



Proyecto Capítulo

Asuntos Sociales y Ambientales, incluidos los Climáticos

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP BIC



Estándares SASB y TCFD

Tabla de Contenido

3.2.	ASUNTOS SOCIALES Y AMBIENTALES, INCLUIDOS LOS CLIMÁTICOS.....	3
3.2.1.	ACERCA DE ESTE CAPÍTULO	3
3.2.2.	SOSTENIBILIDAD: ESTRATEGIA Y GOBERNANZA.....	4
3.2.2.1.	ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD.....	4
3.2.2.2.	GOBERNANZA DE LA SOSTENIBILIDAD	7
3.2.3.	MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS.....	9
3.2.3.1.	ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	10
3.2.3.2.	PRINCIPALES RIESGOS Y OPORTUNIDADES DESDE LA PERSPECTIVA DE SOSTENIBILIDAD	10
3.2.4.	RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD	12
3.2.4.1.	MATERIALIDAD	13
3.2.4.1.1.	TEMAS MATERIALES.....	13
3.2.5.	E – CONSTRUIR UN FUTURO MÁS VERDE: GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO.....	16
3.2.5.1.	PROGRAMAS AMBIENTALES.....	17
3.2.5.2.	CAMBIO CLIMÁTICO.....	17
3.2.5.2.1.	MODELO DE GOBIERNO.....	19
3.2.5.2.1.1.	GOBERNANZA Y SUPERVISIÓN.....	20
3.2.5.2.1.2.	ROLES CLAVES EN LA GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO.....	20
3.2.5.2.1.3.	ESPACIOS Y ESQUEMAS DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN:	22
3.2.5.2.2.	RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL CAMBIO CLIMÁTICO.....	23
3.2.5.3.	ENERGÍA.....	32
3.2.5.4.	EMISIONES.....	33
3.2.5.5.	GESTIÓN DE RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR	34
3.2.6.	S – AYUDAR A LA SOCIEDAD A PROSPERAR: GESTIÓN SOCIAL.....	36
3.2.6.1.	CONECTIVIDAD PARA EL CRECIMIENTO DIGITAL	36
3.2.6.1.1.	PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	36
3.2.6.2.	CALIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LA RED.....	38
3.2.7.	G - LIDERAR CON EL EJEMPLO: GOBERNANZA.....	40
3.2.7.1.	CONFIANZA DIGITAL.....	40
3.2.7.1.1.	PROTECCIÓN DE DATOS Y LA PRIVACIDAD.....	41
3.2.7.2.	ÉTICA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL.....	43
3.2.7.3.	POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE PUBLICIDAD Y PRIVACIDAD DEL CLIENTE	43
3.2.8.	ANEXOS: MÉTRICAS ESTÁNDARES SASB - TCFD	45
3.2.8.1.	TABLA DE CUMPLIMIENTO SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD - SASB.....	45
3.2.8.2.	TABLA PARÁMETROS DE ACTIVIDAD SASB.....	47
3.2.8.3.	TABLA DE DIVULGACIONES FINANCIERAS RELACIONADAS CON EL CLIMA - TCFD.....	48

3.2. Asuntos sociales y ambientales, incluidos los climáticos

3.2.1. 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 indistintamente la “Empresa” o “Colombia Telecomunicaciones”, “el Emisor” o “la Compañía”) ha elaborado el presente Capítulo del reporte fin de ejercicio para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024, 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	
<p>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.</p>	
 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.

3.2.2. Sostenibilidad: Estrategia y Gobernanza

TCFD Estrategia | Métricas y Objetivos | Gestión del Riesgo

La Compañía tiene como misión "hacer el mundo más humano, conectando la vida de las personas", poniendo a las personas en el centro de su actividad y fomentando la confianza de clientes, empleados, proveedores y la sociedad. La Empresa cree que la tecnología debe servir a las personas y resalta la importancia de las conexiones humanas.

Se guía por valores fundamentales como colaboración, innovación y confianza, promoviendo la transparencia, la inclusión y un entorno abierto. La Empresa se define como retadora, buscando simplificar la vida a través de la innovación, y como confiable, asegurando conexiones seguras y de calidad adaptadas a las necesidades de sus clientes.

Los valores de la Compañía son:



3.2.2.1. Estrategia de Sostenibilidad

La estrategia de la Compañía está guiada por su misión de "hacer un mundo más humano, conectando la vida de las personas", y sus principales líneas de actuación han sido revisadas para reflejar los avances de la transformación realizada en los últimos años y su visión sobre el futuro de las telecomunicaciones. Esto ha permitido a la Empresa adaptar su Plan de Negocio responsable a las nuevas realidades del entorno.

El futuro de la sociedad está profundamente vinculado al futuro de las telecomunicaciones, ya que la digitalización es, sin duda, el camino hacia el futuro. En este sentido, el rol de las operadoras de telecomunicaciones es esencial, y ofrecer conectividad de calidad es crucial para el desarrollo.

Bajo esta premisa, el Plan de Negocio de Telefónica se fundamenta en cinco pilares clave:

1. **Sostenibilidad del crecimiento de los ingresos para consumidores y hogares:** Implementar una estrategia orientada a atraer y retener clientes mediante propuestas atractivas, apoyándose en la calidad de su red y en una oferta de productos con servicios integrados que van más allá de la conectividad. Este enfoque se ve potenciado por ecosistemas digitales masivos y la capitalización de sus marcas nacionales.
2. **Mantenimiento del buen momento del negocio corporativo:** La Empresa continúa expandiendo soluciones avanzadas para empresas y el sector público, con un enfoque en apoyar la digitalización de sus negocios. Telefónica Tech se posiciona como el referente en soluciones avanzadas como la nube, ciberseguridad, IoT y big data, además de ofrecer servicios profesionales.

3. **Evolución de los ingresos mayoristas y acuerdos con socios:** Telefónica busca generar ingresos valiosos mediante la optimización de la red, brindando acceso a diferentes segmentos de clientes y contribuyendo a rentabilizar la inversión en infraestructuras. La Compañía fortalecerá su negocio mayorista en mercados clave y atraerá a desarrolladores e integradores de software mediante la iniciativa Open Gateway.
4. **Obtención de eficiencias operativas:** Telefónica se enfoca en reducir su estructura de costes mediante la transformación tecnológica, acelerando el apagado de redes legadas (como cobre, 2G y 3G) y la integración de inteligencia artificial y automatización para lograr una mayor eficiencia operativa.
5. **Moderación de la intensidad de la inversión:** La Empresa mantiene un perfil diferencial mientras modera la inversión, apoyándose en su temprana apuesta por la fibra y el 5G, así como la finalización de las principales subastas de espectro de 5G. Esto permitirá superar el pico de CapEx y optimizar los despliegues de red mediante acuerdos con socios inversores y Telefónica Infra.

De forma transversal, la Compañía ejecuta una estrategia de sostenibilidad integrada en el Plan de Negocio Responsable, reflejando su compromiso con la eficiencia y la generación de valor a largo plazo.

Este enfoque refuerza los lazos de confianza con sus grupos de interés y con la sociedad en general, a través de tres pilares fundamentales:

- **Construir un futuro más verde:** Aprovechar la tecnología y los servicios digitales para lograr una transición integral (verde, social y digital) que impulse una economía competitiva y resiliente.
- **Ayudar a la Sociedad a prosperar:** Favorecer el desarrollo económico y social mediante la digitalización.
- **Liderar con el ejemplo:** Generar confianza a través de la gestión responsable de su actividad.

La gestión ESG está alineada a la estrategia de Compañía y se encuentra consolidada en el Plan de Negocio Responsable



La sostenibilidad, tanto en el "qué" como en el "cómo", es la clave para alcanzar los resultados económicos deseados, gestionando el negocio desde una perspectiva social y ambiental. Para

Telefónica, la gestión ASG (Ambiental, Social y Gobernanza) es transversal y parte fundamental de su ADN.

La Compañía ha priorizado la generación de valor económico bajo una conducta empresarial responsable. Sin embargo, fue en 2021 cuando dio un paso decisivo al adoptar la condición legal de **Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC)**, consolidando su compromiso con un modelo de negocio sostenible y con impacto positivo.

Esta transformación amplió su objeto social, incorporando **ocho actividades clave** dentro de cinco dimensiones fundamentales: **Modelo de negocio**, **Gobierno corporativo**, **Prácticas laborales**, **Prácticas ambientales** y **Prácticas con la comunidad**. De esta manera, la Compañía reafirma su propósito de equilibrar el crecimiento económico con el bienestar social y ambiental.



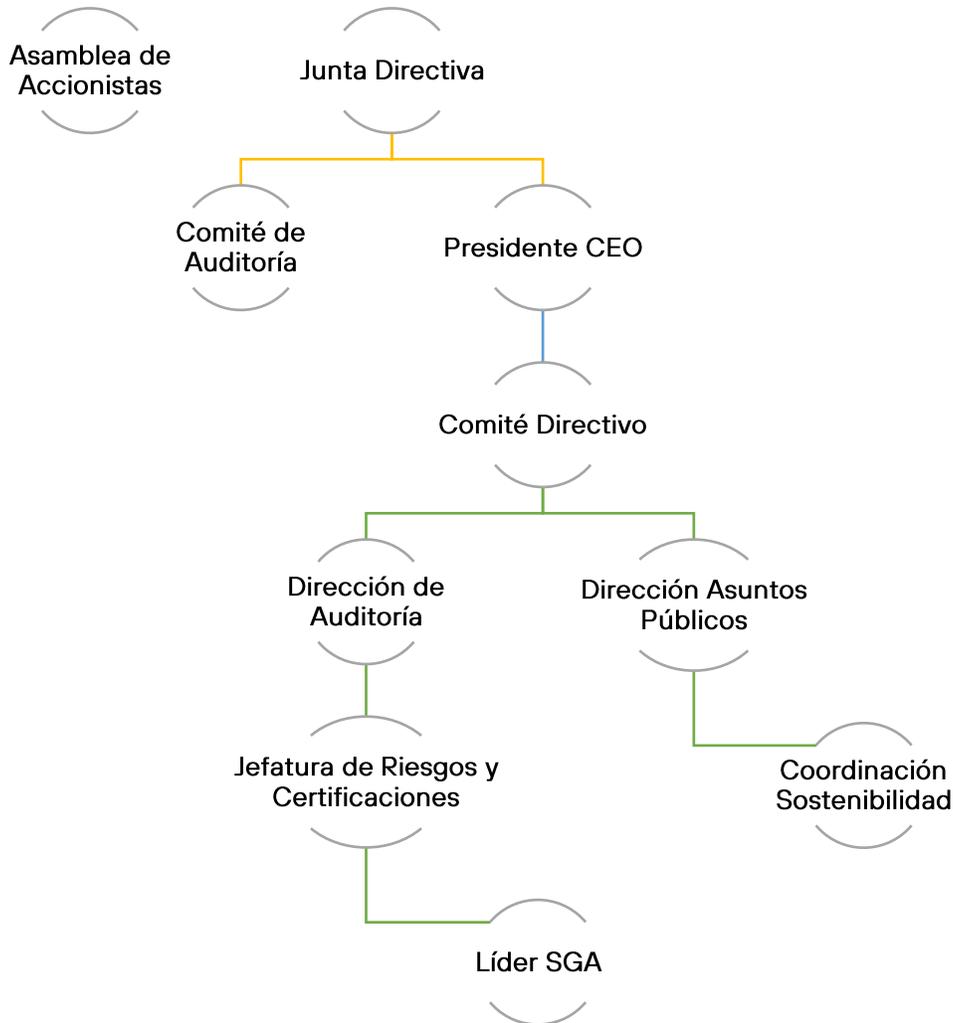
3.2.2.2. Gobernanza de la Sostenibilidad



Gobernanza

Estructura de Gobernanza

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



La estrategia de sostenibilidad del Emisor está integrada en su **Plan de Negocio Responsable**, el cual forma parte del modelo de negocio de la Casa Matriz y se replica en todas las operaciones del Grupo, incluyendo Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC. La supervisión y dirección de esta estrategia a nivel global corresponden al **Consejo de Administración** y a la **Comisión del Consejo de Sostenibilidad y Calidad de Telefónica S.A.**, que se reúne mensualmente para evaluar su implementación, gestionar riesgos y monitorear el cumplimiento de los objetivos establecidos.

A nivel local, la **Junta Directiva** es el máximo órgano de gobierno y participa activamente en integrar la sostenibilidad en la Compañía, ya que dentro de las actividades que desarrolla se encuentra la

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC

definición de lineamientos y directrices de la estrategia de sostenibilidad y el monitoreo periódico de los indicadores de gestión, riesgo y resultado que se le presentan. Así mismo, le corresponde supervisar el 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, entre ellas el Código de Buen Gobierno Corporativo y los Principios de Negocio Responsable. De manera periódica, la Junta Directiva revisa y aprueba la información relacionada con el avance de estos compromisos, incluyendo los aspectos ambientales, sociales y de cambio climático.

Anualmente, la Junta Directiva revisa el Informe de Gestión Responsable – Reporte Gestión BIC, previo a someterlo a revisión y aprobación de la Asamblea General de Accionistas.

En línea con lo indicado, a continuación, se resaltan las decisiones adoptadas por la Junta Directiva durante el año 2024, relacionadas con la agenda de Negocio Responsable, Riesgos y Sostenibilidad:

SESIÓN	DECISIÓN ADOPTADA
Sesión 161 Febrero 22 de 2024	<ul style="list-style-type: none"> Aprobó el Informe de Gestión de 2023(*). Aprobó el Plan de Auditoría de la sociedad para el año 2024(**).
Sesión 165 Octubre 29 de 2024	<ul style="list-style-type: none"> Aprobó la Política de Seguridad en la Cadena de Suministro Internacional de la Compañía.
Sesión 166 Diciembre 13 de 2024	<ul style="list-style-type: none"> Aprobó el presupuesto de la Sociedad para el año 2025 y la actualización del plan estratégico 2024 – 2026, con las dimensiones en cuanto a las metas financieras y operativas que se plantean para cada año del plan estratégico.

(*) El Informe de Gestión incluye aspectos de Sostenibilidad y Gestión BIC.

(**) El Plan de Auditoría incluye los riesgos del negocio y las consideraciones de los Sistemas de Gestión y ESG (Medioambiental, Social y de Gobernanza)

(***) El plan estratégico de la Sociedad incluye aspectos sobre la sostenibilidad, la economía, el medio ambiente y las personas y ha alineado sus palancas estratégicas hacia la mejora de la conexión con nuestros clientes, la simplificación del negocio y la preparación para el futuro. Este plan busca promover una industria resiliente y mantenernos a la vanguardia en factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG).

Por otra parte, la Junta Directiva en la sesión No. 160 del 14 de diciembre de 2023 aprobó el Plan Estratégico 2024-2026 y autorizó operaciones de endeudamiento a corto plazo por un monto de hasta COP \$350 mil millones o su equivalente en USD y operaciones de financiación a largo plazo de hasta por un monto de COP\$ 646 mil millones o su equivalente en dólares, para atender los compromisos de la operación y cubrir los vencimientos de la deuda que ocurran en 2024. En las sesiones No. 163 y 164 de junio y agosto de 2024, respectivamente, se presentaron avances sobre cierres de nuevos contratos de deuda vinculados al cumplimiento de Indicadores de Sostenibilidad.

El **Comité de Auditoría** desempeña un papel clave en el análisis de los informes del **Plan de Negocio Responsable** y en la supervisión del programa de auditoría interna, asegurando la evaluación integral de los riesgos del negocio, incluidas las consideraciones ESG (Medioambiental, Social y de Gobernanza).

El **Presidente (CEO)** lidera la definición y ejecución de la estrategia de sostenibilidad, garantizando su alineación con la misión del Emisor. Además, supervisa el cumplimiento de los indicadores ESG, la gestión de riesgos y los resultados asociados. En su rol, representa a la Compañía ante entidades públicas y privadas, promoviendo alianzas estratégicas para fortalecer la sostenibilidad y la reputación corporativa.

La **Dirección de Asuntos Públicos** y la **Coordinación de Sostenibilidad** lideran la consolidación de los objetivos del **Plan de Negocio Responsable**, asegurando su alineación con la estrategia corporativa. De manera periódica, presentan informes de avance al **Comité Directivo**, la **Presidencia**, el **Comité de Auditoría** y la **Junta Directiva**, proporcionando información clave para la toma de decisiones.

Asimismo, la **Dirección de Auditoría** es responsable de la gestión de **Riesgos Corporativos**, así como de la supervisión de los aspectos ambientales y del cambio climático. Estas funciones son desempeñadas en coordinación con la **Jefatura de Riesgos y Certificaciones** y la **Líder del Sistema de Gestión Ambiental**, garantizando un enfoque integral en la identificación, mitigación y reporte de riesgos ESG.

Integración de la Sostenibilidad en la Gestión Corporativa

La sostenibilidad es un pilar estratégico del Emisor, no solo alineado con su modelo de negocio, sino también con los intereses de sus grupos de interés. En este sentido, la retribución variable del equipo directivo está vinculada a métricas financieras y de retorno para los accionistas, así como a objetivos no financieros ESG. Entre ellos, destacan indicadores como el **Net Promoter Score (NPS)**, la **reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GHG)** y la **participación de mujeres en posiciones directivas**, reflejando el compromiso de la Compañía con el cambio climático, la equidad de género y la satisfacción de sus clientes.

En el 2024 el Comité de Auditoría brindó apoyo a la gestión de la Junta Directiva en el ejercicio de sus funciones. En este contexto, supervisó el cumplimiento del Plan de Auditoría aprobado por la Junta Directiva en la sesión No. 161 del 22 de febrero de 2024, el cual consideró los riesgos del negocio y la evaluación integral de todas las áreas de la Compañía.

3.2.3. 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.

3.2.3.1. Roles y responsabilidades



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 (incluyendo riesgos ESG) se le asigna 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.

3.2.3.2. Principales riesgos y oportunidades desde la perspectiva de Sostenibilidad



En el contexto de la sostenibilidad y por la naturaleza del negocio, estamos expuestos a varios tipos de riesgos y oportunidades ESG (ambiental, social y de gobernanza). El proceso de Gestión de Riesgos toma como referencia la estrategia y objetivos de la Compañía, como base para la identificación de los principales riesgos que pudieran afectar a su consecución, incluyendo 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 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 han tenido en cuenta las nuevas regulaciones sobre relevación de información ESG, así como, cambios en las condiciones actuales en las que opera la compañía en dichas materias, y;

- Las expectativas de nuestros 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.

A continuación, se detallan algunos de los riesgos ESG más relevantes en el contexto de Telefónica:

- **Riesgo Ambiental:** afectación directa o indirecta a las operaciones de Telefónica debido a temas ambientales, sobre todo por incumplimiento legal durante el despliegue y operación de la red, así como futuros impuestos, regulaciones o tasas ambientales. Se incluyen dentro de este riesgo aquellos asociados a cambios previsibles en la normativa ambiental y/o potenciales multas/sanciones por incumplimientos de normativa ambiental.
- **Cambio climático:** afectación directa o indirecta a las operaciones y líneas de negocio de Telefónica debido a las consecuencias del cambio climático. Se incluyen los riesgos de transición y los riesgos físicos. Seguimos las recomendaciones de TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) para analizar y gestionar los riesgos tanto físicos como de transición. Analizamos estos riesgos a medio y largo plazo para dos escenarios de concentración de CO₂ (Representative Concentration Pathways – RCP) 2.6 y 8.5 del IPCC (Panel Intergubernamental para el Cambio Climático de la ONU).
- **Derechos Humanos:** riesgo de posible impacto negativo de determinados derechos humanos como consecuencia de la actividad de la compañía. Este riesgo puede generarse tanto debido a la propia actividad de la compañía, frente a nuestros empleados, clientes, comunidades locales etcétera. así como a la actividad que llevan a cabo nuestros proveedores por encargo nuestro.
- **Adecuación a requerimientos de información ESG:** riesgo asociado al incremento de los requisitos de información solicitados por parte de los reguladores, analistas, inversores, clientes y otros grupos de interés a las diversas entidades legales del Grupo en materia ESG.

En Telefónica, la gestión de riesgos asociados a factores ESG abarca diversas áreas clave, incluyendo personas, clientes, privacidad, ciberseguridad, cambios tecnológicos, calidad y continuidad del servicio, cadena de suministro, transparencia fiscal y cumplimiento normativo, entre otros.

Al mismo tiempo, la creciente relevancia de la sostenibilidad representa una oportunidad estratégica. En un contexto de regulaciones medioambientales más estrictas, la transición hacia una economía más verde abre nuevas posibilidades para la Compañía. Sus productos y servicios contribuyen a que las empresas reduzcan emisiones de CO₂, optimicen operaciones, minimicen desperdicios y mejoren su huella de carbono.

Ejemplos concretos de este impacto incluyen:

- IoT, que permite un uso más eficiente de recursos como la energía y el agua.
- Big data, que mejora la planificación del tráfico y la calidad del aire.
- Drones y conectividad, que fortalecen la respuesta ante incendios.

Además, otra apuesta es la financiación sostenible, la cual se ha convertido en un pilar clave en la estrategia de descarbonización de la Compañía, motivando el cumplimiento de sus objetivos de reducción de emisiones y consumo energético.

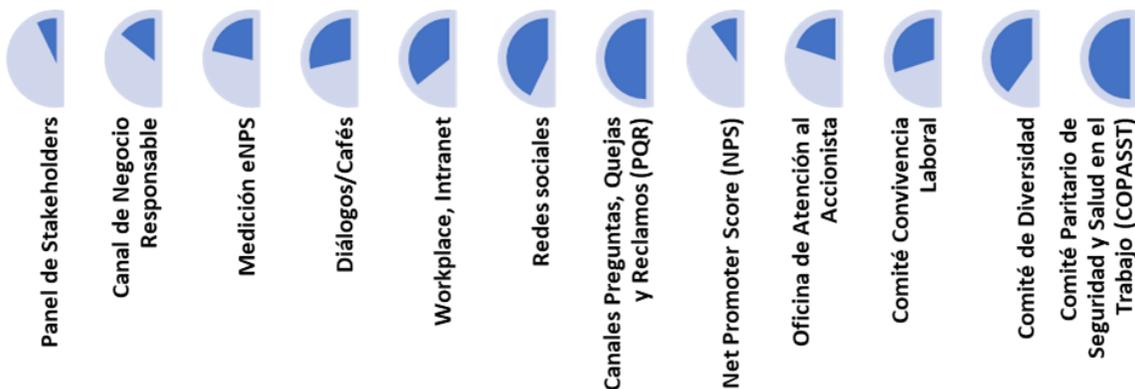
3.2.4. Relación con grupos de interés y Materialidad

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:



A través de los stakeholders se entiende el contexto en el que desarrolla la actividad la Compañía, así como, identifica tanto las fortalezas como las oportunidades de mejora en las que debe definir sus planes de acción.

3.2.4.1. Materialidad

Para actualizar los temas materiales, la Compañía sigue las recomendaciones de los Estándares GRI mediante un proceso en cuatro pasos:



1. **Análisis de contexto:** Se considera el monitoreo de medios, redes sociales, gremios, entes de control, competencia y agenda legislativa, además de la misión, portafolio de productos y servicios, análisis del sector, cadena de valor, contexto de sostenibilidad y sociedades BIC, junto con la identificación de los grupos de interés.
2. **Identificación de impactos reales y potenciales:** Basado en el estudio de EY (2020) sobre contribución al desarrollo humano, el Sistema de Gestión Integrado y el análisis de aportes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
3. **Evaluación de importancia y desempeño:** A través de la consultora Ipsos, se realizó una Evaluación de Materialidad (2023) para identificar los aspectos relevantes que impactan a los grupos de interés y el modelo de negocio. Este proceso incluyó consultas a stakeholders clave en 8 mercados Hispam (con 807 encuestas en Colombia de un total de 3,477). Se mantiene vigente para el 2024.
4. **Priorización de impactos significativos:** Los temas se clasifican en una matriz que cruza importancia con desempeño percibido, enfocando la gestión en los aspectos más relevantes con menor desempeño identificado.

Este enfoque permite asignar recursos de manera estratégica y gestionar los temas más críticos para la sostenibilidad y el desempeño de la Compañía.

3.2.4.1.1. Temas materiales

La Matriz de Materialidad de la Compañía organiza los temas materiales en dos ejes principales: importancia (para los grupos de interés) y desempeño (percibido por la organización).

Los temas están agrupados en siete dimensiones clave que abarcan 18 variables principales.

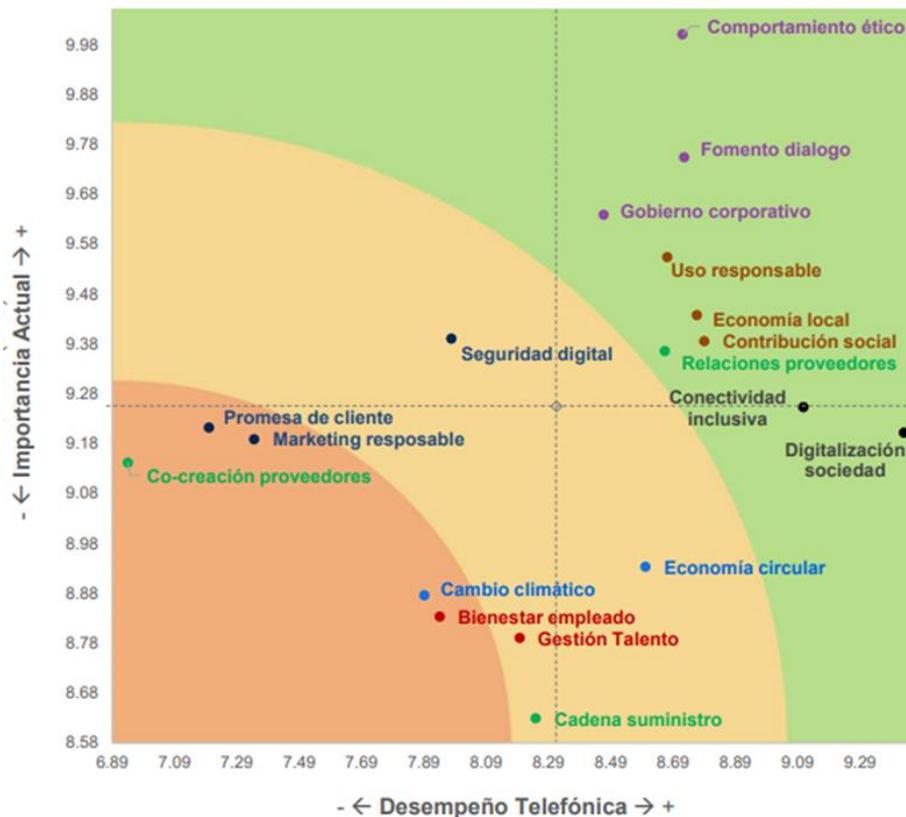
Dimensión	Definición	Asuntos
Relación con el cliente	Aspectos relacionados con el servicio, atención, calidad y seguridad de productos y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Promesa Cliente • Seguridad digital • Marketing responsable
Gestión del capital humano	Incluye talento, diversidad, cultura organizacional y bienestar de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar de los empleados • Gestión de Talento

Relación con socios y proveedores	Compromiso con la sostenibilidad en la cadena de valor y relaciones de largo plazo.	<ul style="list-style-type: none"> • Relación proveedores • Cadena de suministro • Co-creación proveedores
Ética empresarial y gobierno corporativo	Prácticas éticas, cumplimiento normativo, transparencia y respuesta ante emergencias.	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento ético • Fomenta el diálogo • Gobierno Corporativo
Conectando a toda la sociedad	Garantizar el acceso, continuidad y uso responsable de la tecnología para el desarrollo social.	<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad inclusiva • Digitalización sociedad
Cambio climático y medio ambiente	Minimización del impacto ambiental y promoción de la economía circular y la biodiversidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Economía Circular • Cambio Climático
Impacto en la sociedad	Contribución al desarrollo socioeconómico, empleo, acción social y salud pública.	<ul style="list-style-type: none"> • Economía local • Uso responsable • Contribución social

Matriz de Materialidad

La matriz de materialidad de Telefónica evalúa los temas clave según dos dimensiones:

- **Importancia actual (+ eje vertical):** Refleja la relevancia percibida de los temas por los grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, sociedad, accionistas, entre otros).
- **Desempeño de Telefónica (+ eje horizontal):** Muestra qué tan bien está gestionando la empresa cada uno de estos temas.



Análisis de Materialidad

- El cuadrante superior derecho (verde claro) muestra los asuntos de Alta importancia y alto desempeño. Los Temas estratégicamente bien gestionados:
 - **Comportamiento ético, gobierno corporativo y fomento del diálogo:** Telefónica mantiene una gobernanza sólida, alineada con la transparencia y la confianza de sus stakeholders, aspectos clave dentro del marco TCFD.
 - **Uso responsable, economía local, contribución social y relaciones con proveedores:** Elementos fundamentales para garantizar la resiliencia operativa y fortalecer la cadena de valor ante riesgos regulatorios y de mercado.
 - **Conectividad inclusiva y digitalización de la sociedad:** Telefónica impulsa una transición digital sostenible, clave en la mitigación y adaptación a los desafíos climáticos.
- El cuadrante superior izquierdo (verde oscuro) muestra los asuntos de Alta importancia pero bajo desempeño
 - **Seguridad digital:** Aunque es un tema crítico para la confianza de los clientes y la gestión de riesgos cibernéticos, aún hay margen de mejora. Desde la perspectiva TCFD, la ciberseguridad es fundamental para garantizar la estabilidad y continuidad del negocio en escenarios de disrupción climática y digital.
- El Cuadrante inferior derecho (amarillo claro) muestra los asuntos de Menor importancia pero buen desempeño
 - **Economía circular:** Aunque actualmente no es percibida como prioritaria por los grupos de interés, Telefónica ha avanzado en la gestión de residuos y eficiencia de recursos, elementos clave en la estrategia climática de reducción de huella de carbono.
- El Cuadrante inferior izquierdo (naranja/rojo) muestra los asuntos de Baja importancia y bajo desempeño
 - **Cambio climático, bienestar del empleado y gestión del talento:** Aunque la percepción de su relevancia aún es baja, es fundamental reforzar estrategias de adaptación climática, transición energética y bienestar laboral. La preparación ante riesgos físicos y de transición climática es clave para la sostenibilidad a largo plazo.
 - **Cadena de suministro:** Es crucial fortalecer la gestión de proveedores en términos de resiliencia climática y reducción de emisiones (Alcance 3), alineándose con los compromisos globales de descarbonización.

La reflexiones Estratégicas bajo el Enfoque de análisis de Reiskos están centradas en:

- **Fortalecer la gestión de riesgos climáticos y de ciberseguridad,** garantizando una infraestructura digital resiliente ante eventos extremos y amenazas emergentes.
- **Acelerar la integración de la sostenibilidad en la cadena de suministro,** estableciendo criterios más estrictos en términos de huella de carbono y economía circular.
- **Impulsar el cambio climático como una prioridad estratégica,** aumentando la inversión en eficiencia energética, transición a energías renovables y reducción de emisiones.

3.2.5. 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 programas 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 2024 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.

3.2.5.1. 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 2024 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.

3.2.5.2. Cambio Climático



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.

En 2020, la Compañía reforzó su compromiso con nuevos objetivos climáticos para 2025, 2030 y 2040, alineados con el Acuerdo de París y validados por SBTi. En 2022, Telefónica se convirtió en la primera operadora de telecomunicaciones con objetivos de cero emisiones netas para 2040 validados por esta iniciativa.

Plan de Acción Climática

El **Plan de Acción Climática** establece cómo la Compañía alinea su modelo de negocio con las recomendaciones científicas más ambiciosas en materia climática las cuales se integran en su modelo de gobierno y se aprueban anualmente por el Consejo de Administración. El plan define la estrategia de descarbonización basada en ciencia, con acciones verificables y responsabilidades claras.

El plan tiene un alcance global y transversal, impactando todas las entidades de Telefónica y sus distintas áreas. Este plan es aprobado por el Consejo de Administración, previo análisis por parte de la Comisión de Sostenibilidad y Regulación.

Adicional a ello, un porcentaje de la retribución variable de los empleados, incluido el Comité de Dirección, está vinculado al cumplimiento de los objetivos anuales y plurianuales de reducción de emisiones de CO₂.

En este documento, se cuantifican las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), se presentan los objetivos validados por la iniciativa **Science Based Targets (SBTi)** y se definen acciones específicas para alcanzarlos, tanto en las operaciones propias como en la colaboración con clientes y proveedores.

Este Plan, el tercero desarrollado por la Compañía, sigue las directrices de la **Task Force on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD)** y permite anticiparse a los requisitos regulatorios emergentes.

La versión 2024 incorpora las nuevas normativas en materia climática y actualiza los datos y el desempeño. Asimismo, describe las principales palancas de descarbonización, detallando las acciones clave ya implementadas y las previstas para el futuro.

Ruta hacia las Cero Emisiones Netas

- **Para 2025:** Reducirá un 90% de sus emisiones de Alcance 1 y 2 en principales mercados y neutralizará el 10% restante. Disminuirá un 39% de las emisiones de Alcance 3.
- **Para 2030:** Reducirá un 90% de sus emisiones de Alcance 1 y 2, y un 56% de Alcance 3.
- **Para 2040:** Alcanzará las cero emisiones netas, reduciendo el 90% de sus emisiones en Alcances 1, 2 y 3 y neutralizando el 100% de las emisiones no reducidas.

Telefónica reafirma su liderazgo climático con acciones concretas y medibles para una economía baja en carbono. En los últimos ocho años, la Compañía ha reducido sus emisiones **en los Alcances 1 y 2 desde 2015** en un **73%**. Anticipándose en los últimos años a los objetivos inicialmente establecidos.

Modelos Claves del Plan de Acción

1. **Modelo Operacional:** Optimiza procesos internos, redes, energía renovable y eficiencia energética.
2. **Modelo de Cadena de Valor:** Reduce emisiones de Alcance 3 con proveedores y criterios de ecodiseño.
3. **Modelo Comercial:** Impulsa soluciones digitales para reducir emisiones en clientes.
4. **Modelo Económico:** Integra el análisis financiero del cambio climático y un precio interno del carbono.
5. **Modelo de Gobernanza:** Asegura transparencia, compromiso y alianzas con grupos de interés.

A continuación, se presentan los programas que Telefónica tiene en marcha para avanzar en su transición climática:



Para ampliar el detalle de este plan consulta: [Plan de Acción Climática](#)

3.2.5.2.1. Modelo de Gobierno



La estrategia de energía y cambio climático forma parte integral del Plan de Negocio Responsable de la Compañía a nivel corporativo, aprobado por el Consejo de Administración. La Comisión de Sostenibilidad y Regulación del Consejo, que se reúne mensualmente, supervisa su implantación, revisa los riesgos climáticos y realiza el seguimiento de los objetivos.

Desde 2007, la Oficina Global de Energía y Cambio Climático lidera el direccionamiento de la estrategia, con la participación de áreas clave como Operaciones (GCTIO), Medioambiente y otras unidades implicadas según la temática, como Compras y Riesgos. Esta oficina coordina la implementación del Plan de Acción Climática, asegurando su alineación con la transición a una economía baja en carbono.

3.2.5.2.1.1. Gobernanza y Supervisión

A nivel local, la estrategia de energía y cambio climático está alineada con el Plan de Negocio Responsable, mediante mecanismos de supervisión y seguimiento de riesgos climáticos por parte de los siguientes órganos:

- **Junta Directiva, Comité de Auditoría y Presidencia:** Supervisan riesgos climáticos y oportunidades, asegurando su integración en la estrategia corporativa. Los Estatutos Sociales, el Código de Buen Gobierno Corporativo y su Anexo No. 3- Reglamento de la Junta Directiva establecen que los miembros de la Junta Directiva serán profesionales de alta calidad moral y ética, con competencias gerenciales de liderazgo que le permitan contribuir a la Compañía por su especial conocimiento del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, de aspectos financieros y de **riesgos**, de asuntos jurídicos, de temas comerciales y de manejo de crisis. Para más información sobre los miembros de la Junta Directiva y sus capacidades remitirse al portal web [Junta Directiva de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC | Telefónica Colombia](#) y sobre sus decisiones y gestiones al [Informe de Cumplimiento de Prácticas de Buen Gobierno Corporativo | Telefónica Colombia](#) 2024.

Notas:

Más información sobre la Supervisión de Riesgos en Roles y responsabilidades Gestión de Riesgos

Ver más sobre las gestión y decisiones de la Junta Directiva relacionadas con Sostenibilidad y Cambio climático en el capítulo de Gobernanza de la Sostenibilidad

- **Dirección de Asuntos Públicos y Coordinación de Sostenibilidad:** Desde esta dirección se lleva el rol de Representante de la Alta Dirección del Sistema de Gestión Ambiental. Desde su coordinación de Sostenibilidad se lidera la consolidación de objetivos ESG y presentan informes de avance al Comité Directivo y otros órganos de gobierno.
- **Líder del Sistema de Gestión Ambiental:** define y supervisa lineamientos y controles ambientales para el cumplimiento de los objetivos entorno a temáticas como el cambio climático, la economía circular, eficiencia energética y la cadena de suministro sostenible, entre otros, así como la minimización de riesgos e impactos ambientales en toda la cadena de valor, coordinado con las áreas gestoras y presentando los avances a la Alta Dirección del Sistema de Gestión Ambiental.

3.2.5.2.1.2. Roles Claves en la Gestión del Cambio Climático

I. Comité Ambiental

- Realiza seguimiento anual a requisitos legales, riesgos y oportunidades climáticas.
- Define y monitorea objetivos, metas y programas ambientales.
- Coordina iniciativas de eficiencia energética y energías renovables.

II. Representante de la Alta Dirección en Materia Ambiental

- Velar por la implantación y mantenimiento del SGA, asegurando el cumplimiento normativo.
- Rendir cuentas sobre el SGI en revisiones anuales.
- Elevar propuestas a la Alta Dirección con impacto en el SGI.

- Garantizar la asignación de recursos adecuados.
- Promover la formación y toma de conciencia climática en la organización.

III. Experto en Medio Ambiente y Cambio Climático

- Lidera el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 y coordina su despliegue en la operación.
- Identifica y evalúa requisitos legales y normativos.
- Supervisa y reporta indicadores de gestión climática y ambiental al Comité Ambiental y Alta Dirección.
- Identifica y gestiona riesgos y oportunidades climáticas.
- Evalúa impactos ambientales y establece controles operacionales para su aplicación por las áreas gestoras.
- Promueve la incorporación de criterios climáticos en la toma de decisiones estratégicas, iniciativas de transición a energías limpias y economía circular.
- Coordina la integración del cambio climático en la estrategia corporativa, el contexto de riesgos de la organización y el sistema de gestión ambiental.

IV. Energy Manager

- Impulsar proyectos de eficiencia energética y energías renovables.
- Mide y gestiona el consumo de energía en la organización.
- Implementa proyectos de eficiencia en redes y oficinas.
- Coordinar la integración del cambio climático en la estrategia corporativa.

V. Coordinación de Sostenibilidad en la Estrategia Climática

- Consolidar y realizar el seguimiento de los objetivos de sostenibilidad y cambio climático.
- Coordinar la integración del cambio climático como asunto material en la estrategia corporativa y en la definición de estrategias que respondan a las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés.
- Coordinar la presentación de informes de avance al Comité Directivo y Junta Directiva.
- Promover y posicionar iniciativas de transición a energías limpias y economía circular.

Revisión por la Alta Dirección

En cumplimiento del Estándar Internacional ISO 14001, la Alta Dirección revisa el Sistema de Gestión Ambiental de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión por la dirección incluye consideraciones, entre ellas cambios en los riesgos y oportunidades, incluyendo los relacionados con el clima.

En su última revisión, se comunicó la existencia de riesgos en dos frentes:

1. **Cambio Climático:** afectación directa o indirecta a las operaciones y líneas de negocio debido a las consecuencias del cambio climático. Se incluyen los riesgos físicos y de transición. Este riesgo se compone de una evaluación a nivel local que se complementa con otra evaluación a nivel global de más largo plazo, en línea con las exigencias regulatorias y legales, así como la creciente demanda de información sobre la exposición a los riesgos climáticos del negocio por parte de analistas e inversores. Este marco de reporte se basa en las recomendaciones de la TCFD considerando los impactos potenciales en diferentes escenarios y periodos climáticos.
2. **Ambientales:** este riesgo trata sobre la afectación directa o indirecta a las operaciones de Telefónica debido a temas ambientales, por incumplimiento legal durante el despliegue y operación de la red, así como futuros impuestos, regulaciones o tasas ambientales; por ejemplo:

- Pasivos ambientales: equipos o componentes de la red, que podrían causar problemas de contaminación: por ejemplo, tanques de combustible en mal estado o ilegales; equipos de aire acondicionado con gases fluorados prohibidos y equipos que generan ruido.
- Gestión de residuos: gestión inadecuada de residuos, sobre todo residuos eléctricos y electrónicos (RAEE) de operaciones y clientes, así como los residuos peligrosos (baterías, aceites,) que no se entregan a gestores adecuados.
- Posible incumplimiento de la legislación ambiental, por parte de nuestros proveedores y su propia cadena de suministro que pueda conllevar responsabilidades para Telefónica y/o impacto en su reputación.
- Cambios previsible en la normativa ambiental, como por ejemplo 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.

Como resultado, se determinan acciones a seguir para disminuir potenciales riesgos relacionados con el cumplimiento de requisitos legales ambientales en actividades de publicidad y almacenamiento de combustibles. Así mismo, se deberá continuar impulsando proyectos de eficiencia energética ante la eventual aparición de periodos prolongados secos que generen nuevamente alertas de racionamiento de energía.

Basados en esa revisión, se establecieron las siguientes Metas, Compromisos e iniciativas:

- Reducción del consumo energético y emisiones de CO2.
- Implementación de proyectos de energía renovable en la operación.
- Integración de criterios climáticos en la toma de decisiones financieras y de inversión.
- Revisión y mejora continua del Plan de Acción Climática.
- Gestión de recursos asociados a proyectos de eficiencia energética y gestión del riesgo.

3.2.5.2.1.3. Espacios y Esquemas de Sensibilización y Formación:

Workshop Global de Energía y Cambio Climático 2024

El **Workshop Global de Energía y Cambio Climático** de Telefónica es el principal foro anual para impulsar la transformación energética de la compañía, reuniendo a más de 250 líderes de la compañía, de todas las operaciones incluida Colombia, que gestionan las agendas clave de Medio Ambiente, Cambio y Climático, Sostenibilidad, infraestructura de red, finanzas y riesgos, incluido el Presidente de la Compañía en Colombia, y el Director de Operaciones y TI, aliados y proveedores estratégicos. En su 15ª edición, celebrada en Colombia, se abordaron espacios de formación sobre avances en descarbonización y se reafirmó el compromiso con una economía baja en carbono.

Durante tres días de trabajo, se destacó la importancia del **Plan de Acción Climática**, alineado con objetivos ambiciosos: **cero emisiones netas en 2040, 100% energía renovable y residuo cero en 2030**. Las sesiones contaron con la participación de áreas clave finanzas, compras y sostenibilidad, reflejando la visión de que la tecnología es un pilar esencial en la transición verde.

Este Workshop refuerza la apuesta de Telefónica por la innovación y la sostenibilidad, clave para avanzar en la transición energética y reducir el impacto ambiental.

Otras formaciones

La Compañía ha promovido programas de formación especializada para fortalecer las competencias del equipo y de los roles críticos dentro del **Sistema de Gestión Ambiental**. Estas capacitaciones, abarcan diversas áreas clave relacionadas con la gestión del cambio climático, la eficiencia energética y la identificación y mitigación de riesgos ambientales.

Entre los cursos ofrecidos se encuentran:

- **Economía Circular:** Formación en estrategias para optimizar el uso de recursos, reducir residuos y fomentar modelos de negocio sostenibles.
- **Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD):** Capacitación sobre la evaluación y divulgación de riesgos y oportunidades financieras relacionadas con el clima, alineada con estándares internacionales.
- **Finanzas Sostenibles:** Enfoque en la integración de criterios ESG en la toma de decisiones financieras, el acceso a financiamiento verde y la inversión responsable, así como los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.
- **Sistema de Gestión de la Energía según ISO 50001:2018:** Implementación de prácticas de eficiencia energética para reducir el consumo y mejorar el desempeño ambiental.
- **Cálculo de Huella de Carbono:** Metodologías para medir, gestionar y reportar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en conformidad con los estándares internacionales.
- **Interpretación e Implementación de la Norma ISO 14001:2015:** Directrices para la integración de un sistema de gestión ambiental efectivo, asegurando el cumplimiento normativo y la mejora continua.

Estos programas han sido diseñados para garantizar que el equipo de la Compañía cuente con los conocimientos y herramientas necesarios para gestionar eficazmente los desafíos ambientales, fortalecer la resiliencia organizacional y contribuir activamente a los compromisos climáticos y de sostenibilidad.

3.2.5.2.2. Riesgos y Oportunidades del Cambio Climático

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 en el ámbito climático contemplados para el análisis son:

		Tipo	Consecuencias	Impacto Financiero	Gestión y mitigación del riesgo
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	Incremento de los costes operacionales. Largo plazo	Para gestionar este riesgo tenemos varias líneas de actuación con el objetivo de reducir el consumo eléctrico asociado a la refrigeración. Promovemos multitud de proyectos de eficiencia energética, tanto para reducir

		para temperaturas bajas o altas).			el consumo en climatización (por ejemplo, free cooling, liquid cooling, modernización de equipos, etcétera) como el del propio equipamiento de red, incluyendo especificaciones técnicas en los equipos de red para que puedan operar a temperaturas más elevadas o frías.
	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 extremas 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.	Incremento de los costos operacionales por reposición de activos		Para gestionar este riesgo, contamos con el Sistema de Continuidad de Negocio incluido en nuestro Plan de Adaptación para gestionar de forma preventiva los riesgos, garantizando la máxima

		Sequías	- Olas de sequías 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).	dañados.	resiliencia de nuestras operaciones ante cualquier posible interrupción. Entre ellas se incluyen:
		Vientos extremos/ Huracanes	-La exposición a viento extremo puede producir el colapso de estructuras de los equipos.	Descenso en los ingresos por indisponibilidad del servicio. Largo plazo	a) Planes de Continuidad de Negocio que establecen cómo restaurar las funciones esenciales que hayan sido interrumpidas; y
		Incendios forestales	-La exposición a incendios forestales puede producir fallas y destrucciones en infraestructura.		b) Sistema de Gestión de Crisis para gestionar amenazas de alto impacto. Cuenta con un Comité de Crisis, que incluye especialistas para cada tipo de incidente. Por otra parte, en el modelo seguros de la Compañía se considera la posible afectación de los activos por la ocurrencia de eventos climáticos extremos.
Riesgos de Transición	Reputacionales	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.	Mediano plazo	Se realiza seguimiento constante por parte del comité ejecutivo para garantizar el cumplimiento del plan de acción climática
	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	Incremento de los costos operacionales. Mediano plazo	Para gestionar este riesgo y reducir nuestra exposición al aumento de los precios de la electricidad, hemos puesto en marcha dos planes principales: a) Plan de Eficiencia Energética, que nos permite consumir menos electricidad; y b) Plan de Electricidad Renovable, que reduce nuestros costos de operación y nos hace menos dependientes de las fluctuaciones de los precios de la electricidad gracias a los acuerdos de compra de electricidad a largo plazo (PPAs).

Las oportunidades en el ámbito climático contemplados para el análisis son:

	Tipo	Consecuencias	Impacto Financiero	Gestión de la oportunidad
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.	Reducción de los costes operacionales. Mediano plazo	Con el Plan de Eficiencia Energética nuestro objetivo es desvincular el crecimiento de nuestro negocio del consumo de energía y por ello está integrado en nuestra estrategia global de Cambio Climático.
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 de los costes operacionales. Mediano plazo	Este Plan nos proporciona una importante ventaja competitiva en nuestro sector, ya que aumenta la eficiencia y resiliencia de nuestras redes.
	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.		Desde el 2020 hemos implementado más de 65 proyectos de eficiencia energética que nos han permitido tener considerables ahorros de energía y por tanto de costes. Hemos logrado mantener nuestro consumo de energía estable desde 2015, a pesar del crecimiento exponencial del tráfico que pasa por nuestras redes. Uno de los objetivos estratégicos de Cambio Climático es apostar por las Energías Renovables como fuente sostenible para nuestro negocio, logrando que el 100% del consumo eléctrico proceda de fuentes renovables en 2030. El Plan de Energía Renovable contempla todo tipo de soluciones: autogeneración, compra de energía renovable con garantías de origen, generación distribuida y PPAs a largo plazo. El Plan nos permite no solo reducir nuestra exposición a las variaciones del mercado, sino que nos ha permitido generar considerables ahorros en el coste de la electricidad como resultado de los acuerdos de compra a largo plazo y la generación distribuida.

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.	Aumento de los ingresos como consecuencia de una mayor demanda de productos y servicios que contribuyan a la	El potencial futuro de la tecnología como una oportunidad, siendo la digitalización esencial para afrontar los retos medioambientales. Así, Telefónica desarrolla nuevos servicios digitales basados en Conectividad de Banda Ancha, IoT, cloud y big data, que tienen el potencial de optimizar el consumo de recursos de nuestros clientes y reducir así su impacto en el medioambiente. La unidad de negocio de Telefónica Tech impulsa el crecimiento de los servicios digitales que involucran IoT/big data y cloud para alcanzar una mayor escala e integrar las principales soluciones digitales que ayuden a nuestros clientes B2B a avanzar hacia un mundo más digital y sostenible.
	Cloud	Servicio que apoya a la reducción del coste de operación y de inversión para las empresas.	descarbonización de la economía. Mediano plazo	
	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.	Mejora de las condiciones de financiación. Ampliación de la base y tipología de inversores. Mediano plazo	Telefónica utiliza otros instrumentos de financiación bancaria sostenible, como préstamos y créditos ligados a objetivos de sostenibilidad, que le permiten avanzar en la consecución de objetivos corporativos ligados a la reducción de emisiones.

Tabla 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.

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 sufrirá 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.

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

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 a 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 COP	98,826,773 COP	99,965,653 COP
	RCP 8.5	3,831,746,670 COP	3,397,788,939 COP	3,812,440,478 COP
Agudos	RCP 2.6	2,371,651,428,718 COP	2,380,730,161,309 COP	2,380,601,195,563 COP
	RCP 8.5	2,264,369,727,083 COP	2,264,050,065,171 COP	2,263,598,082,501 COP

Tabla 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 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.

Con el objetivo de garantizar la resiliencia de nuestros activos, definimos un Plan de Adaptación, cuyos pilares principales son los planes de continuidad de negocio, de eficiencia energética y de energía renovable, que nos ayudan a reducir la exposición a los riesgos físicos y adaptarnos a las consecuencias del cambio climático.

El [Plan de Acción Climática](#) Global del cual la operación de Colombia hace parte recoge nuestra estrategia de energía y cambio climático y cómo esta se integra de forma transversal en toda la

Compañía. Cuenta con acciones específicas alineadas con las recomendaciones científicas climáticas más ambiciosas y está enfocado a construir un futuro más verde. Nuestra ruta hacia el cero neto implica minimizar nuestras propias emisiones (alcance 1 y 2), neutralizar las restantes y potenciar el uso de nuestros productos y servicios Eco Smart, que evitan las emisiones de nuestros clientes.

Nota: Para más información sobre afectación a la estrategia de negocio y respuestas a los riesgos, consultar Tabla Riesgos y Oportunidades contemplados en el ejercicio de cuantificación para La Compañía

3.2.5.3. Energía



TC-TL-130a.1

Telefónica 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.

El consumo responsable de la energía es una de las mayores oportunidades de generar ahorros y eficiencias para la Compañía, a través de la implementación de proyectos de eficiencia energética, autogeneración y consumo de energías alternativas y más limpias.

En 2024, el consumo total de energía fue de **1.023.818 Gigajulios (GJ)**, es decir 7% menos que en 2023. Esto comprende el consumo directo de la Compañía de dos tipos de energía: eléctrica (incluye autogeneración) y combustibles:

	2024	Porcentaje
Consumo Total de Combustible (GJ)	38.683	4%
Consumo total de Electricidad (GJ) + Autogeneración	985.135	96%
Consumo total de Energía (GJ)	1.023.818	100%

El porcentaje de electricidad de la red fue del 96% respecto del funcionamiento de toda la operación. En 2024, el consumo total de energía eléctrica de la operación incluido sitios de terceros alcanzó los 985.135 GJ. De este total, 978.292 GJ correspondieron a energía suministrada por la red de distribución nacional y 6.843 GJ fueron autogenerados mediante sistemas fotovoltaicos implementados en la segunda fase del Proyecto PPA On Site.

La distribución del consumo eléctrico de la Compañía fue la siguiente: el 89% se destinan para la gestión en sitios técnicos, el 6% en Datacenters, el 4% frente comercial y 1% en oficinas.

Gracias al compromiso con la eficiencia energética, 841.575 GJ del consumo total provinieron de fuentes renovables, lo que representa el 92,7% de la energía eléctrica utilizada en instalaciones propias y el 85,4% del consumo eléctrico total.

3.2.5.4. 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 tomaron 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 2024 se mantiene el factor de emisión de CO₂ de electricidad para Colombia en 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.

En 2024 las emisiones de Alcance 1 y 2 sumaron 14.872 Toneladas. Gracias a la implementación de un ambicioso programa de eficiencia energética la Compañía ha disminuido en un **73%** las emisiones de carbono desde 2015 -año desde el cual se empezó a calcular el inventario de huella de carbono y se establecieron los compromisos de acción climática – es decir, ha reducido la emisión de 39.488 toneladas de CO₂.

De igual manera, la Empresa sigue impulsando el modelo de consumo de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables, que en 2024 llegó al 92,7% sobre consumo en los sitios propios; y a 85,4% sobre el consumo total de energía eléctrica de toda la operación, incluido sitios de terceros, que nos ayudó a evitar más de 26.182 tCO₂.

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
CO ₂ emisiones directas (Alcance 1)	18.897	17.534	16.814	15.025	12.036	12.689	14.101	11.040	10.141	10.406
CO ₂ emisiones indirectas (Alcance 2)	35.463	36.436	36.153	35.499	18.530	15.314	20.971	6.846	5.558	4.466
CO ₂ Totales – Toneladas–	54.360	53.970	52.967	50.524	30.566	28.003	35.072	17.886	15.699	14.872

3.2.5.5. Gestión de Residuos y Economía Circular



TC-TL-440a.1

Las redes de telecomunicaciones requieren mantenimientos preventivos y correctivos y esto genera residuos asimilables a urbanos, de manejo especial (RAEE – escombros) y peligrosos debido al uso de diferentes insumos como filtros, baterías, aceites, gases refrigerantes, pinturas, luminarias, repuestos, fibra, aparatos eléctricos y electrónicos, entre otros. Para estas actividades se han definido diferentes controles operacionales y se gestionan los residuos de acuerdo con las normas ambientales aplicables.

En 2024 se gestionaron 11.398 toneladas de residuos, provenientes en su mayoría de la operación y mantenimientos de la red, los sistemas de respaldo eléctrico y obras para el despliegue de infraestructura. El 99,6% de los residuos son No Peligrosos y el 0,4% de los residuos son Peligrosos y por las características de éstos no se reincorporan en la operación, pero si se usan como materia prima para otros procesos productivos.

La Compañía se apoya en aliados especializados y debidamente autorizados para realizar una adecuada gestión, manejo, transporte y disposición de los residuos peligrosos y de manejo especial. No se realiza gestión de los residuos dentro de las instalaciones de la Compañía, todos se tratan a través de estos gestores autorizados en sus respectivas plantas.

Para realizar el control de los residuos generados se han definido mesas de trabajo especializadas a fin de realizar seguimiento mensual a la generación y disposición adecuada de los residuos por parte de los Aliados, teniendo en cuenta el tipo de residuo generado, la disposición adecuada, los gestores utilizados y el tipo de tratamiento, siempre garantizando que dicha gestión se de en el marco de la regulación y la implementación de controles operacionales adecuados. Así se garantiza el control y trazabilidad de la información sobre el proceso desde la generación hasta la disposición final de los residuos.

La Empresa utiliza la herramienta GreTel para realizar el control de datos de los residuos generados a nivel nacional, la cual permite el cargue de la información por cada uno de los grupos de residuos definidos y generados en la organización, a su vez esta plataforma recibe el cargue de la información de los residuos gestionados por los Aliados o diferentes áreas de la Compañía. En relación con los residuos peligrosos, Telefónica Movistar Colombia garantiza el respectivo informe anual ante la autoridad ambiental competente.

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 2024 se reusaron gracias a este mecanismo 520.163 equipos, equivalente a 235 toneladas.

A su vez, se han optimizado los mantenimientos preventivos y correctivos en la Compañía disminuyendo la frecuencia de estos y sus residuos, comprando equipos más eficientes, libres de mantenimiento y con una vida útil mayor. La Compañía 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 2024 se han replegado 9.868 toneladas.

Estas iniciativas llevaron a que en 2024 el 99,7% de los residuos se reciclaran, mientras que un 0,7% tuvieron otros tratamientos como vertederos e incineración y depósito en celdas de seguridad, cuando existen limitaciones de acceso a la zona o por las características del residuo:

Tipo de Residuo	Residuo	Reciclaje	Disposición Final		Total general
			Vertedero e Incineración	Otros, Ej. Celdas	
No Peligroso	Papel y Cartón	66,9	0	0	66,9
	Cables, Tuberías Plásticas y Metales	10.281,2	0	0	10.281,2
	RAEE Operaciones y Oficinas	64,7	0	0	64,7
	Teléfonos Móviles de Clientes	2,5	0		2,5
	RAEE Clientes (Excepto celulares)	39,8	0	0	39,8
	Otros Residuos No Peligrosos (Demolición/Construcciones)	869,0	15,9	6,9	891,8
Total No Peligroso		11.324,1	15,9	6,9	11.346,9
Peligroso	Fluorescentes	0,5	0	0,2	0,7
	Baterías	25,4	0,1	-	25,4
	Otros Residuos Peligrosos	0,8	1,4	7,1	9,3
	Aceites Usados	11,7	2	1,9	13,6
	Gases Refrigerantes y sus Equipos	1,6	0	-	1,6
	RAEE Operaciones y Oficinas (Pantallas CRT, PCB, con aceites)	0,3	0	-	0,3
Total Peligroso		40,3	1,4	9,2	51,0
TOTAL GENERAL		11.364,4	17,4	16,1	11.398
% TOTAL TIPO DE TRATAMIENTO		99,7	0,2	0,1	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.

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

3.2.6.1. Conectividad para el crecimiento digital



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

El 2024 fue un año desafiante en términos sociales, políticos y ambientales, factores que impactaron de manera significativa en las variables económicas. Para afrontar estos retos, la Compañía se centró en identificar oportunidades y las mejores formas de adaptarse a estos efectos, reinventándose y buscando nuevos modelos de crecimiento con una base digital. En este contexto, se impulsaron acciones para contribuir a la construcción de sociedades más inclusivas y sostenibles.

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 acompañando en simultánea, la 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 su talento. Adicionalmente, operar bajo el compromiso de ser un negocio responsable reduciendo su impacto ambiental y ofreciendo a los clientes soluciones que les permitan desarrollar su actividad de forma más eficiente y sostenible.

Con el fin de potenciar la economía digital, la Compañía apuesta por un país más conectado, equitativo e incluyente; pilares que impulsarán la competitividad, el bienestar y el desarrollo sostenible. Por ello, uno de sus principales objetivos es modernizar y ampliar la cobertura tecnológica de las redes de telecomunicaciones, para conectar a los no conectados y continuar desarrollando productos y servicios que mejoren la productividad y eficiencia empresarial.

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.

3.2.6.1.1. 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	Postpago	Terminales	Internet Banda Ancha (Fibra/ Cobre)	Televisión	Telefonía fija	Internet de las Cosas (IoT)	Big Data	Advertising	Ciber seguridad	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 2024 con cerca de **24,4 millones de accesos totales**, presentando una variación negativa del -2,9%, es decir, 738 mil accesos menos de clientes que en 2023.

Planta Clientes /Accesos						
Móvil (Pospago+Prepago)	Línea Básica	Banda Ancha (FTTH+Cobre)	Televisión	Dedicado	RPVS	Total
20.772.360	1.202.944	1.548.706	848.550	6.460	11.682	24.390.702

Los accesos móviles sumaron 20.772.360 en 2024:

Servicio	Planta Clientes /Accesos	
	Producto	Total
Móvil	Prepago	15.638.053
	Pospago	5.134.307
Total		20.772.360

Los accesos fijos de línea básica 1.202.944 mientras de los de Banda Ancha total 1.548.706, correspondiente a 57.391 de Cobre y 1.491.315 de Fibra.

Servicio	Planta Clientes /Accesos	
	Producto	Total
Línea Básica	Línea Básica	1.202.944
Banda Ancha	Banda Ancha Fibra	1.491.315
	Banda Ancha Cobre	57.391

3.2.6.2. Calidad y disponibilidad de la red



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

El cumplimiento de normativas nacionales e internacionales es un imperativo para todas las personas que forman parte de la Compañía. Como empresa de telecomunicaciones y tecnología, tenemos la responsabilidad de garantizar la máxima calidad en nuestras redes de comunicación y en los productos y servicios digitales que ofrecemos a nuestros clientes.

La Compañía se compromete a garantizar una conectividad óptima, asegurando la máxima velocidad de acceso y capacidad de transmisión de información, las 24 horas del día, desde cualquier dispositivo y en cualquier circunstancia. Según la **Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)**, la calidad del servicio se define por su desempeño global, lo que determina el grado de satisfacción del usuario. En este sentido, nuestro compromiso es ofrecer un servicio confiable, sin interrupciones y con total transparencia sobre el estado de la red, incluso en situaciones adversas.

Para garantizar la calidad y disponibilidad del servicio, la Compañía implementa un sistema continuo de monitoreo y evaluación de las redes fijas y móviles. Este enfoque permite asegurar la disponibilidad del servicio en todo momento y proporcionar respuestas inmediatas ante cualquier incidencia. Gracias a esta infraestructura robusta, sectores clave como la educación, el financiero, el trabajo remoto, la atención sanitaria, el comercio y empresarial, han podido operar de manera eficiente en el entorno digital.

Inversión en Infraestructura Resiliente y de Calidad

La conectividad es la base del negocio, por lo que la Compañía destina recursos significativos para fortalecer sus infraestructuras y ampliar el acceso digital. En 2024, se realizaron inversiones por **503 mil millones**, destinadas a:

- Expansión y mantenimiento de redes móviles y fijas.
- Optimización de plataformas y sistemas de atención al cliente.
- Implementación de tecnologías que mejoren la eficiencia operativa y la experiencia del usuario.

Transparencia y Herramientas de Monitoreo para el Usuario

La Compañía mantiene un compromiso con la transparencia y publica periódicamente información sobre la calidad del servicio en su página web, incluyendo:

- [Nivel de calidad móvil](#)
- [Nivel de Calidad Fija](#)
- [Indicadores de calidad del servicio de Internet](#)

Además, se han desarrollado herramientas innovadoras para que los usuarios puedan monitorear su conectividad en tiempo real:

- **App Mi Movistar – Test de Velocidad:** Permite medir la velocidad de carga y descarga en redes móviles y evaluar la latencia de datos.

- **Medidor de velocidad web:** Disponible en Movistar.co, esta herramienta permite a los usuarios verificar el rendimiento de su conexión de banda ancha fija.

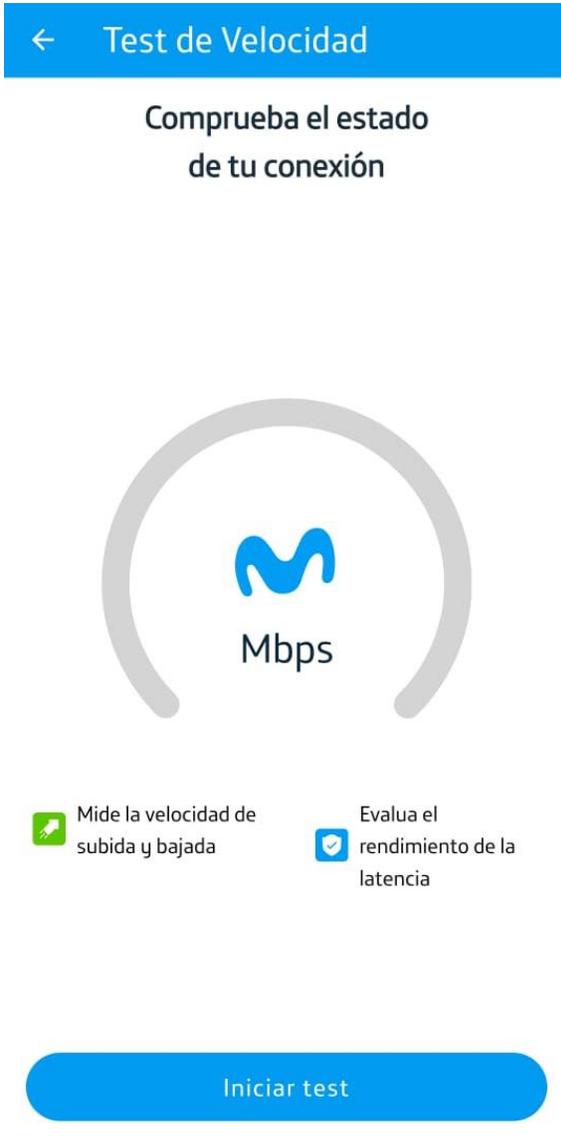


Imagen 1. Test de Velocidad - APP Mi Movistar



Imagen 2. Test de Velocidad WEB Movistar

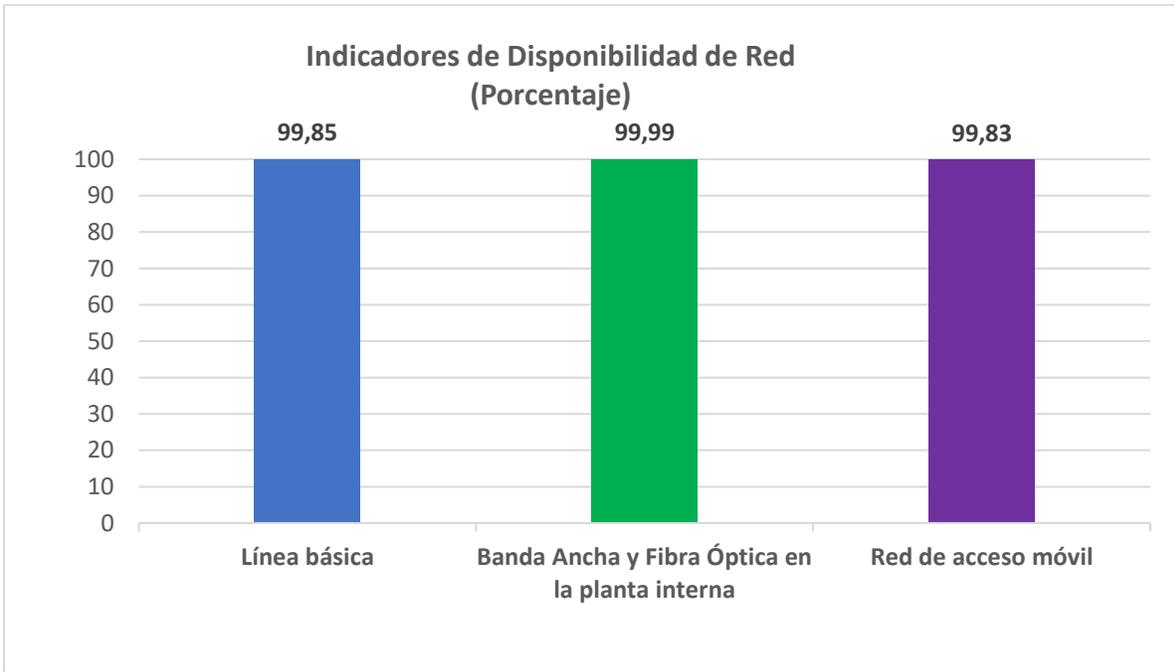
Estas iniciativas facilitan el uso eficiente de la conectividad y permiten la detección temprana de posibles incidencias, brindando mayor autonomía a los clientes para gestionar su experiencia digital.

Gestión de la Superconectividad y Retos Operativos

El año 2024 representó un desafío significativo para la operación, debido al crecimiento exponencial del tráfico en redes fijas y móviles, que alcanzó los **10.466 Petabytes**, reflejando un incremento interanual del **19%**. Esta tendencia de **superconectividad** ha generado desafíos como la saturación de redes y tiempos de recuperación más prolongados debido a factores externos, entre ellos:

- Condiciones climáticas adversas que afectan la infraestructura.
- Interrupciones en el suministro eléctrico en ciertas regiones.
- Incremento de robos en la infraestructura de telecomunicaciones.

A pesar de estos desafíos, la Compañía ha mantenido indicadores de calidad sobresalientes. Reportamos la frecuencia y duración media de interrupciones (TC-TL-550a.1), logrando una disponibilidad de red superior al **99,89%**, con los siguientes niveles:



Estos resultados reflejan el compromiso continuo de la Compañía con la excelencia operativa y la mejora de la experiencia del usuario, asegurando la estabilidad de la red en un entorno de creciente demanda digital.

3.2.7. G - Liderar con el ejemplo: Gobernanza

3.2.7.1. Confianza Digital



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

La tecnología tiene el potencial de mejorar la calidad de vida y generar valor, siempre que se base en el respeto y la garantía de la privacidad y seguridad en el tratamiento de los datos personales. Es fundamental que los usuarios confíen en los productos y servicios que utilizan, con la certeza de que sus derechos son protegidos y de que cuentan con opciones claras para gestionar su información.

Para ello, la organización se rige por cuatro principios fundamentales:

- **Protección:** La seguridad de los datos es prioritaria, asegurando la privacidad de las personas en cada interacción y colaboración.
- **Diseño:** La privacidad y la seguridad se integran desde la concepción de los productos y servicios, garantizando su aplicación en todo su ciclo de vida.

- **Empoderamiento:** Se proporcionan herramientas que permiten a las personas gestionar y controlar sus datos, con acceso transparente a riesgos y beneficios.
- **Transparencia:** Se facilitan soluciones accesibles que permiten el control de la información, con tecnología diseñada para respetar la privacidad.

A través de estos principios, se fortalece la confianza y se garantiza un uso responsable de la información en el entorno digital.

3.2.7.1.1. Protección de Datos y la Privacidad

Como proveedor de servicios, la Compañía considera que el acceso y tratamiento adecuado de los datos representan una oportunidad invaluable para mejorar la calidad de vida de las personas y contribuir al desarrollo social.

En este sentido, reafirma su compromiso con la protección de datos personales y la seguridad digital, considerándolas pilares esenciales de su operación. Su enfoque se basa en los **Principios de Negocio Responsable**, que establecen directrices comunes para garantizar la privacidad y seguridad de la información en todas sus actividades.

La Compañía respeta y protege los derechos fundamentales de las personas, incluyendo el derecho a la privacidad y la protección de datos personales. Consciente de la importancia de generar confianza entre sus clientes y usuarios, trabaja activamente para garantizar el control y el valor de la información que gestiona, promoviendo la transparencia y el cumplimiento normativo.

La Compañía desarrolla los principios y directrices generales de la Política Global de Seguridad, que tiene un alcance integral abarcando la seguridad física, operativa y digital, asegurando la continuidad del negocio, la prevención del fraude y la protección en la cadena de suministro.

La seguridad digital, que incluye ciberseguridad y protección de la información, se implementa en sistemas, redes y servicios con base en los principios de legalidad, eficiencia, corresponsabilidad, cooperación y coordinación.

La seguridad integral se apoya en el siguiente marco normativo:

- Política Global de Seguridad: Principios y compromisos con la seguridad, basados en estándares internacionales y mejores prácticas de seguridad digital.
- Normativa General de Seguridad: Desarrollo de principios y directrices de seguridad.
- Reglamentos Globales de Seguridad: Controles y medidas para la clasificación de información, gestión de incidentes, continuidad del negocio, riesgos, seguridad en IT, ciberseguridad y gestión del fraude, entre otros.
- Normativa Local: Alineación con regulaciones y mejores prácticas nacionales

En 2024, Telefónica Movistar Colombia alcanzó un hito en seguridad digital al obtener la recertificación ISO 27001 para los procesos de facturación y data center, tras una auditoría externa que validó sus controles de seguridad.

La cultura de seguridad se ha fortalecido mediante programas de concienciación y formación, con un 93% de los empleados directos participando en cursos de seguridad y charlas en Success Factors (SSFF). Además, la implementación del DLP de Office 365 ha mejorado significativamente el control de fugas de información.

Como parte de la estrategia de gestión de riesgos, se analizaron 69 procesos críticos y 130 aplicaciones esenciales, asegurando la identificación y mitigación de vulnerabilidades antes de la implementación en producción. Asimismo, más del 90% de las implementaciones en la nube, incluyendo nuevos proyectos y migraciones, fueron acompañadas para garantizar la seguridad en infraestructura, datos, integración y accesos.

El fortalecimiento del Directorio Activo con Tenable AD ha reducido riesgos de ataques y accesos no autorizados, beneficiando a más de 23.000 usuarios y alcanzando un 75% de cumplimiento. Paralelamente, la adopción de Prisma CSPM de Palo Alto ha optimizado la seguridad en la nube, proporcionando visibilidad y control sobre la infraestructura en Azure (Producción, Desarrollo y Pruebas).

Para reforzar la protección de accesos, se llevó a cabo la baja oportuna de más de 3.000 usuarios de terceros en la herramienta T-Técnicos, reduciendo la exposición a accesos no autorizados y mejorando la calidad del proceso de recertificación.

Se realizaron análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión en el 98% de las aplicaciones críticas SOX y en el 100% de los activos expuestos. Además, más de 4.336 activos tecnológicos y de redes internas fueron integrados al monitoreo continuo de vulnerabilidades, y más de 10.000 activos al sistema de monitoreo de eventos de seguridad.

La Compañía gestionó el 100% de los incidentes, asegurando la investigación, mitigación y recuperación de activos sin afectar datos personales de clientes, proveedores o colaboradores. También se incorporaron nuevas fuentes de inteligencia y se avanzó al nivel 4 de madurez en Ciber inteligencia, anticipándose a posibles amenazas.

En 2024, el Emisor no recibió reclamaciones de usuarios o autoridades por violaciones de privacidad o pérdida de datos personales. No obstante, se iniciaron tres investigaciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio por presuntos incumplimientos de las normas de Protección de Datos Personales y de Habeas Data, estas tres investigaciones no conllevan contabilización de provisiones. Al 31 de diciembre las contingencias reportadas incluyen \$1.050.316.570 pesos por investigaciones administrativas y regulatorias.

Aliados formados en Ciberseguridad

A Al cierre de 2024, el 97,5% de los colaboradores de aliados y terceros se formaron en Seguridad Digital, alcanzando un total de 17.272 personas capacitadas. Este logro fue posible gracias al trabajo conjunto con el área de formación y los líderes de canal, quienes impulsaron activamente el curso mediante comunicaciones estratégicas y la creación de espacios que permitieron su realización sin afectar la operación. Iniciativas que contribuyeron a este resultado fueron:

- Definición de la línea base de usuarios.
- Planificación del despliegue del curso en los canales de call center, bucle, agentes y Centros de Experiencia.
- Lanzamiento del curso a cargo del equipo de formación.
- Seguimiento semanal a través de reportes de avance.
- Consolidación de informes mensuales del indicador.
- Movilización del curso con gestores de contrato y jefes de canal.
- Reporte mensual al área de sostenibilidad para su aprobación.

Estas acciones han permitido reforzar la cultura de seguridad digital entre aliados y terceros, asegurando su alineación con las mejores prácticas en protección de la información.

3.2.7.2. Ética e Inteligencia Artificial

En 2024, se implementó oficialmente el **Reglamento del Modelo de Gobierno de la Inteligencia Artificial**, tras su aprobación en noviembre de 2023. Este documento establece un marco estratégico, organizativo y operativo para guiar todas las actividades relacionadas con la inteligencia artificial (IA) en Telefónica, desde su diseño y desarrollo hasta su comercialización. Su propósito es garantizar una gestión responsable y sostenible, en estricto cumplimiento con la normativa vigente.

El Modelo de Gobierno de la IA adopta un enfoque integral que equilibra la optimización de recursos con la protección de la salud, la seguridad y los derechos humanos. Además, se posiciona como un pilar clave para mitigar posibles impactos negativos en la sociedad y el medio ambiente, alineándose con los principios de sostenibilidad y negocio responsable de Telefónica. Este marco también facilita la creación y actualización de políticas internas y procedimientos, asegurando que las decisiones se tomen dentro de una estructura organizativa sólida y transparente.

La aplicación del reglamento no solo fortalece la estrategia de Telefónica en derechos humanos y sostenibilidad, sino que también equilibra la innovación tecnológica con la responsabilidad social y la confianza Digital. De este modo, la inteligencia artificial se consolida como una herramienta eficaz, con un componente ético y alineado con las prioridades globales.

La función de **Cumplimiento** juega un papel central en la definición, implementación y supervisión del Modelo de Gobierno de la IA dentro del Grupo Telefónica. Su responsabilidad principal es garantizar la gobernanza efectiva de la inteligencia artificial mediante la formulación de políticas en coordinación con la **Dirección Global de Sostenibilidad (ESG)**, los **Servicios Jurídicos** y la **Auditoría Interna**. Asimismo, desarrolla procedimientos, procesos y catálogos normativos para asegurar el cumplimiento de la regulación aplicable en IA, colaborando estrechamente con el área de **Gobierno del Dato (CDO)** y los Servicios Jurídicos.

Esta función también valida la adecuación de los procesos y catálogos normativos, promueve el cumplimiento de los principios definidos por Telefónica y garantiza la alineación con la legislación vigente. Además, brinda asesoramiento continuo para su correcta implementación y supervisa la evaluación de riesgos que deben realizar las áreas de negocio, con el objetivo de mitigarlos de manera efectiva.

3.2.7.3. 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 reconoce, respeta y cumple con las normativas legales y regulatorias aplicables a actividades promocionales, comerciales y publicitarias. La Compañía se asegura de que todas sus actuaciones en el mercado se rijan por el principio de **buena fe comercial**.

En este sentido, sus campañas publicitarias **no comprometen en ningún caso** el derecho fundamental a la **protección de datos personales ni a la privacidad**. Antes de utilizar cualquier dato con fines de publicidad, marketing o prospección comercial, la Compañía verifica que haya sido obtenido de manera lícita y con la debida autorización del titular.

Uso Responsable de Datos y Respeto a la Privacidad

- **Fuentes legítimas:** La Compañía **no utiliza bases de datos ilegales o de procedencia dudosa**.
- **Respeto a la voluntad del usuario:** No se contacta a personas que han manifestado su deseo de no recibir publicidad, y se eliminan sus datos de contacto cuando así lo soliciten.

- **Horarios adecuados:** Se respeta la tranquilidad de las personas, evitando contactar en días y horarios que puedan afectar su paz e intimidad familiar. Además, se consulta previamente al titular sobre su disponibilidad para recibir comunicaciones.
- **Cumplimiento de compromisos comerciales:** La Compañía garantiza que sus ofertas comerciales sean claras, vinculantes y entregadas dentro de los términos y condiciones comunicados, evitando cualquier práctica publicitaria engañosa.

Solicitudes de Información por Autoridades Competentes

Durante el período analizado, la Compañía recibió **21.614 solicitudes** de intervención legal relacionadas con datos de clientes, formuladas por autoridades competentes con el propósito de obtener información histórica o en tiempo real sobre:

- Datos de abonado (nombre y dirección del usuario registrado).
- Origen y destino de comunicaciones (números de teléfono, nombres de usuario en servicios de Internet).
- Fecha, hora y duración de comunicaciones.
- Tipo de comunicación.
- Identificación de equipos de comunicación (IMSI, IMEI).
- Geolocalización en tiempo real o datos históricos de ubicación.

Para 2024, se recibieron **14.963 solicitudes**, desglosadas de la siguiente manera:

- **CDRs (tráfico de llamadas): 62%**
- **Datos biográficos: 31%**
- **Otros (restablecimiento de derechos, actividades, contratos): 7%**

Estas solicitudes fueron realizadas por:

- **Policía Nacional: 44%**
- **Fiscalía General de la Nación: 38%**
- **Otras entidades (Juzgados, Ejército Nacional, entre otros): 18%**

En total, se solicitó información sobre **31.770 usuarios**, de los cuales el 95% de los requerimientos judiciales involucraban múltiples accesos. El **78% de estas solicitudes dieron lugar a la divulgación** de información en cumplimiento de la normativa vigente.

Finalmente, **no se registraron filtraciones de datos**, por lo que ningún cliente se vio afectado por incidentes de seguridad.

3.2.8. ANEXOS: Métricas Estándares SASB - TCFD

3.2.8.1. Tabla de Cumplimiento Sustainability Accounting Standards Board - SASB

Tema	Código SASB	Métrica	Respuesta de la Compañía 2024	Referencia en el Capítulo		
Huella ambiental de las operaciones	TC-TL-130a.1	Energía total consumida (GJ) (electricidad + combustibles)	1.023.818	Ver : 3.2.5.3 Energía		
		Porcentaje de electricidad de la red sobre el consumo total de energía.	96%	Ver : 3.2.5.3 Energía		
		Porcentaje de energía renovable sobre el consumo total de energía.	85,4%	Ver: 3.2.5.3 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: 3.2.7.1 Confianza Digital 3.2.7.3 Políticas y prácticas de publicidad y privacidad		
	TC-TL-220a.2	Número de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios.	0	Ver: 3.2.7.1 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: 3.2.7.1 Confianza Digital		
	TC-TL-220a.4	Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente	14.963:	Corresponde a solicitudes de: CDRs (tráfico de llamadas) 62%, Datos biográficos 31% y Otros 7% (Restablecimiento de derecho, actividades, contratos) las cuales fueron realizadas por las entidades judiciales: Fiscalía General de la Nación 38%, Policía Nacional 44% y otras entidades como Juzgados, Ejercito Nacional, entre otros 18%	Ver: 3.2.7.1 Confianza Digital 3.2.7.3 Políticas y prácticas de publicidad y privacidad	
			Número de usuarios cuya información fue solicitada	31.770		El 95% de los Requerimientos Judiciales afectan varios accesos.
			Porcentaje que dio lugar a la divulgación	78%		

Tema	Código SASB	Métrica	Respuesta de la Compañía 2024	Referencia en el Capítulo
Seguridad de datos	TC-TL-230a.1	Número de filtraciones de datos	En 2024 no se tuvieron casos en términos de seguridad y ciberseguridad asociadas con temas de filtración de datos.	Ver: 3.2.7.1 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: 3.2.7.1 Confianza Digital 3.2.7.1.1. Protección de Datos y la Privacidad
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:	11.364,4 toneladas de residuos reciclados y recuperados	Ver : 3.2.5.5 Gestión de la Residuos y Economía Circular
		Total recuperado/Reciclado (toneladas)	11.364,4	
		Reciclados (%)	99,7%	
		Depositados en vertederos (%)	17,4 Toneladas de residuos 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: 762 Mbps * No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado	Ver: 3.2.6.1 Conectividad para el crecimiento digital
		RED MÓVIL: Velocidad media real de descarga sostenida en <i>Megabits</i> por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	9,53 Mbps * No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado	3.2.6.2 Calidad y disponibilidad de la red
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		

Tema	Código SASB	Métrica	Respuesta de la Compañía 2024	Referencia en el Capítulo
			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.	0.004349061	Ver: 3.2.6.1 Conectividad para el crecimiento digital
		RED MÓVIL: Frecuencia interrupción media del sistema.	0.004521405	
		RED FIJA: Duración media de la interrupción del cliente	0.049522089	
		RED MÓVIL: Duración media de la interrupción del cliente	0.090336938	
	TC-TL-550a.2	Análisis de los sistemas para prestar un servicio sin trabas durante las interrupciones del servicio.	Ver 3.2.6.2	3.2.6.2 Calidad y disponibilidad de la red
			Calidad y disponibilidad de la red	

3.2.8.2. Tabla Parámetros de Actividad SASB

Tema	Código SASB	Métrica	Respuesta de la Compañía 2024	Referencia en el Capítulo
Parámetros de actividad	TC-TL-000.A	Número total de accesos móviles (millones).	20.772.360	Ver Capítulos: 3.2.6.1 Conectividad para el crecimiento digital 3.2.6.1.1 Productos y Servicios 3.2.6.1.2 Calidad y disponibilidad de la red.
	TC-TL-000.B	Número total de accesos fijos (millones).	1.202.944	
	TC-TL-000.C	Número de conexiones de banda ancha fija (millones).	1.548.706	
	TC-TL-000.D	Tráfico de red en <i>Petabytes</i>	10.466 PTb	

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

Áreas temáticas	Descripción	Recomendación TCFD	Respuesta 2024 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: 3.2.2 Sostenibilidad: Estrategia y Gobernanza 3.2.2.2 Gobernanza de la Sostenibilidad 3.2.3 Modelo Gestión de Riesgos 3.2.5. E – Construir un futuro más verde: Gestión Ambiental y Cambio Climático 3.2.5.2.1 Modelo de Gobierno 3.2.5.2.1.1 Gobernanza y Supervisión 3.2.5.2.1.2 Roles Clave en la Gestión del Cambio Climático
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: 3.2.2 Sostenibilidad: Estrategia y Gobernanza 3.2.3 Modelo Gestión de Riesgos 3.2.5. E – Construir un futuro más verde: Gestión Ambiental y Cambio Climático 3.2.5.2. Cambio Climático 3.2.5.2.2 Riesgos y Oportunidades del Cambio Climático
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: 3.2.3 Modelo Gestión de Riesgos 3.2.5. E – Construir un futuro más verde: Gestión Ambiental y Cambio Climático 3.2.5.2.2 Riesgos y Oportunidades del Cambio Climático
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: 3.2.2 Sostenibilidad: Estrategia y Gobernanza 3.2.3 Modelo Gestión de Riesgos 3.2.5. E – Construir un futuro más verde: Gestión Ambiental y Cambio Climático 3.2.5.1 Programas Ambientales 3.2.5.2 Cambio Climático 3.2.5.2.2 Riesgos y Oportunidades del Cambio Climático 3.2.5.3 Energía 3.2.5.4 Emisiones