

Telefonica |  movistar

Principales *Indicadores* de Sostenibilidad

INDICADOR	UNIDAD	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
-----------	--------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Impacto económico

Ingresos Telefónica Colombia	Millones de pesos	4.700.000	5.926.000	5.520.000	5.453.843	5.459.513	8.187.876	5.204.055	5.827.933	6.629.583
Inversión en innovación tecnológica	Millones de pesos	314.900	537.356	484.112	348.058	441.347	441.529	464.282	735.463	935.369
Pagos a Administraciones Públicas	Millones de pesos	851.156	827.812	759.000	827.534	933.978	1.295.415	669.560	704.261	858.921
Pagos a empleados	Millones de pesos	293.826	328.325	331.000	330.388	324.221	318.386	305.940	309.547	321.147
Inversiones en infraestructuras	Millones de pesos	1.021.320	1.328.567	920.000	838.802	1.040.586	811.661	1.132.399	1.313.252	1.030.255
Volumen compras adjudicadas	Millones de pesos	2.700.000	3.070.593	2.152.786	2.731.137	2.678.195	2.778.960	2.334.130	2.358.713	2.303.629

Impacto social

Total inversión social	Millones de pesos	6.555	12.185	14.182	22.991	23.989	23.082	22.704	20.610	15.021
Beneficiarios de Proniño	Número de niños y niñas beneficiados	6.035	12.634	17.652	19.454	23.468	33.319	32.033	27.327	20.331

Derechos Humanos

Principios 1-2

Empleados formados en los Principios de Actuación	Porcentaje (%)	92,5	94,5	93,67	99,6	96	89	71 ¹	54 ²	70³
Índice de satisfacción cliente Fija	Unidades	7,44	7,47	8,08	7,78	7,87	7,76 ⁴	7,37	7,33	7,62

¹ Dato acumulado a través del tiempo

² En 2014 se lanzó un nuevo curso de formación en Principios de Actuación.

³ Incluye practicantes y aprendices

⁴ A partir del año 2012 se realiza la medición de Grupo (fija y móvil)

INDICADOR	UNIDAD	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Número de proveedores auditados bajo criterios de RC	Unidades	n.d	7	15	17	8	10	10 ⁵	0 ⁶	10

Estándares laborales Principios 3-6

Número total de empleados	Unidades	6.472	4.886	6.348	4.925	4.203	3.452	3.575 ⁷	4.006	5.084
Horas de formación por empleado	Horas	473	105	85	195	31,67	29,69	24,60	26	28,8
Mujeres	Porcentaje (%)	48	42	49	29	42,8	43,18	43,18	44,3	49⁸
Mujeres directivas	Porcentaje (%)	1	1	25	24	20	25	24	20	20
Número de personas con discapacidad	Unidades	4	6	14	3	2	1	1	3	3

Medio ambiente Principios 7-9

Estudios de impacto ambiental	Unidades	242	248	292	375	320	183	183	177	147
Mediciones de ruido	Unidades	78	167	192	319	64	207	224	295	465
Mediciones campos electromagnéticos	Unidades	17	15	36	32	45	32	44	45	45
Formación ambiental a empleados	Horas hombre	n.d	6.851	3.234	3.638	19.552	6.627	1.599	3.956	1.989
Inversión adecuaciones impacto acústico	Miles de pesos	411.332	1.779.505	505.745	236.211	204.976	94.159	152.005	397.733	266.493

⁵ Realizadas por el consultor externo PricewaterhouseCoopers

⁶ Si bien no se realizaron auditorías globales en RC, a nivel local se realizaron 659 auditorías administrativas que incluyeron este tema.

⁷ No incluye practicantes y temporales

⁸ No incluye temporales

INDICADOR	UNIDAD	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Gastos estudios de impacto ambiental para el despliegue de red	Miles de pesos	6.085	n.d	7.372	780	n.d	73.225	0	0	8.439
Total consumo papel blanco (incluido facturas)	Kilogramos	483.728	413.161	409.573	404.842	332.246	291.000	288.000	270.900	58.265
Total consumo papel reciclado (incluido facturas)	Kilogramos	44.944	9.535	11.238	10.996	10.100	n.d	0	n.d.	n.d.
Consumo combustible flota (gasóleo y gasolina)	Miles de litros	2.513	817	797	549	296	359	387	406	399
Consumo eléctrico edificios oficina	MWh	7.462	6.011	30.392	30.695	29.275	22.254	18.221	18.935	18.318
Consumo eléctrico en operaciones	MWh	155.790	146.165	222.101	224.502	218.688	235.706	241.869	280.472	270.865
Consumo de agua	Miles de litros	301.949	276.924	213.186	162.059	181.699	164.238	166.795	200.562	245.428
CO ² Totales	Toneladas CO ²	41.841	40.783	47.155	50.321	53.390	55.744	36.960	49.372	44.832
CO ² emisiones directas	Toneladas	7.462	9.581	8.204	8.795	9.019	9.655	8.870	17.036	8.765
CO ² emisiones indirectas (electricidad)	Toneladas	28.754	36.059	37.777	38.181	43.576	45.333	28.090	32.336	35.463

Residuos

Residuos de papel y cartón	Kilogramos	82.229	35.716	34.017	77.084	68.353	38.600	138.811	129.462	177.084
----------------------------	------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	---------	----------------

INDICADOR	UNIDAD	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) de Telefónica	Kilogramos	44.481	135.044	146.847	217.773	785.249	270.381	421.120	293.016	175.337
Residuos de baterías	Kilogramos	790.619	348.722	110.625	118.902	531.519	29.222	117.000	175.306	257.468
Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) - Clientes	Kilogramos	10.800	93.039	3.300	654	51.444	66.962	83.930	48.559	1.229
Reutilización de equipos	Unidades	n.d	n.d	1.146	n.d	1.159	n.d	n.d	n.d.	n.d.
Derrames combustible	Unidades	n.d	13	23	17	n.d	8	2	6	23
Volumen combustible derramado	Litros	n.d	3.406	7.223	1.753	2.371	1.110	500	5.668	5.500

Anticorrupción Principio 10

Número de empleados despedidos por incumplimiento de los Principios de Actuación	Unidades	n.d	n.d	3	7	5	2	3*	4*	38*
Número de incidentes de corrupción investigados por la Oficina de Principios de Actuación	Unidades	n.d	n.d	19	37	12	21	1*	0*	0*

* Los datos incluidos corresponden al total de la Compañía, por lo tanto se han verificado a nivel Corporativo

Tabla de *Indicadores GRI*

OCDE: Enlace a las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales

PM: Enlace a los «Diez Principios» del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Contenidos básicos generales

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	DESCRIPCIÓN INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS				
G4-1		Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización, sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización.	Carta a la Asamblea de Accionistas. Páginas 4 y 5.	✓
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
G4-3		Nombre de la organización	Acerca de este Informe. Página 7.	✓
G4-4		Principales marcas, productos y servicios	Productos y Servicios. Páginas 38 a 41.	✓
G4-5		Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	Bogotá, D.C. Transversal 60 No. 114 A - 55	✓
G4-6		Número de países en los que opera la organización y nombre de los países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.	La sede central está en Madrid. Se opera en 16 países, sin contar Reino Unido. Desde el primer trimestre de 2015, las operaciones de Telefónica Reino Unido se reportan como operación en discontinuación dentro del Grupo.	✓
G4-7		Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	Telefónica Colombia es una sociedad anónima con un régimen especial, prestadora de servicios públicos, creada en virtud del Decreto Ley 1616 de 2003 y sometida al régimen jurídico privado, de conformidad con lo establecido en el artículo 55 de la Ley 1341 de 2009 y sus modificaciones. De acuerdo con el libro de accionistas de la sociedad, la participación privada en el capital social de Telefónica en Colombia es del 67,5%. La Nación -Ministerio de Hacienda y Crédito Público es el titular del 32,5% de las acciones.	✓

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	DESCRIPCIÓN INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-8		Mercados servidos (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	La sede central está en Madrid. Se opera en 16 países, sin contar Reino Unido. Desde el primer trimestre de 2015, las operaciones de Telefónica Reino Unido se reportan como operación en discontinuación dentro del Grupo.	√
G4-9		Tamaño de la organización	*Desempeño financiero. Páginas 32 – 33. *Empleo y Gestión del Capital Humano. Páginas 61-65	√
G4-10	PM – Principio No. 6	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Cambios significativos en el número de trabajadores.	Empleo y Gestión del Capital Humano. Páginas 61-64.	√
G4-11	OCDE/ PM Principio No. 3	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	0%	√
G4-12		Describe la cadena de suministro de la organización	Perfil de la Compañía. Página 15.	√
G4-13		Cambios significativos durante el periodo de la memoria en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	*Empleo y Gestión del Capital Humano. Página 61. *Buen gobierno y ética empresarial. Páginas 52 y 53.	√
G4-14		Indique cómo aborda la organización el principio de precaución	Despliegue de Infraestructura. Página 37.	√
G4-15		Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Acerca de este informe. Página 9.	√

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	DESCRIPCIÓN INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-16		<p>Lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ostenta un cargo en el órgano de gobierno; - participa en proyectos o comités; - realiza una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; - considera que ser miembro es una decisión estratégica. <p>Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> *ASIET *ANDESCO *ANDI *ASOMOVIL *Cámara Hispano Colombiana *CECODES *CINTEL *CONNECT *Empresarios por la Educación *Guías Colombia, Fundación Ideas para la Paz *Pacto Global de Naciones Unidas *Centro Regional del Pacto Global *Red Colombia contra el Trabajo Infantil *Transparencia por Colombia *Alianza nacional de datos para el desarrollo sostenible (CEPEI) *Mesa de gobernanza de Internet 	√
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA				
G4-17		<p>a. Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.</p> <p>b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria. La organización puede aportar este Contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes.</p>	Estados Financieros. Páginas 124-126.	√
G4-18		<p>a. Proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto.</p> <p>b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.</p>	Acerca de este informe. Páginas 8-11	√

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	DESCRIPCIÓN INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-19		Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	Acerca de este informe. Página 11.	✓
G4-20		Indique la Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización	Acerca de este informe. Página 11.	✓
G4-21		Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización	Acerca de este informe. Página 11.	✓
G4-22		Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información de memorias anteriores y sus causas	No aplica	✓
G4-23		Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	No se ha realizado ningún cambio en el alcance y la cobertura.	✓
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
G4-24		Grupos de interés vinculados a la organización.	Acerca de este informe. Página 10	✓
G4-25		Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	El análisis de los grupos de interés se basó en las tres esferas de influencia: lugar de trabajo, presencia en el mercado e impacto en sociedad. Método de identificación de grupos de interés por sus intereses e influencia	✓
G4-26		Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	Acerca de este informe. Página 9.	✓
G4-27		Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Acerca de este informe. Página 9.	✓
PERFIL DE LA MEMORIA				
G4-28		Periodo objeto de la memoria	1 de enero a 31 de diciembre de 2015.	✓
G4-29		Fecha de la última memoria	1 de enero a 31 de diciembre de 2014.	✓
G4-30		Ciclo de presentación de memorias	Anual.	✓
G4-31		Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	Correo Institucional Telefónica Colombia: institucional.colombia@telefonica.com	✓

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	DESCRIPCIÓN INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-32		a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida c. Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere.	*De conformidad esencial. *Tabla indicadores GRI. *Informe de revisión independiente. Páginas 72-73	√
G4-33		Política y práctica vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Se realiza verificación externa. *Informe de revisión independiente. Páginas 72-73.	√
GOBIERNO				
G4-34		Estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	*Buen gobierno y ética empresarial. Páginas 54-57.	√
ÉTICA E INTEGRIDAD				
G4-56		a. Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	*Buen gobierno y ética empresarial. Página 58.	√

Contenidos básicos específicos

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN				
G4-DMA			*Acerca de este informe. Página 11. *Buen gobierno y ética empresarial. Páginas 56-57.	√
CATEGORÍA: ECONOMÍA				
Desempeño económico				
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	OCDE	Desempeño financiero. Página 32.	√
G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	OCDE	Visión de futuro: Estrategia 2020. Páginas 28 y 29	√

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
Consecuencias económicas indirectas				
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	OCDE	Despliegue de Infraestructura. Páginas 34 y 37.	√
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	OCDE	Desempeño financiero. Página 32	√
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE				
Energía				
G4-EN3	Consumo energético interno	OCDE/PM	Gestión ambiental y crecimiento verde. Página 68.	√
G4-EN5	Intensidad energética	OCDE/PM	La intensidad energética fue de 69.117 KWh. Se obtiene de la relación del [consumo de energía durante el 2015 [KWh]] / [número de nodos de la red]. El indicador corresponde al consumo de electricidad interno reportado (Sitios administrativos + Sitios operativos) [18.317.888+270.864.526]/ (sitios) [4381+3109]= 69.117 [KWh/nodos de la red]. La relación tiene en cuenta el consumo energético interno.	√
G4-EN6	Reducción del consumo energético	OCDE/PM	Gestión ambiental y crecimiento verde. Páginas 68 y 69.	√
Agua				
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	OCDE/PM	Gestión ambiental y crecimiento verde. Página 68.	√
Biodiversidad				
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	OCDE/PM	Se encuentran para 2015; 11 sitios con ubicados en Parques Naturales Nacionales: PNN Farallones de Cali, - PNN Sumapaz, SFF Galeras, PNN Sierra Nevada De Santa Marta, PNN Tatamá, PNN Tairona, PNN Quinini, y PNN Cocuy.	√

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-EN12	Impactos directos e indirectos sobre la biodiversidad		Gestión ambiental y crecimiento verde. Página 67.	√
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	OCDE/PM	Gestión ambiental y crecimiento verde. Página 67.	√
G4-EN14	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	OCDE/PM	No aplica.	√
Emisiones				
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero	OCDE/PM	8.765 Toneladas métricas	√
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía	OCDE/PM	Gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos ellos	√
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	OCDE/PM	Emisiones de CO2 biogénico en toneladas métricas de CO2 equivalente: 0	√
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero. Normas, métodos y supuestos que se han aplicado en el cálculo.	OCDE/PM	GHG Protocol, ITU L.1420, ISO 14064	√
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	OCDE/PM	No aplica	√
G4-EN21	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas	OCDE/PM	No aplica	√
Efluentes y residuos				
G4-EN22	Vertimiento de aguas, según su naturaleza y destino	OCDE/PM	No aplica	√
G4-EN23	Peso total de residuos, según tipo y método de tratamiento	OCDE/PM	Gestión ambiental y crecimiento verde. Página 66 y 67	√
G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	OCDE/PM	No se presentaron derrames significativos con impacto en suelo o agua, sin embargo hubo 11 derrames de poca magnitud en sitios operativos.	√

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-EN25	Peso de los residuos, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea2 y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	OCDE/PM	Gestión ambiental y crecimiento verde. Página 66.	√
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentia procedentes de la organización	OCDE/PM	No aplica	√
Productos y servicios				
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	OCDE/PM	No aplica	√
G4-EN28	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría	OCDE/PM	No aplica	√
Cumplimiento regulatorio				
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	OCDE/PM	No se presentaron multas ni sanciones de algún tipo por incumplimiento de la legislación ambiental.	√
Transporte				
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	OCDE/PM	Después de realizada la evaluación de aspectos significativos de la organización, el transporte de personal no hace parte de los impactos ambientales significativos, por lo cual se hace seguimiento al consumo de combustible a nivel nacional el cual permite optimizar los rendimientos en los vehículos asignados.	√

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
General				
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente	OCDE/PM	Gastos Ambientales: COP \$2.054.710.782	√
Evaluación ambiental de los proveedores				
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	OCDE/PM	No hay nuevos proveedores examinados en criterios ambientales, Sin embargo, realizamos seguimientos a 7 de los más grandes, los criterios para las auditorías son las cláusulas de los respectivos contratos relacionadas con el tema ambiental: 1. QUANTA SERVICES COLOMBIA S A S 2. ARBO S A S 3. HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA SAS 4. ZTE COLOMBIA SAS 5. HOMBRESOLO SA 6. TECNICAS EN INVENTARIOS Y ALMACENAMIENTO LTDA TIAL LTDA 7. BELMONT TRADING COLOMBIA SA	√
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	OCDE/PM	No hay nuevos proveedores examinados en criterios ambientales, Sin embargo, realizamos seguimientos a 7 de los más grandes, los criterios para las auditorías son las cláusulas de los respectivos contratos relacionadas con el tema ambiental: 1. QUANTA SERVICES COLOMBIA S A S 2. ARBO S A S 3. HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA SAS 4. ZTE COLOMBIA SAS 5. HOMBRESOLO SA 6. TECNICAS EN INVENTARIOS Y ALMACENAMIENTO LTDA TIAL LTDA 7. BELMONT TRADING COLOMBIA SA	√
Mecanismos de Reclamación Ambiental				
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	OCDE/PM	Recibimos 15 PQR ambientales, se resolvieron 13.	√

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL				
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
Empleo				
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	OCDE/PM	Capítulo Empleo y Gestión del Capital Humano. Páginas 61 y 62.	✓
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	OCDE/PM	*Seguridad social *Cesantías *Intereses de cesantías *Vacaciones *ARL *Caja de compensación familiar *Seguro de vida *Auxilio por incapacidad *Licencia de maternidad o paternidad *Fondo de pensiones *Plan Global de Acciones	✓
Relaciones entre los trabajadores y la dirección				
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	PM	No aplica	✓
Salud y seguridad en el trabajo				
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	OCDE	a. Se manejan tres tipos de comités formales de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). El primero se denomina la Reunión Gerencial, en la cual participa el representante de la dirección para el Sistema de Gestión de SST – Director de Gestión de Recursos Humanos; la Jefe de Aliados, Relaciones Laborales y SST, la Profesional de SST y otras personas que de acuerdo a los temas a tratar se requiera su participación. En este comité se revisa el desempeño del sistema de manera trimestral, es decir que durante el año se reúne en cuatro oportunidades. El segundo comité se denomina la Revisión por la dirección, se lleva a cabo de manera anual y tiene como finalidad mostrar toda la gestión adelantada en temas de SST durante el año inmediatamente anterior. La Revisión por la dirección está reglamentada en la legislación Colombiana y participa el Representante Legal – CEO Colombia, el representante de	✓

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
			<p>la dirección para el Sistema de Gestión de SST – Director de Gestión de Recursos Humanos; la Jefe de Aliados, Relaciones Laborales y SST, la Profesional de SST, el presidente del COPASST y otras personas que por algún tema en específico se requiera la participación.</p> <p>El tercer comité se denomina el COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo) y de acuerdo a las exigencias de ley colombiana, debe tener el mismo número de porcentaje de participación por parte de los trabajadores y por parte del empleador. El COPASST se reúne mínimo una vez al mes.</p> <p>b. Reunión Gerencial: No maneja participación de los empleados, es de carácter estratégico.</p> <p>Revisión por la Dirección: No maneja participación de los empleados, es de carácter estratégico.</p> <p>COPASST: Se eligieron cinco (5) representantes de los trabajadores con sus respectivos suplentes y cinco (5) representantes de la Empresa con sus respectivos suplentes, para un total de 20 integrantes del comité. El objetivo de las reuniones es plantear medidas o acciones de vigilancia y control sobre el Sistema de gestión en Seguridad y Salud en el trabajo.</p>	√
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	OCDE	No aplica.	√
Capacitación y educación				
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	OCDE	Capitulo Empleo y Gestión del Capital Humano. Página 64.	√
Diversidad e igualdad de oportunidades				
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad		Empleo y Gestión del Capital Humano. Páginas 62 y 64.	√

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	OCDE/PM	La diferencia en compensación es de 4,2% en gerentes, 14,2% en mandos medios y de 28,2% para colaboradores que no tienen personas a cargo. Estos datos se obtienen del análisis del salario base y bono. (Datos verificados a nivel corporativo)	√
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores				
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales		Empleo y Gestión del Capital Humano. Página 65.	√
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto		No aplica.	√
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales				
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	OCDE	Buen gobierno y ética empresarial. Página 59.	√

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
DERECHOS HUMANOS				
Inversión				
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados		Buen gobierno y ética empresarial. Página 59	√
No discriminación				
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	OCDE/PM	No aplica. No fue reportado durante el año 2015, ningún caso de discriminación al interior de la Compañía.	√
Libertad de asociación y negociación colectiva				
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	OCDE/PM	No aplica. No se ha evidenciado por parte de Telefonica Colombia, ninguna situación al respecto, la Compañía no cuenta con sindicatos.	√
Trabajo infantil				
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	OCDE/PM/Red Colombia contra el Trabajo Infantil	Empleo y gestión del capital humano. Página 63	√

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
Trabajo forzoso				
G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	OCDE/PM	No aplica. No se conoce por la Compañía ningún proveedor que presente estas prácticas. En tanto, el trabajo forzoso se encuentra prohibido en Colombia.	√
Medidas de seguridad				
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones		No hay personal de seguridad directo, por tanto, la empresa aliada que provee los servicios de Seguridad si ha realizado algunas capacitaciones en Derechos Humanos con criterios generales a aproximadamente 224 personas.	√
Derechos de la población indígena				
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas		No se tienen casos.	√
Evaluación				
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos		No se tienen casos.	√
Evaluación de los proveedores en materia de derechos				
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos		Empleo y Gestión del Capital Humano. Página 65.	√
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas		Empleo y Gestión del Capital Humano. Página 65.	√

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos				
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		No se presentaron reclamaciones sobre derechos humanos.	√
SOCIEDAD				
Comunidades locales				
G4-S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	OCDE/PM	36 solicitudes con las siguientes tipologías sobre los inmuebles: 5 afestaciones a la salud 19 peligro en bien ajeno 12 salubridad y mantenimiento	√
Lucha contra la corrupción				
G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	OCDE/PM	En 2016 se levantará el mapa de riesgos de corrupción de la Compañía	√
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	OCDE/PM	Buen gobierno y ética empresarial. Página 59	√
G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	OCDE/PM	38 despidos despedidos por incumplimiento de los Principios de Actuación.	√
Política pública				
G4-S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	OCDE/PM	\$0. Dando cumplimiento a nuestro Principio de Actuación, Integridad, "no efectuamos donaciones en metálico o en especie, de ninguna índole, a partidos políticos, organizaciones, facciones, movimientos, entidades, sean éstas de carácter público o privado cuya actividad esté claramente vinculada con la actividad política."	√

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
Prácticas de competencia desleal				
G4-S07	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	OCDE	<p>PROCESOS EN CONTRA DE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES: i) - Demanda de Caracol y RCN en contra de TELEFONICA y otros operadores de televisión por suscripción por la retransmisión de las señales de dichos operadores. Este proceso es declarativo y no condenatorio, es decir que los canales a la fecha no solicitan indemnización de perjuicios. El proceso está en etapa de citación a audiencia de alegatos de conclusión. Radicado: 14-116592.</p> <p>ii) - Demanda de Avantel en contra de TELEFONICA por la inclusión de un mensaje de bienvenida para usuarios de Avantel en RAN. Este proceso es meramente declarativo, no condenatorio. El proceso se encuentra pendiente de citación a audiencia de conciliación, interrogatorios de parte y decreto de pruebas. Ya se decidieron excepciones previas propuestas por TELEFONICA, negándolas. Esa decisión se recurrió en reposición y subsidiariamente en apelación. En este proceso presentamos demanda de reconvención, la cual fue admitida y notificada a Avantel. Radicado 14-67412.</p> <p>iii) - Demanda de Avantel en contra de TELEFONICA por supuestamente "no haber suscrito acuerdos de RAN y haber lanzado servicios de 4G al mercado". Este proceso está en etapa de decisión de excepciones previas propuestas por nosotros, toda vez que contestamos la demanda y presentamos excepciones previas, entre ellas prescripción. Radicado No. 15-294063.</p> <p>iv) - Solicitud de Medida Cautelar de Avantel en contra de TELEFONICA por supuesta causación de interferencia sobre el ERE de 4G asignado a ese operador. Inicialmente la SIC negó las medidas cautelares solicitadas, Avantel presentó recurso de apelación el cual le fue resuelto de manera favorable en el Tribunal Superior de Bogotá, decretando la medida. La SIC profirió Auto acatando la decisión del tribunal y ordenándole a Avantel constituir caución de 200 millones de pesos. Se espera que Avantel interponga demanda, por cuanto tiene 10 días para radicarla una vez se ejecute la medida cautelar.</p>	✓

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
			v) - Solicitud de Medida Cautelar y Demanda de Claro en contra de TELEFONICA por proceso administrativo Mintic de Refarming del espectro de 1.900 MHz: Claro interpuso solicitud de medidas cautelares a la SIC por cuanto TELEFONICA no realizó una prueba técnica en el proceso administrativo que adelanta el Mintic para determinar si es viable o no realizar la reorganización de ERE de la banda de 1.900 MHz. La SIC de manera errada decretó las medidas cautelares solicitadas, ordenando a TELEFONICA realizar la prueba técnica. Esa medida fue recurrida por nosotros. Se encuentra pendiente la sustentación del recurso de apelación. De manera paralela, Claro presentó demanda por este mismo asuntos, por los actos desleales de violación de norma y de infracción al deber de buena fe, pretendiendo una indemnización de perjuicios de más de 3.000 millones de pesos, que según dicho operador resultan de los usuarios que ha perdido por la mala calidad en sus servicios, resultante de no poder tener espectro de 1900 MHz continuos.	
Cumplimiento regulatorio				
G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	OCDE	No existe ninguna averiguación preliminar ni investigación formal en nuestra contra. No se ha recibido multas o sanciones.	✓
Mecanismos de reclamación por impacto social				
G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	OCDE	No se presentaron reclamaciones sobre impactos sociales.	✓
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
Salud y seguridad de los clientes				
Etiquetado de los productos y servicios				
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos		De conformidad con el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los servicios de Comunicaciones Resolución 3066 de 2011 (artículo 92), se encuentra obligada a suministrar información impresa al interior de cajas de los equipos terminales sobre la prevención y recomendaciones de uso que el usuario debe tener en cuenta, obligación que se cumple de manera adecuada.	✓

ASPECTOS MATERIALES	INDICADOR	ENLACE CON DIRECTRIZ, PACTO, RED	RESPUESTA DIRECTA O UBICACIÓN DENTRO DEL INFORME	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes		Colombia Telecomunicaciones no ha recibido requerimientos de autoridad por incumplimientos derivados de esta obligación.	
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes		Relación con los clientes. Página 42.	✓
Comunicaciones de Mercadotecnia				
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes		Un (1) caso por publicidad engañosa (Violación Artículo 14 Marcas, Leyendas y Propagandas) del Decreto Ley 3466 de 1982 que comenzó a ser investigado por la Superintendencia de Industria y Comercio SIC en el año 2013 y cuya multa fue confirmada en octubre del 2015, por valor de \$ 56.670.000.	✓