaciones, iii) Regular el acceso y uso de todas las redes y el acceso a los mercados de los servicios de telecomunicaciones, con excepción de las redes destinadas principalmente para servicios de televisión radiodifundida y radiodifusión sonora, hacia una regulación por mercados.

##### Riesgos Inherentes al Sector de Actividad en el que Opera la Empresa

La Prestación de servicios se realiza bajo las habilitaciones, así como bajo los permisos para uso de espectro. En marzo de 2014 como consecuencia del régimen de transición de la Ley 1341 de 2009 el permiso para el uso del espectro de 25 MHz en la banda de 850 y 15 MHz en la banda de 1900 utilizado para los servicios móviles fue renovado por 10 años más hasta marzo de 2024, mediante resolución 597 de 2014.

En octubre de 2011, después de un proceso de subasta con la participación de otros operadores de telefonía móvil, Colombia

Telecomunicaciones S.A. E.S.P. obtuvo la asignación de 15 MHz de espectro en la banda 1900 MHz. Esta asignación de espectro se materializó en la Resolución MINTIC 002105 del 15 de septiembre de 2011, respecto de la cual vale resaltar los siguientes aspectos:

1. La duración del permiso es de 10 años contados desde el 20 de octubre de 2011.
2. El valor a pagar como contraprestación fue de USD\$47,700 los cuales se pagaron así:
  - (a) El 50% en efectivo (USD\$23,850) seis meses después de la fecha en que quede en firme el acto de asignación del espectro.
  - (b) El 50% mediante el cumplimiento de la obligación de hacer (cobertura de 36 localidades y servicio a instituciones educativas)

Obligación de cobertura 3G en todas las cabeceras municipales en las cuales la Empresa tenía cobertura, a más tardar el 18 de abril de 2012.

Por medio del Decreto 2980 del 19 de agosto de 2011, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones cambió el tope de espectro radioeléctrico para su uso en los servicios móviles terrestres, de 55 a 85 MHz. De acuerdo con este decreto, una vez completado el proceso de expedición de permisos en la banda de 1710 MHz a 1755 MHz y 2110 a 2155 MHz y 2500 MHz de la banda en 2690 MHz, que se desarrolló durante el año 2013, el espectro de radio máximo de uso del proveedor de servicios móviles terrestres de las redes de telecomunicaciones y servicios tendrá la siguiente redacción:

- 85 MHz para las bandas más altas (Entre 1710 MHz y 2690).
- 30 MHz para las bandas bajas (entre 698 MHz y 960).

En el proceso de subasta de 4G, la Empresa obtuvo 30 MHz de espectro en la banda de 1710 MHz a 1755 MHz pareada con 2110 MHz a 2.155 MHz, recurso que quedó asignado mediante Resolución 2625 de 2014, con una vigencia de 10 años, confirmada mediante Resolución 4142 del 25 de octubre de 2013.

Con estas asignaciones, la Empresa cuenta con un total de 85 MHz de espectro distribuido de la siguiente manera: 30 MHz en la banda en 1900, 25 MHz en la banda 850 y 30 MHz en la banda de AWS.

El MINTIC expidió el decreto 2194 de 2017 aumentando el tope máximo de espectro en servicios móviles terrestres a 90MHz para las bandas altas (entre 1710 MHz y 2690 MHz) y 45 MHz para las bandas bajas (entre 698 MHz y 960 MHz).

##### Mercados Sujetos a una Continúa Evolución Tecnológica

El éxito de la Compañía depende, en cierta medida, de su capacidad de anticipación y adaptación tecnológica, en un tiempo adecuado, preparándose ante los cambios tecnológicos y las demandas del

mercado. Constantemente surgen nuevos productos, servicios y tecnologías, que nos obligan a mantener una permanente actualización de los mismos. Esta necesidad de constante innovación tecnológica genera de igual forma la obsolescencia de algunos de los productos y servicios ofrecidos por la Empresa, así como su tecnología, reduciendo de manera importante los márgenes de ingresos al tener la obligación de invertir en el desarrollo de nuevos productos, tecnología y servicios y al mismo tiempo continuar manteniendo las tecnologías legacy, las cuales seguirán vigentes hasta tanto logremos las migraciones de la totalidad de usuarios o los entes Reguladores permitan su apagado de manera controlada. Adicionalmente, la convergencia de nuevas tecnologías permite a nuevos jugadores del sector la posibilidad de no estar sujetos a las normas regulatorias que presentan vigencia desde el pasado, llevándonos a una posición de desventaja ante estos nuevos actores en el sector.

En consecuencia, podría resultar costoso para la Empresa el desarrollo de los productos y tecnologías necesarios para continuar compitiendo con eficiencia con los actuales o futuros competidores. Es por ello importante considerar que el incremento en los costos podría afectar negativamente al negocio, su situación financiera, y los resultados económicos o la generación de caja de la Empresa.

La Empresa, como actor principal del mercado de comunicaciones debe continuar actualizando sus redes asociadas al servicio de líneas móviles y fijas de una forma satisfactoria y en un tiempo adecuado con el objeto de mantener y aumentar su base de clientes en cada uno de sus mercados con el fin de fomentar su rendimiento financiero, así como para cumplir con los requisitos exigidos por la regulación aplicable. Entre otras cosas, la Empresa podría necesitar actualizar el funcionamiento de sus redes con el fin de incrementar la personalización de sus servicios, la virtualización de sus equipos, el aumentar sus capacidades de procesamiento y almacenamiento de datos, así como aumentar la cobertura en algunos de sus mercados, y ampliar y mantener el nivel de servicio al cliente, la gestión de las redes y los sistemas administrativos.

##### Concentración con Proveedores

La compañía ha continuado un proceso de integración de pequeños proveedores hacia un enfoque de grandes proveedores y suministradores globales, modelo en el cual se alcanzan importantes ahorros en negociaciones regionales, sin embargo este modelo puede acarrear un alto riesgo de dependencia, que podría derivar en un mediano y largo plazo en una dependencia que difícilmente podría ser solventada al no contar con proveedores alternativos que permitan manejar palancas de presión que eviten incumplimientos en las entregas de producto, aumentos no acordados en los precios o márgenes de maniobra que no podrían ser solventadas al tener un único proveedor en algunas de las capas de la red.

##### Riesgos Asociados a las Interrupciones de Red Imprevistas

Las interrupciones de red son situaciones inherentes al funcionamiento de cualquier elemento que la constituye, las cuales crean afectación en servicio que causan, insatisfacción de los usuarios por la imposibilidad de comunicación, así como un riesgo no menor de requerimientos de parte de los entes de control que

podrían derivar en sanciones de alto impacto para la compañía. La única posibilidad de minimizar o alcanzar un nivel controlado de riesgos sobre las interrupciones de Red imprevistas, está enfocada en poder garantizar de manera periódica y eficiente un modelo de mantenimiento preventivo y correctivo sobre los equipo de red, así como la inversión en elementos de redundancia que permita soportar

el servicio ante eventuales fallas, de igual manera existen en la actualidad modelos predictivos que podrían permitir anticiparnos a los fallos y disminuir los riesgo de afectación que se presentan en la actualidad, pero cuya implantación está relacionada con mayores inversiones de CAPEX y OPEX que lo permitan.

## 25. Accionistas, Vinculados Económicos y Empresas Asociadas

### 25.1. Cuentas por Cobrar

Los saldos de las cuentas por cobrar entre la Empresa y sus accionistas y vinculados económicos al 31 de diciembre son los siguientes:

#### Corriente:

##### a) Accionistas

|  | 2017         | 2016          |
|--|--------------|---------------|
|  | (COP\$000)   |               |
| Nacionales   |              |               |
| Terra Networks Colombia S.A. – En Liquidación  | \$ –         | \$ 15,349     |
|  |              | 15,349        |
| Del exterior   |              |               |
| Telefónica Latinoamérica Holding, S.L.<br>(antes Telefónica Internacional S.A.U. - TISA) | 5,061,561    | 10,687,772    |
| Telefónica S.A.  | 191,197      | 540,055       |
|  | 5,252,758    | 11,227,827    |
|  | \$ 5,252,758 | \$ 11,243,176 |

##### b) Subsidiarias

|   | 2017          | 2016 |
|---|---------------|------|
| Nacionales (a)  |               |      |
| Metropolitana de Telecomunicaciones S.A.E.S.P.          | \$ 24,234,542 | \$ – |
| Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P | 5,058,986     | –    |
| Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S            | 45,657        | –    |
|   | \$ 29,339,185 | \$ – |

##### c) Vinculados Económicos

|  | 2017          | 2016          |
|--|---------------|---------------|
|  | (COP\$000)    |               |
| Nacionales                                     |               |               |
| Tiws Colombia II S.A.S.                        | \$ 24,099,653 | \$ 409,814    |
| Telxius Cable Colombia S.A.                    | 1,971,466     | 8,124,320     |
| Telefónica Global Technology Colombia Sucursal | 626,943       | 464,372       |
| Wayra Colombia S.A.S.                          | 33,691        | 32,294        |
|  | \$ 26,731,753 | \$ 9,030,800  |
| Del exterior                                   |               |               |
| Tiws España S.L.                               | \$ 3,370,506  | \$ 21,356,591 |
| Pegaso PCS, S.A. de C.V.                       | 2,229,484     | –             |
| Telefónica Móviles España S.A.                 | 1,535,234     | 2,076,334     |
| O2 Germany GMBH & CO.OHG                       | 1,521,603     | 599,299       |
| Otecel S.A.                                    | 1,147,937     | 1,084,147     |
| Telefónica Digital España S.A                  | 1,047,272     | 852,983       |
| Telefónica Móviles de Chile S.A.               | 736,917       | 545,418       |
| Telefónica Móviles Argentina S.A.              | 726,608       | 452,328       |

|                                      | 2017          | 2016          |
|--------------------------------------|---------------|---------------|
|                                      | (COP\$000)    |               |
| Telefónica Móviles Panamá S.A.       | 533,601       | 897,210       |
| Telefónica USA, INC                  | 400,300       | 241,398       |
| Telefónica del Perú S.A.             | 223,819       | 108,758       |
| Telefónica Brasil S.A                | 202,663       | 638,221       |
| Telefónica de Costa Rica             | 175,646       | 39,140        |
| Telefónica Compras Electrónicas      | 167,383       | 228,113       |
| O2 UK Limited                        | 108,861       | 96,971        |
| Telefónica Móviles Guatemala S.A.    | 82,445        | 151,747       |
| Telefónica Móviles el Salvador S.A.  | 77,189        | 163,403       |
| Telefónica Celular de Nicaragua S.A  | 55,582        | 81,393        |
| Terra Networks México, S.A. de C.V.  | 37,744        | 209,274       |
| Pegaso Recursos Humanos S.A. de C.V. | 24,566        | 18,346        |
| E-plus Mobilfunk GMBH & CO           | 19,016        | 18,679        |
| Telefónica Móviles Uruguay S.A.      | 7,370         | 19,451        |
|                                      | 14,431,746    | 32,075,452    |
|                                      | \$ 41,163,499 | \$ 41,106,252 |
|                                      | \$ 75,755,442 | \$ 52,349,428 |

#### No Corriente:

##### Vinculado Económico

|                                |               |               |
|--------------------------------|---------------|---------------|
| Telefónica Venezolana C.A. (b) | \$ 37,905,281 | \$ 36,215,585 |
|--------------------------------|---------------|---------------|

a) Subsidiarias: Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P tomo el control total de las entidades Metropolitana de Telecomunicaciones S.A. - E.S.P. Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P y Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S. y por tanto registra sus saldos y movimientos como vinculados económicos.

b) Telefónica Venezolana C.A. se encuentra a la espera de liquidación por parte del órgano regulador de divisas en Venezuela (CENCOEX), cuyos importes fueron debidamente solicitados ante dicho organismo y al 31 de diciembre de 2017 no se tiene por parte del mismo, negación de liquidación sobre las facturas y sus respectivos montos solicitados que adeuda a Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.

Los saldos en moneda extranjera de cuentas por cobrar nacionales al 31 de diciembre de 2017 son de USD\$8,076 (\$24,099,653) y al 31 de diciembre 2016 son USD\$136 (\$409,814).

**25.2. Cuentas por Pagar**

Los saldos de los pasivos entre la Empresa y sus accionistas, vinculados económicos y empresas asociadas al 31 de diciembre, son los siguientes:

**Corriente:**

**a) Accionistas**

|  | 2017                        | 2016                        |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
|  | (COP\$000)                  |                             |
| <b>Nacionales</b>  |                             |                             |
| Terra Networks Colombia S.A.S. – En Liquidación  | \$ 817                      | \$ 1,021,883                |
| <b>Del exterior</b>  |                             |                             |
| Telefónica S.A.  | 12,971,387                  | 25,805,252                  |
| Telefónica Latinoamérica Holding, S.L.<br>(antes Telefónica Internacional S.A.U. - TISA) | 145,073                     | 43,766                      |
| <b>Total exterior</b>  | <u>13,116,460</u>           | <u>25,849,018</u>           |
|  | <u><b>\$ 13,117,277</b></u> | <u><b>\$ 26,870,901</b></u> |

**b) Subsidiarias**

|   |                            |                    |
|---|----------------------------|--------------------|
| <b>Nacionales</b>                                       |                            |                    |
| Metropolitana de Telecomunicaciones S.A E.S.P.          | \$ 1,632,574               | \$ -               |
| Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P | 1,023,406                  | -                  |
| Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S            | 95,781                     | -                  |
| <b>Total Nacionales</b>                                 | <u><b>\$ 2,751,761</b></u> | <u><b>\$ -</b></u> |

**c) Vinculados Económicos**

|  |                             |                             |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>Nacionales</b>                              |                             |                             |
| Telefónica Global Technology Colombia Sucursal | \$ 40,381,651               | \$ 17,500,814               |
| Telxius Cable Colombia S.A.                    | 32,119,944                  | 22,359,881                  |
| Tiws Colombia II S.A.S.                        | 11,057,713                  | -                           |
| Telefónica Learning Services Colombia          | 281,757                     | 775,990                     |
| Wayra Colombia S.A.S.                          | -                           | 627,906                     |
|  | <u><b>\$ 83,841,065</b></u> | <u><b>\$ 41,264,591</b></u> |

**Del exterior**

|                                    |               |               |
|------------------------------------|---------------|---------------|
| Telefónica Global Technology       | \$ 26,453,202 | \$ 13,019,378 |
| Tiws España S.L.                   | 17,281,603    | 17,972,017    |
| Telefónica USA Inc.                | 12,027,159    | 11,399,284    |
| Media Network Latin América        | 9,242,798     | 6,732,901     |
| Telefónica Brasil S.A              | 4,772,686     | 5,872,850     |
| Telefónica Móviles Argentina S.A.  | 4,096,444     | 929,624       |
| Telefónica Compras Electrónicas    | 4,063,231     | 4,278,270     |
| Telefónica Móviles de Chile        | 3,671,481     | 3,377,126     |
| Telefónica Digital España S.A.     | 2,976,255     | 4,024,292     |
| Telefónica Venezolana C.A.         | 1,953,411     | 1,841,835     |
| Telefónica Móviles España S.A.     | 1,202,486     | 1,636,757     |
| Telefónica Ingeniería de Seguridad | 1,199,714     | 2,500,366     |
| Telefonica Germany GMBH & CO OHG   | 1,061,016     | -             |
| Telefónica Móviles Panamá S.A.     | 809,334       | 478,136       |
| Telefónica del Perú S.A.           | 717,481       | 595,603       |
| Otecel S.A.                        | 690,537       | 591,015       |
| Terra Networks México S.A. de CV   | 620,683       | -             |
| Telefónica de España S.A           | 612,046       | 788,429       |
| Pegaso Pcs, S.A. de C.V.           | 399,108       | 164,398       |

|  | 2017                         | 2016                         |
|--|------------------------------|------------------------------|
|  | (COP\$000)                   |                              |
| Telefónica Global Roaming              | 323,764                      | 781,432                      |
| Telefónica de Costa Rica               | 179,571                      | 44,390                       |
| Telefónica Servicios Audiovisuales     | 167,889                      | 161,773                      |
| Telefónica Educación Digital, S.L.U.   | 144,950                      | -                            |
| O2 T. UK Limited                       | 122,466                      | 209,683                      |
| Telefónica Empresas Chile S.A.         | 101,211                      | 57,483                       |
| Telefónica Móviles Uruguay S.A.        | 100,097                      | 101,916                      |
| E-Plus Mobilfunk GMBH & CO             | 99,266                       | 39,283                       |
| Telefónica Móviles Guatemala S.A.      | 51,107                       | 60,868                       |
| Telefónica Móviles El Salvador S.A.    | 46,184                       | 59,383                       |
| Telefónica Celular De Nicaragua S.A.   | 29,294                       | 44,337                       |
| Telefonica On The Spot Services        | 2,432                        | 15,742                       |
| Telefónica de Argentina S.A.           | 998                          | 7,827                        |
| O2 Germany Gmbh & Co.Ohg               | -                            | 290,997                      |
| Telefónica Móviles México S.A. de C.V. | -                            | 249,426                      |
| Televisión Federal S.A.                | -                            | 19,805                       |
|  | <u>95,219,904</u>            | <u>78,346,626</u>            |
|  | <u><b>\$ 179,060,969</b></u> | <u><b>\$ 119,611,217</b></u> |
|  | <u><b>\$ 194,930,007</b></u> | <u><b>\$ 146,482,118</b></u> |

a) Subsidiarias: Con ocasión de la capitalización efectuada en septiembre de 2017, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P procedió con el pago al PARAPAT de la deuda existente y en tal sentido producto de dicha transacción y terminación del contrato a partir del 27 de septiembre Colombia Telecomunicaciones toma el control total de Metropolitana de Telecomunicaciones S.A E.S.P., Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P y Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S.

Los saldos en moneda extranjera de cuentas por pagar nacionales al 31 de diciembre de 2017 son de USD\$14,571 (\$43,478,641) y al 31 de diciembre 2016 son de USD\$8.169 (\$24,512,167).

**25.3. Ingresos, Costos y Gastos con Accionistas, Vinculados Económicos y Empresas Asociadas**

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P, realiza transacciones con sus partes relacionadas en las mismas condiciones de mercado y de independencia mutua entre las partes. El siguiente es el resumen de los ingresos, costos y gastos y notas contables de la Empresa durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y diciembre 31 de 2017 y 2016 con los accionistas, vinculados económicos y empresas asociadas.

**a) Accionistas**

|   | Ingresos                    |                             | Costos y Gastos             |                             |
|---|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
|   | 2017                        | 2016                        | 2017                        | 2016                        |
|   | (COP\$000)                  |                             |                             |                             |
| <b>Nacionales</b>                                       |                             |                             |                             |                             |
| Terra Networks Colombia S.A.S. – En Liquidación         | \$ 340,233                  | \$ 442,519                  | \$ -                        | \$ 2,241,128                |
| <b>Del exterior</b>                                     |                             |                             |                             |                             |
| Telefónica Latinoamérica Holding, S.L.                  | 12,158,257                  | 17,297,382                  | 185,933                     | 153,189                     |
| Telefónica S.A.   | 29,098                      | 62,019                      | 49,181,123                  | 50,096,963                  |
|   | <u>12,187,355</u>           | <u>17,359,401</u>           | <u>49,367,056</u>           | <u>50,250,152</u>           |
|   | <u><b>\$ 12,527,588</b></u> | <u><b>\$ 17,801,920</b></u> | <u><b>\$ 49,367,056</b></u> | <u><b>\$ 52,491,280</b></u> |
| <b>b) Subsidiarias</b>                                  |                             |                             |                             |                             |
| Metropolitana de Telecomunicaciones S.A E.S.P           | \$ 3,190,284                | -                           | \$ 755,061                  | -                           |
| Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P | 2,909,011                   | -                           | 2,378,085                   | -                           |
| Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S            | 97,714                      | -                           | -                           | -                           |
|   | <u><b>\$ 6,197,009</b></u>  | <u><b>\$ -</b></u>          | <u><b>\$ 3,133,146</b></u>  | <u><b>\$ -</b></u>          |

**c) Vinculados Económicos**

|                                       | Ingresos             |                       | Costos y Gastos       |                       |
|---------------------------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                       | 2017                 | 2016                  | 2017                  | 2016                  |
| <b>Nacionales</b>                     | (COP\$000)           |                       |                       |                       |
| TIWS Colombia II S.A.S.               | \$ 20,349,313        | \$ 352,875            | \$ 9,664,497          | \$ -                  |
| Telefónica Global Technology Colombia | 1,917,898            | 1,893,960             | 53,506,109            | 46,959,840            |
| Wayra Colombia S.A.S.                 | 420,061              | 374,910               | -                     | -                     |
| Telxius Cable Colombia S.A.           | 66,277               | 27,200,334            | 46,922,390            | 49,973,465            |
| Telefónica Learning Services Colombia | -                    | -                     | 277,879               | 982,139               |
|                                       | <b>22,753,549</b>    | <b>29,822,079</b>     | <b>110,370,875</b>    | <b>97,915,444</b>     |
| <b>Del exterior</b>                   |                      |                       |                       |                       |
| Tiws España S.L.                      | 29,910,074           | 63,341,709            | 46,367,897            | 61,415,998            |
| Telefónica Digital España S.A.        | 2,000,179            | 1,222,168             | 1,020,299             | 1,895,113             |
| Telefónica Venezolana C.A.            | 1,786,212            | -                     | -                     | 159,292               |
| Telefónica Móviles Argentina S.A.     | 736,495              | 397,389               | 17,021                | 189,193               |
| Telefónica Brasil S.A.                | 980,188              | 197,730               | -                     | 236,964               |
| Telefónica Móviles España S.A.        | 283,051              | 775,661               | 964,204               | 606,652               |
| Telefónica Compras Electrónicas       | 208,470              | 231,519               | 4,206,561             | 4,876,647             |
| Telefónica Móviles Panamá S.A.        | 158,251              | -                     | 112,939               | 87,130                |
| Telefónica del Perú S.A.              | 139,244              | 187,935               | 238,406               | 208,841               |
| Telefónica USA Inc.                   | 134,264              | 293,945               | 9,782,636             | 11,089,340            |
| Terra Networks México S.A. de CV      | 108,343              | 209,274               | 634,640               | -                     |
| Otecel S.A.                           | 102,934              | -                     | 134,953               | 150,234               |
| O2 T. UK Limited                      | 59,888               | 179,784               | 38,767                | 68,967                |
| Pegaso Recursos Humanos S.A. de C.V.  | 58,652               | 18,326                | -                     | -                     |
| Telefónica de Costa Rica              | 56,964               | 26,535                | 60,821                | -                     |
| Pegaso Pcs. S.A. de C.V.              | 50,651               | -                     | 302,765               | 918,609               |
| Telefónica Móviles Uruguay S.A.       | 26,011               | 27,924                | 14,972                | 24,532                |
| Telefónica Móviles Guatemala S.A.     | 16,932               | 15,915                | 19,206                | -                     |
| Telefonica Germany GMBH & CO OHG      | 11,215               | 33,134                | 105,655               | 83,416                |
| Telefónica Celular de Nicaragua S.A.  | 8,081                | 11,344                | 8,022                 | -                     |
| Telefónica Móviles El Salvador S.A.   | 7,779                | 39,264                | 18,263                | -                     |
| Telefónica de Argentina S.A.          | 6,823                | -                     | -                     | 17,022                |
| Telefónica Global Technology          | -                    | -                     | 35,309,493            | 35,669,685            |
| Media Network Latin América           | -                    | -                     | 28,313,624            | 27,115,003            |
| Telxius Cable América S.A.            | -                    | -                     | 4,053,934             | 2,702,623             |
| Telxius Cable España S.L.U.           | -                    | -                     | 1,392,756             | 1,044,567             |
| Telefónica de España S.A.U.           | -                    | -                     | 581,197               | 814,653               |
| Telefónica Global Roaming             | -                    | -                     | 576,162               | 783,622               |
| Telefónica de Contenidos S.A.U.       | -                    | -                     | 1,505,257             | 345,766               |
| Telefónica Empresas Chile S.A.        | -                    | 1,044,219             | 213,523               | 239,972               |
| Telefónica Ingeniería de Seguridad    | -                    | -                     | 566,389               | 214,330               |
| Telefónica Gsc España                 | -                    | 12,173                | -                     | 208,421               |
| Telefónica Educación Digital, S.L.U.  | -                    | -                     | 136,869               | 134,418               |
| Televisión Federal S.A.               | -                    | 161,498               | 57,990                | 76,961                |
| Telefonica On The Spot Services       | -                    | -                     | 6,011                 | 65,950                |
| Telefónica Servicios Audiovisuales    | -                    | 58,530                | 459,178               | 48,997                |
| Telefónica GSC Perú                   | -                    | 3,356,811             | -                     | -                     |
| E-PLUS MOBILFUNK GMBH & CO            | -                    | 69,108                | 63,695                | 2,442                 |
| Telefónica Móviles de Chile           | -                    | 256,686               | 82,738                | -                     |
|                                       | <b>\$ 36,850,701</b> | <b>\$ 72,170,581</b>  | <b>\$ 137,366,843</b> | <b>\$ 151,495,360</b> |
|                                       | <b>\$ 59,604,250</b> | <b>\$ 101,992,660</b> | <b>\$ 247,737,718</b> | <b>\$ 249,410,804</b> |

**d) Empresas Asociadas**

|                                   | Ingresos             |                       | Costos y Gastos       |                       |
|-----------------------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                   | 2017                 | 2016                  | 2017                  | 2016                  |
| <b>Nacionales</b>                 | (COP\$000)           |                       |                       |                       |
| Telefónica Factoring Colombia S.A | \$ 227,421           | \$ 270,923            | \$ -                  | \$ -                  |
|                                   | 227,421              | 270,923               | -                     | -                     |
|                                   | <b>\$ 78,556,268</b> | <b>\$ 120,065,503</b> | <b>\$ 300,237,920</b> | <b>\$ 301,902,084</b> |

La Empresa no ha otorgado, ni recibido garantías o prendas a sus vinculados económicos.

El siguiente es el resumen al 31 de diciembre de las transacciones por concepto de ingresos, costos y gastos que se presentaron durante el periodo con los accionistas, vinculados y empresas asociadas, según la naturaleza del bien o servicio prestado entre las partes, así:

|   | Ingresos             |                       |
|---|----------------------|-----------------------|
|   | 2017                 | 2016                  |
|   | (COP\$000)           |                       |
| Telefonía local                                 | \$ 30,103,301        | \$ 55,822,895         |
| Servicios de transmisión de datos               | 19,682,386           | 24,941,349            |
| Otros ingresos (1)                              | 17,018,868           | 23,067,981            |
| Interconexión y roaming                         | 4,666,262            | 15,375,527            |
| Servicios de valor agregado                     | 378,574              | 679,450               |
| Cargos básicos y tiempo al aire                 | 371,089              | 42,181                |
| Otros TI  | 117,501              | 118,956               |
| Servicios y transmisión de datos - conectividad | 17,891               | 14,430                |
| Venta de Equipos                                | 2,603                | 2,734                 |
| Redes Privadas Virtuales                        | 784                  | -                     |
| Subsidiarias                                    | 6,197,009            | -                     |
|   | <b>\$ 78,556,268</b> | <b>\$ 120,065,503</b> |

(1) Incluye servicios de honorarios, cesión de espacios, servicios administrativos, entre otros.

|   | Costos y Gastos       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|
|   | 2017                  | 2016                  |
|   | (COP\$000)            |                       |
| Alquiler de medios                        | \$ 100,844,322        | \$ 93,917,553         |
| Otros costos y gastos no recurrentes      | 92,335,094            | 97,506,700            |
| Publicidad - Brand Fee                    | 48,314,517            | 46,216,602            |
| Cargos de acceso, interconexión y roaming | 32,857,789            | 45,086,504            |
| Renting y actividades terceros a clientes | 8,067,978             | -                     |
| Otros costos y gastos de operación (1)    | 6,762,430             | 7,451,016             |
| Mantenimiento                             | 3,855,819             | 4,015,285             |
| Proveedores de contenidos                 | 2,862,133             | 3,929,053             |
| Costos laborales                          | 370,792               | 3,592,011             |
| Cargos básicos y tiempo al aire           | 332,303               | -                     |
| Gastos laborales y de personal            | 307,496               | -                     |
| Comisiones de venta                       | 185,933               | 153,189               |
| Costos de terminales                      | 8,168                 | 34,172                |
| Subsidiarias                              | 3,133,146             | -                     |
|   | <b>\$ 300,237,920</b> | <b>\$ 301,902,085</b> |

(1) Incluye aplicaciones informáticas, consultoría e integración de proyectos, alquiler y aprovisionamientos entre otros.

## 26. Contingencias

La Empresa califica las contingencias según la probabilidad de pérdida en probable, posible y remota, determinando con base en ello el valor de las pretensiones que se deben provisionar y soportado con los informes y evaluaciones de los asesores legales de la Empresa.

Al 31 de diciembre de 2017 se encuentran en curso 1,629 procesos de los cuales 200 corresponden a contingencias probables, 822 calificados como posibles y 607 calificados como remotos.

### 1. Contingencias Probables

El siguiente es el detalle de las contingencias calificadas como probables (Nota 19)

| Tipo de Acción  | Al 31 de diciembre |                      |            |                      |
|---|--------------------|----------------------|------------|----------------------|
|   | 2017               |                      | 2016       |                      |
|   | Cantidad           | Valor (COP\$000)     | Cantidad   | Valor                |
| <b>Corrientes:</b>  |                    |                      |            |                      |
| Investigaciones administrativas de usuarios                   | 78                 | \$ 5,339,203         | 143        | \$ 10,713,673        |
| <b>No corrientes:</b>   |                    |                      |            |                      |
| Investigaciones administrativas regulatorias y de competencia | 17                 | 3,125,936            | 16         | 10,276,858           |
| Procesos judiciales   | 55                 | 10,950,295           | 37         | 10,024,568           |
| Procesos laborales  | 43                 | 2,270,257            | 67         | 3,309,706            |
| Procesos fiscales   | 7                  | 181,183              | 28         | 2,744,366            |
|   | <b>122</b>         | <b>\$ 16,527,670</b> | <b>148</b> | <b>\$ 26,355,498</b> |
|   | <b>200</b>         | <b>\$ 21,866,873</b> | <b>291</b> | <b>\$ 37,069,171</b> |

### 2. Contingencias Posibles

La Empresa es parte en litigios calificados como posibles los cuales se encuentran actualmente en trámites ante órganos judiciales, administrativos y arbitrales.

Tomando en consideración los informes de los asesores legales de la Empresa en estos procedimientos, es razonable apreciar que estos litigios no afectarán de manera significativa la situación económico-financiero o a la solvencia de la Empresa.

#### a. Procesos Judiciales

Procesos tendientes a la obtención de una decisión por parte de la autoridad jurisdiccional llamada a resolver la cuestión controvertida. Incluyen procesos de las jurisdicciones civiles, contencioso administrativo, penales, constitucionales, entre otros. Se presentan 118 procesos abiertos calificados como posibles por valor de \$79,547,309.

#### b. Procesos Laborales

Demandas laborales mediante las cuales se pretende el pago de los derechos laborales derivados de las relaciones que tienen o han tenido los demandantes directamente con la Empresa o con un tercero, en este último caso, pretendiendo la solidaridad de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. Se presentan 205 procesos abiertos calificados como posibles por valor de \$16,951,499.

#### c. Investigaciones Administrativas

Procesos iniciados por autoridades administrativas mediante la formulación de cargos, de oficio o por quejas de terceros, tendientes a determinar la responsabilidad del investigado en la infracción de normas.

Las contingencias por investigaciones administrativas, se clasifican en:

i) *Fiscales*: Procesos en discusión por impuestos con diferentes municipios del país, que corresponden a reclamaciones, tales como: impuesto de industria y comercio (ICA), impuesto de alumbrado público, entre otros. Se tienen en curso 176 procesos administrativos y judiciales con calificación posible, valorados en \$5,771,793.

ii) *Peticiones, Quejas y Reclamos*: Procedimientos administrativos iniciados por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, por silencios administrativos positivos, habeas data, o por incumplimiento de resoluciones. Se reportan 285 procesos posibles por \$18,779,310.

iii) *Regulatorias*: Procedimientos administrativos iniciados por autoridades de vigilancia y control por presuntas faltas en el cumplimiento de las normas regulatorias de telecomunicaciones. Se tienen 38 procesos posibles por \$54,692,431.

## 27. Información sobre remuneración del personal clave de la Dirección

La remuneración recibida por los empleados clave de la Empresa de acuerdo con sus jerarquías por el año terminado el 31 de diciembre se presenta a continuación:

|   | 2017                 | 2016                 |
|---|----------------------|----------------------|
|   | (COP\$000)           |                      |
| Salarios, sueldos y otras prestaciones                    | \$ 22,751,426        | \$ 22,518,148        |
| Plan de remuneración a directivos (acciones y bono anual) | 3,626,847            | 5,921,136            |
| Otros beneficios  | 3,569,535            | 3,545,569            |
| Bonificación por retiro voluntario                        | 89,493               | 631,631              |
|   | <b>\$ 30,037,301</b> | <b>\$ 32,616,484</b> |

## 28. Compromisos

### Contrato de Explotación de Bienes, Activos y Derechos - PARAPAT

Entre Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. y la Empresa Nacional de Telecomunicaciones – Telecom en Liquidación y las Empresas Telesociadas en Liquidación se suscribió, el 13 de agosto de 2003, un Contrato de Explotación de bienes, activos y derechos. En virtud de este contrato se otorga a Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. el derecho de uso, goce y explotación económica de todos los bienes, activos y derechos afectos a la prestación de servicios de telecomunicaciones que utilizaban Telecom en liquidación y las Empresas Telesociadas, a cambio de una contraprestación. Una vez se realice el pago de la totalidad de las cuotas de contraprestación, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. tiene derecho a recibir la propiedad de la totalidad de los activos, bienes y derechos, libres de gravámenes y afectaciones del dominio, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Explotación.

El patrimonio autónomo de Activos y Pasivos de Telecom (PARAPAT) a cargo de Fiduciaria S.A., fue creado con ocasión de la terminación de la liquidación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones y sus telesociadas, administra el Contrato de Explotación de los activos que usa Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. y por lo tanto es el que recibe la contraprestación proveniente del Contrato de Explotación.

Así mismo, este patrimonio autónomo transfiere los recursos a dos fideicomisos; el primero, el Patrimonio Autónomo de Remanentes (PAR), a cargo de un consorcio conformado por Fiduciaria S.A. y Fidupopular S.A., para el manejo de los bienes no afectos – inmuebles, vehículos y otros que aún no han sido vendidos, cartera, procesos judiciales y administración de archivos, y el segundo, el Patrimonio Autónomo de Pensiones (PAP), manejado por un consorcio formado por Fiduprevisora S.A. y Fiducolumbia S.A.

Durante la vigencia del Contrato de Explotación de bienes, activos y derechos se han presentado las siguientes modificaciones:

- Modificación No.1 del 1 de diciembre de 2004 con el objeto de incorporar a Telesantamarta en liquidación al contrato de explotación, se estableció un nuevo plazo para la identificación de los bienes afectos a la continuidad en la prestación del servicio por parte de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.
- Modificación No. 2 del 21 de abril de 2006 por medio del cual se estableció la modificación a la forma de pago de la contraprestación señalada anteriormente, pasando de una contraprestación variable a una contraprestación correspondiente al pago de una cuota fija la cual será igual al agregado de 17 cuotas anuales, que serán ajustadas anualmente teniendo en cuenta la variación del IPC certificado por el DANE para el año calendario inmediatamente anterior a la fecha de causación, más 4 puntos porcentuales, todo esto calculado de forma compuesta.
- Modificación No.3 del 30 de marzo del 2012 cuyo objeto es la asunción por parte de la Nación, por intermedio del Ministerio de Hacienda y Crédito Público (en un 47.9665396%) y de Telefónica Móviles Colombia S.A. (en un 52.0334604%) de las obligaciones de pago no vencidas a cargo de la Empresa, derivadas de la aplicación de la Cláusula 14 del Contrato de Explotación. Los derechos que el Contrato de Explotación concede a Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., así como las obligaciones que no son expresamente asumidas en virtud de la Modificación No.3, permanecerán en cabeza de la Empresa y por lo tanto no se modifica el derecho que tienen la Empresa respecto del uso y goce profesional y lucrativo de los bienes objeto del Contrato de Explotación.

d) El 30 de marzo del 2012 igualmente se suscribió un Acuerdo de Reestructuración de las cuotas de Contraprestación de las obligaciones asumidas mediante la Modificación No.3 del Contrato de Explotación, mediante el cual se modificó la forma de pago de la contraprestación establecida en la Cláusula 14 del Contrato de Explotación. Este Acuerdo de Reestructuración contempla el valor de Contraprestación desde el segundo bimestre del 2012, hasta la terminación del Contrato de Explotación en el 2028.

El 16 de septiembre de 2017 Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P y PARAPAT firmaron el Acuerdo de Terminación del Contrato de Explotación y el 27 de septiembre de 2017, como consecuencia del pago anticipado de la contraprestación pactada en el citado contrato por parte de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., el PARAPAT declaró a la Compañía a paz y salvo de la totalidad de las obligaciones del contrato de explotación.

**Compartición de Infraestructura con Colombia Móvil S.A.**

La Resolución 449 de 2013 incluidas sus modificaciones y adiciones, así como las resoluciones de asignación de frecuencias a cada uno de los operadores del servicio de telecomunicaciones en Colombia, establecieron que en aras de un uso eficiente de la infraestructura, los asignatarios del espectro radioeléctrico deberán compartir elementos de infraestructura activa y/o pasiva, incluyendo la relacionada con equipos propios de la red de comunicaciones (Core Network y Red de Acceso), torres, postes, canalizaciones y cualquier otra que sea requerida, propia o de terceros, siempre que no se configure una cesión de espectro.

En línea con lo establecido en tales resoluciones, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. y Colombia Móvil S.A., establecieron un marco legal y jurídico para el compartimiento de elementos de infraestructura y para ello, ejecutaron conjuntamente el proyecto de despliegue de una red de acceso de 4G. Suscribiendo un convenio denominado alianza. Esta alianza permite a Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., y a Colombia Móvil S.A., el uso compartido de la red de acceso de 4G como soporte de la prestación de sus servicios de telecomunicaciones, en condiciones de libertad y competencia sin que esto signifique compartir ni ceder el espectro.

Esta alianza tendrá una duración de 10 años prorrogables de común acuerdo entre las partes.

**Contratos Significativos**

Teniendo en cuenta la materialidad de las cifras en cuanto a la contratación, a continuación, detallamos aquellos contratos vigentes al 31 de diciembre de 2017 considerados significativos:

| Contratista  | Objeto de Contrato  | Fecha de Terminación | Valor Contrato (COP\$000) |
|--|---|----------------------|---------------------------|
| ENERGIA INTEGRAL ANDINA S.A. E.I.A.                  | Prestación de servicios portadores por parte de Energía Integral Andina SA al suscriptor, a través de su red del sistema de cable submarino de fibra óptica denominado San Andres Islas- Tolú Colombia.   | 30/06/2030           | \$ 295,071,368            |
| TELEFONICA INTERNATIONAL WHOLESALE COLOMBIA S.A.     | Servicio de salida internacional de internet que comprende los servicios de conectividad internacional y backhaul para servicios IP, operación y mantenimiento del IRU sobre el cable submarino SAM-1   | 31/12/2020           | \$ 258,409,998            |
| SEGURIDAD ATLAS LTDA                                 | Suministrar los servicios de vigilancia privada para los bienes, infraestructura e instalaciones utilizadas por el contratante.   | 30/06/2020           | \$ 254,221,227            |
| INTELSAT CORPORATION                                 | Servicio Capacidad Satelital  | 31/08/2018           | \$ 2 09,759,924           |
| ACTIVIDADES DE INSTALACIONES Y SERVICIOS COBRA, S.A. | Realización continuada por parte de la empresa Contratista y a favor de Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P. El servicio denominado Bucle de Cliente.   | 28/02/2021           | \$ 197,958,103            |
| HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA S.A.S                   | Realizar el diseño, suministro, integración, implementación y puesta en funcionamiento y mantenimiento de una "solución fullstack".   | 31/12/2020           | \$ 197,161,840            |
| FORWARD MEDIA SAS                                    | Suministrar los servicios de (i) Estudios de investigación y análisis de medios de comunicación; (ii) Negociación global con medios de comunicación; (iii) Asesoramiento técnico del plan de medios; y (iv) Diseño, ejecución y labor de seguimiento de las campañas de publicidad del contratante en cualquier tipo de medio ATL o BTL.  | 31/12/2018           | \$ 196,389,149            |
| ERICSSON DE COLOMBIA S A                             | Suministrar expansiones de portadora sobre nodos B Ericsson, y RNC 3820 Ericsson y a suministrar los servicios (i) Site Survey, planeación y diseño de instalación para cada tipo de sistema (ii) De separación de interface LUB y traslado de interdice ENI01/2EN3 para RNC en Cali (iii) De configuración planes de numeración y enrutamiento e implementación new RNC (iv) Administración, planeación y supervisión proyecto y (v) De Access Transport Network Design. | 31/12/2018           | \$ 192,480,469            |
| EMGESA S.A. E.S.P.                                   | Compra energía eléctrica en el mercado no regulado – Colombia 2018-2021   | 31/12/2021           | \$ 189,640,246            |
| ERICSSON DE COLOMBIA S A                             | Suministrar los servicios de mantenimiento integral soporte nivel 1 - planta interna (zonas 1 y 3) que comprende entre otras las siguientes actividades: Mantenimiento preventivo y correctivo, de mano de obra especializada, gestión de recursos informáticos y de herramientas básicas, servicio de campo, los cuales permitan garantizar y mantener la continuidad del servicio de red de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.                                     | 31/12/2020           | \$ 189,528,282            |

| Contratista                                | Objeto de Contrato   | Fecha de Terminación | Valor Contrato (COP\$000) |
|--|--|----------------------|---------------------------|
| CISCO SYSTEMS INC                          | Acuerdo equipamiento cisco Colombia para clientes bienes y servicios cisco.  | INDETERMINADA        | \$ 184,873,861            |
| NOKIA SOLUTIONS AND NETWORKS COLOMBIA LTDA | Suministrar los servicios de soporte técnico (CARE) y servicios SPMRL a la red Nokia de los equipos descritos en el anexo técnico.   | 31/12/2019           | \$ 162,298,552            |
| LITEYCA DE COLOMBIA S A S                  | Realización continuada por parte de la empresa Contratista y a favor de Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P. El servicio denominado Bucle de Cliente.  | 28/02/2021           | \$ 148,954,883            |
| HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA S.A.S         | Suministro de los servicios necesarios para la implementación de Enodosbr, desinstalación de Enodosb, servicios de gestión de redes, capacitación y demás necesarios para el correcto funcionamiento de la red de acceso ran en todas las bandas de frecuencias que Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. esté autorizado para operar (fase 7 LTE).  | 31/12/2020           | \$ 137,898,484            |
| HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA S.A.S         | Suministrar los bienes y servicios necesarios para llevar a cabo el desarrollo, diseño, instalación, implementación, configuración, pruebas, puesta en operación, integración con la plataforma SIGRES, capacitación, soporte técnico, que permitan realizar la ampliación de los puertos ADSL 2+.   | 30/06/2018           | \$ 134,605,332            |
| ALCATEL LUCENT DE COLOMBIA S.A.            | Suministro de equipamiento, servicios de instalación, migración, expansión, integración, puesta en operación y soporte técnico de los bienes y servicios, con el fin de atender las necesidades de ampliación, despliegue y renovación tecnológica Metro-Ethernet.   | 18/05/2018           | \$ 112,102,690            |
| HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA S.A.S         | Suministrar, con la periodicidad, en el lugar y en la cantidad que el contratante le indique, los servicios de mantenimiento integral soporte nivel 1 - planta interna (zona 2) que comprende entre otras las siguientes actividades: Mantenimiento preventivo y correctivo, de mano de obra especializada, gestión de repuestos, gestión de recursos informáticos y de herramientas básicas, servicios de campo, los cuales permitirán garantizar y mantener la continuidad del servicio en la red de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. | 31/12/2020           | \$ 109,221,647            |
| OPERACION Y GESTION INTEGRAL S.A.S         | Realización continuada por parte de la empresa Contratista y a favor de Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P. El servicio denominado Bucle de Cliente.  | 28/02/2021           | \$ 105,523,907            |
| UFINET COLOMBIA SA                         | Derecho irrevocable de uso (IRU) de ocho hilos de fibra óptica para telecomunicaciones, así como el suministro de los servicios de operación y mantenimiento preventivo y correctivo de la fibra óptica.   | 14/11/2032           | \$ 102,778,187            |
| ERICSSON DE COLOMBIA S A                   | Suministro de los bienes y servicios requeridos para el correcto funcionamiento de la red de acceso RAN en todas las bandas de frecuencias que el contratante esté autorizado para operar (frecuencias altas 1900 mhz.) - AWS (1700 - 2100) y en las bandas de frecuencias bajas (700, y 850 mhz.) para la zona occidente de Colombia.   | 31/12/2020           | \$ 102,201,828            |
| HP COLOMBIA S.A.S                          | Suministrar con la periodicidad, en el lugar y el cantidad que el contratante le indique, de equipos de cómputo, impresoras y pos (soluciones de punto de venta-point of sales) para los clientes del contratante.   | 31/03/2019           | \$ 94,308,711             |
| ATENTO COLOMBIA S.A.                       | Los servicios de centro de contacto en todas las operaciones descritas en los anexos de i) fidelización, retención y protección de ingresos, ii) de canal digital y iii) de in bound atención.   | 28/02/2018           | \$ 93,887,597             |
| KAON MEDIA CO. LTDA                        | Suministro de Decodificadores HD modalidad FOB   | 30/12/2018           | \$ 88,753,056             |
| CELISTICS COLOMBIA S A S                   | Servicios de operador logístico.   | 31/03/2018           | \$ 85,684,946             |
| MITRASTAR TECHNOLOGY CORPORATIONS          | Diseño, desarrollo, manufactura y suministro de módems VDSL.   | 30/12/2018           | \$ 84,693,825             |
| FSCR INGENIERIA S.A.S                      | Realización continuada por parte de la empresa Contratista y a favor de Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P. El servicio denominado Bucle de Cliente.  | 28/02/2021           | \$ 83,774,63              |
| NEW SKIES SATELLITES B.V.                  | Alquiler segmento especial banda C   | 31/08/2020           | \$ 82,846,902             |
| ERICSSON DE COLOMBIA S A                   | Fijar las condiciones de prestación de servicios y suministro de productos y fijar el modelo de licencia de determinadas aplicaciones.   | INDETERMINADA        | \$ 70,611,457             |
| DIGITEX INTERNACIONAL LTDA.                | Suministrar, con la periodicidad, en el lugar y en la cantidad que el contratante le indique, los servicios de centro de contacto en todas las operaciones descritas en los anexos de (i) Fidelización, retención y protección de ingresos (ii) De canal digital y (iii) De in bound atención.   | 28/02/2018           | \$ 64,881,364             |
| AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA SAS         | Otorgarle al contratante el derecho irrevocable de uso (IRU) sobre cuatro (4) hilos de fibra óptica para telecomunicaciones en infraestructura (canalización, postes y/o cámaras) y a suministrar los servicios de operación y mantenimiento de la fibra óptica.   | 31/01/2035           | \$ 64,562,336             |
| ASKEY COMPUTER CORP.                       | Compra de ADSL Mini BHS of marco polo project H12014   | 30/12/2018           | \$ 63,865,559             |
| COMFICA SOLUCIONES INTEGRALES SL           | Realización continuada por parte de la empresa Contratista y a favor de Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P. El servicio denominado Bucle de Cliente.  | 28/02/2021           | \$ 59,532,354             |
| EMCOMUNITEL S.A.S                          | Realización continuada por parte de la empresa Contratista y a favor de Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P. El servicio denominado Bucle de Cliente.  | 28/02/2021           | \$ 57,330,845             |
| ACTIVOS SA                                 | Servicios de colaboración temporal en el desarrollo de las actividades de Colombia Telecomunicaciones, mediante el suministro de trabajadores en misión, contratados directamente por el contratista de conformidad con lo establecido en la ley 50 de 1990.   | 28/02/2018           | \$ 56,451,257             |
| NAGRAVISION S.A.                           | Suministro de Smartcards para el servicio de TV satelital  | 30/12/2018           | \$ 55,324,206             |

| Contratista                                      | Objeto de Contrato  | Fecha de Terminación | Valor Contrato (COP\$000) |
|--|---|----------------------|---------------------------|
| EZENTIS COLOMBIA S.A.S.                          | Realización continuada por parte de la empresa Contratista y a favor de Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P. El servicio denominado Bucle de Cliente.   | 28/02/2021           | \$ 55,024,186             |
| CELISTICS HOLDINGS S.A.                          | Operador logístico para los equipos adquiridos en el exterior CDR.  | INDETERMINADA        | \$ 50,705,762             |
| TELEFONICA INTERNATIONAL WHOLESALE COLOMBIA S.A. | Servicios de capacidad internacional  | INDETERMINADA        | \$ 49,560,826             |
| TELEFONICA INTERNATIONAL WHOLESALE COLOMBIA S.A. | Cable para operación y mantenimiento de cables submarinos SAM-1 adquirido a TIWS  | 31/12/2031           | \$ 47,956,013             |
| OBJETIVOS Y SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO S.L.      | Suministrar antenas y LNB's para antenas satelitales y a suministrar los servicios de instalación de hardware, capacitación y soporte técnico sobre los bienes.   | 31/12/2018           | \$ 46,458,026             |
| ORACLE COLOMBIA LTDA                             | Renovación Oracle   | 31/12/2018           | \$ 45,845,514             |
| ALCATEL LUCENT DE COLOMBIA S.A.                  | Proyecto Renata   | 31/12/2025           | \$ 45,622,160             |
| SUPPLA S.A.                                      | Suministrar los servicios de operador logístico que comprende las actividades de gestión de almacenes, gestión de inventarios, manipulación y alistamiento de materiales, empaque, embalaje, despachos, transporte y logística de reversa, tracking de las ordenes, gestión documental.   | 31/05/2019           | \$ 45,616,021             |
| INVERSIONES COOPSERVIMOS S.A                     | Realización continuada por parte de la empresa Contratista y a favor de Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P. El servicio denominado Bucle de Cliente.   | 28/02/2021           | \$ 45,396,621             |
| AVAYA COMMUNICATION DE COLOMBIA S A              | (i) Realizar el diseño de soluciones integrales de telecomunicaciones (ii) Suministrar a título de compraventa centrales telefónicas periférico, equipos adicionales y terminales telefónicos. (iii) Realizar el diseño, configuración, provisión, implantación, mantenimiento y soporte técnico de las soluciones integrales de telecomunicaciones y (iv) Autorizar al contratante a vender los bienes y servicios a los clientes del contratante.   | 30/06/2020           | \$ 45,332,021             |
| AVAYA COMMUNICATION DE COLOMBIA S A              | (i) Realizar el diseño de soluciones integrales de telecomunicaciones (ii) Suministrar a título de compraventa centrales telefónicas periférico, equipos adicionales y terminales telefónicos. (iii) Realizar el diseño, configuración, provisión, implantación, mantenimiento y soporte técnico de las soluciones integrales de telecomunicaciones y (iv) Autorizar al contratante a vender los bienes y servicios a los clientes del contratante.   | 30/06/2020           | \$ 45,332,021             |
| OESIA NETWORKS SL SUCURSAL COLOMBIA              | Servicios de centro de gestión personalizada (servicio CGP) y Contact Center de soporte técnico (servicio CCST), para los segmentos empresas, corporaciones pymes y mayoristas de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.   | 31/10/2020           | \$ 45,025,179             |
| EZENTIS COLOMBIA S.A.S.                          | Servicios de centro de gestión personalizada (servicio CGP) y Contact Center de soporte técnico (servicio CCST), para los segmentos empresas, corporaciones pymes y mayoristas de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.   | 31/10/2020           | \$ 44,520,257             |
| ERICSSON DE COLOMBIA S A                         | Suministro de servicios de ingeniería relacionados con proyectos de expansión de la red móvil que incluyen diseño, despliegue y optimización de radio frecuencia de la red celular y de radio-enlaces de microondas   | 30/04/2018           | \$ 42,412,830             |
| SERVICIOS Y COMUNICACIONES S.A. S&C S.A.         | Realización continuada por parte de la empresa Contratista y a favor de Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P. El servicio denominado Bucle de Cliente.   | 28/02/2021           | \$ 42,332,464             |
| PROSEGUR VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA LTDA     | Suministro de los servicios de seguridad física para sedes Técnicas, Administrativas y Centros de Experiencia, que corresponde a los siguientes departamentos de Colombia: Antioquia, Arauca, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caldas, Casanare, Cesar, Choco, Córdoba, Guajira, Magdalena, Norte de Santander, Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre - Zona 1.  | 30/06/2020           | \$ 41,678,227             |
| HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA S.A.S               | Suministrar, con la periodicidad, en el lugar y en la cantidad que el contratante le indique, (i) Equipos (HW), licenciamiento de funcionalidades (SW) y servicios de activación, implementación y optimización para su respectivo despliegue dentro de los sistemas de: red de acceso radio (NODOSB, RNC'S) y gestión de red (plataforma OSS) y (ii) Los servicios necesarios para realizar la activación de la funcionalidad de localización geográfica requerida dentro del proyecto regulatorio "localización línea de emergencias 123", en la red del contratante. | 31/12/2018           | \$ 40,403,570             |
| COMARCH SOFTWARE SPAIN SLU                       | (i) Licenciamiento de uso exclusivo a perpetuidad sobre el software y, (ii) Suministro de los servicios de soporte, mantenimiento y actualización del software, necesarios para la implementación de herramientas de inventario, descubrimiento y reconciliación del proyecto TOP.  | 31/12/2019           | \$ 40,027,823             |
| IBM DE COLOMBIA & CIA S.C.A.                     | Recibir de IBM el beneficio de licenciamiento más suscripción, soporte y mantenimiento de software de IBM de ciertos programas, así como también la realización de ciertos servicios asociados.   | 31/12/2018           | \$ 39,332,041             |
| TECHNICOLOR DELIVERY TECHNOLOGIES S              | Suministro de equipos decodificadores high definition.  | 30/12/2018           | \$ 38,482,745             |
| ALCATEL LUCENT DE COLOMBIA S.A.                  | Suministrar, los bienes y servicios necesarios para llevar a cabo el desarrollo, diseño, instalación, implementación, configuración, pruebas, puesta en operación, integración con la plataforma SIGRES, capacitación, soporte técnico, que permitan realizar la ampliación de los puertos ADSL 2+.   | 30/06/2018           | \$ 37,136,509             |

| Contratista   | Objeto de Contrato   | Fecha de Terminación | Valor Contrato |
|---|--|----------------------|----------------|
| BRAME COMUNICACIÓN DIGITAL SUCURSAL COLOMBIA            | Realización continuada por parte de la empresa Contratista y a favor de Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P. El servicio denominado Bucle de Cliente.  | 28/02/2021           | \$ 36,397,720  |
| EMERGIA CUSTOMER CARE COLOMBIA S.A.S.                   | Suministrar los servicios de centro de contacto en todas las operaciones descritas en los anexos de (i) Fidelización, retención y protección de ingresos (ii) De canal digital y (iii) De in bound atención.   | 28/02/2018           | \$ 36,262,671  |
| TELESAT CANADA  | Alquiler capacidad satelital   | 31/12/2018           | \$ 35,789,610  |
| INTERNEXA S.A.  | Derecho de provisión de capacidad de transmisión de información.   | 31/03/2026           | \$ 35,016,890  |
| ANOVO COLOMBIA SAS                                      | Suministrar de servicios de reparación/remozamiento de equipos de equipos de TV (HD Y DTH), Modems y Smart Card.   | 30/04/2019           | \$ 34,533,597  |
| INTEC BILLING INCORPORATED                              | Servicios de soporte y mantenimiento, y/o de bienes que llegaren a ser solicitados en la respectiva orden de compra. Compra de licencias intermedieate.  | 31/12/2018           | \$ 33,604,415  |
| ED ASIA PTE LTD   | Suministro de decodificadores HD.  | 30/12/2018           | \$ 33,471,087  |
| EXTRAS S.A  | Suministrar los servicios de colaboración temporal en el desarrollo de las actividades del contratante o usuario, mediante el suministro de trabajadores en misión, contratados directamente por el contratista, de conformidad con la ley 50 de 1990 y demás normatividad aplicable   | 28/02/2018           | \$ 33,218,378  |
| IBM DE COLOMBIA & CIA S.C.A.                            | Servicios de BPO - Proyecto Sonia.   | 28/02/2026           | \$ 33,144,283  |
| HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA S.A.S                      | Suministrar los bienes y servicios necesarios para la expansión de puertos y equipos sobre la red Metro Ethernet Huawei, requeridos para atender el crecimiento de los servicios de banda ancha y corporativo del proyecto marco inversor 2013   | 31/05/2018           | \$ 32,728,128  |
| INFOMEDIA SERVICE S.A.                                  | Suministrar los servicios administrados de conectividad LAN proyecto Sena 2015-2018  | 30/06/2018           | \$ 31,550,128  |
| CABLES DE ENERGIA Y DE TELECOMUNICACIONES S.A. CENTELSA | Suministro de cable de cobre para abastecer nuevas Altas y servicios de mantenimiento en la red fija de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.  | 29/03/2018           | \$ 31,519,328  |
| ATENTO COLOMBIA S.A.                                    | Suministrar los servicios de centro de atención multicanal, (i) Recibir y generar llamadas a los técnicos y/o clientes de Colombia Telecomunicaciones S.A.E.S.P., para atender los requerimientos y trámites relacionados con el proceso técnico para la instalación, posventa y mantenimiento de los servicios ofrecidos por Colombia Telecomunicaciones  | 28/02/2018           | \$ 30,986,130  |
| ACTIVIDADES DE INSTALACIONES Y SERVICIOS COBRA, S.A.    | el contratista se obliga con el contratante a suministrar, (i) los servicios de diseño, instalación, pruebas y puesta en funcionamiento, y (ii) los bienes descritos en el anexo económico, requeridos para la implementación de sistemas de energía, enfriamiento y gestión de los switches toberín y buitrera. Para los resultados aquí previstos, el contratista pondrá a disposición del contratante los sistemas de energía, enfriamiento y gestión en correcto funcionamiento. | 31/12/2018           | \$ 30,099,982  |
| SIAE MICROELETTRONICA LTDA                              | Suministrar los bienes (hardware y software) con los servicios de instalación, pruebas y puesta en servicio de enlaces de microondas.  | 30/03/2018           | \$ 28,677,516  |
| HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA S.A.S                      | Suministrar los bienes y servicios requeridos para la instalación, prueba y puesta en operación de la red FTTH GPON.   | 28/02/2019           | \$ 26,533,607  |
| HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA S.A.S                      | Suministro de los bienes y servicios necesarios para la ampliación de la base de datos unificada de huawei (USDB) que actualmente se encuentra en producción en la red del contratante.  | 31/03/2018           | \$ 26,394,768  |
| UNIFY LTDA  | (i) Realizar el diseño de soluciones integrales de telecomunicaciones para los clientes del contratante (ii) suministrar a título de compraventa y/o arrendamiento centrales telefónicas periféricas, equipos adicionales y terminales telefónicos, (iii) realizar el diseño, configuración, provisión, implantación, mantenimiento y soporte técnico de las soluciones integrales de telecomunicaciones.  | 31/12/2020           | \$ 25,502,453  |
| FUNDACION CPQD - CENTRO DE INV                          | Suministrar los servicios de soporte técnico y mantenimiento correctivo al sistema SAGRE, incluyendo las licencias autodesk, servicios de desarrollo evolutivo y de apoyo al sistema SAGRE, y servicio de instalación SAGRE.   | 31/03/2018           | \$ 24,585,389  |
| HONOR SERVICIOS DE SEGURIDAD LTDA                       | Suministro de los servicios de seguridad de personas y el manejo y control del parque automotor asignado por Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P.  | 30/06/2020           | \$ 23,879,028  |
| MICROSOFT CORPORATION                                   | Compra de licencias Microsoft  | 31/03/2018           | \$ 23,557,453  |
| ITS INFOCOMUNICACION SAS                                | Suministrar los servicios administrados de comunicaciones unificadas y colaboración  | 30/06/2018           | \$ 23,239,782  |
| ML COLOMBIA S.A.  | Suministrar, con la periodicidad, en el lugar y en la cantidad que el contratante le indique, los servicios de soporte y formalización de las ventas de productos y servicios.   | 28/02/2018           | \$ 22,957,793  |
| CABLES DE ENERGIA Y DE TELECOMUNICACIONES S.A. CENTELSA | Suministro de alambre de cobre, para soportar las actividades de operación y mantenimiento de la red externa y aprovisionamiento del servicio de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.   | 30/04/2018           | \$ 22,782,273  |
| HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA S.A.S                      | Suministrar y poner en funcionamiento la solución tecnológica que permita el despliegue del proyecto tugo para el efecto el contratista, suministrará (i) Equipos de red inteligente NGN y equipos de service delivery platform-SDP y (ii) Los servicios de instalación, configuración, pruebas e integración de producción con la red móvil y los sistemas comerciales BSS.   | 30/03/2018           | \$ 22,645,553  |

| Contratista                         | Objeto de Contrato   | Fecha de Terminación                       | Valor Contrato (COP\$000) |
|-------------------------------------|--|--|---------------------------|
| IBM DE COLOMBIA & CIA S.C.A.        | Suministro de bienes necesarios para la ampliación de la capacidad instalada en la solución de Deep Packet Inspection (DPI) del contratante y a suministrar los servicios de instalación, configuración, traslado, migración y puesta en operación de los bienes.  | 30/04/2018                                 | \$ 22,595,050             |
| ATC SITIOS DE COLOMBIA S.A.S.       | Venta de Sitios - Torres   | 31/12/2020                                 | \$ 22,500,000             |
| TELEMARK SPAIN SL SUCURSAL COLOMBIA | Suministrar los servicios de soporte y formalización de las ventas de productos y servicios.   | 28/02/2018                                 | \$ 22,355,259             |
| ZTE CORPORATION SUCURSAL COLOMBIA   | Suministro de bienes y servicios de soporte, instalación, mantenimientos necesarios para realizar el paso de hogares por FTTH, COMPRENDE: (i) Ingeniería de la solución de la red GPON, (ii) Alimentación y distribución hasta la caja terminal óptica y/o caja distribución; y (iii) La ODN dentro del territorio colombiano, que permitirá ofrecer a los clientes de Colombia telecomunicaciones S.A. E.S.P. Servicios de banda ancha de alta velocidad, servicio de voz sobre Volp y servicios OTT. | 31/12/2018                                 | \$ 21,233,869             |
| DCO SA                              | Adhesión contrato Marco servicio técnico de avances de saldo para datos  | INDETERMINADA                              | \$ 21,165,138             |
| MCAFFEE LLC                         | Licenciamiento de uso sobre el software mcafee necesario para la prestación del servicio centro de seguridad CDS y antivirus.  | 01/02/2020                                 | \$ 20,040,377             |
| TELEMARK SPAIN SL SUCURSAL COLOMBIA | Suministrar los servicios de soporte y formalización de las ventas de productos y servicios.   | 28/02/2018                                 | \$ 22,355,259             |
| ZTE CORPORATION SUCURSAL COLOMBIA   | Suministro de bienes y servicios de soporte, instalación, mantenimientos necesarios para realizar el paso de hogares por FTTH, COMPRENDE: (i) Ingeniería de la solución de la red GPON, (ii) Alimentación y distribución hasta la caja terminal óptica y/o caja distribución; y (iii) La ODN dentro del territorio colombiano, que permitirá ofrecer a los clientes de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. Servicios de banda ancha de alta velocidad, servicio de voz sobre Volp y servicios OTT. | 31/12/2018                                 | \$ 21,233,869             |
| TELEFÓNICA S.A.                     | Licencia de uso de marca y el dominio "MOVISTAR"   | 31/05/2018, Según actual prórroga vigente. | INDETERMINADO             |
| TIWS COLOMBIA II, S.A.S.            | Suministro del servicio de últimos kilómetros vía satélite   | INDETERMINADA                              | INDETERMINADO             |
| COLOMBIANA DE ESCENARIOS S.A.S      | Patrocinio bajo el cual se otorga el derecho exclusivo a que la edificación conocida como coliseo cubierto el campin de Bogotá D.C. (unidad deportiva el campin), sea denominado Movistar arena metropolitana y/o Movistar arena.  | 31/03/2018                                 | \$ 141,000,000            |
| FEDERACIÓN COLOMBIANA DE FÚTBOL     | Patrocinio en categoría de socio oficial de la federación colombiana de fútbol, para el periodo 2015 - 2018.   | 31/12/2018                                 | \$ 17,904,000             |
| TELEFONICA GLOBAL TECHNOLOGY S.A.U. | Prestación de los servicios integrados global SAP.   | 31/12/2019, Según actual prórroga vigente. | INDETERMINADO             |
| MEDIA NETWORKS LATIN AMERICA S.A.C. | Prestación del servicio de procesamiento de datos y además el servicio satelital que se requiere para la prestación del servicio contratado.   | 01/01/2019, según actual prórroga vigente  | INDETERMINADO             |

## 29. Indicadores Financieros No GAAP

### 1) EBITDA (a)

|  | Por el año terminado<br>Al 31 de diciembre de |                         |
|--|---|-------------------------|
|  | 2017  | 2016                    |
|  | (COP\$000)                                    |                         |
| Utilidad (Pérdida) del año                 | \$ 321,278,728                                | \$ (341,265,154)        |
| Más:                                       |   |                         |
| Depreciaciones y amortizaciones (b)        | 1,148,818,024                                 | 984,114,883             |
| Gastos financieros, neto                   | 726,072,134                                   | 833,276,966             |
| Método de participación sobre subsidiarias | (1,946,919)                                   | -                       |
| Impuestos                                  | (649,358,527)                                 | 24,632,949              |
| <b>EBITDA</b>                              | <b>\$ 1,544,863,440</b>                       | <b>\$ 1,500,759,644</b> |

(a) EBITDA: corresponde a la utilidad (pérdida) antes de depreciaciones y amortizaciones, gasto financiero, neto e impuestos a la riqueza, sobre la renta y diferido.

(b) Incluye depreciaciones de \$795,286,826 (2016 - \$735,938,339) y amortizaciones de \$353,531,197 (2016 - \$248,176,544).

### 2) Margen EBITDA

|                      | Por el año terminado<br>Al 31 de diciembre de |              |
|----------------------|---|--------------|
|                      | 2017  | 2016         |
| <b>Margen EBITDA</b> | <b>32.3%</b>                                  | <b>31.6%</b> |

## 30. Hechos Posteriores a la Fecha del Estado de Situación Financiera

Entre el 1 de enero de 2018 y la fecha de emisión de estos Estados Financieros, no se tiene conocimiento de hechos de carácter financiero o de otra índole que afecten en forma significativa los saldos o interpretaciones de los mismos.

## 31. Aprobación de Estados Financieros

Los estados financieros de la Empresa y las notas que se acompañan fueron aprobados por la Junta Directiva y el Representante Legal, de acuerdo con el Acta No. 119 del 22 de febrero de 2018, para ser presentados a la Asamblea General de Accionistas para su aprobación, la cual podrá aprobarlos o modificarlos.

## Informe de Control Interno del Revisor Fiscal



**Informe del Revisor Fiscal sobre el cumplimiento por parte de los administradores de las disposiciones estatutarias y de las órdenes e instrucciones de la Asamblea y sobre la existencia de adecuadas medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la sociedad o de terceros que estén en poder de la Compañía.**

A los señores Accionistas de  
Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P.

22 de febrero de 2018

**Descripción del Asunto Principal**

En desarrollo de mis funciones de Revisor Fiscal de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. y en atención a lo establecido en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, me es requerido informar a la Asamblea de Accionistas si durante el año terminado el 31 de diciembre de 2017 en la Compañía hubo y fueron adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de sus bienes o de terceros en su poder y sobre el adecuado cumplimiento por parte de los administradores de la Compañía de ciertos aspectos regulatorios establecidos en diferentes normas legales y estatutarias.

Los criterios considerados para la evaluación de los asuntos mencionados en el párrafo anterior comprenden: a) los estatutos de la Compañía, las actas de Asamblea y las disposiciones legales y reglamentarias bajo la competencia de mis funciones como Revisor Fiscal; y b) los componentes del sistema de control interno que la dirección y los responsables del gobierno de la Compañía consideran necesarios para la preparación adecuada y oportuna de su información financiera.

**Responsabilidad de la Administración**

La Administración de la Compañía es responsable por establecer y mantener un adecuado sistema de control interno que permita salvaguardar sus activos o los de terceros en su poder y dar un adecuado cumplimiento a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva.

Para dar cumplimiento a estas responsabilidades, la Administración debe aplicar juicios con el fin de evaluar los beneficios esperados y los costos conexos de los procedimientos de control que buscan suministrarle a la Administración seguridad razonable, pero no absoluta, de la salvaguarda de los activos contra pérdida por el uso o disposición no autorizado, que las operaciones de la Compañía se ejecutan y se registran adecuadamente y para permitir que la preparación de los estados financieros esté libre de incorrección material debido a fraude o error y de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia.

PricewaterhouseCoopers Ltda., Calle 100 No. 11A - 35, Piso 5, Bogotá, Colombia  
Tel: (57-1) 6340555, Fax: (57-1) 2188544, www.pwc.com/co

103



A los señores Accionistas de  
Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P.

22 de febrero de 2018

**Responsabilidad del revisor fiscal**

Mi responsabilidad como Revisor Fiscal es realizar un trabajo de aseguramiento para expresar un concepto, basado en los procedimientos ejecutados y en la evidencia obtenida, sobre si los actos de los administradores de la Compañía se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea y sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno establecidas por la administración de la Compañía para salvaguardar sus activos o los de terceros en su poder.

Llevé a cabo mis funciones de conformidad con las normas de aseguramiento de la información aceptadas en Colombia. Estas normas requieren que cumpla con requerimientos éticos y de independencia establecidos en el Decreto 2420 de 2015, los cuales están fundados en los principios de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional, y que planifique y realice los procedimientos que considere necesarios con el objeto de obtener una seguridad sobre el cumplimiento por parte de los Administradores de la Compañía de los estatutos y las órdenes o instrucciones de la Asamblea, y sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Compañía o de terceros que estén en poder de la Compañía al 31 de diciembre de 2017 y por el año terminado en esa fecha, en todos los aspectos importantes de evaluación, y de conformidad con la descripción de los criterios del asunto principal.

La firma de contadores a la cual pertenezco y de la cual soy designado como Revisor Fiscal de la Compañía, aplica el Estándar Internacional de Control de Calidad No. 1 y, en consecuencia, mantiene un sistema comprensivo de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

**Procedimientos de aseguramiento realizados**

Las mencionadas disposiciones de auditoría requieren que planeé y ejecute procedimientos de aseguramiento para obtener una seguridad razonable de que los controles internos implementados por la Compañía son diseñados y operan efectivamente. Los procedimientos de aseguramiento seleccionados dependen del juicio del Revisor Fiscal, incluyendo la evaluación del riesgo de incorrección material en los estados financieros debido a fraude o error y que no se logre una adecuada eficiencia y eficacia de las operaciones de la Compañía. Los procedimientos ejecutados incluyeron pruebas selectivas del diseño y operación efectiva de los controles que consideré necesarios en las circunstancias para proveer una seguridad razonable que los objetivos de control determinados por la administración de la Compañía son adecuados.

104



A los señores Accionistas de  
Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P.

22 de febrero de 2018

Los procedimientos de aseguramiento realizados fueron los siguientes:

- Revisión de los estatutos de la Compañía, actas de Asambleas de Accionistas, reuniones de directorio y otros órganos de supervisión, con el fin de verificar el adecuado cumplimiento por parte de los administradores de la Compañía de dichos estatutos y de las decisiones tomadas tanto por la Asamblea de Accionistas y la Junta Directiva.
- Indagaciones con la administración sobre cambios o proyectos de reformas a los estatutos de la Compañía durante el periodo cubierto y validación de su implementación.
- Comprensión y evaluación de los componentes de control interno sobre el reporte financiero de la Compañía, tales como: ambiente de control, valoración de riesgos, información y comunicación, monitoreo de controles y actividades de control.
- Comprensión sobre cómo la entidad ha respondido a los riesgos emergentes de los sistemas de información.
- Comprensión y evaluación del diseño de las actividades de control relevantes y su validación para establecer que las mismas fueron implementadas por la Compañía y operan de manera efectiva.

Considero que la evidencia de auditoría que obtuve es suficiente y apropiada para proporcionar una base para el concepto que expreso más adelante.

#### **Limitaciones inherentes**

Debido a las limitaciones inherentes a la estructura del control interno, incluida la posibilidad de colusión o de una vulneración de los controles por parte de la administración, la incorrección material debido a fraude o error puede no ser prevenida o detectada oportunamente. Así mismo, es posible que los resultados de más procedimientos puedan ser diferentes o cambien de condición durante el periodo evaluado, debido a que mi informe se basa en pruebas selectivas ejecutadas durante el periodo. Adicionalmente, las proyecciones de cualquier evaluación del control interno a periodos futuros están sujetas al riesgo de que los controles se vuelvan inadecuados debido a cambios en las condiciones o que el grado de cumplimiento de las políticas o procedimientos pueda deteriorarse.



A los señores Accionistas de  
Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P.

22 de febrero de 2018

#### **Concepto**

Con base en la evidencia obtenida del trabajo efectuado y descrito anteriormente, y sujeto a las limitaciones inherentes planteadas, en mi concepto considero que, durante el año 2017, los actos de los administradores de la Compañía se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea, y existen y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Compañía o de terceros que están en su poder.

Este informe se emite con destino a los señores Accionistas de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P., para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, y no debe ser utilizado para ningún otro propósito ni distribuido a otros terceros.

Javier Mauricio Enciso R.  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 80661-T  
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.



12

Evolución  
Indicadores

# Evolución Indicadores

| Indicador | Unidad | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|-----------|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|

## Impacto económico

|  |                   |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |                   |
|--|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------------|
| <b>Entradas Telefónica Colombia</b>        | Millones de pesos | 4.700.000 | 5.926.000 | 5.520.000 | 5.453.843 | 5.459.513 | 8.187.876 | 5.204.055 | 5.827.933 | 6.629.583 | 6.033.781 | <b>10.980.280</b> |
| <b>Inversión en innovación tecnológica</b> | Millones de pesos | 314.900   | 537.356   | 484.112   | 348.058   | 441.347   | 441.529   | 464.282   | 735.463   | 935.369   | 949.327   | <b>2.366.834</b>  |
| <b>Pagos a Administraciones Públicas</b>   | Millones de pesos | 851.156   | 827.812   | 759.000   | 827.534   | 933.978   | 1.295.415 | 669.560   | 704.261   | 858.921   | 876.089   | <b>403.667</b>    |
| <b>Pagos a empleados</b>                   | Millones de pesos | 293.826   | 328.325   | 331.000   | 330.388   | 324.221   | 318.386   | 305.940   | 309.547   | 321.147   | 332.968   | <b>387.802</b>    |
| <b>Inversiones en infraestructuras</b>     | Millones de pesos | 1.021.320 | 1.328.567 | 920.000   | 838.802   | 1.040.586 | 811.661   | 1.132.399 | 1.313.252 | 1.030.255 | 1.112.836 | <b>1.034.631</b>  |
| <b>Volumen compras adjudicadas</b>         | Millones de pesos | 2.700.000 | 3.070.593 | 2.152.786 | 2.731.137 | 2.678.195 | 2.778.960 | 2.334.130 | 2.358.713 | 2.303.629 | 2.494.442 | <b>3.034.662</b>  |

## Impacto social

|   |                                 |       |        |        |        |        |        |        |        |        |                      |                |
|---|---------------------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------------|----------------|
| <b>Total inversión social</b>             | Millones de pesos               | 6.555 | 12.185 | 14.182 | 22.991 | 23.989 | 23.082 | 22.704 | 20.610 | 15.021 | 9.427                | <b>17.474</b>  |
| <b>Beneficiarios Fundación Telefónica</b> | Número de personas beneficiadas | 6.035 | 12.634 | 17.652 | 19.454 | 23.468 | 33.319 | 32.033 | 27.327 | 20.331 | 258.145 <sup>4</sup> | <b>571.380</b> |

## Derechos Humanos - Principios 1-2

|   |                |      |      |       |      |      |                    |                  |                 |                 |                 |                       |
|---|----------------|------|------|-------|------|------|--------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------------|
| <b>Empleados formados en los Principios de Actuación/ Negocio Responsable</b> | Porcentaje (%) | 92,5 | 94,5 | 93,67 | 99,6 | 96   | 89                 | 71 <sup>5</sup>  | 54 <sup>6</sup> | 70 <sup>7</sup> | 98 <sup>8</sup> | <b>79<sup>9</sup></b> |
| <b>Índice de satisfacción cliente Movistar</b>                                | Unidades       | 7,44 | 7,47 | 8,08  | 7,78 | 7,87 | 7,76 <sup>10</sup> | 7,37             | 7,33            | 7,62            | 7,69            | <b>7,85</b>           |
| <b>Número de proveedores auditados bajo criterios de RC</b>                   | Unidades       | n.d  | 7    | 15    | 17   | 8    | 10                 | 10 <sup>11</sup> | 0 <sup>12</sup> | 10              | 14              | <b>14</b>             |

<sup>4</sup> Entre los años 2007 y 2015 se reporta únicamente el número de niños y niñas beneficiarios del Programa Proniño. A partir de 2016 se reporta el total de beneficiarios de la intervención directa de Fundación Telefónica.

<sup>5</sup> Dato acumulado a través del tiempo

<sup>6</sup> En 2014 se lanzó un nuevo curso de formación en Principios de Actuación.

<sup>7</sup> Incluye practicantes y aprendices

<sup>8</sup> Incluye porcentaje de colaboradores formados en el curso online disponible en la plataforma Success Factors; Conoce Movistar y Play to Move.

<sup>9</sup> Incluye porcentaje de colaboradores que realizaron el curso de Principios de Actuación y Negocio Responsable en Success Factors

<sup>10</sup> A partir del año 2012 se realiza la medición de Grupo (fija y móvil)

<sup>11</sup> Realizadas por el consultor externo PricewaterhouseCoopers

<sup>12</sup> Si bien no se realizaron auditorías globales en RC, a nivel local se realizaron 659 auditorías administrativas que incluyeron este tema.

| Indicador | Unidad | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|-----------|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|

## Estándares laborales - Principios 3-6

|  |                |       |       |       |       |       |       |                     |       |                  |       |                       |
|--|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------|-------|------------------|-------|-----------------------|
| <b>Número total de empleados</b>           | Unidades       | 6.472 | 4.886 | 6.348 | 4.925 | 4.203 | 3.452 | 3.575 <sup>13</sup> | 4.006 | 5.084            | 5.157 | <b>5.213</b>          |
| <b>Horas de formación por empleado</b>     | Horas          | 473   | 105   | 85    | 195   | 31,67 | 29,69 | 24,60               | 26    | 28,8             | 67    | <b>1,65</b>           |
| <b>Mujeres</b>                             | Porcentaje (%) | 48    | 42    | 49    | 29    | 42,8  | 43,18 | 43,18               | 44,3  | 49 <sup>14</sup> | 49    | <b>49</b>             |
| <b>Mujeres directivas</b>                  | Porcentaje (%) | 1     | 1     | 25    | 24    | 20    | 25    | 24                  | 20    | 20               | 20    | <b>32</b>             |
| <b>Número de personas con discapacidad</b> | Unidades       | 4     | 6     | 14    | 3     | 2     | 1     | 1                   | 3     | 3                | 5     | <b>7<sup>15</sup></b> |

## Medio ambiente - Principios 7-9

|   |                 |         |           |         |         |         |         |         |         |                      |         |               |
|---|-----------------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------------------|---------|---------------|
| <b>Estudios de impacto ambiental</b>                                  | Unidades        | 242     | 248       | 292     | 375     | 320     | 183     | 183     | 177     | 147                  | 130     | <b>13</b>     |
| <b>Mediciones de ruido</b>  | Unidades        | 78      | 167       | 192     | 319     | 64      | 207     | 224     | 295     | 465                  | 282     | <b>304</b>    |
| <b>Mediciones campos electromagnéticos</b>                            | Unidades        | 17      | 15        | 36      | 32      | 45      | 32      | 44      | 45      | 45                   | 45      | <b>45</b>     |
| <b>Formación ambiental a empleados</b>                                | Horas hombre    | n.d.    | 6.851     | 3.234   | 3.638   | 19.552  | 6.627   | 1.599   | 3.956   | 1.989                | 3.933   | <b>69</b>     |
| <b>Inversión adecuaciones impacto acústico</b>                        | Miles de pesos  | 411.332 | 1.779.505 | 505.745 | 236.211 | 204.976 | 94.159  | 152.005 | 397.733 | 266.493              | 66.535  | <b>20.262</b> |
| <b>Gastos estudios de impacto ambiental para el despliegue de red</b> | Miles de pesos  | 6.085   | n.d       | 7.372   | 780     | n.d     | 73.225  | 0       | 0       | 8.439                | 46.091  | <b>69.863</b> |
| <b>Total consumo papel blanco (incluido facturas)</b>                 | Kilogramos      | 483.728 | 413.161   | 409.573 | 404.842 | 332.246 | 291.000 | 288.000 | 270.900 | 58.265               | 206.850 | <b>44.260</b> |
| <b>Total consumo papel reciclado (incluido facturas)</b>              | Kilogramos      | 44.944  | 9.535     | 11.238  | 10.996  | 10.100  | n.d     | 0       | n.d.    | n.d.                 | n.d.    | <b>n.d.</b>   |
| <b>Consumo combustible flota (gasóleo y gasolina)</b>                 | Miles de litros | 2.513   | 817       | 797     | 549     | 296     | 359     | 387     | 406     | 399                  | 368     | <b>329</b>    |
| <b>Consumo eléctrico edificios oficina</b>                            | MWh             | 7.462   | 6.011     | 30.392  | 30.695  | 29.275  | 22.254  | 18.221  | 18.935  | 16.983 <sup>16</sup> | 17.014  | <b>15.435</b> |

<sup>13</sup> No incluye practicantes y temporales

<sup>14</sup> No incluye temporales

<sup>15</sup> Personas con algún porcentaje de pérdida de capacidad laboral.

<sup>16</sup> Se ajusta el indicador de 2015 teniendo en cuenta los cierres de facturación de este año.

| Indicador | Unidad | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|-----------|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|

**Medio ambiente - Principios 7-9**

|   |                           |         |         |         |         |         |         |         |         |                       |                      |                |
|---|---------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------------------|----------------------|----------------|
| <b>Consumo eléctrico en operaciones</b>                   | MWh                       | 155.790 | 146.165 | 222.101 | 224.502 | 218.688 | 235.706 | 241.869 | 280.472 | 271.876 <sup>17</sup> | 279.772              | <b>279.051</b> |
| <b>Consumo de agua</b>                                    | Miles de litros           | 301.949 | 276.924 | 213.186 | 162.059 | 181.699 | 164.238 | 166.795 | 200.562 | 245.428               | 195.699              | <b>166.865</b> |
| <b>CO<sup>2</sup> Totales</b>                             | Toneladas CO <sup>2</sup> | 41.841  | 40.783  | 47.155  | 50.321  | 53.390  | 55.744  | 36.960  | 49.372  | 54.554 <sup>18</sup>  | 53.970 <sup>19</sup> | <b>52.967</b>  |
| <b>CO<sup>2</sup> emisiones directas</b>                  | Toneladas                 | 7.462   | 9.581   | 8.204   | 8.795   | 9.019   | 9.655   | 8.870   | 17.036  | 19.091 <sup>20</sup>  | 17.534 <sup>21</sup> | <b>16.814</b>  |
| <b>CO<sup>2</sup> emisiones indirectas (electricidad)</b> | Toneladas                 | 28.754  | 36.059  | 37.777  | 38.181  | 43.576  | 45.333  | 28.090  | 32.336  | 35.463                | 36.436               | <b>36.153</b>  |

**Residuos**

|   |            |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |                |
|---|------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------------|
| <b>Residuos de papel y cartón</b>   | Kilogramos | 82.229  | 35.716  | 34.017  | 77.084  | 68.353  | 38.600  | 138.811 | 129.462 | 84.257  | 46.980  | <b>64.220</b>  |
| <b>Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) de Telefónica</b>                  | Kilogramos | 44.481  | 135.044 | 146.847 | 217.773 | 785.249 | 270.381 | 421.120 | 293.016 | 175.337 | 179.650 | <b>133.610</b> |
| <b>Residuos de baterías</b>   | Kilogramos | 790.619 | 348.722 | 110.625 | 118.902 | 531.519 | 29.222  | 117.000 | 175.306 | 257.468 | 217.980 | <b>164.510</b> |
| <b>Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) – Clientes (Teléfonos móviles)</b> | Kilogramos | 10.800  | 93.039  | 3.300   | 654     | 51.444  | 66.962  | 83.930  | 48.559  | 1.229   | 1.035   | <b>527</b>     |
| <b>Reutilización de equipos</b>   | Unidades   | n.d.    | n.d.    | 1.146   | n.d.    | 1.159   | n.d.    | n.d.    | n.d.    | n.d.    | n.d.    | <b>n.d.</b>    |
| <b>Derrames combustible</b>   | Unidades   | n.d.    | 13      | 23      | 17      | n.d.    | 8       | 2       | 6       | 23      | 17      | <b>10</b>      |
| <b>Volumen combustible derramado</b>  | Litros     | n.d.    | 3.406   | 7.223   | 1.753   | 2.371   | 1.110   | 500     | 5.668   | 5.500   | 7.570   | <b>2.487</b>   |

<sup>17</sup> Se ajusta el indicador de 2015 teniendo en cuenta los cierres de facturación de este año.  
<sup>18</sup> Se ajusta el indicador teniendo en cuenta que se incluyen en el cálculo las fugas de gases refrigerantes que se producen en los equipos de Climatización.  
<sup>19</sup> Se ajusta el indicador teniendo en cuenta que se incluyen en el cálculo las fugas de gases refrigerantes que se producen en los equipos de climatización.  
<sup>20</sup> Se ajusta el indicador teniendo en cuenta que se incluyen en el cálculo las fugas de gases refrigerantes que se producen en los equipos de climatización.  
<sup>21</sup> Se ajusta el indicador teniendo en cuenta que se incluyen en el cálculo las fugas de gases refrigerantes que se producen en los equipos de climatización

| Indicador | Unidad | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|-----------|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|

**Anticorrupción - Principios 10**

|  |          |      |      |    |    |    |    |    |    |     |                  |                                    |
|--|----------|------|------|----|----|----|----|----|----|-----|------------------|------------------------------------|
| <b>Número de empleados despedidos por incumplimiento de los Principios de Actuación/ Negocio Responsable</b> | Unidades | n.d. | n.d. | 3  | 7  | 5  | 2  | 3* | 4* | 38* | 52 <sup>22</sup> | <b>42</b>                          |
| <b>Número de incidentes de corrupción investigados por la Oficina de Principios de Actuación</b>             | Unidades | n.d. | n.d. | 19 | 37 | 12 | 21 | 1* | 0* | 0*  | 2*               | <b>En verificación Corporativo</b> |

<sup>22</sup> Se incluyen despidos como consecuencia de investigaciones realizadas a través del canal ético y de reportes directos de las áreas  
 \* Los datos incluidos corresponden al total de la Compañía, por lo tanto, se han verificado a nivel Corporativo



13

Índice de  
Contenidos  
GRI

# Índice de Contenidos GRI

(GRI 102-55)

| ESTANDAR GRI                                | CONTENIDO                        | NÚMEROS DE PÁGINA O URL  | OMISIÓN                                    |  |
|---|----------------------------------|--|--|--|
| <b>GRI 102<br/>CONTENIDOS<br/>GENERALES</b> | <b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b> | 102-1 Nombre de la organización  | Página x                                   |  |
|   |                                  | 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios                             | Página x                                   |  |
|   |                                  | 102-3 Ubicación de la sede   | Bogotá, D.C. Transversal 60 No. 114 A - 55 |  |
|   |                                  | 102-4 Ubicación de las operaciones   | Página x                                   |  |
|   |                                  | 102-5 Propiedad y forma jurídica   | Página x                                   |  |
|   |                                  | 102-6 Mercados servidos  | Página x                                   |  |
|   |                                  | 102-7 Tamaño de la organización  | Página x                                   |  |
|   |                                  | 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores                       | Página x                                   |  |
|   |                                  | 102-9 Cadena de suministro   | Página x                                   |  |
|   |                                  | 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro   | Página x                                   |  |
|   |                                  | 102-11 Principio o enfoque de precaución                                     | Página x                                   |  |
|   |                                  | 102-12 Iniciativas externas  | Página x                                   |  |
|   |                                  | 102-13 Afiliación a asociaciones   | Página x                                   |  |
|   | <b>ESTRATEGIA</b>                | 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | Página x                                   |  |
|   |                                  | 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales                         | Página x                                   |  |
|   | <b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>        | 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta                  | Página x                                   |  |
|   |                                  | 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas                   | Página x                                   |  |
|   | <b>GOBERNANZA</b>                | 102-18 Estructura de gobernanza  | Página x                                   |  |
|   |                                  | 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités               | Página x                                   |  |
|   |                                  | 102-25 Conflictos de intereses   | Página x                                   |  |

| ESTANDAR GRI                                | CONTENIDO   | NÚMEROS DE PÁGINA O URL                                       | OMISIÓN   |  |  |
|---|---|---|---|--|--|
| <b>GRI 102<br/>CONTENIDOS<br/>GENERALES</b> | <b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>                                       | 102-40 Lista de grupos de interés                             | Página x  |  |  |
|   |   | 102-41 Acuerdos de negociación colectiva                      |   | No procede debido a que Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP no tiene suscrito convenio colectivo con organizaciones sindicales. |  |
|   |   | 102-42 Identificación y selección de grupos de interés        | Página x  |  |  |
|   |   | 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés | Página x  |  |  |
|   |   | 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados               | Página x  |  |  |
|   |   | <b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>              | 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados              |  |  |
|   |   |   | 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema   | Página x   |  |
|   | 102-47 Lista de temas materiales  |   | Página x  |  |  |
|   | 102-48 Reexpresión de la información  |   | Página x  | No procede   |  |
|   | 102-49 Cambios en la elaboración de informes  |   | Página x  |  |  |
|   | 102-50 Periodo objeto del informe   |   | Página x  |  |  |
|   | 102-51 Fecha del último informe   |   | Enero a diciembre de 2016   |  |  |
|   | 102-52 Ciclo de elaboración de informes   |   | Anual   |  |  |
|   | 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe                            |   | Correo Institucional Telefónica Colombia: institucional.colombia@telefonica.com |  |  |
|   | 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI |   | Página x  |  |  |
|   | 102-55 Índice de contenidos GRI   |   | Página x  |  |  |
|   | 102-56 Verificación externa   |   | Página x  |  |  |

## Asuntos materiales

| ESTANDAR GRI               |                              | CONTENIDO  | NÚMEROS DE PÁGINA O URL | OMISIÓN | ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP) |
|----------------------------|------------------------------|--|-------------------------|---------|--|
| <b>Desempeño económico</b> |                              |  |                         |         |  |
| Desempeño económico        | GRI 103: Enfoque de gestión  | 103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas   | Página x                |         | ODS 8 y 9                              |
|                            |                              | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | Página x                |         |  |
|                            |                              | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | Página x                |         |  |
|                            | GRI 201: Desempeño económico | 201-1 Valor económico directo generado y distribuido   | Página x                |         |  |
|                            |                              | 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático | Página x                |         |  |
|                            |                              | 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación               | Página x                |         |  |
|                            |                              | 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno  | Página x                |         |  |

| ESTANDAR GRI          |                             | CONTENIDO  | NÚMEROS DE PÁGINA O URL | OMISIÓN | ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP) |
|-----------------------|-----------------------------|--|-------------------------|---------|--|
| <b>Anticorrupción</b> |                             |  |                         |         |  |
| Anticorrupción        | GRI 103: Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas                           | Página x                |         | ODS 16<br>PP 10                        |
|                       |                             | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                  | Página x                |         |  |
|                       |                             | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | Página x                |         |  |
|                       | GRI 205: Anticorrupción     | 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción        | Página x                |         |  |
|                       |                             | 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | Página x                |         |  |
|                       |                             | 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas                        | Página x                |         |  |

| ESTANDAR GRI               |                              | CONTENIDO   | NÚMEROS DE PÁGINA O URL | OMISIÓN | ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP) |
|----------------------------|------------------------------|---|-------------------------|---------|--|
| <b>Competencia desleal</b> |                              |   |                         |         |  |
| Competencia desleal        | GRI 103: Enfoque de gestión  | 103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas  | Página x                |         | PP 10                                  |
|                            |                              | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | Página x                |         |  |
|                            |                              | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | Página x                |         |  |
|                            | GRI 206: Competencia desleal | 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia | Página x                |         |  |

| ESTANDAR GRI   |                             | CONTENIDO  | NÚMEROS DE PÁGINA O URL | OMISIÓN | ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP) |
|----------------|-----------------------------|--|-------------------------|---------|--|
| <b>Energía</b> |                             |  |                         |         |  |
| Energía        | GRI 103: Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas | Página 51               |         | ODS 7<br>PP 7, 8 Y 9                   |
|                |                             | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes        | Página x                |         |  |
|                |                             | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión              | Página x                |         |  |
|                | GRI 302: Energía            | 302-1 Consumo energético dentro de la organización   | Página x                |         |  |
|                |                             | 302-3 Intensidad energética                          | Página x                |         |  |
|                |                             | 302-4 Reducción del consumo energético               | Página x                |         |  |

| ESTANDAR GRI     |                             | CONTENIDO  | NÚMEROS DE PÁGINA O URL | OMISIÓN | ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP) |
|------------------|-----------------------------|--|-------------------------|---------|--|
| <b>Emisiones</b> |                             |  |                         |         |  |
| Emisiones        | GRI 103: Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas   | Página x                |         | ODS 12 y 13<br>PP 7, 8 y 9             |
|                  |                             | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | Página x                |         |  |
|                  |                             | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | Página x                |         |  |
|                  | GRI 305: Emisiones          | 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)  | Página x                |         |  |
|                  |                             | 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)                                 | Página x                |         |  |
|                  |                             | 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)  | Página x                |         |  |
|                  |                             | 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI   | Página x                |         |  |
|                  |                             | 305-5 Reducción de las emisiones de GEI  | Página x                |         |  |
|                  |                             | 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)                                  | Página x                |         |  |
|                  |                             | 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire | Página x                |         |  |

| ESTANDAR GRI                |                               | CONTENIDO  | NÚMEROS DE PÁGINA O URL | OMISIÓN | ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP) |
|-----------------------------|-------------------------------|--|-------------------------|---------|--|
| <b>Efluentes y residuos</b> |                               |  |                         |         |  |
| Efluentes y residuos        | GRI 103: Enfoque de gestión   | 103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas | Página x                |         | ODS 11, 12, 13 y 15<br>PP 7, 8 y 9     |
|                             |                               | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes        | Página x                |         |  |
|                             |                               | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión              | Página x                |         |  |
|                             | GRI 306: Efluentes y residuos | 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación      | Página x                |         |  |
|                             |                               | 306-3 Derrames significativos                        | Página x                |         |  |
|                             |                               | 306-4 Transporte de residuos peligrosos              | Página x                |         |  |

| ESTANDAR GRI                  |                                 | CONTENIDO  | NÚMEROS DE PÁGINA O URL | OMISIÓN | ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP) |
|-------------------------------|---------------------------------|--|-------------------------|---------|--|
| <b>Cumplimiento ambiental</b> |                                 |  |                         |         |  |
| Cumplimiento ambiental        | GRI 103: Enfoque de gestión     | 103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas         | Página x                |         | ODS 13, 14 y 15<br>PP 7 y 8            |
|                               |                                 | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                | Página x                |         |  |
|                               |                                 | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión                      | Página x                |         |  |
|                               | GRI 307: Cumplimiento ambiental | 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental | Página x                |         |  |

| ESTANDAR GRI  |                             | CONTENIDO   | NÚMEROS DE PÁGINA O URL | OMISIÓN | ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP) |
|---------------|-----------------------------|---|-------------------------|---------|--|
| <b>Empleo</b> |                             |   |                         |         |  |
| Empleo        | GRI 103: Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas  | Página x                |         | ODS 1 y 8<br>PP 4 y 6                  |
|               |                             | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | Página x                |         |  |
|               |                             | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | Página x                |         |  |
|               | GRI 401: Empleo             | 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal   | Página x                |         |  |
|               |                             | 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales | Página x                |         |  |
|               |                             | 401-3 Permiso parental  | Página x                |         |  |

| ESTANDAR GRI                           |  | CONTENIDO   | NÚMEROS DE PÁGINA O URL | OMISIÓN | ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP) |
|--|--|---|-------------------------|---------|--|
| <b>Salud y seguridad en el trabajo</b> |  |   |                         |         |  |
| Salud y seguridad en el trabajo        | GRI 103: Enfoque de gestión              | 103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas  | Página x                |         | ODS 8<br>PP 4                          |
|  |  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | Página x                |         |  |
|  |  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | Página x                |         |  |
|  | GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo | 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad  | Página x                |         |  |
|  |  | 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional | Página x                |         |  |
|  |  | 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad  | Página x                |         |  |
|  |  | 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos   | Página x                |         |  |

| ESTANDAR GRI                 |                                | CONTENIDO  | NÚMEROS DE PÁGINA O URL | OMISIÓN | ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP) |
|------------------------------|--------------------------------|--|-------------------------|---------|--|
| <b>Formación y enseñanza</b> |                                |  |                         |         |  |
| Formación y enseñanza        | GRI 103: Enfoque de gestión    | 103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas   | Página x                |         | ODS 4 y 8                              |
|                              |                                | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | Página x                |         |  |
|                              |                                | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | Página x                |         |  |
|                              | GRI 401: Formación y enseñanza | 404-1 Media de horas de formación al año por empleado  | Página x                |         |  |
|                              |                                | 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición         | Página x                |         |  |
|                              |                                | 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | Página x                |         |  |

| ESTANDAR GRI                                  |   | CONTENIDO   | NÚMEROS DE PÁGINA O URL | OMISIÓN | ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP) |
|---|---|---|-------------------------|---------|--|
| <b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b> |   |   |                         |         |  |
| Diversidad e igualdad de oportunidades        | GRI 103: Enfoque de gestión                     | 103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas                          | Página x                |         | ODS 5 y 10                             |
|   |   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                 | Página x                |         |  |
|   |   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión                                       | Página x                |         |  |
|   | GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados                           | Página x                |         |  |
|   |   | 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | Página x                |         |  |

| ESTANDAR GRI            |                             | CONTENIDO   | NÚMEROS DE PÁGINA O URL | OMISIÓN | ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP) |
|-------------------------|-----------------------------|---|-------------------------|---------|--|
| <b>Trabajo infantil</b> |                             |   |                         |         |  |
| Trabajo infantil        | GRI 103: Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas                                  | Página x                |         | ODS 8<br>PP 5                          |
|                         |                             | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | Página x                |         |  |
|                         |                             | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | Página x                |         |  |
|                         | GRI 408: Trabajo infantil   | 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil | Página x                |         |  |

| ESTANDAR GRI                          |   | CONTENIDO  | NÚMEROS DE PÁGINA O URL | OMISIÓN | ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP) |
|---------------------------------------|---|--|-------------------------|---------|--|
| <b>Evaluación de Derechos Humanos</b> |   |  |                         |         |  |
| Evaluación de Derechos Humanos        | GRI 103: Enfoque de gestión             | 103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas   | Página x                |         | ODS 17<br>PP 1 y 2                     |
|                                       |   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | Página x                |         |  |
|                                       |   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | Página x                |         |  |
|                                       | GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos | 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos  | Página x                |         |  |
|                                       |   | 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos | Página x                |         |  |

| ESTANDAR GRI                             |  | CONTENIDO   | NÚMEROS DE PÁGINA O URL | OMISIÓN | ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP) |
|--|--|---|-------------------------|---------|--|
| <b>Salud y seguridad de los clientes</b> |  |   |                         |         |  |
| Salud y seguridad de los clientes        | GRI 103: Enfoque de gestión                | 103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas  | Página x                |         | ODS 3                                  |
|  |  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | Página x                |         |  |
|  |  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | Página x                |         |  |
|  | GRI 416: Salud y seguridad de los clientes | 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios                       | Página x                |         |  |
|  |  | 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios | Página x                |         |  |

| ESTANDAR GRI                  |                                 | CONTENIDO   | NÚMEROS DE PÁGINA O URL | OMISIÓN | ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP) |
|-------------------------------|---------------------------------|---|-------------------------|---------|--|
| <b>Privacidad del cliente</b> |                                 |   |                         |         |  |
| Privacidad del cliente        | GRI 103: Enfoque de gestión     | 103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas  | Página x                |         |  |
|                               |                                 | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | Página x                |         |  |
|                               |                                 | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | Página x                |         |  |
|                               | GRI 418: Privacidad del cliente | 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | Página x                |         |  |

| ESTANDAR GRI             |                             | CONTENIDO  | NÚMEROS DE PÁGINA O URL | OMISIÓN | ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP) |
|--------------------------|-----------------------------|--|-------------------------|---------|--|
| <b>Confianza digital</b> |                             |  |                         |         |  |
| Confianza digital        | GRI 103: Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas | Página x                |         | ODS 8                                  |
|                          |                             | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes        | Página x                |         |  |
|                          |                             | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión              | Página x                |         |  |

| ESTANDAR GRI                         |                             | CONTENIDO  | NÚMEROS DE PÁGINA O URL | OMISIÓN | ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP) |
|--------------------------------------|-----------------------------|--|-------------------------|---------|--|
| <b>Despliegue responsable de red</b> |                             |  |                         |         |  |
| Despliegue responsable de red        | GRI 103: Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas | Página x                |         | ODS 8 y 9<br>PP 1, 7, 8 y 9            |
|                                      |                             | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes        | Página x                |         |  |
|                                      |                             | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión              | Página x                |         |  |

