

**Informe
Financiación Sostenible
2023**

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP BIC





INFORME DE SEGUIMIENTO FINANCIACIÓN SOSTENIBLE

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC (en adelante Telefónica Movistar) presenta en este Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible el extracto de los indicadores seleccionados para los créditos vinculados al desempeño de sostenibilidad presentados en el Informe de Gestión Responsable 2023. Los cuatro indicadores son los siguientes:

- Porcentaje de mujeres en posiciones de liderazgo
- Consumo de energía por unidad de tráfico
- Consumo de energía de fuentes renovables
- Porcentaje de Terceros/Aliados formados en Seguridad de la Información

Equidad de Género

Indicador:

- *Porcentaje de mujeres en posiciones de liderazgo*

La Compañía tiene la convicción de que las empresas son el reflejo de las personas que trabajan en ella. Por esto, la gestión de la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) es una palanca clave para impulsar la transformación digital y el Plan de Negocio Responsable de la Compañía.

La Compañía cuenta con un Comité de Diversidad Global “Diversity Council” y uno Local, donde se diseñan, implementan y se hace seguimiento a todas las acciones, programas e iniciativas de diversidad.

El 54% de la plantilla de empleados son hombres, mientras que un 46% son mujeres.

Empleados(as) por género y edad

MUJERES				HOMBRES				Total general
Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	TOTAL	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	TOTAL	
8%	35%	3%	46%	9%	39%	7%	54%	100%

El Consejo de Administración del Grupo Telefónica reafirma este compromiso a través de una Política Global De Diversidad aplicable a todas las empresas que forman parte del grupo, la cual incorpora principios que garanticen la igualdad de oportunidades; la promoción de una cultura de diversidad e inclusión; un trato no discriminatorio, justo e imparcial en todos los aspectos de la organización y los posicionan de manera categórica en contra de cualquier conducta o práctica asociada a prejuicios por razón de, entre otros, nacionalidad, origen étnico, color de piel, estado civil, responsabilidad familiar, religión, edad, discapacidad, condición social, opinión política, estado serológico y de salud, género, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género.

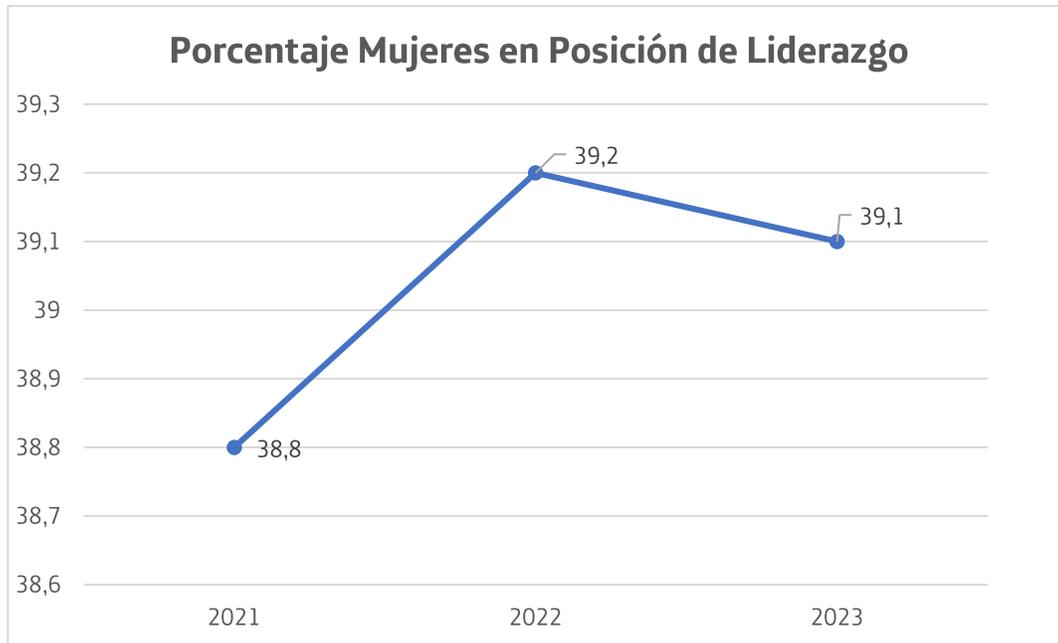


Para apalancar una cultura de diversidad, equidad e inclusión se ha desarrollado una estrategia orientada a promover a través de acciones, iniciativas, comunicaciones y espacios laborales seguros el valor igualitario de todas las personas que hacen parte de Movistar y que se fundamenta en elementos clave como Indicadores Clave de Desempeño, Diagnóstico Organizacional, Cultura Inclusiva y Marca Empleadora Diversa.

GESTIÓN DE LA EQUIDAD DE GÉNERO

Iniciativas enfocadas en contribuir en el cierre de brecha y generar espacios con igualdad entre hombres y mujeres:

- Ejecución de un **proceso de Reclutamiento y Selección** con enfoque de género con métodos transparentes y libres de sesgos, dando igual oportunidad para todos los colaboradores(as). Entre las buenas prácticas y buscando generar equilibrio de género en posiciones de liderazgo se garantiza en la terna final al menos una mujer y que la publicación de vacantes esté libre de criterios discriminatorios basados en el sexo, edad, estado civil, apariencia, estatura, peso, pertenencia étnica, condición de discapacidad, entre otros.
- En 2023, se lanzó el taller “Comunicación Consciente: Abrazando la Inclusión”, el cual tuvo como finalidad impulsar el uso de un lenguaje inclusivo y accesible en todos los canales de comunicación de la organización, así como en la promoción de la marca. Está inspirado en el Manual de Comunicación Interna y Externa, diseñado específicamente para promover un lenguaje inclusivo y no sexista. La implementación de esta herramienta ha permitido calibrar a las personas responsables (equipos de comunicación y agencias) logrando que la comunicación de la marca sea inclusiva y atractiva para todas las personas de la Compañía.
- Con **Futura**, programa de liderazgo femenino, se busca impulsar el liderazgo de las mujeres dentro de la organización, logrando desarrollar diferentes competencias que les permitan asumir nuevos desafíos en posiciones de mayor nivel y responsabilidad. En Futura se brinda una capacitación en 8 módulos que permite a las participantes potenciar sus habilidades como líderes, obtener herramientas para “romper los techos de cristal” y prepararse para enfrentar los retos que conlleva nuevas posiciones dentro de la organización. Talleres como: Sesgos inconscientes, Liderazgo personal, Negociación, Comunicación y Networking, entre otros, forman parte del itinerario formativo del programa.



- Se han definido metas para apalancar la equidad y la promoción de liderazgo femenino en posiciones de mayor nivel. Para el cierre del 2023, la Compañía logró llegar a un 41,6% de mujeres en posiciones directivas y cuenta con un **39,1% de mujeres en posiciones de liderazgo en su plantilla**.
- Implementación de la medición de espacios libres de acoso sexual laboral para las empresas (ELSA). Definición y puesta en marcha de un plan de trabajo estructurado enfocado para erradicar situaciones asociadas a acoso sexual. Este plan se ha realizado con el acompañamiento de Genderlab y el Banco Interamericano de Desarrollo. Esta herramienta, apalancada en algoritmo e inteligencia artificial, ha permitido reconocer y tomar acción frente al acoso sexual laboral.
- La Compañía está adherida a los Principios de Empoderamiento Femenino (WEPs) de ONU Mujeres y al Pacto Global, y expresa de manera contundente el compromiso con la promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres, tanto en el ámbito laboral como en la comunidad en general. Esta firma representa un paso importante hacia la creación de un entorno de trabajo y una presencia en el mercado laboral que reconozcan y fortalezcan la contribución invaluable de las mujeres.



Energía y Cambio Climático

Indicadores:

- *Consumo de energía por unidad de tráfico*
- *Consumo de energía de fuentes renovables*

La Compañía tiene implementado el Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001:2015, garantizando el cumplimiento de los requisitos ambientales aplicables, el control de los riesgos y aspectos ambientales significativos, la gestión de la huella que generan los procesos de despliegue de las redes de telecomunicaciones, etc., todo lo anterior bajo un riguroso estándar con objetivos y metas claras definidas que se han monitoreado a lo largo de estos 15 años, logrando así la mejora continua de la gestión ambiental de la Compañía.

El Sistema de Gestión Ambiental de Telefónica Movistar cuenta con 5 Objetivos Ambientales, diseñados bajo dos enfoques, el primero asociado a la mitigación de impactos ambientales y el segundo a la prevención de multas y sanciones. Los ejes son: Gestión de Recursos, Energía y Cambio climático, Economía Circular, atención de requerimientos legales y la mejora continua ambiental.

La Compañía se adapta a las tendencias globales y es líder en el sector en la gestión de residuos, alineados a la estrategia de economía circular no solo nacional sino a nivel mundial, por otra parte, promueve en sus Aliados y contratistas la gestión responsable del medio ambiente de manera que disminuyan su impacto.

Cada año se realiza la evaluación de impactos ambientales analizando el ciclo de vida del negocio y la interacción con los procesos o actividades administrativas, técnicas y comerciales de la Compañía a nivel nacional. Al cierre de 2023 se han identificado impactos asociados a: consumo de recursos como agua, energía y papel, emisiones al ambiente de fuentes fijas y móviles y por generación de residuos y ruido.

Se han establecido diferentes medidas de control y seguimiento como mesas de trabajo con los aliados críticos para el sistema de gestión ambiental, sobre los aspectos ambientales significativos y a los indicadores de economía circular y cambio climático y sobre el cumplimiento legal ambiental y reportes oportunos a las autoridades ambientales a nivel nacional. A esto se suma la implementación de diferentes proyectos ambientales y de eficiencia energética. Telefónica cuenta con una política ambiental corporativa que establece los lineamientos y compromisos en materia de medio ambiente para todas las operadoras del grupo. Esta Política se basa en diferentes compromisos como:

- Gestión de riesgos y cumplimiento legal en materia ambiental.
- Fijación de objetivos ambientales ambiciosos para la mejora continua
- Mejora de la ecoeficiencia interna.
- Promoción de soluciones digitales para ayudar a los clientes a hacer frente a los grandes retos ambientales que afectan al conjunto de la sociedad.
- Involucrar a los proveedores y aliados en los compromisos ambientales de Compañía



La política ambiental se encuentra disponible para todas las partes interesadas en medios digitales y físicos a nivel nacional en los centros de experiencia y el portal web.

De igual forma, la Compañía cuenta con la Política de Gestión Energética, definida dentro del marco de la Política Ambiental del Grupo Telefónica, y desarrolla los principios de gestión ambiental en materia de energía. Esta Política quiere proporcionar un marco común de referencia para el establecimiento de objetivos y el emprendimiento de acciones en base al compromiso de Telefónica de consumir energía de un modo eficiente y reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero, para avanzar hacia una compañía con cero emisiones netas de carbono.

Asimismo, la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro establece obligaciones de cumplimiento de las mejores prácticas en materia de medio ambiente.

Indicadores de Energía

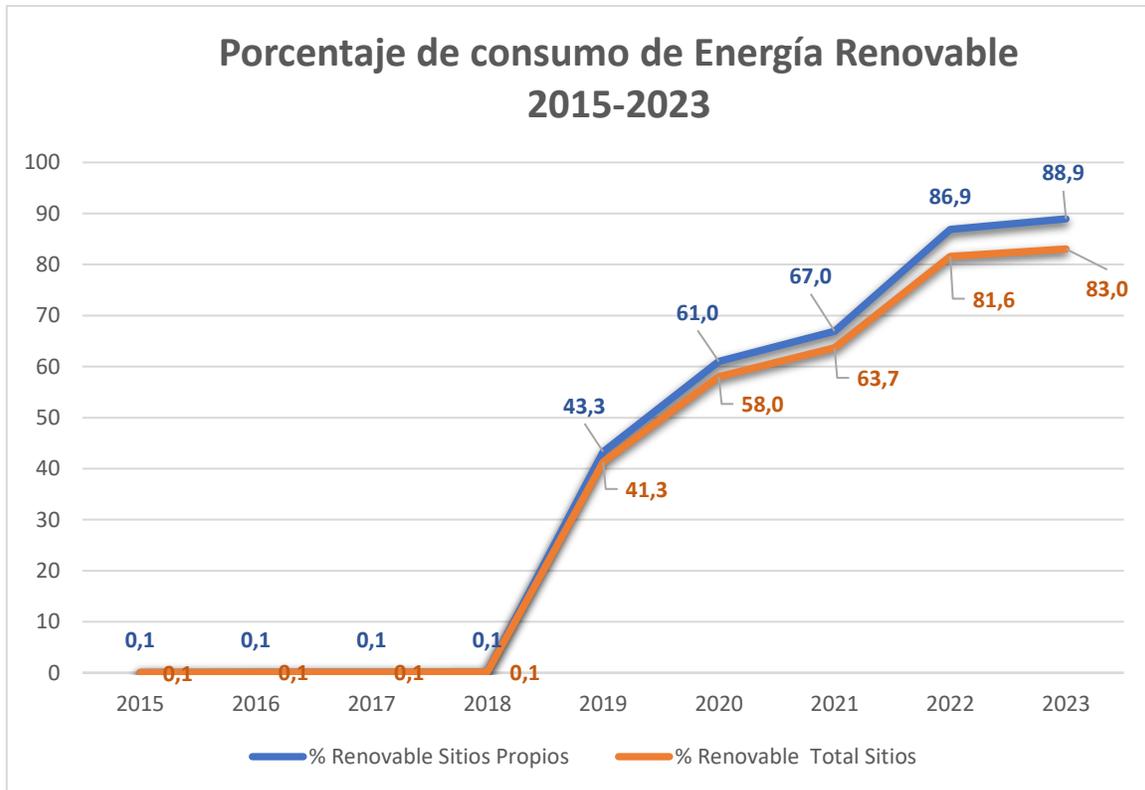
Movistar cuenta con una estrategia corporativa global de energía y cambio climático, con objetivos cuantitativos que no sólo son compatibles con la expansión de la red y la calidad del servicio, sino que, además, ayudarán a ser más competitivos. En el consumo responsable de la energía es donde la Compañía tiene las mayores oportunidades de generar ahorros y eficiencias, a través de la implementación de proyectos de eficiencia energética, autogeneración y consumo de energías alternativas y más limpias.

En 2023, el consumo total de energía fue de 306.478MWh. 1% menos que en 2022. Esto comprende el consumo directo de la Compañía de dos tipos de energía: eléctrica (incluye autogeneración) y combustibles:

	2022	2023
Consumo Total de Combustible (MWh)	14.229	13.869
Consumo total de Electricidad (MWh) + Autogeneración	294.735	292.609
Consumo total de Energía (MWh)	308.964	306.478



En 2023 el consumo de energía eléctrica fue de 292.609 MWh para el funcionamiento de toda la operación. De ese total, gracias al compromiso e impulso de iniciativas de eficiencia y consumo responsable, el total del consumo de energía provenientes de fuentes renovables de 242,9 mil MWh, es decir, **el 83% sobre el consumo total de energía eléctrica de toda la operación, incluido sitios de terceros.** Por su parte, **en las instalaciones propias hubo un consumo de 273,2 MWh, del cual el 88,9% proviene de fuentes renovables.** Asimismo, la Compañía continúa con el desarrollo de proyectos de Autogeneración los cuales en 2023 generaron 1.467 MWh proveniente de sistemas fotovoltaicos (solares) implementados en la segunda fase del Proyecto PPA On Site.



	2021	2022	2023
Porcentaje de consumo total de Energía en instalaciones propias provenientes de fuentes renovables	67,0	86,9	88,9
Porcentaje de consumo total de Energía en instalaciones propias y de terceros provenientes de fuentes renovables	63,7	81,6	83,0

El combustible es otra fuente de energía utilizada y sirve de respaldo cuando el suministro de energía eléctrica se interrumpe o no se provee. En 2023, el consumo fue de 1,1 millones de litros de Gasóleo/Diesel, es decir una reducción del 2% con respecto a 2022, que equivalen a más de 25 mil litros. Esto se proporcionó gracias a la implementación de equipos con mayor eficiencia y a los controles de consumo de Gasóleo/Diesel de los aliados y proveedores en el suministro a la red a nivel nacional.

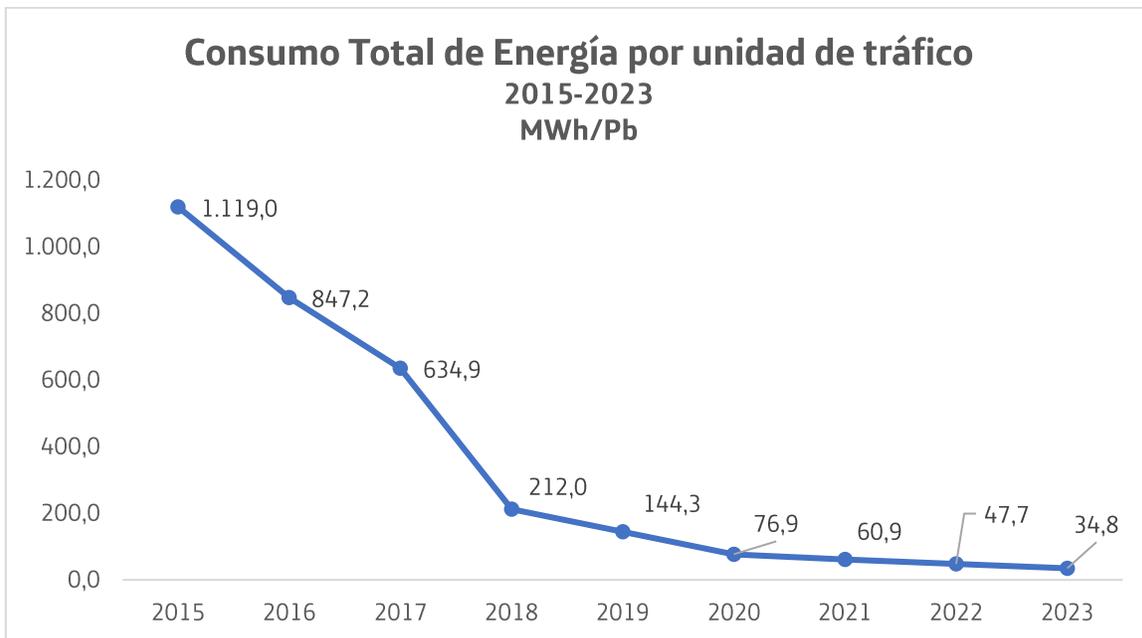
	2022	2023
Consumo Total de Combustible Gasóleo/Diésel (Litros)	1.224.502	1.198.616



La Compañía también ha hecho grandes esfuerzos para **disminuir el consumo de combustibles en la flota de vehículos**, utilizando cada vez más vehículos de bajo consumo y mejorando la gestión de flotas mediante la utilización de soluciones de M2M. El consumo en 2023 fue el 5% menos respecto al 2022.

	2020	2021	2022	2023
Consumo de combustible en vehículos (Litros)	133.052	165.258	209.700	199.833

Intensidad energética



En 2023 la intensidad energética por unidad de tráfico fue de 34,8 MWh/Pb reflejando el compromiso de la Compañía en la reducción de consumo de energía garantizando el despliegue de la red a nivel nacional.



Seguridad de la Información

Indicador:

- *Porcentaje de Terceros/Aliados formados en Seguridad de la Información*

La Compañía, como proveedor de servicios, cree firmemente que el adecuado acceso y tratamiento de esta importante cantidad de datos supone una gran oportunidad de enriquecer la vida de los ciudadanos y de contribuir al desarrollo de las sociedades.

Telefónica Movistar respeta los derechos y las libertades fundamentales de las personas, entre los que se encuentra el derecho fundamental a la protección de los datos de carácter personal. Los Principios de Negocio Responsable, contemplan la necesidad de preservar este derecho fundamental y, en ese ámbito, establecen pautas comunes de comportamiento a todas las empresas que forman parte del mismo. La Compañía desarrolla los principios y directrices generales de la Política Global de Seguridad, que tiene un alcance integral no solo la seguridad física y operativa (de personas y bienes) sino también la seguridad digital, la continuidad del negocio, la prevención del fraude, la seguridad en la cadena de suministro, así como cualquier otro ámbito o función relevante cuyo objetivo sea la protección corporativa frente a potenciales daños, sean cuales fueren, o eventuales pérdidas. A su vez, en el concepto de seguridad digital se integran los aspectos relativos a la seguridad de la información y la ciberseguridad. Estos aspectos se aplican en los soportes físicos, los sistemas y las tecnologías y elementos que componen la Red, y los servicios que los soportan, basado en los siguientes principios: legalidad, eficiencia, corresponsabilidad, cooperación y coordinación.

La seguridad integral se apoya en el siguiente marco normativo:

- **Política global de seguridad:** constituye la declaración de principios y compromiso del Grupo Telefónica con la seguridad, basados en estándares internacionales y mejores prácticas de seguridad digital.
- **Normativa general de seguridad:** desarrolla los principios y directrices generales de seguridad,
- **Reglamentos globales de seguridad:** donde se describen más los lineamientos que establecen controles y medidas necesarias para garantizar la seguridad en: clasificación de la información, incidentes de seguridad, continuidad de negocio, gestión de cambios, riesgos de seguridad, cadena de suministro, control de accesos, infraestructura IT, personas, física, redes y comunicaciones, activos, ciclo de vida de desarrollo, ciberseguridad, gestión de fraude y gobierno de la seguridad en la infraestructura.
- **Normatividad local:** alineado con las directrices globales, mejores prácticas y regulación/normatividad colombiana.

En 2023, la Compañía logró un hito significativo en la gestión de seguridad digital al obtener la certificación de calidad en seguridad de la información ISO 27001 para el área de facturación. Este logro fue el resultado de una auditoría externa que evaluó satisfactoriamente los procesos de seguridad digital.



La cultura de seguridad se ha fortalecido gracias a la participación de los colaboradores en programas de concienciación y formación. En 2023, más del 87% de los empleados directos participaron en al menos uno de los cursos de seguridad disponibles en Success Factors -SSFF y asistieron a charlas de seguridad digital.

El despliegue y uso de los componentes de Office 365 para la protección de la información ha sido un factor clave para mejorar la seguridad en el puesto de trabajo. Más del 80% de los colaboradores han demostrado su compromiso con la seguridad de la información al etiquetar y clasificar correctamente su información según su criticidad.

Además, se realizó un análisis de riesgos en 70 procesos críticos identificados por el área de continuidad del negocio y 35 aplicaciones críticas de la empresa. La Compañía trabaja para asegurar los controles de desarrollo, cerrar los defectos de seguridad en el código e identificar oportunamente los proyectos y aplicaciones que requieren revisión de seguridad antes de su salida a producción.

Se trabajó en la mejora operativa y eficiencia de los procesos de seguridad digital mediante el desarrollo e implementación de herramientas digitales como la aplicación SHIMO y la matriz ITGCS, que mantiene actualizados los controles de seguridad SOX.

Así mismo, se realizó seguimiento a más del 95% de las iniciativas de los trenes ágiles, asegurando el cumplimiento de los controles de seguridad en arquitectura, integración y accesos. Se implementaron ajustes en el 90% de los controles de accesos para mejorar la protección del Directorio Activo, reduciendo así el riesgo de ataques, fugas de información y accesos no permitidos. Esto ha generado alertas de seguridad e identificado malas prácticas, beneficiando a más de 33.000 usuarios y colaboradores.

Adicionalmente, se actualizó toda la información correspondiente a contratos y gestores, con un enfoque en más de 13.000 usuarios de terceros, en la herramienta de fuente autoritativa T-Técnicos. Esto ha permitido reducir la exposición a accesos no autorizados y garantizar la calidad en el proceso de recertificación.

Se realizaron análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión al 98% de las aplicaciones críticas de la Compañía y al 100% de los activos expuestos. Así, se integraron más de 4.700 activos de la infraestructura interna tecnológica y de redes, al monitoreo continuo de vulnerabilidades y más de 15.000 activos integrados al procedimiento de monitoreo de eventos de seguridad.

Finalmente, se realizó la gestión oportuna del 100% de los incidentes presentados, apoyando la investigación, mitigación, implementación de controles y recuperación de los activos afectados. Lo anterior sin ninguna afectación o impacto sobre datos personales de los clientes, proveedores o colaboradores. Adicionalmente, se integraron nuevas fuentes de inteligencia que permite a la Compañía anticiparse a las amenazas que puedan desencadenar potenciales incidentes de seguridad.

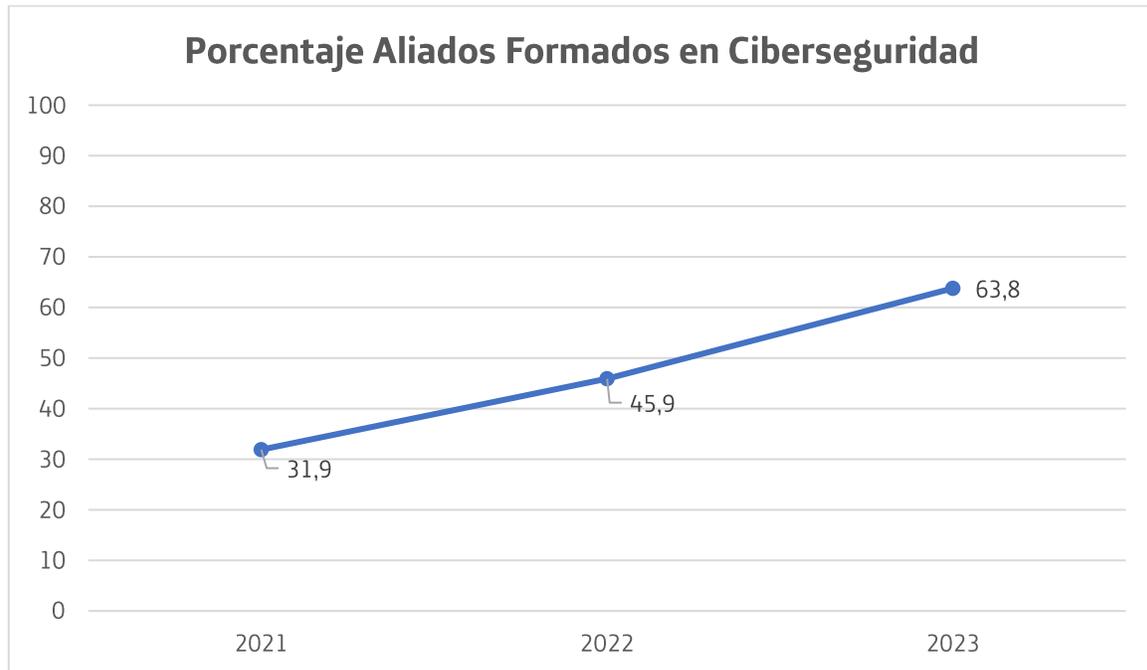


En el 2023 la Compañía no identificó reclamaciones de usuarios o de autoridades, por violaciones de la privacidad del cliente o por pérdida de sus datos personales.

Aliados formados en Ciberseguridad



Las acciones de seguridad de la información y ciberseguridad en 2023 se enfocaron en seguir fortaleciendo la cultura de seguridad en la Compañía logrando a cierre de 2023 que el 63.8% de los colaboradores de aliados y terceros se formaron en seguridad, lo que equivale a 16.814 personas capacitadas.



Este resultado es gracias al trabajo conjunto con el área de formación y los líderes de canal para poder impulsar adecuadamente el curso con los aliados y terceros enviando comunicados y garantizando espacios para que las personas puedan realizar el curso sin afectar su operación.

Las actividades realizadas que permitieron estos resultados fueron:

- Definición de línea base de usuarios.
- Definición de planeación de despliegue del curso con los canales de call center, bucle, agentes y Centros de experiencia.
- Lanzamiento del curso por parte de formación.
- Descarga y envío del reporte semanal del avance del curso.
- Consolidación de informes mensuales del indicador.



- Movilización del curso con gestores de contrato y jefes de canal.
- Reporte mensual al área de sostenibilidad para aprobación.

En el marco del Sistema de Seguridad de la Información se logró proporcionar en todo momento disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos, apoyando al negocio en la captura de valor y evitando la materialización de los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad.

La Compañía tiene especial cuidado en lo que respecta al tratamiento de datos personales de sus usuarios e identifica esta responsabilidad como una posible fuente de impactos negativos. En su rol como responsable del tratamiento de datos ha implementado diversas acciones para mitigar en la mayor medida posible la ocurrencia de algún impacto negativo relacionado al derecho de los usuarios sobre sus datos personales, como se explica a continuación.

En materia de Protección de Datos Personales, la Compañía reconoce la importancia de asumir un compromiso al interior de la Compañía que garantice el debido cumplimiento y desarrollo efectivo del Principio de Responsabilidad Proactiva o Responsabilidad Demostrada como se denomina en la legislación colombiana.

Para tal efecto, la Compañía ha implementado acciones concretas que permiten incrementar sus estándares en materia de Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información, con el propósito de garantizarles a sus usuarios un tratamiento idóneo de su información personal y el cumplimiento cierto y eficiente de la normativa vigente en materia de protección de datos personales. De acuerdo con lo anterior, se han desarrollado políticas y programas que establecen los lineamientos internos para el adecuado cumplimiento e implementación de esas disposiciones contenidas en la Ley de Protección de Datos Personales, sus decretos reglamentarios y/o demás disposiciones de la Autoridad de Protección de Datos y normas internacionales, dentro de las que se encuentran las siguientes:

- Procesos de atención de PQR, de supresión de datos, entre otros.
- Un Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
- Cursos y programas de formación continua a nivel país y para todas las empresas del Grupo Telefónica en el mundo.
- Un Comité de Protección de Datos y Hábeas Data.
- Un comité de Incidentes de Seguridad de la Información.
- Activación de protocolos de seguridad y recuperación de la información.
- Un Oficial de Protección de Datos.
- Un Oficial de Protección de Datos a nivel Corporativo a cargo de todos los DPO (Data Protection Officer) de las empresas del Grupo Telefónica.
- Un área específica de atención de PQR relacionadas con protección de datos.



- Un Centro de Excelencia de Protección de Datos Personales a nivel HISPAM que revisa semanalmente el tema de Protección de Datos Personales en todas las operaciones de Telefónica en HISPAM.
- Guías, lineamientos e instrucciones a través de Directivas Internas.
- Políticas de Protección de Datos Personales a nivel local y a nivel Corporativo.
- Políticas de Seguridad de la Información tanto a nivel local como a nivel Corporativo.
- Registro On Line de Bases de Datos ante la Autoridad.
- Auditorías por parte del área de Auditoría Interna y por Auditoría Corporativa.
- Auditorías a terceros Encargados del Tratamiento.
- Auditorías por empresas externas expertas en Protección de Datos.
- Una herramienta tecnológica que permite dotar de los niveles y/o medidas de seguridad necesarias a las bases de datos y archivos que contienen datos personales, como es la herramienta CETI.
- Una herramienta tecnológica que permite administrar eficientemente los archivos y/o bases de datos contentivas de datos personales, como es la herramienta PRIVATECA.
- Contratos de Transferencia y Transmisión de Datos Personales; DPA (Data Processing Agreement); Fichas de Tratamiento de Datos entre empresas del grupo; Normas Corporativas Vinculantes (En trámite y aprobación por las autoridades de datos personales de España y Alemania).

Colombia Telecomunicaciones S. A. E. S. P. BIC

Informe de aseguramiento limitado del auditor independiente sobre la información incluida en el Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible para el período terminado el 31 de diciembre de 2023



Informe del Auditor Externo Independiente

A Bancolombia S. A., Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S. A. y Scotiabank Colpatría S. A.

Nos hemos comprometido a realizar un informe independiente de aseguramiento limitado sobre el cumplimiento por parte de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC (en adelante “La Compañía”) de las obligaciones detalladas en su Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible y de conformidad con los indicadores de sostenibilidad incluidos en los contratos de financiación firmados entre la compañía y Bancolombia S. A., Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S. A. y Scotiabank Colpatría S. A. (en adelante “los Contratos de Financiación”), para el período terminado el 31 de diciembre de 2023.

Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación definidos se presentan en el Anexo I (Criterios de aseguramiento limitado sobre el cumplimiento por parte de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC de las obligaciones establecidas en los Contratos de Financiación e Incluidas en su Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible y los resultados obtenidos), adjunto a este informe.

Responsabilidad de la compañía sobre el objeto de aseguramiento

La Administración de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC es responsable de la preparación de la información de sostenibilidad incluida en su Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible, de acuerdo con los criterios de reporte definidos en nuestra propuesta de servicios del 19 de marzo de 2024, los cuales se presentan en el Anexo I de este informe. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento del control interno relevante para la preparación de la información de que esté libres de errores materiales debido a fraude o error.

Nuestra independencia y gestión de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos éticos y de independencia del Código de Ética para Profesionales de la Contaduría del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA por su sigla en inglés), el cual se basa sobre los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

La firma aplica la Norma Internacional sobre Gestión de Calidad No. 1 (ISQM 1, por su sigla en inglés) que exige que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relacionados con el cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y regulatorios aplicables.

PwC Contadores y Auditores S.A.S., Calle 100 No. 11A-35, Bogotá, Colombia Tel: (60-1) 7431111,
www.pwc.com/co



Colombia Telecomunicaciones S. A. E. S. P. BIC

Informe de aseguramiento limitado del auditor independiente sobre la información incluida en el Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible para el período terminado el 31 de diciembre de 2023

Responsabilidad de PwC

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre el cumplimiento por parte de la compañía de las obligaciones establecidas en los Contratos de Financiación e incluidas en su Informe de Financiación Sostenible, de acuerdo con los criterios de evaluación, con base en los procedimientos que hemos realizado y la evidencia que hemos obtenido. Llevamos a cabo nuestro trabajo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento, diferentes de auditorías o revisiones de información financiera histórica No. 3000 Revisada (ISAE por su sigla en inglés) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB por su sigla en inglés). Esta norma requiere que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo para obtener seguridad limitada sobre el cumplimiento por parte de la compañía, de conformidad con los criterios de evaluación, está libre de errores materiales.

Un trabajo de aseguramiento limitado realizado de conformidad con ISAE 3000 Revisada implica evaluar la idoneidad, en las circunstancias, del uso por parte Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC de describir los criterios de evaluación establecidos en el Anexo I (Criterios de aseguramiento limitado sobre el cumplimiento por parte de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC de las obligaciones establecidas en los Contratos de Financiación e Incluidas en su Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible y los resultados obtenidos), adjunto a este informe, como base para la preparación de la información, evaluar los riesgos de errores materiales del objeto de aseguramiento ya sea debido a fraude o error, respondiendo a los riesgos evaluados dependiendo si es necesario en las circunstancias, y evaluando la presentación general del objeto de aseguramiento. El alcance de un trabajo de aseguramiento limitado es sustancialmente menor que el de un trabajo de aseguramiento razonable en relación tanto con los procedimientos de evaluación de riesgos, incluido un entendimiento del control interno, así como con los procedimientos realizados en respuesta a los riesgos evaluados.

Los procedimientos que realizamos se basaron en nuestro juicio profesional e incluyeron entrevistas, observación de procesos realizados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, evaluación de la idoneidad de cálculos aritméticos y políticas de presentación de informes, y cruce o conciliación con los registros subyacentes.

Dadas las circunstancias del compromiso, al realizar los procedimientos enumerados anteriormente:

- Comprensión de las herramientas utilizadas para generar, agregar y reportar la información a través de consultas a los responsables de los procesos enumerados, realizadas de manera virtual.
- Pruebas sustantivas limitadas, sobre una muestra aleatoria de la información, para determinar los criterios sujetos a aseguramiento limitado y verificar que los datos se hayan medido, registrado, cotejado y reportado adecuadamente a través de:
 - a) Inspección de políticas y procedimientos establecidos por la Compañía.
 - b) Inspección de la documentación de respaldo interna y externa.



Colombia Telecomunicaciones S. A. E. S. P. BIC

Informe de aseguramiento limitado del auditor independiente sobre la información incluida en el Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible para el período terminado el 31 de diciembre de 2023

- c) Cálculos aritméticos de acuerdo con fórmulas previamente definidas en los criterios incluidos en el Anexo I adjunto a este informe.
- d) Comparación de los contenidos presentados por la Administración de la compañía en su Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible con los criterios definidos en el Anexo I adjunto a este informe.

Los procedimientos realizados en un trabajo de seguridad limitada varían en naturaleza y oportunidad, y son de menor alcance que para un trabajo de seguridad razonable. En consecuencia, el nivel de seguridad obtenido en un compromiso de seguridad limitada es sustancialmente menor que la seguridad que se habría obtenido si hubiéramos realizado un compromiso de seguridad razonable. En consecuencia, no expresamos una opinión de seguridad razonable sobre el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los contratos de financiación que tiene la compañía e incluidos en su Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los criterios de aseguramiento descritos en el Anexo I adjunto a este informe.

Limitaciones inherentes

Los datos no financieros pueden estar sujetos a más limitaciones inherentes que las de la información financiera, debido tanto a su naturaleza como a los métodos utilizados para determinar, calcular y estimar dicha información. Las interpretaciones cualitativas de relevancia, materialidad y exactitud de los datos están sujetas a supuestos y juicios individuales.

Conclusión de aseguramiento limitado

Con base en los procedimientos que hemos realizado y la evidencia que hemos obtenido, nada ha llamado nuestra atención que nos haga creer que las obligaciones establecidas en los Contratos de Financiación e incluidas en el Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible preparado por Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC para el año terminado el 31 de diciembre de 2023 no está preparada, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con los criterios de aseguramiento descritos en el Anexo I adjunto a este informe.



Colombia Telecomunicaciones S. A. E. S. P. BIC

Informe de aseguramiento limitado del auditor independiente sobre la información incluida en el Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible para el período terminado el 31 de diciembre de 2023

Restricciones de distribución y uso

Nuestro informe ha sido preparado únicamente para Bancolombia S. A., Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S. A. y Scotiabank Colpatría S. A. para su presentación por parte de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC y no debe usarse para ningún otro propósito. Permitimos la divulgación de este informe en el Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible 2023, para permitir que Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC demuestre que han cumplido con sus responsabilidades de dirección al encargar un informe de aseguramiento limitado independiente en relación con el Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible 2023. En la máxima medida permitida por la ley, no aceptamos ni asumimos responsabilidad ante nadie que no sea la compañía por nuestro trabajo o este informe, excepto cuando los términos se acuerden expresamente y con nuestro consentimiento previo por escrito.

Otros asuntos

El alcance de nuestro encargo no incluyó la revisión de información comparativa o de períodos anteriores, por lo cual no nos manifestamos ni hacemos referencia al cumplimiento de los compromisos realizados por la compañía en períodos anteriores o para criterios que ya no presentan obligación contractual por parte de la compañía para el año terminado el 31 de diciembre de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Judith Chica', with a horizontal line underneath.

Judith Chica
Contador Público
Tarjeta Profesional No. 47884-T
PwC Contadores y Auditores S. A. S.
29 de abril de 2024

Nota: El mantenimiento e integridad del sitio web de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC (www.telefonica.co) repositorio del Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible 2023 de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC, es responsabilidad de la Administración de la Compañía. El trabajo realizado por PwC no implica la consideración de estos asuntos y, en consecuencia, PwC no se responsabiliza por las diferencias entre la información presentada en el sitio web y en el Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible 2023 de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC emitido por la Compañía sobre el cual se realizó dicho aseguramiento y se emitió la conclusión.

Criterios de aseguramiento limitado sobre el cumplimiento por parte de Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP BIC de las obligaciones establecidas en los Contratos de Financiación e incluidas en su Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible y los resultados obtenidos

De acuerdo con las obligaciones establecidas en los Contratos de Financiación e incluidas en su Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible, se definieron los siguientes criterios de evaluación para validar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Administración, los cuales se detallan a continuación:

Indicadores objeto de aseguramiento limitado	Criterio validado
<p>Consumo total energético por unidad de tráfico</p>	<p>La Administración de la Compañía incluye en su Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible 2023 el resultado del indicador propio "Consumo total energético por unidad de tráfico", en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2023, en línea con los procedimientos establecidos por la Administración de la Compañía.</p> <p>El criterio del indicador corresponde a la información de intensidad energética, entendida como el consumo total de energía de Telefónica Colombia dividido por el volumen de datos (tráfico total fijo y móvil) en petabytes del año de gestión. Este indicador considera y suma todas aquellas actividades que consumen energía en las sedes de la Compañía como oficinas y centrales técnicas, así como el consumo de combustible expresado en unidades de energía.</p> <p>La fórmula de cálculo del indicador es la siguiente:</p> $\text{Consumo total energético por unidad de tráfico (MWh / PB)} = \text{Consumo total de Energía (MWh)} / \text{Tráfico de red (PB)}$ <p>En el consumo total de energía se incluyen las siguientes fuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Combustible en operaciones: Hace referencia al consumo de diesel en Estaciones Base, Fixed Switch Sites (Centrales), Mobile Telephone Switching Offices (MTSOs), tiendas y Data Centers. • Combustible en vehículos: Hace referencia al consumo de gasolina o diesel para los vehículos operados por la Compañía. • Energía eléctrica: Hace referencia al consumo de energía eléctrica en instalaciones donde opera la Compañía. <p>Esta información se consolida en el documento "1. Tabla Maestra Energía - Energy Master Table_20240402144209".</p>

Adicionalmente, la plataforma Sygris maneja los siguientes factores de emisión y de conversión relacionados al presente indicador, tomados del GHG Protocol, obtenidos de la sección "Emission Factors from Cross-Sector Tools" de su página web (https://ghgprotocol.org/calculation-tools-and-guidance#cross_sector_tools_id) como base para la conversión. El cálculo efectuado por la compañía desde el Corporativo, en España, el cual ingresa los datos en Sygris. Estos factores son auditados en España por AENOR y solamente son ajustados si se presentan actualizaciones por parte de GHG Protocol y pasan el proceso de auditoría. Los factores de conversión se presentan a continuación:

Combustible	Valor	Unidades
Biodiesel	9.53	kWh/litro
Etanol	5.91	
Diesel oil	10.03	
Gasolina	9.11	
GLP	7.10	
Gas natural	10.23	kWh/Nm ³

Para definir el tráfico de red, se obtiene de consultar los siguientes datos:

- **Tráfico total de red:** Incluye el tráfico total de subida y de bajada de los siguientes enlaces en la plataforma Across PM:
 - NAP
 - Enlaces
 - Netflix
 - Google
 - Akamai
 - Facebook

- **Tráfico total de redes móviles:** Incluye el tráfico total de subida y de bajada de las siguientes redes en la plataforma PTM:
 - 2G
 - 3G
 - 4G

Con esta información, se hace el cálculo del tráfico de subida y de bajada de la red fija (Tráfico de red fija = Tráfico total - Tráfico móvil) para subir la información a Sygris.

El alcance del trabajo de aseguramiento está limitado al cruce de la información reportada en el ISFS 23, con relación a las fuentes de información mencionadas en el criterio, suministrada por la Coordinadora de Sostenibilidad, quien consolidó esta información a partir de los registros y reportes de las demás áreas de la Compañía ingresados en la plataforma Sygris; a la validación, sobre bases muestrales, de la existencia y exactitud de datos fuente para el cálculo; y al recálculo de los valores finales según las fórmulas establecidas en el criterio y con base en la información incluida en dichas fuentes; y no incluye la evaluación de la razonabilidad o idoneidad de las fuentes de información base para el cálculo en el año bajo revisión, la integridad de las mismas, ni la evaluación de la ocurrencia de los eventos que dieron lugar al reporte.

<p>Consumo de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables</p>	<p>La Administración de la Compañía incluye en su Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible 2023 el resultado del indicador propio "Consumo de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables", en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, en línea con los procedimientos establecidos por la Administración de la Compañía.</p> <p>El criterio del indicador corresponde a la información de consumo de energía renovable, presentada como el porcentaje en relación con el consumo eléctrico a partir de energías renovables respecto al consumo total de energía eléctrica de Telefónica (en instalaciones propias y de terceros donde opera la Compañía). Se entiende por consumo de energía renovable aquel asociado a las siguientes tres líneas de acción enmarcadas en función del mercado y de la regulación vigente del país, según lo definido en el Plan de Energía Renovable de Telefónica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de energía renovable con certificados de origen • Acuerdos de compra de energía renovable a largo plazo (Power Purchase Agreements, PPA) • Autogeneración en sitio <p>Las fórmulas de cálculo del indicador son las siguientes:</p> <p><i>% de Consumo de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables en el total de las operaciones (%) = (Consumo de energía eléctrica renovable en instalaciones propias y atribuidas a terceros (MWh) / Consumo eléctrico total en instalaciones propias y de terceros(MWh)) * 100</i></p> <p><i>% de Consumo de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables en instalaciones propias (%) = (Consumo de energía eléctrica renovable en instalaciones propias (MWh) / Consumo eléctrico total en instalaciones propias(MWh)) * 100</i></p> <p>Esta información se consolida en el documento "1. Tabla Maestra Energía - Energy Master Table_20240402144209.xlsx".</p> <p>El alcance del trabajo de aseguramiento está limitado al cruce de la información reportada en el ISFS 23, con relación a las fuentes de información mencionadas en el criterio, suministrada por la Coordinadora de Sostenibilidad, quien consolidó esta información a partir de los registros y reportes de las demás áreas de la compañía ingresados en la plataforma Sygris; a la validación, sobre bases muestrales, de la existencia y exactitud de datos fuente para el cálculo; y al recálculo de los valores finales según las fórmulas establecidas en el criterio y con base en la información incluida en dichas fuentes; y no incluye la evaluación de la razonabilidad o idoneidad de las fuentes de información base para el cálculo en el año bajo revisión, la integridad de las mismas, ni la evaluación de la ocurrencia de los eventos que dieron lugar al reporte.</p>
<p>Porcentaje de mujeres en posición de liderazgo</p>	<p>La Administración de la Compañía incluye en su Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible 2022 el resultado del indicador propio "Porcentaje de mujeres en posición de liderazgo", en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2023, en línea con los procedimientos establecidos por la Administración de la Compañía.</p> <p>El criterio del indicador corresponde a la información de equidad de género, presentada como el porcentaje de mujeres en posiciones de liderazgo. Se entiende por posición de liderazgo aquella correspondiente a los siguientes niveles de plantilla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directivo: empleados "Valora" reconocidos dentro de la estructura directiva aprobada por la Comisión de Nombramiento, Retribuciones y Buen Gobierno del Grupo Telefónica (CNR).

	<ul style="list-style-type: none"> • Predirectivo: empleados con la categoría más alta (<i>pay grade</i>) dentro de una empresa “y” que dependa de un directivo Valora, no necesariamente con personas a cargo. <p>La fórmula de cálculo del indicador es la siguiente:</p> $\text{Porcentaje de mujeres en posiciones de liderazgo (\%)} = (\text{Mujeres directivas} + \text{Mujeres predirectivas}) / (\text{Mujeres y hombres directivos} + \text{mujeres y hombres predirectivos}) * 100$ <p>El indicador considera los empleados directos según lo registrado en el <i>headcount</i> oficial de la Compañía, registrado en el aplicativo <i>SuccessFactors</i>.</p> <p>El alcance del trabajo de aseguramiento está limitado al cruce de la información reportada en el ISFS 23, con relación a las fuentes de información mencionadas en el criterio, suministrada por la Coordinadora de Sostenibilidad, quien consolidó esta información a partir de los registros y reportes de las demás áreas de la compañía ingresados en la plataforma <i>SuccessFactors</i>; a la validación, sobre bases muestrales, de la existencia y exactitud de datos fuente para el cálculo; y al recálculo de los valores finales según las fórmulas establecidas en el criterio y con base en la información incluida en dichas fuentes; y no incluye la evaluación de la razonabilidad o idoneidad de las fuentes de información base para el cálculo en el año bajo revisión, la integridad de las mismas, ni la evaluación de la ocurrencia de los eventos que dieron lugar al reporte.</p>
<p>Porcentaje de aliados y terceros formados en seguridad de la información</p>	<p>La Administración de la Compañía incluye en su Informe de Seguimiento de Financiación Sostenible 2023 el resultado del indicador propio "Porcentaje de aliados y terceros formados en seguridad de la información", en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2023, en línea con los procedimientos establecidos por la Administración de la Compañía.</p> <p>El criterio del indicador corresponde a la información de formación en seguridad de la información, presentada como el porcentaje de aliados/terceros que han llevado a cabo y finalizado algún tipo de formación en materia de seguridad digital (sin agrupaciones) en el año objeto de reporte. En el periodo evaluado se tendrá en cuenta el porcentaje de colaboradores del aliado/tercero que llevaron a cabo y finalizaron algún tipo de formación en materia de seguridad digital, durante el periodo de vigencia del contrato con Telefónica, así en el momento de la auditoría ya el contrato de servicios con Telefónica haya finalizado.</p> <p>La formación en seguridad digital considera a los colaboradores de los aliados/terceros como: Call center, agentes comerciales, centros de experiencias, canales de atención entre otros, que tengan acceso a sistemas de información, bases de datos e información digital de la compañía, los cuales deberán contar con un contrato de servicios establecido con el aliado/tercero.</p> <p>La fórmula de cálculo del indicador es la siguiente:</p> $\text{Porcentaje de aliados y terceros formados en seguridad de la información (\%)} = (\text{Total de personas que han llevado a cabo y finalizado algún tipo de formación en materia de seguridad digital} / \text{Total aliados-terceros registrados en t-técnicos}) * 100$

	<p>La información se obtiene a partir de la plataforma <i>T-Técnicos</i> donde se crean los usuarios externos, para terceros y aliados, y desde la cual se descargan los usuarios por medio de un informe. Este último es validado contra <i>el directorio activo</i> de Telefónica para verificar el número final de usuarios activos. Para la formación se emplea la plataforma <i>Elige aprender</i>, en la cual los usuarios tienen acceso y ejecutan el curso de <i>Seguridad Digital o seguridad de la información 2023</i>. Haciendo uso de esta información, se presenta el indicador consolidando los usuarios capacitados desde el primero de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre del mismo año.</p> <p>El alcance del trabajo de aseguramiento está limitado al cruce de la información reportada en el ISFS 23, con relación a las fuentes de información mencionadas en el criterio, suministrada por la Coordinadora de Sostenibilidad, quien consolidó esta información a partir de los registros y reportes de las demás áreas de la compañía a partir de los informes de las distintas plataformas involucradas (<i>T-Técnicos</i>, <i>directorio activo</i> y <i>Elige Aprender</i>); a la validación, sobre bases muestrales, de la existencia y exactitud de datos fuente para el cálculo; y al recálculo de los valores finales según las fórmulas establecidas en el criterio y con base en la información incluida en dichas fuentes; y no incluye la evaluación de la razonabilidad o idoneidad de las fuentes de información base para el cálculo en el año bajo revisión, la integridad de las mismas, ni la evaluación de la ocurrencia de los eventos que dieron lugar al reporte.</p>
--	---