



Proyecto Capítulo

Asuntos Sociales y Ambientales, incluidos los Climáticos

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP BIC



Estándares SASB y TCFD

Tabla de Contenido

Acerca de Este Capítulo	3
1. Sostenibilidad: Estrategia y Gobernanza	4
1.1. Estrategia de Sostenibilidad.....	4
1.2. Gobernanza de la Sostenibilidad	6
2. Modelo de Gestión de Riesgos	8
2.1. Proceso de Gestión de Riesgos.....	9
2.2. Roles y Responsabilidades	10
2.3. Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades.....	11
3. Relación con Grupos de Interés y Materialidad	12
3.1. Materialidad.....	13
3.1.1. Temas Materiales	14
4. E – Construir un Futuro Más Verde: Gestión Ambiental y Cambio Climático	15
4.1. Programas Ambientales	16
4.2. Cambio Climático.....	17
4.2.1. Modelo De Gobierno	17
4.2.2. Riesgos y Oportunidades del Cambio Climático.....	17
4.3. Energía.....	24
4.4. Emisiones.....	25
4.5. Gestión de Residuos y Economía Circular.....	26
5. S – Ayudar a La Sociedad a Prosperar: Gestión Social	28
5.1. Conectividad para el Crecimiento Digital	28
5.1.1. Productos y Servicios	28
5.1.2. Calidad y Disponibilidad de la Red.....	29
6. G - Liderar con el Ejemplo: Gobernanza	32
6.1. Confianza Digital: Protección y Seguridad De Datos.....	32
6.1.1. Políticas y Prácticas de Publicidad y Privacidad del Cliente	34
7. Anexos Métricas Estándares SASB - TCFD	35
7.1. Tabla de Cumplimiento Sustainability Accounting Standards Board - SASB.....	35
7.1.1. Tabla Parámetros de Actividad SASB	37
7.2. Tabla de Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima TCFD.....	38

Acerca de este Capítulo

El objetivo de la revelación de información sobre asuntos sociales, ambientales y climáticos dentro del informe de fin de ejercicio, es asegurar el cumplimiento de la Circular Externa 031 de 2021 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante “SFC”) relativa a la revelación de información sobre los asuntos sociales y ambientales, incluidos los relacionados con el cambio climático (en adelante “Asuntos Climáticos”), por parte de los emisores.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC (en adelante la “Empresa” o “Colombia Telecomunicaciones”, “el Emisor” o “la Compañía”) ha elaborado el presente reporte fin de ejercicio para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023, considerando: (i) su categorización como Emisor Grupo A1, y; (ii) lo dispuesto por las recomendaciones del “Task Force for Climate-related Financial Disclosures” (“TCFD” en inglés) para los asuntos climáticos, y por los estándares específicos de industria de Servicios de Telecomunicaciones expedidos por el “Sustainability Accounting Standard Board” (“SASB” en inglés) de la Value Reporting Foundation – (“VRF” en inglés).

Convenciones	
En el recorrido de este Capítulo se podrán encontrar las convenciones asociadas a la gestión de las actividades que responden a los estándares Task Force for Climate Related Financial Disclosure (TCFD) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB) industria Servicios de Telecomunicaciones al lado del indicador, código y/o Áreas temáticas de la recomendación solicitada por los estándares.	
 Área temática	 TC-TL-XXXx.X
Contenido que referencia respuesta al Task Force for Climate Related Financial Disclosure (TCFD)	Contenido que referencia respuesta al estándar Sustainability Accounting Standards Board (SASB) industria Servicios de Telecomunicaciones

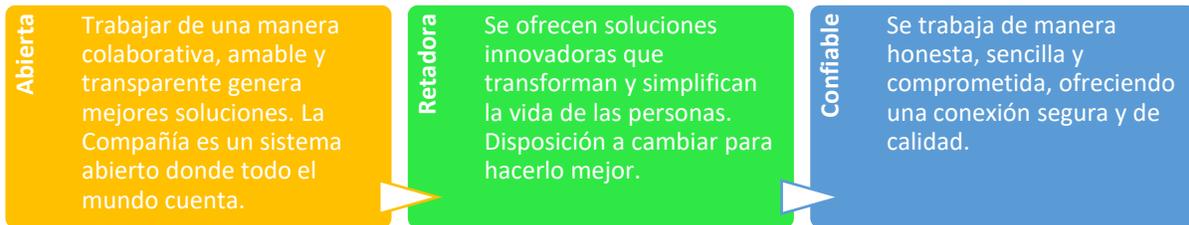
Adicionalmente, en el Anexo del Capítulo encontrará las métricas y tablas de referencias con los indicadores que responden a los estándares Task Force for Climate Related Financial Disclosure (TCFD) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB) industria Servicios de Telecomunicaciones, y se sustenta la información de forma cualitativa en el cuerpo del Capítulo general.

1. Sostenibilidad: Estrategia y Gobernanza

TCFD Estrategia | Métricas y Objetivos | Gestión del Riesgo

“Queremos hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas” es la misión de la Compañía; la cual pone a las personas en el centro de todo lo que hace; por lo que tiene el objetivo de ser una empresa en la que clientes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en general puedan confiar. Es imperativo que los comportamientos, procesos y objetivos reflejen el propósito y los valores de la Compañía, asegurando la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace, para lograr que esta visión compartida permee de los empleados a los clientes y de los clientes a la sociedad.

Los Valores de compañía son:



1.1. Estrategia de Sostenibilidad

La estrategia de Sostenibilidad de la Compañía se basa principalmente en dos ejes; en su misión de “hacer un mundo más humano conectando la vida de las personas” y en sus Principios de Negocio Responsable, una guía para actuar con integridad, compromiso y transparencia; que recogen no sólo su código ético, sino también su política de responsabilidad y sostenibilidad frente a sus grupos de interés y la sociedad en general, con el compromiso de lograr eficiencia, crecimiento y valor a largo plazo con la confianza de todos los grupos de interés (*stakeholders*).



Para la Compañía, sostenibilidad es pensar en la sociedad y en el planeta y orientar el negocio para que sea parte de la solución a los desafíos de la humanidad bajo una robusta estrategia ESG. Por ello, cuenta con un Plan de Negocio Responsable; este incluye objetivos y proyectos en las materias clave de los tres ejes de la estrategia: liderar con el ejemplo, ayudar a la sociedad a prosperar y construir un futuro más verde. Las prioridades del Plan de Negocio Responsable forman parte del plan estratégico de la Compañía, en el que se reflejan indicadores no financieros sobre los que reporta en este capítulo. Algunos de los objetivos están, además, incorporados a la remuneración variable de todos los empleados, incluidos los miembros del Comité Ejecutivo.

La Empresa está convencida que su deber es aprovechar las capacidades de la conectividad y la digitalización, no solo para aportar valor a los clientes, sino también para ayudar a afrontar grandes retos como el cambio climático, la desigualdad, la empleabilidad o la desinformación.

Las líneas maestras de la estrategia de la Compañía a futuro se asientan en tres pilares:

- Generar un impacto positivo sobre el progreso, favoreciendo el desarrollo económico y social basado en la digitalización.
- Construir un futuro más verde mediante el desarrollo de iniciativas de sostenibilidad ecológica.
- Liderando con el ejemplo y generando confianza en todas las actividades.

La sostenibilidad se encuentra tanto en el qué hacer como en el cómo hacer. El “qué hacer” garantiza los resultados económicos; pero el “cómo hacer” asegura que dichos resultados sean obtenidos a partir de una gestión del negocio desde una perspectiva social y ambiental. En este sentido, para la Compañía, la gestión ASG (Ambiental, Social y Gobernanza, -ESG en inglés-) es transversal y está inmersa en la estrategia y Core de negocio.

Si bien desde el inicio de operación de la Compañía en Colombia, ésta se ha enfocado no sólo en generar valor económico, sino que éste se logre con una conducta empresarial responsable, es así como en el año 2021, se formalizó la adopción de la condición legal como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo. Ahora el objeto social de la Compañía incluye ocho actividades en el marco de las cinco dimensiones: Modelo de negocio, Gobierno corporativo, Prácticas laborales, Prácticas ambientales y Prácticas con la comunidad.

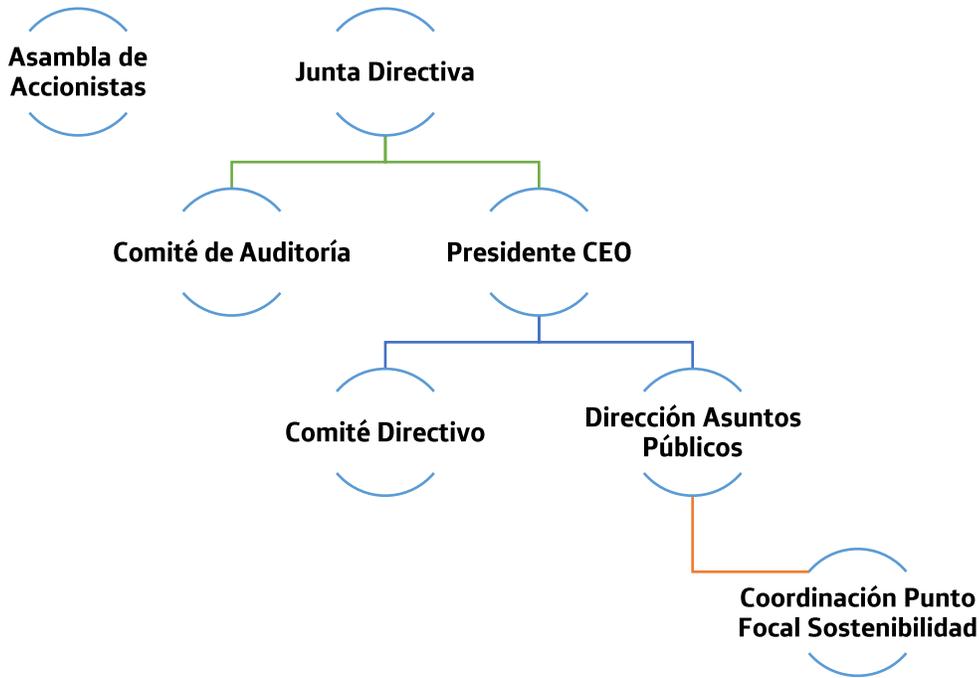


1.2. Gobernanza de la Sostenibilidad



La estrategia de sostenibilidad forma parte del Plan de Negocio Responsable de Telefónica S.A. Casa Matriz, y es replicada a las operaciones del Grupo (incluyendo Colombia Telecomunicaciones); Esta estrategia está liderada por el Consejo de Administración y la Comisión del Consejo de Sostenibilidad y Calidad de Telefónica S.A., la cual se reúne mensualmente, supervisa su implantación, revisa los riesgos y realiza el seguimiento de los objetivos.

En Colombia Telecomunicaciones los principales órganos de gobierno de la sostenibilidad son los siguientes:



A nivel local, de acuerdo con los Estatutos Sociales, la Junta Directiva es el máximo órgano de gobierno y tiene la función de supervisar las prácticas de buen gobierno corporativo y revisar el nivel de cumplimiento de las normas éticas y de conducta adoptadas por la Compañía dentro de las cuales se encuentra el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Plan de Negocio Responsable y los Principios de Negocio Responsable, que incluyen la gestión en materia ambiental, social y cambio climático. Por lo anterior, periódicamente recibe y aprueba información relacionada con el cumplimiento de dichas políticas y la información sobre los avances y el estado de planes del negocio y la gestión de la Compañía, dentro de la cual se incluyen asuntos de sostenibilidad.

El Comité de Auditoría analiza los informes del Plan de Negocio Responsable y la gestión de la Compañía y dentro de sus funciones se encuentra, de manera general, supervisar el cumplimiento del

programa de auditoría interna, el cual deberá tener en cuenta los riesgos del negocio y evaluar integralmente la totalidad de las áreas de la Compañía.

Por su parte el Presidente CEO participa activamente en la definición y estructuración de la estrategia de la sostenibilidad consolidada en el Plan de Negocio Responsable de la Empresa alineada con la misión, y dentro de sus funciones se encuentra dirigir la estrategia y el monitoreo periódico de los indicadores de gestión ESG, riesgos y resultados que se identifiquen. Así mismo, le corresponde la supervisión del Plan de Negocio Responsable y las prácticas de buen gobierno corporativo, así como revisar el nivel de cumplimiento de las normas éticas y de conducta adoptadas por la Compañía. Es el representante de la Compañía ante los distintos Grupos de Interés, incluidos entidades públicas y privadas, impulsando el posicionamiento y promoviendo alianzas para la sostenibilidad y la gestión de la reputación corporativa.

La Dirección de Asuntos Públicos y la Coordinación Punto Focal de Sostenibilidad lideran la consolidación, seguimiento e implementación de los objetivos del Plan de Negocio Responsable de Compañía, y realizan reporte de los avances al Comité Directivo y Presidencia.

La sostenibilidad forma parte de la cultura de la Compañía no sólo alineada con el negocio y sus resultados, sino que está alineada con los intereses de los grupos de interés (stakeholders), de forma que la retribución variable está vinculada tanto a objetivos financieros y de retorno para los accionistas como a objetivos no financieros, incluyendo objetivos ESG (Medioambiental, Social y Gobernanza), como por ejemplo, el Net Promoter Score (NPS), frente a Cambio Climático la reducción de Emisiones GHG, y de Igualdad de Género, el porcentajes de mujeres en posiciones directivas.

2. Modelo de Gestión de Riesgos

TCFD | Estrategia | Métricas y Objetivos | Gestión del Riesgo

La Compañía dispone de un Modelo de Gestión de Riesgos basado en COSO ERM 2017, (*Committee of Sponsoring Organizations*, de la Comisión *Treadway*). El mismo se encuentra implantado de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo Telefónica (Casa Matriz), y los responsables de la Compañía, en su ámbito de actuación realizan la oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de los principales riesgos, así como, la actuación coordinada y priorizada para hacerles frente. De tal forma, que, tanto en los Principios de Negocio Responsable como en la Política de Gestión de Riesgos, se establece que toda la organización tiene la responsabilidad de contribuir a la gestión de riesgos.

En este sentido, la Compañía dispone de una Política de Gestión de Riesgos, aprobada por el Consejo de Administración, y un Procedimiento Corporativo de Gestión de Riesgos del Grupo Telefónica, basados ambos en la experiencia, las mejores prácticas y las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo; contribuyendo así a la mejora continua en el desempeño de los negocios.

La gestión de riesgos está alineada con la estrategia de la Compañía de acuerdo con los requisitos de COSO ERM 2017, en los que se destaca la idea de considerar la información de riesgos como un input del proceso de planificación estratégica y su seguimiento, así como la importancia de considerar los riesgos en la toma de decisiones de la Compañía

El proceso de gestión de riesgos toma como referencia los objetivos identificados en el Plan Estratégico de la Compañía, se identifican aquellos riesgos que pudieran afectar a la consecución de dichos objetivos, tanto desde una perspectiva global de grupo como específica en cada operación. Sobre los riesgos identificados se realiza una evaluación del impacto, la probabilidad de ocurrencia y proximidad, lo que facilita su priorización y la definición de los planes de respuesta ante los mismos, procurando la necesaria coordinación entre iniciativas globales y locales de actuación frente a los riesgos.

El Mapa de Riesgos tiene en cuenta las siguientes categorías:

- **Riesgos de Negocio:** riesgos relacionados con el sector y especialmente con la estrategia de la compañía, como son la evolución de la competencia y la consolidación del mercado, el marco regulatorio, la cadena de suministro, la innovación tecnológica, la privacidad de datos, la adaptación a las demandas cambiantes de los clientes y/o al desarrollo de nuevos estándares éticos o sociales.
- **Riesgos Operacionales:** riesgos relacionados con la ciberseguridad; el cambio climático, las catástrofes naturales y otros factores que pueden provocar daños físicos a la infraestructura técnica que pueden causar fallos en la red, interrupciones del servicio o pérdida de calidad; riesgos relacionados con el cliente; con las personas, así como la gestión operativa.
- **Riesgos Financieros:** riesgos derivados de movimientos adversos del entorno económico o de las variables financieras, y de la capacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos,

hacer líquidos sus activos y tener capacidad de financiación para llevar a cabo el plan de negocio, incluyendo los temas fiscales.

- Riesgos Legales y de Cumplimiento Normativo: riesgos relacionados con los litigios y el cumplimiento normativo, incluyendo la legislación contra la corrupción; así como el cumplimiento de las obligaciones legales y de los propios objetivos de la Compañía en materia ambiental, social y de gobernanza (ESG).

Dicho catálogo se actualiza periódicamente teniendo en cuenta el contexto dinámico actual y las nuevas sinergias surgidas entre los riesgos, observándose una relevancia creciente de aquellos riesgos relacionados con los intangibles y de trascendencia global, como son los aspectos de Sostenibilidad (ESG) y otros temas, tales como el entorno geopolítico, los conflictos bélicos, los problemas en la cadena de suministro, la inflación y los cambios tecnológicos.

En el contexto de la sostenibilidad y por la naturaleza del negocio, la Compañía está expuesta a varios tipos de riesgos y oportunidades ESG (ambiental, social y de gobernanza). El proceso de Gestión de Riesgos en su etapa de identificación incluye aquellos riesgos directamente relacionados con la sostenibilidad y los que pudieran tener un potencial impacto en ESG con el objetivo de analizar, controlar y prevenir las posibles repercusiones que puede sufrir el negocio. Para la integración de aspectos ESG en dicho proceso la Compañía realiza un análisis de contexto en el que se tienen en cuenta:

- Los riesgos emergentes con impacto a medio y largo plazo: se analizan informes y estudios de tendencias de riesgos como el Informe Riesgos Globales elaborado por el Foro Económico Mundial.
- La evaluación de impacto de derechos humanos y medioambiente: se consideran los posibles impactos adversos en los derechos humanos y en el medioambiente ya que pueden desencadenar riesgos para la Compañía.
- El contexto regulatorio ESG: se ha tenido en cuenta nuevas normativas o proyectos de regulación;
- Las expectativas de los grupos de interés: Este análisis se completa con la identificación de impactos, riesgos y oportunidades de aquellos temas materiales identificados en el proceso de doble materialidad.

2.1. Proceso de Gestión de Riesgos

Estrategia | Gestión del Riesgo

El proceso de gestión de riesgos toma como referencia la estrategia y objetivos de la Compañía, para la identificación de aquellos que pudieran afectar su consecución.

Revisa dos perspectivas complementarias: *top-down* y *bottom-up*, que identifica y describe los riesgos específicos de la operación y plantea un análisis sobre aquellos los considerados críticos y comunes a las empresas del Grupo.

El modelo contempla la identificación de riesgos emergentes o aquellos asuntos que, si bien su resultado y horizonte temporal es incierto y difícil de predecir, podrían tener potencial impacto adverso en el desempeño futuro de la Compañía.



Luego de identificar los riesgos se evalúan. El objetivo de la evaluación de riesgos es dar un orden de magnitud o relevancia de estos, considerando tanto su eventual impacto como su probabilidad de ocurrencia. Asimismo, se consideran otros factores adicionales cualitativos como son la tendencia histórica, el nivel de aseguramiento o control o las perspectivas sobre la evolución futura de los mismos, permitiendo priorizar el seguimiento y respuesta, ya sea a través de planes de mitigación de sus efectos o de acciones para evitarlos o transferirlos.

2.2. Roles y responsabilidades



Gobernanza

En los Principios de Negocio Responsable y en la Política de Gestión de Riesgos, se establece que toda la organización, tiene la responsabilidad de contribuir a la identificación y gestión de riesgos, para lo cual se han establecido estos roles:

- **Supervisión del sistema de gestión de riesgos:** la Junta Directiva, a través de su Comité de Auditoría tiene como función supervisar la eficacia de los sistemas de control y gestión de riesgos, financieros y no financieros. Como soporte al desarrollo de estas actividades, se ha establecido una función de gestión de riesgos en el área de Auditoría Interna, independiente de la gestión, que dispone de una estructura global y responsables local, con el fin de supervisar, impulsar, soportar, coordinar y verificar la aplicación de lo establecido en la Política de Gestión de Riesgos; asiste también al Comité de Auditoría en cuantos asuntos precise.

- **Responsables de los riesgos:** estos participan activamente en la estrategia de riesgos y en las decisiones sobre su gestión. A cada uno de los riesgos identificados se le asignará un gestor (normalmente directivo) con responsabilidad total sobre el riesgo y su gestión, elaborando un plan para su mitigación y realizando un seguimiento efectivo de su evolución.

Por su parte, el Comité de Dirección supervisa periódicamente los riesgos y planes de mitigación que les presenta la función de gestión de riesgos local, tanto desde la perspectiva de los riesgos globales del Grupo (riesgos básicos) como de los asuntos propios de su operación (riesgos específicos), y aprueban la información para su reporte a nivel corporativo.

2.3. Principales impactos, riesgos y oportunidades

Gestión del Riesgo

Los riesgos e incertidumbres más significativos a los que se enfrenta la Compañía y que podrían afectar su negocio, su situación financiera y sus resultados, deben ser considerados junto con la información recogida en los estados financieros:

- La Compañía se ve expuesta a litigios de distinta naturaleza, cuyos resultados son impredecibles y pueden afectarla, no solo en términos económicos, sino también por su impacto en la imagen y reputación ante su posible repercusión en los medios.
- Derivado de acciones o procesos de la Empresa se puede generar insatisfacción en clientes lo que conlleva a pérdida de confianza y/o retiro de la Compañía.
- La creciente sofisticación y automatización del cibercrimen junto con vulnerabilidades técnicas presentes en sistemas o redes, podría generar posible fuga de información, accesos no autorizados o indisponibilidad de los sistemas, así como contingencias por incumplimiento de Normatividad Local e impacto reputacional ante la ocurrencia de acusaciones mediáticas.
- Eventuales fallas en los sistemas pueden producir pérdida de calidad o la interrupción del servicio, como, por ejemplo, eventos relacionados con desastres naturales extremos, que podrían afectar la disponibilidad de los sistemas que soportan servicios críticos de la Compañía.

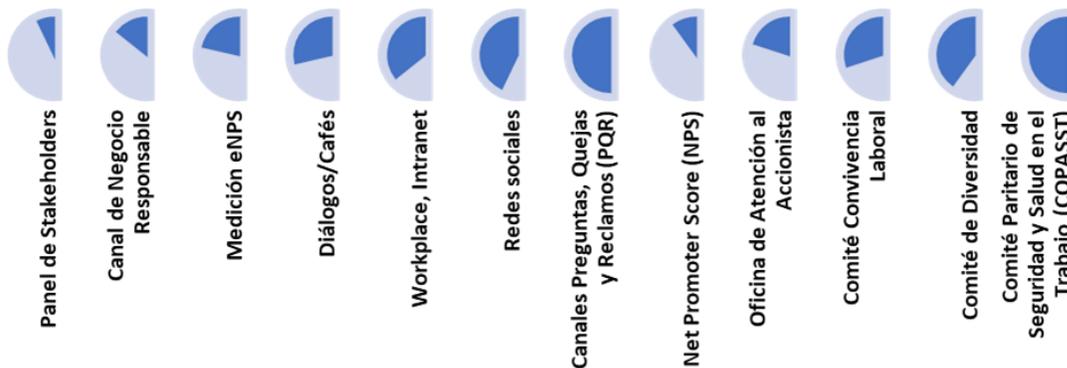
3. Relación con grupos de interés y Materialidad

La Compañía se interesa en crear relaciones de confianza con sus grupos de interés. De acuerdo con el mapeo de grupos de interés que se realizó la consulta de Panel de *Stakeholders*, se definen siete grupos de interés clave:

- I. **Clientes:** clientes tanto residencial (B2C) como empresas (B2B), así como todos los organismos que representan a los clientes.
- II. **Empleados(as):** empleados(as), asociaciones y sindicatos que representan los intereses de los trabajadores.
- III. **Socios estratégicos y proveedores:** empresas clave para el desarrollo y prestación de los servicios, así como las empresas proveedoras y los organismos y asociaciones que representan intereses de la cadena de suministro.
- IV. **Accionistas e inversionistas:** Compañías que invierten en Colombia Telecomunicaciones y/o analizan la rentabilidad sostenible de la misma.
- V. **Entidades gubernamentales y reguladores:** organizaciones locales, nacionales e internacionales.
- VI. **Líderes de opinión, medios y servicios de comunicación:** *influencers*, prensa, agencias de comunicación y marca y publicidad.
- VII. **Sociedad** (incluye comunidades, ONG, organizaciones orientadas a promover la sostenibilidad, asociaciones empresariales y de asesoría): comunidades afectadas, así como colectivos especiales, Organizaciones No Gubernamentales (ONG), empresas, think tanks, escuelas de negocio y universidades.

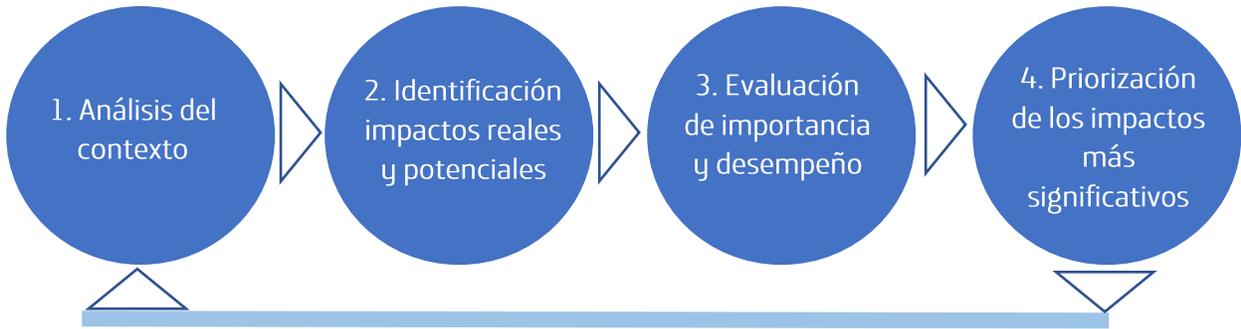
La participación de los grupos de interés le permite a la Compañía entender el contexto en el que desarrolla la actividad, así como, identificar tanto las fortalezas como las oportunidades de mejora en las que debe definir sus planes de acción.

Algunos de los canales de diálogo usados son:



3.1. Materialidad

Para actualizar los temas materiales la Compañía tiene en cuenta las recomendaciones de Estándares GRI, siguiendo los siguientes cuatro pasos:



- **Análisis de contexto:** la Compañía realiza un análisis del contexto incluyendo las alertas identificadas en el monitoreo en medios de comunicación, redes sociales, gremios, entes de control, competencia y agenda legislativa; así como, la misión, el portafolio de productos y servicios que ofrece, del análisis del sector, el entendimiento de la cadena de valor, el contexto de sostenibilidad y de las sociedades BIC y la identificación de los grupos de interés.
- **Identificación impactos reales y potenciales:** para el análisis de impactos, la Compañía toma como referencia el último estudio realizado por EY en 2020 sobre la contribución en el desarrollo humano, el Sistema de Gestión Integrado y el análisis de aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- **Evaluación de importancia y Desempeño:** los grupos de interés son quienes evalúan la importancia de estos asuntos. Se toma como base los resultados de la Evaluación del ejercicio de Materialidad fue realizada a finales de 2022 e inicios del 2023 por la firma consultora Ipsos; este ejercicio consistió en la identificación de los aspectos específicos que influyen en los grupos de interés clave y cómo impactan en el modelo de negocio de la Compañía. Es un proceso clave de gestión, ya que permite enfocar las acciones y los recursos a los temas más relevantes e impactantes. En el ámbito de la consulta se contempló a los stakeholders clave de la Compañía en 8 mercados Hispam incluido Colombia; Clientes, Regulador, Accionistas, Proveedores, colaboradores, Ejecutivos, etc., en Colombia se obtuvo una muestra de 807 de 3477 encuestas, siendo el país con mayor participación.
- **Priorización de los impactos más significativos:** los asuntos se ubican en la matriz que presenta la calificación de importancia vs. Desempeño de la Compañía, y de esta manera se focaliza la gestión en los asuntos de mayor importancia con menor desempeño percibido por parte de los grupos de interés.

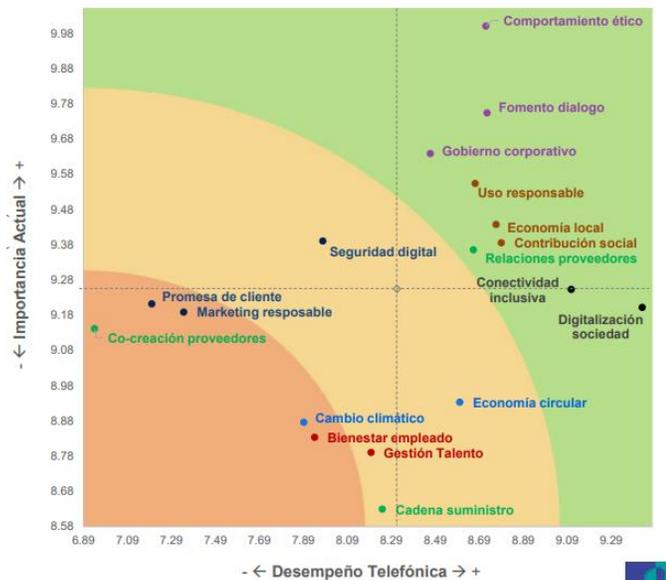
3.1.1. Temas materiales

La Matriz de materialidad de la Compañía se ha construido sobre las variables importancia y desempeño agrupadas en 7 dimensiones de sostenibilidad y 18 variables o asuntos materiales:

Relación con el cliente. Se refiere a todos los aspectos relacionados con el servicio y atención prestada a los clientes, incluida la atención a clientes, la calidad de la red, la cobertura, adecuación de la oferta, ciberseguridad e identidad digital, la privacidad, la mejora de la calidad de productos y servicios, la seguridad de sus productos y servicios, la transparencia, el marketing y publicidad responsable.
Gestión del capital humano y su entorno de trabajo, respeto por la diversidad (género, edad, discapacidad...), captación y desarrollo del talento, seguridad y salud del empleado, y cultura interna especialmente en el nuevo contexto digital.
Relación responsable con socios y proveedores , respeto de estándares de sostenibilidad en toda la cadena de suministro (desde el aprovisionamiento a la gestión de residuos, y haciendo referencia a estándares de sostenibilidad el interés por la seguridad y salud en el trabajo, la gestión de los aspectos ambientales, la prestación del servicio con calidad y seguridad.), términos de pago y relaciones a largo plazo para el desarrollo conjunto de soluciones; contribución económica local y crecimiento inclusivo.
Ética empresarial y Gobierno Corporativo , exceder el cumplimiento de las regulaciones y autorregulaciones nacionales e internacionales, integridad y prevención de la corrupción, prácticas de sostenibilidad económica, social y medioambiental, relaciones transparentes con inversores y reguladores, y reporting; transparencia fiscal, comportamiento competitivo, y respuesta ante situaciones de emergencia.
Conectando a toda la sociedad , para mantener el funcionamiento normal de la economía y la sociedad, expansión de la red, estabilidad, continuidad del servicio, así como el uso responsable de la tecnología.
Cambio climático y medio ambiente. Se preocupa por minimizar el impacto de su actividad en el medio ambiente reduciendo las emisiones de carbono y haciendo un uso eficiente de recursos (incluye energía, agua, plásticos), reutilización y reciclado y otras prácticas de economía circular. Ofrece soluciones tecnológicas para ayudar a los demás a combatir el cambio climático y favorece la biodiversidad.
Impacto en la sociedad: Contribución al desarrollo socioeconómico sostenible, creación y protección del empleo, alianzas locales, patrocinios éticos, acción social, así como el impacto en la salud (campos electromagnéticos).

Estas dimensiones se discriminan en los siguientes asuntos materiales:

Dimensión	Asunto Material
Cambio climático y medio ambiente	Economía Circular
	Cambio Climático
Gestión del capital humano	Bienestar de empleados
	Gestión de Talento
Impacto en la sociedad	Economía local
	Uso responsable
	Contribución social
Conectando a toda la sociedad	Conectividad inclusiva
	Digitalización sociedad
Relación con el cliente	Promesa Cliente
	Seguridad digital
	Marketing responsable
Relación responsable con socios y proveedores	Relación proveedores
	Cadena de suministro
	Co-creación proveedores
Ética empresarial y Gobierno Corporativo	Comportamiento ético
	Fomenta el diálogo
	Gobierno Corporativo



4. E – Construir un futuro más verde: Gestión Ambiental y Cambio Climático

Estrategia

La Compañía tiene implementado el Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001:2015, mediante el cual se garantiza el cumplimiento de los requisitos ambientales aplicables a la operación, 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 la Compañía 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, la Compañía 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 aspectos e impactos ambientales analizando el ciclo de vida del negocio analizando su interacción con los procesos o actividades administrativas, técnicas y comerciales de la Compañía a nivel nacional, mediante esta evaluación se identifica aquellos aspectos ambientales significativos, el impacto que generan sobre el medio ambiente y se definen los controles operacionales para cada uno de ellos, es así como a cierre de 2023 se han identificado impactos asociados a: consumo de recursos como agua, energía y papel, etc., emisiones al ambiente de fuentes fijas y móviles y por generación de residuos y ruido.

Basado en el análisis se han establecido diferentes medidas de control como mesas de trabajo y seguimiento a los Aliados críticos para el sistema de gestión ambiental; seguimiento a los aspectos ambientales significativos y a los indicadores de economía circular y cambio climático; seguimiento al cumplimiento legal ambiental y reportes oportunos a las autoridades ambientales a nivel nacional y la implementación de diferentes proyectos ambientales y de eficiencia energética enfocados en la disminución y prevención de los impactos ambientales generados.

El grupo Telefónica S.A. (Casa Matriz), 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 Global 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 la Compañía 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, cuenta con la Política Global de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro que establece obligaciones de cumplimiento de las mejores prácticas en materia de medio ambiente.

4.1. Programas Ambientales



Métricas y Objetivos

La Empresa ha encaminado su gestión a la preservación del medio ambiente y a la disminución de las emisiones de CO₂, por ello ha definido metas claras en la reducción de las emisiones compatibles con el desarrollo de productos y servicios y el crecimiento y expansión de la red.

El plan de acción climática enmarca la cuantificación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y define los objetivos y las acciones encaminadas a su cumplimiento para las diferentes actividades de la Compañía.

De manera anual se realiza el reporte y cuantificación de los consumos de energía (eléctricos, de combustibles, de gases refrigerantes, etc.) y se realiza el cálculo de la huella de carbono, datos que son verificados por un ente externo, en 2023 fue AENOR. Así mismo, se consolidan y reportan los datos asociados a la gestión ambiental de la Compañía a fin de realizar seguimiento a la eficacia de las acciones adelantadas en pro de la prevención del impacto ambiental de sus operaciones.

En relación con la Economía Circular la Compañía cuenta con metas de aprovechamiento de residuos peligrosos y de aparatos eléctricos y electrónicos para ofrecer materias primas recuperadas o aprovechadas a otros sectores productivos en el país, como, por ejemplo; aluminio, cobre, hierro, aceites, el plomo contenido en las baterías, papel, cartón entre otros. En relación con la gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos a nivel nacional la Compañía cuenta con una campaña en todos los centros de experiencia a nivel nacional para la devolución de celulares y accesorios en desuso, de esta manera procura recuperar los componentes y minimizar los impactos sobre el medio ambiente. Así mismo, los procesos de devolución de módems y decos por parte de los clientes ayuda a reincorporar estos equipos en la operación, minimizando el uso de materiales para la fabricación de equipos nuevos y disminuyendo los residuos generados por los servicios entregados en casa cliente.

4.2. Cambio Climático

TCFD | Gobernanza | Estrategia | Métricas y Objetivos

El cambio climático incide en la estrategia de negocio global de la Compañía debido al impacto directo y a los riesgos y oportunidades asociadas. La estrategia de energía y cambio climático impulsa la creación de valor en el largo plazo, a través de una gestión de riesgos efectiva y del aprovechamiento de las oportunidades.

La Compañía ha definido objetivos e indicadores específicos para la operación alineando los esfuerzos de Compañía con el nivel de descarbonización requerido para limitar el calentamiento global por debajo de 1.5 °C en línea con *Science Based Targets initiative (SBTi)*. Estos indicadores se monitorean de manera trimestral e incluyen entre otros el inventario de emisiones y huella de carbono, se realiza seguimiento detallado de los consumos de energía eléctrica, de combustibles, y el avance de los proyectos adelantados; una vez analizado el riesgo asociado a cambio climático se determina la relevancia dado que no generan un impacto significativo de acuerdo con la metodología de evaluación del riesgo de la Compañía y debido a las acciones tomadas previamente que permiten el control efectivo del riesgo.

4.2.1. Modelo de Gobierno

TCFD | Gobernanza

De acuerdo con la estrategia de energía y cambio climático la cual forma parte del Plan de Negocio Responsable de la Compañía, algunos órganos de gobiernos encargados como la Junta Directiva, el Comité de Auditoría y Presidencia, supervisan y dan seguimientos a los riesgos incluidos los relacionados con cambio climático y a sus objetivos vinculados.

Asimismo, desde 2007 la Compañía cuenta con la Oficina Global de Energía y Cambio Climático que se coordina con las áreas locales de Medio Ambiente, Sostenibilidad y Energía, las cuales se encargan de ejecutar dicha estrategia y acelerar el cumplimiento de objetivos.

Existe el Rol de Energy Manager, responsable de impulsar proyectos de eficiencia energética y energía renovable en coordinación con las áreas de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Riesgos. Estos, pertenecen a los equipos de operaciones locales y son responsables de medir y gestionar la energía consumida e implementar proyectos de eficiencia energética en redes y oficinas.

4.2.2. Riesgos y Oportunidades del Cambio Climático

TCFD | Gestión de Riesgos | Estrategia | Métricas y Objetivos

El cambio climático es uno de los riesgos básicos que se gestionan dentro del Modelo de Gestión de Riesgos de la Compañía. Para determinar los riesgos del cambio climático en la operación de del Emisor se ha implementado una metodología específica para dimensionar el impacto de cada uno teniendo en cuenta dos ejes fundamentales: los riesgos físicos y los riesgos de transición; así como el

ámbito climático, el impacto del riesgo, el rango económico y la probabilidad de ocurrencia; Para esto, se han tomado como referencia iniciativas internacionales de divulgación de información financiera relacionada con el cambio climático, como TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures).

Estas recomendaciones buscan proporcionar a los inversores, prestamistas y otros stakeholders información más clara y consistente sobre los riesgos y oportunidades financieras derivados del cambio climático, y proporciona a las compañías una visión global de cómo gestionar de manera más efectiva dichos impactos.

El alcance de este ejercicio, en consonancia con las directrices de TCFD y la estrategia de energía y cambio climático de la Compañía, se extiende a la utilización de tres escenarios: dos para abordar los riesgos físicos (RCP 2.6 y RCP 8.5, recomendados por el IPCC: Intergovernmental Panel on Climate Change) y uno para considerar los riesgos y oportunidades de transición hacia una economía neutral en emisiones netas para el año 2050 (Net Zero 2050, como lo recomienda la IEA: Agencia Internacional de la Energía). Estos escenarios son contemplados bajo tres horizontes temporales: 2030, 2040 y 2050.

En el marco del escenario RCP 2.6, el cual proyecta un aumento de la temperatura a finales de siglo no mayor a 2°C y el cual se alinea con el Acuerdo de París, se observa un incremento en la exposición a riesgos asociados al cambio climático, especialmente aquellos vinculados a riesgos de transición.

Este escenario se caracteriza por su enfoque en la mitigación de emisiones de carbono y la transición hacia fuentes de energía más limpias y sostenibles. Como consecuencia de estas medidas, se prevé un aumento en el precio de la energía eléctrica, generando preocupaciones significativas, ya que se aplicarán tasas adicionales a las energías emisoras de carbono. Este incremento en el costo del mix energético plantea un desafío importante para sectores específicos, como el de las telecomunicaciones, representado en este caso por la Compañía, que podría enfrentar costos operativos más elevados.

Además del aumento en el precio de la energía eléctrica, se evalúan otras medidas como la imposición de tasas a las emisiones de alcance 1 y 2, así como la posibilidad de compensar estas emisiones a través de la compra de créditos en mercados voluntarios. También se considera la compensación de las emisiones de alcance 3 de manera similar.

En el contexto del escenario RCP 8.5, que prevé un incremento de la temperatura al final del siglo alrededor de 4°C, se evidencia un aumento gradual en la exposición a diversos riesgos ambientales y climáticos a lo largo del tiempo. Este incremento se atribuye principalmente al aumento del consumo energético, derivado del incremento de la temperatura global.

Las condiciones de menor precipitación contribuyen al encarecimiento del mix energético, intensificando así la exposición a riesgos relacionados con el cambio climático. Sin embargo, resulta evidente que, en este contexto, los riesgos más relevantes son los riesgos físicos asociados a las variables climáticas. Dichos riesgos pueden manifestarse en un aumento en la frecuencia y severidad de fenómenos extremos, tales como inundaciones, olas de frío, olas de calor, incendios y sequías.

Por otro lado, para los riesgos y oportunidades de transición se ha utilizado como escenario base NZE (Net Zero Emissions by 2050) en donde la temperatura no va a aumentar más que 1.5°C por encima

de los niveles preindustriales para 2100. Este escenario es particularmente conveniente con los riesgos y oportunidades de transición en la medida que evidencia la agresividad de la transición energética.

Los riesgos y oportunidades en el ámbito climático contemplados para el análisis son:

		Tipo	Consecuencias
Riesgos físicos	Crónicos	Variación de temperatura	-El aumento de la temperatura puede producir un aumento del consumo eléctrico con el fin de refrigerar los equipos o mantener una temperatura óptima en las instalaciones (bien sea para temperaturas bajas o altas).
		Calor Extremo	-Cuando los activos se someten a temperaturas extrema durante un gran periodo de tiempo pueden producirse fallas o reducir su vida útil. -Cambio de los equipos de refrigeración o aclimatación por unos mejor dimensionados a temperaturas extremas.
		Frío Extremo	-Cuando los activos se someten a temperaturas extrema durante un gran periodo de tiempo pueden producirse fallas o reducir su vida útil. -Cambio de los equipos de refrigeración o aclimatación por unos mejor dimensionados a temperaturas extremas.
		Variación de precipitaciones	-La climatología extrema puede producir un incremento del precio de la energía de forma temporal. - Los corrimientos de tierra pueden provocar fallos del sistema que provoquen interrupciones en el servicio.
	Agudos	Inundaciones	- Las inundaciones pueden producir la destrucción de activos debido, no solo al agua, si no al lodo que daña los equipos.
		Sequías	- Olas de sequias pueden producir un cambio en el precio de la electricidad (dependiendo del mix eléctrico), variando la intervención que la energía hidráulica (más barata que otras tecnologías).
		Vientos extremos/ Huracanes	-La exposición a viento extremo puede producir el colapso de estructuras de los equipos.
		Incendios forestales	-La exposición a incendios forestales puede producir fallas y destrucciones en infraestructura.
Riesgos de Transición	Regulatorios / Legales	Imposición de una tasa a las emisiones de GEI de alcance 1 y 2	-La imposición de una tasa sobre las emisiones implica costos adicionales para las empresas que emiten grandes cantidades de GEI. Esto puede afectar la rentabilidad y competitividad.
	Reputacionales	Coste de la compensación de las emisiones de alcance 1 y 2	-Si se percibe negligencia en lo que respecta a la compensación de las emisiones de carbono, esto puede afectar negativamente la percepción de marca y el valor en el mercado.

		Incumplimiento del plan estratégico en lo relacionado a la lucha contra el cambio climático	-El incumplimiento del plan estratégico en relación con la lucha contra el cambio climático puede dañar la reputación de la Compañía, desde la perspectiva de los consumidores, inversionistas y otras partes interesadas.
	Mercado	Aumento del precio de la energía, que provoque un mayor gasto en OPEX	-Aumentos en los costos energéticos puede afectar la competitividad de las empresas en los mercados internacionales. Si los competidores en otros países tienen acceso a energía más barata, la Compañía enfrentará mayores costos energéticos y podría perder participación en el mercado
Oportunidades	Eficiencia de los recursos	Mejora de la eficiencia energética de las redes, tanto fija como móvil, que repercutan en un ahorro en el OPEX de energía	-Mejorar la eficiencia energética de las redes permite reducir el consumo de energía necesario para su funcionamiento.
	Fuentes de Energía	Ahorro en tasas de carbono como producto de la reducción de las emisiones alcance 1 y 2	-Al reducir las emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 1 y 2, se pueden disminuir los costos asociados con el pago de tasas de carbono o impuestos sobre el carbono.
		Reducción del OPEX de energía vía contratación de PPAs (Power Purchase Agreement)	- Los PPAs suelen ofrecer tarifas competitivas a largo plazo, lo que puede resultar en ahorros significativos en los costos de energía a lo largo del tiempo.
	Productos y Servicios	Servicios IoT	-Permite conocer a tiempo real cambios en la naturaleza o en la variación del uso de recursos, permitiendo tomar decisiones casi al instante de mitigación y adaptación.
		Cloud	-Servicio que apoya a la reducción del coste de operación y de inversión para las empresas.
		Sello "Eco Smart"	-Beneficios ambientales que generan una serie de productos y servicios digitales tras ser implantados en los procesos de los clientes.
Financiación Sostenible	Fuentes de financiamiento ESG	- El creciente interés en abordar el cambio climático se refleja en el mayor interés de los inversores en financiar proyectos que faciliten la transición hacia una economía con bajas emisiones. La oportunidad identificada son las Fuentes de financiamiento ESG y/o Vinculadas que ofrecen tasas de interés más bajas en comparación con la financiación convencional, generando así ahorros financieros para las organizaciones.	

Tabla 1. Riesgos y Oportunidades contemplados en el ejercicio de cuantificación para La Compañía

Los principales elementos utilizados para la estimación de los diferentes **riesgos y oportunidades asociadas a la transición** hacia una economía libre de GEI, han sido:

- **Información histórica de la Compañía:** consumo eléctrico de la Compañía, ingresos servicios *IoT y Cloud* y servicios con sello Eco Smart, emisiones de GEI de alcance 1 y 2, histórico de precio medio de la energía eléctrica pagado por la Compañía en los últimos años.
- **Proyecciones bajo un escenario NZE 2050:** proyecciones del precio del carbono, proyecciones del precio de la energía eléctrica.
- **Proyecciones de variables no basadas en escenarios:** variables e información histórica requerida para la cuantificación que han sido proporcionadas por la Empresa o fuentes externas: proyecciones de crecimiento global de Cloud, IoT, tasa de incremento por lucha contra el cambio climático, proyecciones internas de emisiones de alcance 1 y 2 hasta 2030, proyecciones internas de ahorro en OPEX por firma de PPAs.

En cuanto a los **riesgos físicos**, la estimación cuantitativa de los riesgos físicos se ha basado en la siguiente información:

- **Proyecciones de variables climáticas basadas en los escenarios seleccionados:** media de la temperatura media diaria, media de la temperatura media mínima, media de la temperatura media máxima, precipitaciones, precipitaciones extremas y velocidad del viento.
- **Activos físicos de la Compañía:** activos físicos junto con su geolocalización y valoración, lo cual se ha cruzado con las proyecciones de las variables climáticas basadas en escenarios.
- **Importe de pérdidas históricas por eventos climáticos**
- **Parámetros de impacto:** parámetros relacionados con cada una de las variables climáticas (temperatura, precipitaciones, vientos extremos), parámetros de fallo, porcentaje de activos afectados anualmente, consumo eléctrico por evento, costes asociados por afectación de los activos.

Teniendo en cuenta la información anterior y de forma coherente con la metodología de gestión¹ de riesgos del Grupo se ha estimado la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo, los posibles impactos y su valoración económica, dando como resultado un nivel de exposición esperada para los escenarios analizados. Para los Riesgos físicos la probabilidad de ocurrencia se basa en las proyecciones de las variables climáticas según los Intervalos de discretización obtenidos de las diferentes fuentes externas². Mientras que, para los Riesgos y Oportunidades de transición estas se calculan con una probabilidad de ocurrencia del 90.5% que evidencia un panorama más expuesto.

En cuanto a los impacto, estos calculan considerando los diferentes riesgos físicos, así como los riesgos y oportunidades de transición, tomando en cuenta el año, escenario y país. Algunos parámetros de impacto están vinculados a los datos históricos, mientras que en otros están vinculados a parámetros que se utilizaron en el ejercicio de identificación de Riesgos y Oportunidades y Modelo Corporativo de Telefónica S.A., especialmente con énfasis en la operación Brasil por su cercanía geográfica.

¹ La metodología desarrollada, otorga una visión complementaria a la metodología utilizada para estimar el riesgo básico por cambio climático, ya que los escenarios, horizontes temporales y profundidad del ejercicio son diferentes.

² Programa Copérnico, anteriormente llamado «Global Monitoring for Environment and Security», también conocido como Copernicus, es un proyecto coordinado y gestionado por la Comisión Europea

Una vez se tienen los impactos y las probabilidades de ocurrencia, se estima el nivel de exposición, que se calcula como el producto de los anteriormente mencionados, dando como resultado el impacto final económico que la Compañía sufriría por dicho riesgo u oportunidad.

Por otro lado, las oportunidades se han analizado en el contexto de una transición hacia una economía libre de carbono, utilizando un escenario NZE.

Para la correcta interpretación de los resultados obtenidos se debe tener en cuenta las siguientes **consideraciones**:

- Los datos se refieren a la **estimación anual** y no son el acumulado.
- Como ya se ha comentado previamente, los **escenarios** utilizados son **extremos** en base a las recomendaciones de la TCFD y no son por lo tanto una estimación de los riesgos esperados de la Compañía.
- Los **riesgos y oportunidades de transición** han sido considerados únicamente en el escenario NZE, ya que los otros escenarios no incorporan una transición tan radical, e incluso en algunos casos, no se lleva a cabo ninguna transición. Esto se debe a que las dinámicas políticas, sociales y económicas en esos escenarios permanecen altamente flexibles.
- **Las oportunidades** de transición solamente se han estimado para el **año 2030** debido a la ausencia de escenarios y bibliografía que permitan estimar para otros horizontes temporales.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, las principales **conclusiones** en el análisis han sido:

- El escenario Net Zero 2050 plantea desafíos financieros significativos para la Compañía, con riesgos de transición que podrían generar un impacto monetario considerable, estimado en casi 40 mil millones de pesos (COP) para 2050. Estos riesgos se han evaluado con una alta probabilidad del 90.5%, reflejando las tendencias actuales. La agresividad y rapidez de la transición energética de este escenario, destaca la necesidad de adoptar medidas significativas para lograr la neutralidad de carbono. Por lo que el riesgo de mercado más destacado está relacionado con un posible aumento en los costos de electricidad debido al encarecimiento de fuentes de energía con emisiones de gases de efecto invernadero.
- Aunque el riesgo reputacional de compensación de emisiones tiene un impacto menor, destaca la importancia de que la Compañía siga consolidando su plan de compensación de emisiones en el futuro, alineándose a las metas del Grupo Telefónica S.A. y a las regulaciones locales. Por otro lado, se identifican oportunidades significativas, especialmente en servicios de IoT y Cloud, con beneficios económicos potenciales que podrían superar los 400 mil millones de pesos (COP) y que están contempladas en el portafolio de productos con sello Eco Smart.
- Además, la implementación de proyectos para mejorar la eficiencia energética, la autogeneración de energía y el uso de fuentes más limpias se presentan como oportunidades para reducir costos y mejorar la eficiencia operativa. De igual forma la Financiación Sostenible o con indicadores vinculados ESG. En conclusión, a pesar de los desafíos financieros, se anticipa que las oportunidades derivadas del cambio climático superarán la exposición a los riesgos, representando una clara oportunidad de negocio para la Empresa en los próximos años.

En cuanto a los riesgos físicos, a continuación, se presentan los resultados para los escenarios RCP 8.5 y RCP 2.6, de acuerdo con cada categoría de riesgo, evidenciando un mayor impacto económico en los riesgos físicos agudos:

Tipo de riesgo	Escenario	Horizontes Temporales		
		2030	2040	2050
Crónicos	RCP 2.6	99.798.376	98.826.773	99.965.653
	RCP 8.5	3.831.746.670	3.397.788.939	3.812.440.478
Agudos	RCP 2.6	2.371.651.428.718	2.380.730.161.309	2.380.601.195.563
	RCP 8.5	2.264.369.727.083	2.264.050.065.171	2.263.598.082.501

Tabla 3. Riesgos físicos RCP 2.6 y 8.5

Además, se proporcionan los totales de los impactos económicos para cada activo, considerando los riesgos climáticos asociados, que incluyen costos energéticos, costos de redimensionamiento o costos debido a fallas/destrucción de activos.

Activos	Δ Temperatura	Calor Extremo	Δ Precipitaciones	Inundación	Sequía	Viento extremo
Estación base	2.082.924.275	27.926.750	11.170.700	488.956.678	1.527.631.922	65.210.444.527
CENTRAL_FIJA	1.564.403.606	0	0	25.529.581	1.894.760.028	7.326.815.803
CENTRAL FIJA DATACENTER	108.936.598	0	0	3.718.436	227.358.305	2.336.793.464
SWITCH_MOVIL	0	0	0	27.594.372	216.287.771	32.308.580.172
RADIO LINK (FIJO)	0	7.777.500	0	115.296.775	426.219.484	29.544.541.496
TOTAL	3.756.264.478	35.704.250	11.170.700	661.095.843	4.292.257.509	136.727.175.462

Tabla 4. Impactos de riesgos físicos por activos en un escenario RCP 8.5

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, las principales **conclusiones** en el análisis han sido:

- El escenario RCP 8.5 plantea desafíos significativos para la Compañía, ya que los riesgos físicos generarían un impacto económico muy grande en termino de costos energéticos y de fallas o destrucción de activo. De estos se destacan los vientos extremos que se posicionan como el riesgo con mayor impacto para la Compañía, alcanzando los más de 136 mil millones de pesos, atribuidos a costos por fallas o destrucción en los activos. Dicho impacto se deriva de los importes asociados a huracanes en los últimos años y a la probabilidad de ocurrencia de dichos fenómenos en los escenarios y horizontes contemplados en el análisis.
- Los riesgos físicos crónicos evidencian la agresividad del escenario RCP 8.5 al arrojar impactos económicos de altas magnitud en comparación con el escenario opuesto RCP 2.6, debido a que en este escenario se espera que los fenómenos naturales se den con mayor magnitud.

- Si bien los incendios forestales no fueron cuantificados en este ejercicio, se plantean como un riesgo físico agudos que podría tener repercusiones futuras en la operación de la Compañía, teniendo en cuenta los recientes acontecimientos derivados del fenómeno del Niño y los impactos económicos previstos del ejercicio de cuantificación del Grupo Telefónica S.A., que arrojan cifras superiores a los 32 millones de euros.
- Los riesgos contemplados en este análisis son riesgos físicos climáticos inherentes, es decir que no contemplan ninguna implementación de medidas de mitigación o adaptación al cambio climático. Por esto, se espera que los riesgos inherentes sean mayores que los residuales, debido a la incertidumbre asociada con su mitigación y adaptación y la complejidad de los sistemas climáticos y su respuesta socioeconómica.

4.3. Energía



TC-TL-130a.1

La Compañía 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 1.103.321 gigajulios, 1% menos que en 2022. Esto comprende el consumo directo de la Compañía de dos tipos de energía: eléctrica (incluye autogeneración) y combustibles:

	2023	Porcentaje
Consumo Total de Combustible (GJ)	49.929	5%
Consumo total de Electricidad (GJ) + Autogeneración	1.053.392	95%
Consumo total de Energía (MWh)	1.103.321	100%

El porcentaje de electricidad de la red fue del 95% respecto del funcionamiento de toda la operación. El consumo total eléctrico de la Compañía se distribuye así: el 88% se destinan para la gestión en sitios técnicos, el 6,8% en Datacenters, el 4,5% frente comercial y 0,7% en oficinas.

Gracias al compromiso e impulso de iniciativas de eficiencia y consumo responsable, **el total del consumo de energía provenientes de fuentes renovables fue del 80%**. Asimismo, se alcanzó el 89% de consumo de electricidad Renovable en instalaciones propias. La Compañía continúa con el desarrollo de proyectos de Autogeneración los cuales en 2023 generaron 5.280 GJ proveniente de sistemas fotovoltaicos (solares) implementados en la segunda fase del Proyecto PPA On Site.

4.4. Emisiones

Métricas y objetivos | TC-TL-130a.1

Basado en un análisis anual del consumo de energía, el cálculo de la huella de carbono se realiza de acuerdo con la metodología GHG Protocol aplicada a los alcances 1 y 2. Para realizar el cálculo del indicador se utilizó como escenario 1.5°C del Acuerdo de París y línea base de cálculo el resultado de los consumos del año 2015 para diferentes aspectos como energía, combustibles, gases refrigerantes entre otros. Los gases incluidos en el cálculo son CO₂, CH₄, N₂O, HFC.

Para realizar el cálculo se han tomado como referencia los factores de emisión establecidos para Colombia por la Unidad de Planeación Minero-Energética UPME año a año. Es importante resaltar que en el año 2023 se modificó el factor de emisión de CO₂ de electricidad para Colombia pasando de 126 grCO₂eq/ KWh a 112 grCO₂eq/ KWh,

La Compañía 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 ha permitido 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 energía y cambio climático.

Las emisiones de Alcance 1 y 2 en 2023 fueron de 15.699 Toneladas. Gracias a la implementación de un ambicioso programa de eficiencia energética la Compañía ha disminuido en un 71% las emisiones de carbono desde 2015 -año desde el cual se empezó a calcular el inventario de huella de carbono y estableció los compromisos de acción climática – es decir, ha evitado la emisión de más de 38.661 toneladas de CO₂.

De igual manera, la empresa sigue impulsando el modelo de consumo de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables, que en 2023 llegó al 88,9% sobre consumo en los sitios propios; y a 83% sobre el consumo total de energía eléctrica de toda la operación, incluido sitios de terceros.

Esta es la evolución de las emisiones anuales de Alcance 1 y 2:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
CO₂ emisiones directas (Alcance 1)	18.897	17.534	16.814	15.025	12.036	12.689	14.101	11.040	10.141
CO₂ emisiones indirectas (Alcance 2)	35.463	36.436	36.153	35.499	18.530	15.314	20.971	6.846	5.558
CO₂ Totales -Toneladas-	54.360	53.970	52.967	50.524	30.566	28.003	35.072	17.886	15.699

4.5. Gestión de Residuos y Economía Circular



TC-TL-440a.1

La Compañía ha establecido diferentes mecanismos de circularidad de los residuos como lo es el remozamiento de equipos módems y decos devueltos por los clientes, por lo cual estos dejan de ser residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y vuelven a ingresar al ciclo de vida del servicio de banda ancha. En 2023 se reusaron gracias a este mecanismo 399.021 equipos, equivalente a 199 toneladas.

A su vez, se han optimizado los mantenimientos preventivos y correctivos en la Compañía disminuyendo la frecuencia de los mismos y, por ende, la generación de residuos; se ha adquirido equipos más eficientes, libres de mantenimiento y con una vida útil más larga. Así mismo, se cuenta con un gestor especializado para el manejo de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos a fin de que se puedan recuperar la mayoría de los componentes electrónicos y se utilicen para otros procesos productivos fuera de la organización.

Otra de las medidas de circularidad implementada por la Compañía es el repliegue del retal de cobre a nivel nacional que permite reutilizar el cobre para diferentes procesos productivos, disminuir los pasivos ambientales y generar ingresos no operacionales por su venta, a cierre de 2023 se han replegado 4.422 toneladas con ingresos por más de 50 mil millones de COP.

Estas iniciativas llevaron a que en 2023 el 98,7% de los residuos se reciclaron, mientras que un 1,3% tuvieron otros tratamientos vertederos e incineración y como depósito en celdas de seguridad.

Tipo de Residuo	Residuo	Disposición Final			Total general
		Reciclaje /Recuperación	Vertedero e Incineración	Otros, Ej. Celdas	
Residuos No Peligroso	Papel y Cartón	83	0	0	83
	Cables, Tuberías Plásticas y Metales	4.508	0	38	4.546
	RAEE Operaciones y Oficinas	108	0	0	108
	Teléfonos Móviles de Clientes	5	0		5
	RAEE Clientes (Excepto celulares)	82	0	0	82
	Otros Residuos No Peligrosos (Construcciones)	814	17	9	840

Residuos Peligrosos	Fluorescentes	1	0	0	1
	Baterías	15	0	0	15
	Otros Residuos Peligrosos	1	1	6	8
	Aceites Usados	9	2	1	12
	Gases Refrigerantes y sus Equipos	16	0	0	16
	RAEE Operaciones y Oficinas	0	0	0	0
TOTAL GENERAL		5.642	20	55	5.717
% TIPO DE TRATAMIENTO		98,7	0,3	1,0	100

Si bien la gestión de los residuos depende de la autorización generada en las licencias ambientales de los gestores que la apoyan, la Compañía tiene una cadena de prioridad de manejo de residuos, donde el primer tratamiento debe estar enfocado en la reutilización, reciclaje o aprovechamiento de éstos. En los casos en los cuales por acceso a la zona, tipología o características de los residuos no se puede implementar esta medida, se opta por la utilización de los métodos de depósito en celda de seguridad y/o vertederos e incineración.

Gracias a esto, se han identificado y evaluado las empresas (gestores) que cumplen con todos los requerimientos legales ambientales, y que dentro de sus actividades permitidas tengan como prioridad el aprovechamiento o reciclaje de los residuos.

5. S – Ayudar a la sociedad a prosperar: Gestión Social

5.1. Conectividad para el crecimiento digital



TC-TL-520a.2 | TC-TL-550a.2

El 2023 fue un año desafiante en materia social, política y ambiental, variables que impactan de manera contundente a las variables económicas. No obstante, fue un año en el que se la Compañía se enfocó en identificar las oportunidades, adaptarse a los cambios, salir reforzada de estas situaciones, reinventarse y encontrar nuevos modelos de crecimiento: buscando aportar a la sociedad con más inclusión y sostenibilidad.

La digitalización es un factor clave para hacer posible el crecimiento. El compromiso de la Compañía es poner la tecnología al servicio de las personas acompañada de una transformación del talento local, que no sólo permite mejorar los niveles de productividad del país, sino ofrecer alternativas innovadoras para que las personas puedan potenciar el talento aun en épocas de crisis. Sin dejar de lado la protección del planeta, reduciendo el impacto ambiental y ofreciendo a los clientes soluciones que les permitan desarrollar su actividad de forma más eficiente y sostenible.

El sector de telecomunicaciones tiene el gran desafío de trabajar por un país más conectado, más equitativo e incluyente, palancas que impulsarán la competitividad, el bienestar y el desarrollo sostenible.

5.1.1. Productos y Servicios



TC-TL-000.A | TC-TL-000.B | TC-TL-000.C

El Emisor ofrece un amplio portafolio de productos y servicios para la conectividad y transformación digital de las personas, emprendedores, pymes, empresas y corporaciones.

Productos y servicios móviles			Servicios fijos			Servicios digitales				
Prepago	Pospago	Terminales	Internet Banda Ancha (Fibra/ Cobre)	Televisión	Telefonía fija	Internet de las Cosas (IoT)	Big Data	Advertising	Ciberseguridad	Cloud

La digitalización es un factor clave para hacer posible el crecimiento. El compromiso de la Compañía es poner la tecnología al servicio de las personas acompañada de una transformación del talento local, que no sólo permite mejorar los niveles de productividad del país, sino ofrecer alternativas innovadoras para que las personas puedan potenciar el talento aun en épocas de crisis. Sin dejar de

lado la protección del planeta, reduciendo el impacto ambiental y ofreciendo a los clientes soluciones que les permitan desarrollar su actividad de forma más eficiente y sostenible.

El sector de telecomunicaciones tiene el gran desafío de trabajar por un país más conectado, más equitativo e incluyente, palancas que impulsarán la competitividad, el bienestar y el desarrollo sostenible. Por ello, uno de los principales objetivos de la Compañía es impulsar la modernización y ampliación de cobertura tecnológica de las redes de telecomunicaciones para conectar a los no conectados y seguir desarrollando productos y servicios que mejoren los modelos de productividad y eficiencia empresarial.

La Empresa cerró el 2023 con más de 25 millones de accesos totales con un crecimiento del 4.7% es decir, más de 1,1 millones de clientes más que en 2022.

Servicio	Planta Clientes /Accesos	
	Producto	Total
Móvil	Prepago	16.000.551
	Pospago	5.430.744
Total		21.431.295

Servicio	Planta Clientes /Accesos	
	Producto	Total
Línea Básica	Línea Básica	1.380.505
Banda Ancha	Banda Ancha	1.471.845

5.1.2. Calidad y disponibilidad de la red



TC-TL-520a.2 | TC-TL-550a.1 | TC-TL-550a.2 | TC-TL-000.D

Es un imperativo para todas las personas que trabajan en la Compañía el cumplimiento de las normativas, tanto nacionales como internacionales, para asegurar la calidad de los productos.

En este contexto, como empresa de telecomunicaciones y tecnología, la Compañía tiene la obligación de garantizar la máxima calidad tanto en sus redes de comunicaciones como en los nuevos productos y servicios digitales que desarrolla, comercializa y ofrece a sus clientes.

La responsabilidad de la Compañía es garantizar la máxima velocidad de acceso y capacidad de transmisión de información, las 24 horas del día, desde cualquier dispositivo y lugar y en cualquier situación.

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) define la calidad del servicio como el efecto global de su calidad de funcionamiento, lo que determina el grado de satisfacción de un usuario. El compromiso de la Compañía con los clientes es garantizar un servicio óptimo, sin interrupciones, y

ser transparentes sobre el estado de las redes en todo momento, incluso durante las situaciones más adversas.

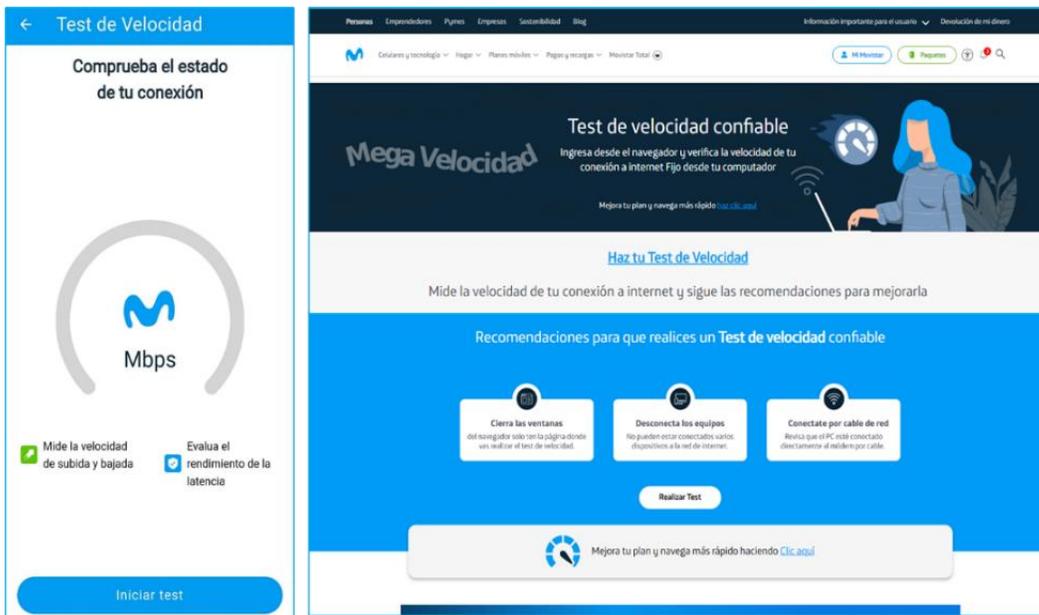
Para asegurar la calidad y el servicio ofrecido la Compañía realiza una evaluación y monitorización continua de las comunicaciones fija y móvil, lo que permite garantizar en todo el momento la disponibilidad del servicio y dar respuesta inmediata a posibles incidencias que surjan.

La educación, muchas actividades laborales, la atención sanitaria, actividades comerciales, etcétera, se han podido mantener de forma online a través de las redes de la Compañía, demostrando que la apuesta realizada durante todos estos años por disponer de una de las infraestructuras de banda ancha más eficientes y desarrolladas del mundo merecía la pena.

La conectividad es la base del negocio y por ello la Compañía realiza una fuerte inversión en infraestructuras resilientes y de calidad con la finalidad de que cada día más hogares tengan la oportunidad de acceder al mundo digital. En 2023 las inversiones ejecutadas estuvieron alrededor de 584 mil millones, estas comprendieron el desarrollo la infraestructura para soportar las comunicaciones móviles y fijas, así como el fortalecimiento de las plataformas y sistemas de atención a los clientes.

Por otro lado, la Compañía es transparente y publica periódicamente información sobre la calidad de los servicios que presta. De esta forma, facilita a través de la página Web: <https://www.movistar.co/web/portal-col/atencion-cliente/proteccion-al-usuario/nivel-de-calidad-movil> la comprobación online del estado de la red. También incorporó un desarrollo en el App Mi Movistar Test de Velocidad que permite al usuario realizar la medición de velocidad de la red móvil de subida y bajada, y evalúa el rendimiento de la latencia de los datos.

Asimismo, desde el canal Web Movistar.co se dispuso una herramienta para medir la velocidad de banda ancha. De este modo, el usuario dispone de información permitiendo una mayor eficiencia de uso de la conectividad, así como una identificación temprana de posibles incidencias.



COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC

El 2023 fue un año retador para la operación pues la superconectividad y alto tráfico de las redes fijas y móviles que estuvo alrededor de 8.818 Petabytes, evidenciando un incremento de tráfico interanual elevado de más de 36 %.

Por otro lado, los efectos climático siguen afectando el territorio nacional lo que conlleva la ampliación de los tiempos de recuperación de fallas, esto sumado a la dificultad en algunas regiones con el fluido de energía eléctrica y el incremento de robos sobre la infraestructura, generó presiones sobre la estabilidad de la red, no obstante, la Compañía reporta los indicadores de frecuencia y duración media de las interrupciones (TC-TL-550a.1), y se concluye que la disponibilidad de servicio fue superior y se solventaron con éxito las fallas manteniendo una disponibilidad promedio superior al 99,92% en toda la red. 99,97% en línea básica, mientras que para Banda Ancha y Fibra óptica en la planta interna se obtuvo una disponibilidad del 99,99% y en la red de acceso móvil 99,86% medido con los parámetros de la regulación vigente.

6. G - Liderar con el ejemplo: Gobernanza

6.1. Confianza Digital: protección y seguridad de datos



TC-TL-230a.1 | TC-TL-230a.2

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.

La Compañía 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. Consciente de la importancia de merecer la confianza de sus clientes y/o usuarios y, con carácter general, garantizándoles el control y el valor de los datos personales que son objeto de tratamiento por la Empresa.

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 SuccessFactors -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 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.

6.1.1. Políticas y prácticas de publicidad y privacidad del cliente



TC-TL-220a.1 | TC-TL-220a.2 | TC-TL-220a.3 | TC-TL-220a.4

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC declara que conoce, respeta y cumple las normas legales y regulatorias referentes a actividades promocionales, comerciales y publicitarias y cuida que todas las actuaciones que realiza en el mercado se ajusten al principio de la buena fe comercial.

En este sentido, las campañas publicitarias de la Compañía no implican en ningún caso la suspensión del derecho fundamental a la protección de datos personales ni al derecho a la privacidad. Siempre se verifica que los datos personales han sido obtenidos lícitamente y pueden ser usados para fines de publicidad, marketing, prospección comercial u otros fines para los cuales se deseen usar.

En ningún caso se utilizan bases de datos “piratas”, ilegales o de dudosa procedencia. Tampoco se contactan personas que no quieran recibir publicidad, y se suprimen sus datos de contacto cuando el titular de los mismos lo solicita.

La Compañía es consciente que las personas no están obligadas a recibir publicidad y se debe respetar su decisión en ese sentido cuando ellos lo comuniquen. De igual manera no se contactan a las personas en días u horarios que afecten su tranquilidad. El uso de los datos para estas actividades se realiza en días y horas que no afecten la paz, la intimidad y la tranquilidad familiar. Por ende, siempre se le consulta al Titular sobre los días y horarios en que desea ser contactado.

La Compañía garantiza en la práctica el pleno ejercicio de todos los derechos de los titulares de datos personales, y responde oportuna y en debida forma las consultas o reclamos que dichos titulares presenten, de igual manera, la Compañía es conocedora de que las ofertas comerciales vinculan jurídicamente a quien la hace, en los términos y condiciones en que se presentan dichas ofertas en el mercado, también garantiza que éstas ofertas se entreguen a tiempo y se cumpla con todos los términos en que las mismas fueron comunicadas a sus destinatarios a fin de evitar piezas publicitarias que se puedan considerar como engañosas.

El número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente fue de 21.614. Correspondientes a solicitudes de: CDRs (tráfico de llamadas) 34%, Datos biográficos 38% y Otros 28% (Restablecimiento de derecho, actividades, contratos) las cuales fueron realizadas por las entidades judiciales: Fiscalía General de la Nación 38%, Policía Nacional 42% y otras entidades como Juzgados, Ejercito Nacional, entre otros 20%

El número de usuarios cuya información fue solicitada es de 64.843, de los cuales, el 95% de los Requerimientos Judiciales afectan varios accesos. Por su parte, el porcentaje que dio lugar a la divulgación es de 96%

No se realizaron filtraciones de datos por tanto, no hubo clientes afectados.

7. ANEXOS: Métricas Estándares SASB - TCFD

7.1. Tabla de Cumplimiento Sustainability Accounting Standards Board - SASB

Tema	Código SASB	Métrica	Respuesta de la Compañía 2023	Referencia en el Capítulo
Huella ambiental de las operaciones	TC-TL-130a.1	Energía total consumida (GJ) (electricidad + combustibles)	1.103.321	Ver capítulo 4.3 Energía
		Porcentaje de electricidad de la red sobre el consumo total de energía.	95%	Ver capítulo 4.3 Energía
		Porcentaje de energía renovable sobre el consumo total de energía.	80%	Ver capítulo 4.3 Energía
Protección de datos	TC-TL-220a.1	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del cliente.	La Compañía declara que conoce, respeta y cumple las normas legales y regulatorias referentes a actividades promocionales, comerciales y publicitarias y cuida que todas las actuaciones que realiza en el mercado se ajusten al principio de la buena fe comercial.	Ver capítulos 6.1 Confianza Digital 6.1.1 Políticas y prácticas de publicidad y privacidad
	TC-TL-220a.2	Número de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios.	0	Ver capítulo 6.1 Confianza Digital
	TC-TL-220a.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales asociados a la privacidad de los clientes	0	Ver capítulo 6.1 Confianza Digital
	TC-TL-220a.4	Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente	21.614 Corresponde a solicitudes de: CDRs (tráfico de llamadas) 34%, Datos biográficos 38% y Otros 28% (Restablecimiento de derecho, actividades, contratos) las cuales fueron realizadas por las entidades judiciales: Fiscalía General de la Nación 38%, Policía Nacional 42% y otras entidades como Juzgados, Ejercito Nacional, entre otros 20%	Ver capítulo 6.1 Confianza Digital
		Número de usuarios cuya información fue solicitada	64.843 El 95% de los Requerimientos Judiciales afectan varios accesos.	Ver capítulo 6.1 Confianza Digital

Tema	Código SASB	Métrica	Respuesta de la Compañía 2023	Referencia en el Capítulo
		Porcentaje que dio lugar a la divulgación	96%	Ver capítulo 6.1 Confianza Digital
Seguridad de datos	TC-TL-230a.1	Número de filtraciones de datos	En 2023 no se tuvieron casos en términos de seguridad y ciberseguridad asociadas con temas de filtración de datos.	Ver capítulo 6.1 Confianza Digital
		Porcentaje que implica información de identificación personal (PII)		
		Número de clientes afectados		
	TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos, incluida la utilización de estándares de ciberseguridad de terceros.	*Control del riesgo - Seguridad de la información: Ver capítulo Confianza Digital	Ver capítulo 6.1 Confianza Digital
Gestión del final de la vida útil del producto	TC-TL-440a.1	Materiales recuperados a través de programas de recuperación, porcentaje de materiales recuperados que fueron:	5642 Toneladas de residuos reciclados y recuperados	Ver Capítulo 4.5 Gestión de la Residuos y Economía Circular
		Total recuperado/Reciclado (toneladas)	5.542	
		Reciclados (%)	98,7%	
		Depositados en vertederos (%)	20 Toneladas de resoduos dispuestos en Vertederos	
Comportamiento competitivo e Internet abierto	TC-TL-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal.	No se registran gastos relacionados a procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal.	
	TC-TL-520a.2	RED FIJA: Velocidad media real de descarga sostenida en <i>Megabits</i> por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	-FFTT: 576 Mbps * No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado	Ver Capítulos: 5.1 Conectividad para el crecimiento digital 5.1.2. Calidad y disponibilidad de la red
RED MÓVIL: Velocidad media real de descarga sostenida en <i>Megabits</i> por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.		-4G: 6,5 Mbps * *Cálculo realizado en BBH (hora de mayor tráfico diaria), fuente: OSS (gestor de red). No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado		

Tema	Código SASB	Métrica	Respuesta de la Compañía 2023	Referencia en el Capítulo
	TC-TL-520a.3	Descripción de los riesgos y oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el pago por uso, la tarifa cero y las prácticas relacionadas.	En el tema de Neutralidad de Red, la Corte Constitucional aceptó en diciembre de 2021 estudiar una demanda que cuestiona que las empresas prestadoras del servicio de Internet vendan a los usuarios paquetes en los que pueden consumir datos de forma gratuita para determinadas aplicaciones como redes sociales. Si se eliminaran las ofertas a <i>Zero-Rating</i> , todas las compañías tendrían que cobrar toda la capacidad consumida por el cliente.	
Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas	TC-TL-550a.1	RED FIJA: Frecuencia interrupción media del sistema.	0.01433874	Ver Capítulos: 5.1 Conectividad para el crecimiento digital 5.1.2. Calidad y disponibilidad de la red
		RED MÓVIL: Frecuencia interrupción media del sistema.	0.00447144	
		RED FIJA: Duración media de la interrupción del cliente	0.08440763	
		RED MÓVIL: Duración media de la interrupción del cliente	0.01702585	
	TC-TL-550a.2	Análisis de los sistemas para prestar un servicio sin trabas durante las interrupciones del servicio.	Ver capítulo 5.1.2. Calidad y disponibilidad de la red	

7.1.1. Tabla Parámetros de Actividad SASB

Tema	Código SASB	Métrica	Respuesta de la Compañía	Referencia en el Capítulo
Parámetros de actividad	TC-TL-000.A	Número total de accesos móviles (millones).	21.431.295	Ver Capítulos: 5.1 Conectividad para el crecimiento digital 5.1.1 Productos y Servicios 5.1.2. Calidad y disponibilidad de la red.
	TC-TL-000.B	Número total de accesos fijos (millones).	1.380.505	
	TC-TL-000.C	Número de conexiones de banda ancha fija (millones).	1.471.845	
	TC-TL-000.D	Tráfico de red en <i>petabytes</i>	8.818 PTb	

7.2. Tabla de Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima - TCFD

Áreas temáticas	Descripción	Recomendación TCFD	Respuesta y Referencia en el Capítulo
Gobernanza	La gobernanza de la organización sobre los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima	a. Supervisión por parte del Consejo de riesgos y oportunidades relacionados con el clima. b. Rol de la dirección en la evaluación y gestión de riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	Ver capítulos: 1. Sostenibilidad : Estrategia y Gobernanza 1.2 Gobernanza de la Sostenibilidad 2. Modelo Gestión de Riesgos 4. E – Construir un futuro más verde: Gestión Ambiental y Cambio Climático 4.2.1 Modelo de Gobierno
Estrategia	Los impactos reales y potenciales de los riesgos relacionados con el clima y las oportunidades en los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la organización.	a. Descripción riesgos y oportunidades. b. Descripción del impacto de dichos riesgos y oportunidades en el modelo de negocio, la estrategia y la planificación financiera. c. Descripción de la resiliencia de la estrategia teniendo en cuenta diferentes escenarios climáticos.	Ver capítulos: 1. Sostenibilidad : Estrategia y Gobernanza 2. Modelo Gestión de Riesgos 4. E – Construir un futuro más verde: Gestión Ambiental y Cambio Climático 4.2.2 Gestión de Riesgos y Oportunidades
Gestión de riesgos	Los procesos utilizados por la organización para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con el clima.	a. Descripción de los procesos de identificación, evaluación y gestión de riesgos. b. Descripción de la integración de dichos riesgos en la gestión general de la compañía.	Ver capítulos 2. Modelo Gestión de Riesgos 4. E – Construir un futuro más verde: Gestión Ambiental y Cambio Climático 4.2.2 Gestión de Riesgos y Oportunidades
Métricas y objetivos	Las métricas y objetivos utilizados para evaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima.	a. Reporte de indicadores utilizados para evaluar la gestión de riesgos y oportunidades. b. Reporte de emisiones de Alcance 1, 2 y 3 (si aplica). c. Descripción de los objetivos usados para la gestión de riesgos y oportunidades y el desempeño.	Ver capítulos 1. Sostenibilidad : Estrategia y Gobernanza 2. Modelo Gestión de Riesgos 4. E – Construir un futuro más verde: Gestión Ambiental y Cambio Climático 4.2 Cambio Climático 4.2.2 Gestión de Riesgos y Oportunidades 4.4 Emisiones