WOM

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2022

CONTENIDO

ATENCIÓN

En este documento podrás navegar por los contenidos del informe haciendo clic en cada capítulo, en los subtemas de estos y

BOTONES A HIPERVÍNCULO

1 Somos WOM

1.1 Carta del CEO 5
1.2 Nuestro primer informe de sostenibilidad 7
1.3 ¿Quiénes somos? 9
1.4 Nuestra historia 12
1.5 Nuestra operación comercial 16
1.6 Nuestro foco de negocio es el cliente y así gestionamos su experiencia 18
1.7 Premios y reconocimientos 19
1.8 Gobierno corporativo 20
1.9 Nuestras políticas de operación 24
1.10 ¿Quiénes son nuestros WOMers? 26

2 Gestión Sostenible del Negocio

2.1 Gestión del tema material 28
2.2 Gestión ética y transparente 35
2.3 Listado de temas materiales 39

3 Gestión de Nuestra Operación

3.1 Dinamización del sector y diversificación de los servicios 53
3.2 Innovación y transformación digital 57
3.3 Experiencia del cliente y cumplimiento del servicio 58
3.4 Gestión de la cadena de suministro 67

WOM

Gestión del Gobierno Corporativo

4.1 Ciberseguridad y gestión de la información 73

4.2 Relacionamiento estratégico 82

4.3 Nuestra participación con otros actores 87

Gestión Social

5.1 Gestión del valor humano y cultura corporativa 89

5.2 Cierre de brecha digital y acceso a la tecnología 108

Gestión Ambiental

6.1 Gestión de residuos 118

Índice de Contenidos GRI

125

WOM

CAPÍTULO 1
SOBRE WOM

[GRI 2-22] Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible

1.1
CARTA DEL **CEO**

WOM llegó a Colombia en el 2019, iniciando su operación en medio de un escenario inesperado, con la motivación de cambiar las reglas en el sector de las telecomunicaciones.

Llegamos al país con el propósito de ofrecerle a todos los colombianos una experiencia diferencial enfocada en una mejor atención a los usuarios y mayor conectividad, poniendo como centro de nuestras acciones nuestros valores: PASIÓN, COMPROMISO, VALENTÍA, HONESTIDAD E INNOVACIÓN. Hoy en día contamos con cobertura nacional y con más de 4.800 antenas que llevan conectividad 4G de última generación a 725 municipios del país. Con nuestra llegada al país, promovimos la reducción en los precios de los planes de telefonía móvil, que permiten que hoy más colombianos puedan acceder a estos servicios, dinamizando además la competitividad y calidad del sector.

Este proceso se ha desarrollado bajo la premisa de articularnos con el ecosistema local y construir relaciones de cooperación con el Gobierno Nacional para aportar a la generación de políticas públicas y de un marco regulatorio que nos permita contribuir al cierre de brechas digitales en conectividad y educación, aportando a la meta de conectar con banda ancha al 85% de los colombianos en los próximos años.

Estamos muy orgullosos de lo que está pasando con nuestra compañía y los logros obtenidos en tan poco tiempo y somos conscientes que nuestro compromiso se extiende mucho más allá de nuestra operación técnica y comercial.

Por esto, desarrollamos un Modelo de Negocio Sostenible que aporta a 9 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por las Naciones Unidas, con iniciativas y acciones que generan un impacto económico, social y ambiental.

Nuestra historia en el país apenas está empezando, y por medio de nuestro primer Informe de Sostenibilidad, queremos presentar a nuestros diferentes grupos de interés, los resultados, logros y desafíos que demuestran nuestro esfuerzo, compromiso y transparencia en el desarrollo de nuestra operación.

Adicionalmente, queremos presentar cómo logramos crear un ecosistema donde la sostenibilidad y nuestro modelo de negocio se complementan.

Este informe es un trabajo que nos ha permitido revisar, estructurar y mejorar día a día todas las áreas en donde tenemos impacto a través de iniciativas efectivas, demostrando que somos una empresa disruptiva, que busca hacer las cosas de una manera diferente, con el firme compromiso de generar crecimiento y desarrollo del país y, sobre todo, fomentar un modelo económico que se cimienta en la cultura, en los valores y en la coherencia de hacer las cosas bien; por el sector, por sus usuarios y por el país.

Estamos seguros que superaremos los retos que nos demandan el mercado y la sociedad, gestando iniciativas que aporten al cambio social, al equilibrio ambiental y a la diversidad, inclusión y equidad. Invitamos a todos nuestros grupos de interés y a la sociedad en general a conocer la gestión de nuestra compañía y a seguir trabajando conjuntamente para promover acciones oportunas y responsables que nos permitan atender los constantes cambios de las dinámicas sociales, ambientales y económicas del país.

RAMIRO LAFARGA
CEO WOM Colombia

[GRI 2-1] Detalles de la Organización.
[GRI 2-2] Entidades incluidas en los reportes de sostenibilidad.
[GRI 2-3] Período de reporte, frecuencia y punto de contacto.
[GRI 2-14] Rol del máximo órgano de gobierno en la presentación de reportes de sostenibilidad.

1.2
NUESTRO PRIMER INFORME DE SOSTENIBILIDAD

El propósito de este modelo es hacer parte del proceso de cultura de la compañía y que se interiorice en ella, desde los valores que nos representan como base y principio orientador: la valentía, el compromiso, la pasión, la honestidad y la innovación.

Partners Telecom Colombia S.A.S, en adelante WOM, **publica su primer informe de sostenibilidad de conformidad con el estándar GRI,** cuya información corresponde al periodo del 1 de enero a 31 de diciembre de 2022. WOM, es una sociedad por acciones simplificadas, de naturaleza privada, ubicada con sede principal en la ciudad de Bogotá, Colombia, país en el que presta sus servicios. El periodo de reporte de este informe se encuentra alineado con los Estados Financieros de la compañía. La información contenida en este documento proviene de los datos que de manera independiente reporta WOM, los cuales se revisaron, validaron y consolidaron con el objetivo de tener una perspectiva general de la gestión realizada por la compañía en relación con los temas materiales identificados.

Al ser este el primer informe que la compañía presenta, los datos cuantitativos y cualitativos se constituyen en la línea base para futuros reportes de sostenibilidad. La revisión del informe y de la información contenida en este está a cargo del Management Team.

Los gráficos de este documento tienen como fuente de información las vicepresidencias y gerencias de WOM. Todos dan cuenta de nuestra gestión entre el **1 de enero y el 31 de diciembre de 2022,** a excepción de aquellos en los que se indique otro periodo, para fines comparativos.

Cualquier inquietud relacionada con este informe puede remitirse al correo: **mariaf.lopez@wom.co**
Gerencia de Sostenibilidad

Este informe se publica en Bogotá, en el mes de Julio de 2023.

EL APORTE DE WOM A

LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Desde las iniciativas y estrategias que se desarrollan bajo nuestro Modelo de Negocio Sostenible buscamos aportar a las metas planteadas en los ODS desde nuestra gestión como compañía, y alineados con nuestros objetivos de negocio.

A lo largo de este informe presentaremos cómo lo hacemos y se podrá identificar el foco y acciones que se vinculan con cada uno. Estos son nuestros ODS priorizados:

- **ODS 1** Fin de la pobreza
- **ODS 3** Salud y bienestar
- **ODS 4** Educación de calidad
- **ODS 5** Igualdad de género
- **ODS 8** Trabajo decente y crecimiento económico
- **ODS 10** Reducción de las desigualdades
- **OD 11** Ciudades y comunidades sostenibles
- **ODS 13** Acción por el clima
- **ODS 17** Alianzas para lograr los objetivos

[GRI 2-6] Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio.
[GRI 201-1] Valor económico directo generado y distribuido.

1.3 SOMOS WOM

Deriva de las siglas de:

Word of Mouth [WOM]

que significan **boca a boca** y que representan las ganas de hablar y decir lo que muchos no se atreven.

Somos el resultado del deseo de innovar, ser diferente.

Queremos enfocarnos en prestar un servicio diferencial, así como pertinente, con el objetivo de transformar la industria de las telecomunicaciones.

WOM es un operador de servicios de telefonía móvil que pertenece al fondo de inversiones internacional Novator Partners LLP, el cual cuenta con una amplia experiencia en el sector de telecomunicaciones en países como Islandia, Polonia y Chile, con las marcas Nova, Play y WOM respectivamente. WOM llega a Colombia en 2019 con el objetivo de aportar a la reducción de la brecha de conectividad en el país. Nuestra promesa de valor está compuesta por tres elementos principales:

OFERTA DE VALOR PARA EL USUARIO

RED PROPIA 4G

EXPERIENCIA DIFERENCIAL DEL CLIENTE

NUESTROS **VALORES**

Honestidad

Actuamos con transparencia y coherencia en lo que decimos y hacemos.

- Asumimos los errores, aprende de estos y se auto desafía para corregirlos.
- Construimos relaciones de confianza con colaboradores, jefes, clientes y proveedores siendo asertivo, diciendo las cosas claras y con respeto.
- Actuamos siempre de manera transparente y comunica a tiempo conductas indebidas o inadecuadas

Valentía

Nos atrevemos a marcar la diferencia siendo genuinos, innovadores y flexibles.

- Actuamos y cumplimos sin que nos recuerden constantemente y nos arriesgamos a entregar más de lo que se espera.
- Proponemos soluciones fuera de lo convencional para lograr los objetivos.
- Mantenemos una actitud abierta y positiva al cambio, a las ideas nuevas y metas desafiantes.

Pasión

Disfrutamos lo que hacemos. Le ponemos razón y corazón a sobrepasar las expectativas de nuestros clientes y entorno.

- Disfrutamos nuestro trabajo y nos sentimos orgullosos de pertenecer a WOM.
- Inspiramos con nuestra actitud y acciones a quienes nos rodean, para que demos lo mejor de sí.
- Enfrentamos con entusiasmo los retos y hacemos que las cosas pasen.

NUESTROS **VALORES**

Compromiso

Damos el máximo de nuestras capacidades y nos encargamos de cumplir con éxito nuestras promesas.

- Siempre cumplimos los compromisos con colaboradores, jefes, clientes y proveedores.
- Buscamos generar un impacto social positivo.
- Cumplimos siempre, buscando trabajar en equipo y no solo de forma aislada.

Innovación

Somos curiosos y tomamos la iniciativa para proponer soluciones nuevas y diferentes, incluso si esto significa salir de la zona de confort y tomar riesgos calculados.

- Cambiamos al ritmo de la compañía, adaptándonos a las innovaciones y tomando la delantera para aprender y alcanzar las metas propuestas.
- Superamos las situaciones difíciles y aprendemos de ellas, adquiriendo nuevas habilidades, desarrollando capacidades y dinamizando nuestro trabajo para responder a las necesidades de nuestro entorno.
- Investigamos constantemente nuevas técnicas y herramientas que puedan ayudar a mejorar nuestro trabajo y las aplicamos de manera efectiva.

1.4 NUESTRA **HISTORIA**

2019 NUEVO **OPERADOR**

En la última subasta de espectro del Ministerio de la Tecnología, de la Información y las Comunicaciones, Partners Telecom entra como nuevo teleoperador al mercado colombiano, adquiriendo los derechos de despliegue de dos bloques de 10MHz en la banda de 2500 MHz y un bloque de 20MHz en la banda de 700MHz, incluyendo la inversión en infraestructura en 648 comunidades del país, que no estaban conectadas.

2020 LANZAMIENTO **DE MARCA**

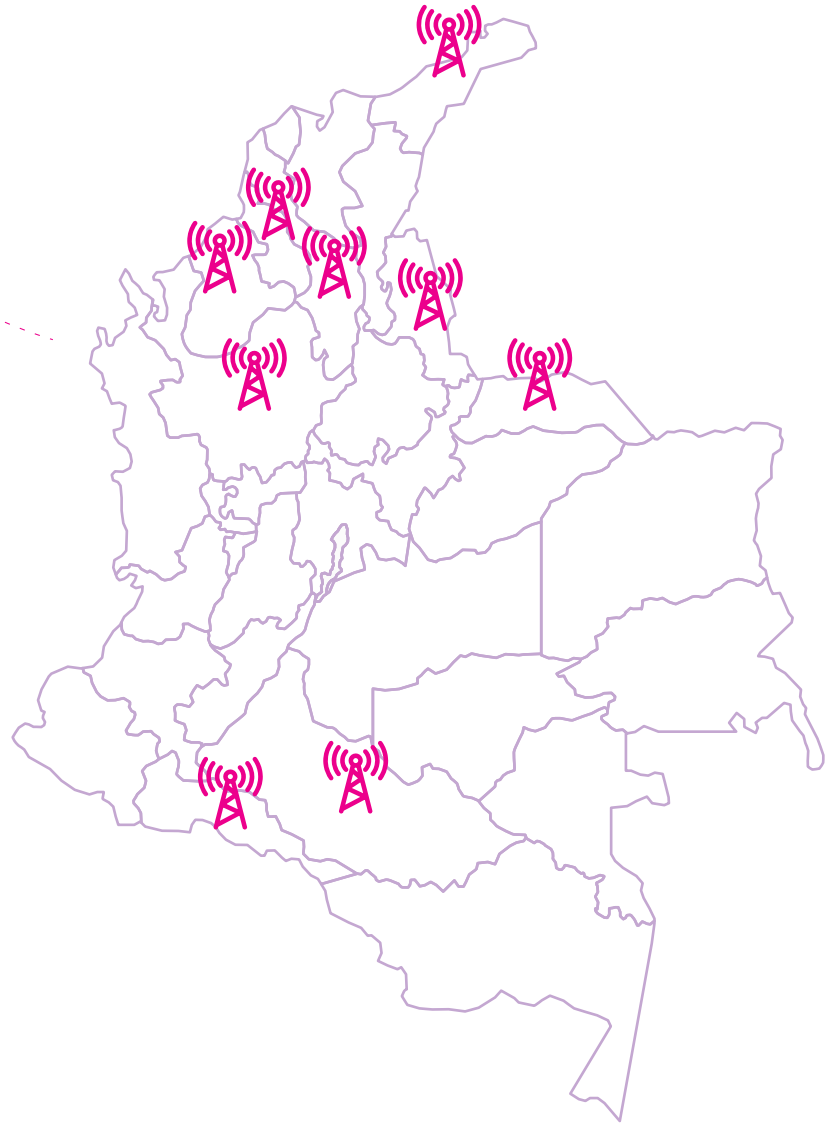
Empezamos operaciones y hacemos el lanzamiento de nuestra marca en el país, iniciando el despliegue de nuestra infraestructura en redes, montaje de tiendas físicas y contratación del talento humano de la compañía, en medio de la pandemia del COVID 19.

2021 + CONECTIVIDAD - PRECIOS

Fuimos la primera telco en cumplir con el compromiso adquirido con el Estado de conectar por primera vez a las 648 comunidades que nos asignaron en 2019. De igual forma, con la entrada de WOM al sector de telecomunicaciones en 2021, se vio una transformación en el mercado evidente: el IPC (Índice de Precios al Consumidor) correspondiente al sector de Información y Comunicaciones tuvo la mayor reducción de precios entre los diferentes sectores de la economía con un -12,1%. Desde el lanzamiento de la oferta comercial en abril del 2021, los precios de planes pospago disminuyeron en un 52%.

Con menos de 4 meses en el mercado, logramos llegar al primer millón de clientes en el país, cerrando el año con 1,8 millones en total.

En reuniones extraordinarias celebradas en mayo de 2021, las asambleas generales de accionistas de Partners Telecom Colombia S.A.S. y Avantel S.A.S. en Reorganización, respectivamente, aprobaron el compromiso de fusión por absorción, en virtud del cual Partners Telecom Colombia S.A.S., como sociedad absorbente, absorbió a Avantel S.A.S. en Reorganización con este proceso nuestro espectro aumenta 30 MHz y se incluye AWS.



- Antioquia
- Arauca
- Bolívar
- Caquetá
- Córdoba
- La Guajira
- Norte de Santander
- Putumayo
- Sucre

2022 INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA

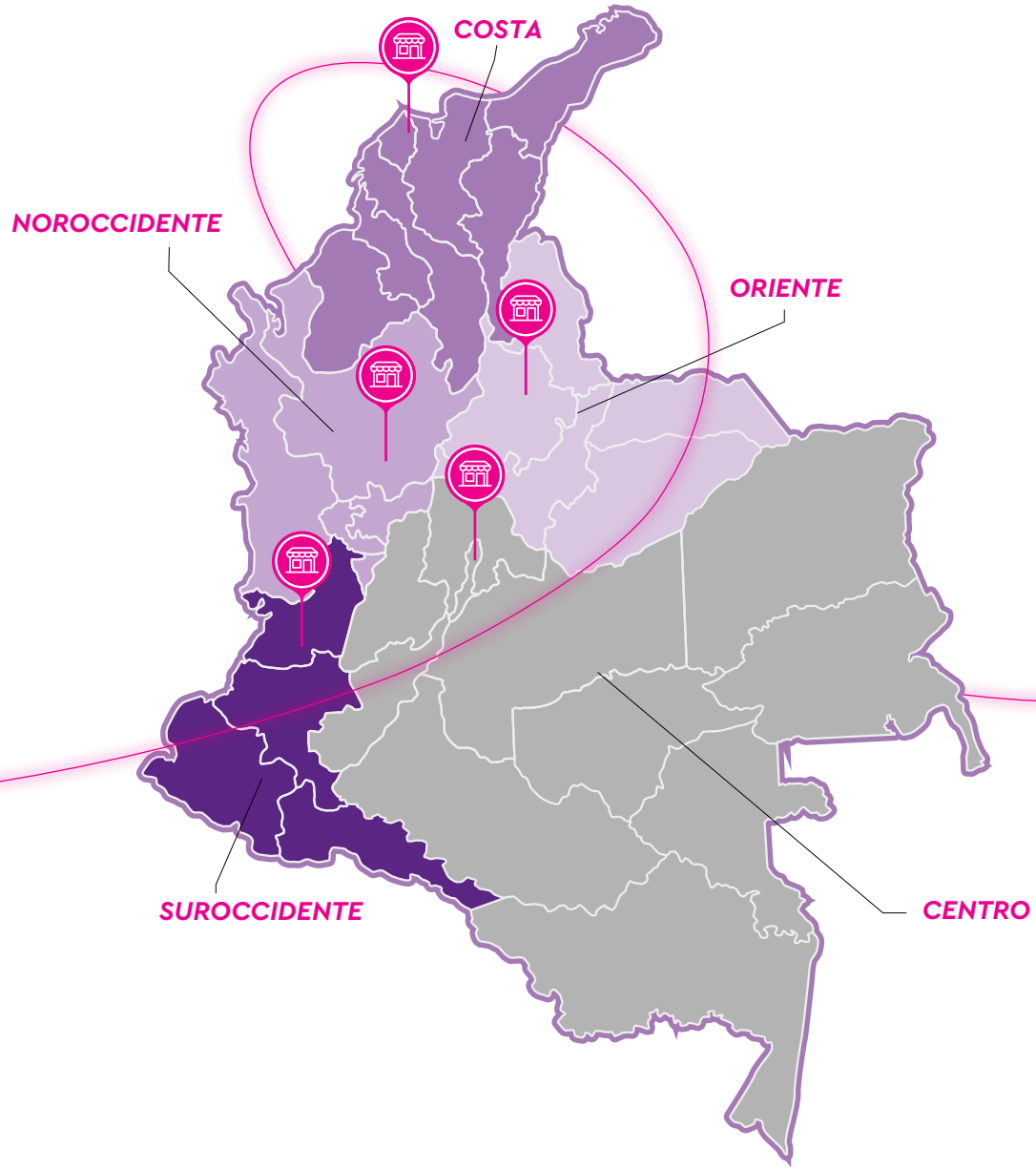
Para este año, WOM **superó la inversión de USD880 millones, desde su llegada al país en infraestructura de red**, costos operacionales, salarios y beneficios de los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos al gobierno e inversiones en la comunidad.

La fusión por absorción se formaliza y aprueba mediante Escritura Pública No. 2363 del 28 de julio de 2022 de la Notaría 31 de Bogotá, inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá el 4 de agosto de 2022. **De esta manera Avantel, de conformidad con el artículo 172 del Código de Comercio se disolvió sin liquidarse, y fue absorbida por Partners Telecom Colombia SAS, compañía que adquirió todos los derechos y obligaciones de Avantel.** Esta operación se realizó como parte de un proceso de simplificación y consolidación de una operación más eficiente, financiera, administrativa y comercial del grupo empresarial.

¿DÓNDE ESTÁ **NUESTRA OPERACIÓN?**

Contamos con operaciones comerciales a lo largo del país, con oficinas regionales* en:

- MEDELLÍN
- BARRANQUILLA
- CALI
- BUCARAMANGA
- BOGOTÁ



*A mediados de 2022 se empezó a constituir la Regional Eje Cafetero, que se lanzó oficialmente en enero de 2023. Por ello, no se incluye en el mapa de Oficinas Regionales a cierre de 2022.

1.5
NUESTRA **OPERACIÓN COMERCIAL**

CANALES DIRECTOS DE VENTAS
- Tiendas
- Kioscos propios

CANALES INDIRECTOS DE VENTAS
- Ventas por retail
- Dealers

#1

Nos hemos consolidado como la PRIMERA RED comercial más grande de la industria en cuanto a puntos directos y la SEGUNDA MÁS GRANDE incluyendo tiendas indirectas o tercerizadas

Puntos de venta física
con cobertura a nivel nacional

478

- Tiendas de formato grande: **246**
- Kioscos: **135**
- Tiendas de formato pequeño (Tienda Express): **85**
- Tienda tercerizada con aliados mediante la iniciativa TU WOM: **12**

*Estos números corresponden a la cantidad de puntos de venta física de WOM hasta 31 de diciembre de 2022.

CANALES REMOTOS

Generaron un impacto positivo en las ventas pospago de la compañía en 2022

VENTAS ONLINE

VENTAS ASISTIDAS

RETAIL

Con capilaridad a nivel nacional, con presencia en las principales cadenas de supermercados, tiendas por departamento y cadenas regionales del país

Cerrando **2022** con

180 PUNTOS DE VENTA

+50
Con respecto
2021

CANAL DE DISTRIBUCIÓN

Aumentamos nuestro alance y nuestra pesencia a través de aliados.

TIENDAS DE ACCESORIOS de celulares

ACTIVACIONES a través de tropas en la calle

TIENDAS de barrio

*Estos números corresponden a la cantidad de puntos de venta física de WOM hasta 31 de diciembre de 2022.

1.6
NUESTRO FOCO DE NEGOCIO
ES EL CLIENTE Y ASÍ GESTIONAMOS SU EXPERIENCIA:

1

DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Desarrolla los productos y servicios con el objetivo de satisfacer la demanda del cliente y sus expectativas, cumpliendo con las metas comerciales.

2

GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA RED:

Busca asegurar la calidad y disponibilidad del servicio al usuario final, mediante la planeación y el despliegue de la red propia, incluyendo la gestión del espectro, seguimiento y control de los carriers, así como el monitoreo y mantenimiento de la red.

3

GESTIÓN COMERCIAL:

Responsable de satisfacer la demanda de los clientes, así como el establecimiento de aliados comerciales. Liderado por el Área Comercial, con el respaldo y apoyo de: Finanzas, Marketing y Valor Humano.

4

DISTRIBUCIÓN Y CADENA DE ABASTECIMIENTO:

Encargado de asegurar la adquisición de materiales y servicios, así como la logística de WOM, incluyendo la administración del inventario de equipos, las solicitudes de despacho, la logística inversa, entre otros.

Al cierre de 2022

561 PROVEEDORES

5

OPERACIONES DEL SERVICIO AL CLIENTE:

Gestiona a los clientes antes, durante y después de la entrega del servicio, mediante la planeación y el desarrollo de prácticas de servicio al cliente; incluyendo posventa, garantías y retenciones.

PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE

1. Administración y desarrollo del capital humano
2. Administración de tecnologías de la información
3. Gestión financiera de la compañía
4. Adquisición y administración de propiedades
5. Gestión de relaciones externas
6. Gestión del conocimiento, mejora y el cambio
7. Administración de riesgos, remediación y continuidad

1.7
PREMIOS **Y RECONOCIMIENTOS**

Desde nuestro lanzamiento a 2022 hemos sido reconocidos en diferentes categorías de negocio:

RED

- **Red Mejor calificada por los Usuarios** (Q1 y Q2 de 2022)
- **Mayor Velocidad de Descarga** (Q3 de 2022)
- **Red Mejor Calificada por Usuarios** (2022) **Mayor velocidad de Descarga** (2022)

SERVICIO

- **Mejor experiencia al cliente en telecomunicaciones** (2022)

MERCADEO Y PUBLICIDAD

- **Reconocimiento plata en los Effie Awards, en la categoría de Lanzamiento de Marca** (2022)
- **Reconocimiento de los premios GEMA otorgados por la Revista P&M, como la marca disruptiva del año** (2021, 2022)

DIVERSIDAD

- **Certificación Friendly Biz "Empresa libre de discriminación"** (2021)
- **Ranking empresas incluyentes – CNC y Cámara de la Diversidad (anteriormente Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia) / Puesto 13** (2021)
- **Ranking empresas incluyentes "Mención de honor"** (2022)

SOSTENIBILIDAD

- Pacto Global + Cámara de Comercio de Bogotá **Programa de emprendimiento digital, Emprende WOM (2022)**
- Red Muévete Mejor de la Secretaría Distrital de Movilidad **Plan de movilidad en bicicleta Tus kilómetros Cuentan**
- Secretaría de Movilidad **Sello Oro – Plan de Movilidad Sostenible**

[GRI 2-9] Estructura y composición del gobierno corporativo.
[GRI 2-10] Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno.

1.8
GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestra dirección como compañía está a cargo, en primer término, de la Asamblea de Accionistas que está conformado por su único accionista: **Partners Telecom Latam GMBH.** En segundo lugar, está la Junta Directiva como delegado de esta. En la actualidad, la Junta Directiva está conformada por cuatro personas, de las cuales un miembro es ejecutivo de WOM.

Para el 2022, en cuanto a diversidad el **50% de miembros eran mujeres y 50% hombres** y en relación con su antigüedad, dos de ellos ingresaron en este año.

La designación de los miembros que conforman la Junta Directiva la realiza la Asamblea de Accionistas, empleando criterios de antigüedad, confianza, independencia (que garanticen que no existen conflictos de interés); y las competencias de los miembros asociadas al conocimiento del sector, la experiencia, su formación y el aporte a la gestión de los retos y oportunidades de la compañía.

Esta designación se realiza en comunicación con la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales, quien se encarga de liderar la gestión de los órganos de gobierno corporativo.

En WOM contamos con un Management Team (MT), el cual está conformado por el CEO y los seis vicepresidentes de la compañía.

[GRI 2-12] Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos.
[GRI 2-13] Delegación de responsabilidades para la gestión de impactos.

FUNCIONES **DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO**

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

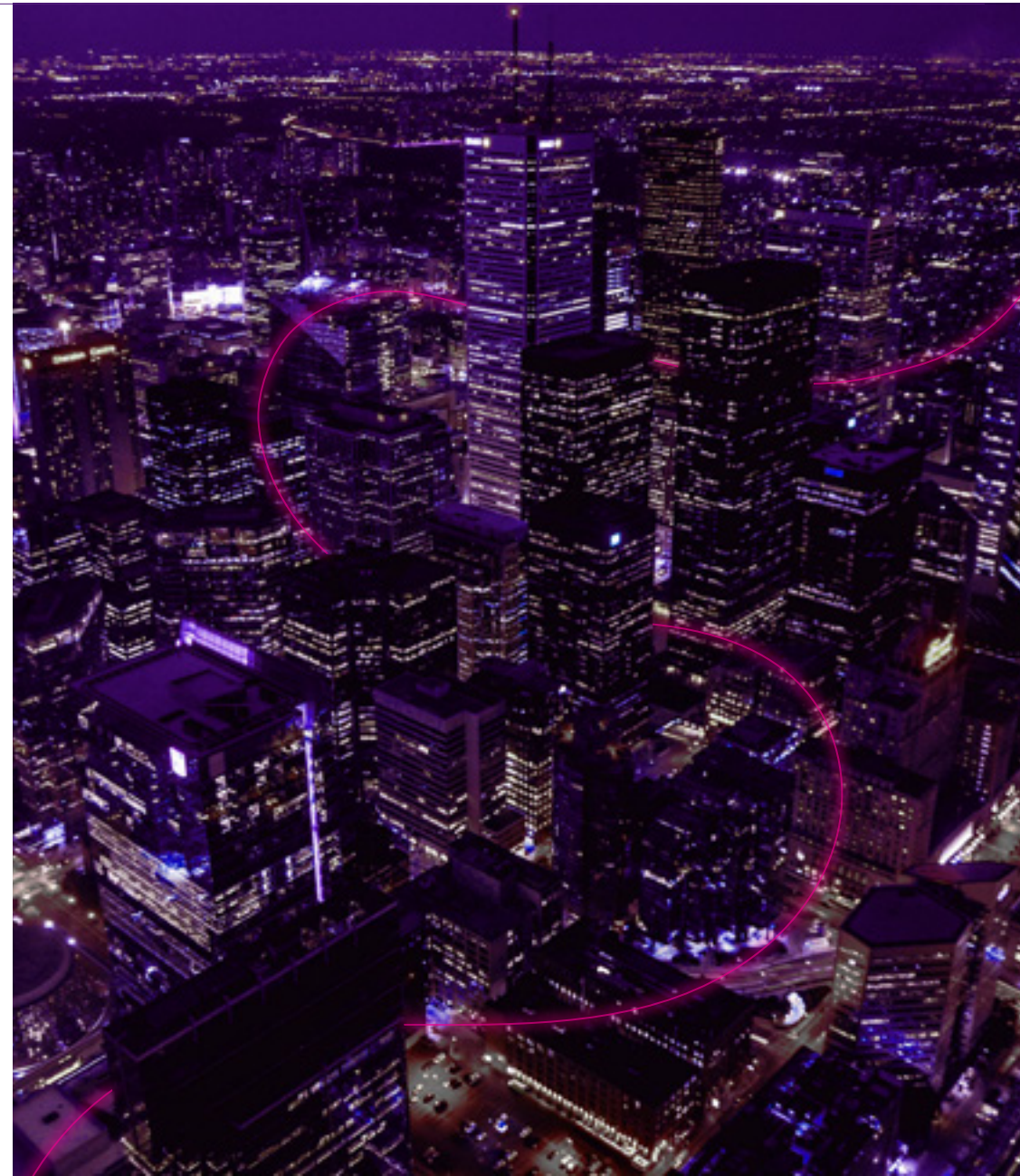
Supervisa la gestión asociada a los impactos y al relacionamiento con los grupos de interés a través de los informes que presentan los representantes legales, lo cual se realiza una o dos veces al año y toma decisiones a partir de esto. Nuestro único accionista es Partners Telecom Latam GMBH.

JUNTA DIRECTIVA

Encargada de aprobar las políticas relacionadas con el cumplimiento del sistema de autocontrol y gestión del riesgo – SAGRILAFT-, el programa de transparencia y ética empresarial -PTEE-, así como los estados financieros y los informes de gestión de los representantes legales correspondientes al final de periodo.

MANAGEMENT TEAM

Está encargado de socializar y estudiar las oportunidades de negocio que se presentan para la empresa, analizando su viabilidad económica, técnica y operativa, para posteriormente presentar la oportunidad de negocio al accionista.



ORGANIGRAMA
A CIERRE 2022

RAMIRO LAFARGA
CEO WOM Colombia

ALDO VIDAL
Vicepresidente de Mercadeo

GONZALO VEAS
Vicepresidente de Tecnología

CAROLINA VALLEJO
Vicepresidente Comercial

SANDRA QUITIÁN
Vicepresidente de Valor Humano

FAIHAN AL-FAYEZ
Vicepresidente de Asuntos Corporativos

ALEXANDRA TURBAY
Vicepresidente de Finanzas

[GRI 2-16] Comunicación de preocupaciones críticas.
[GRI 2-17] Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno.

CUESTIONES **CRÍTICAS**

En WOM **definimos como cuestiones críticas** aquellos asuntos relacionados con los impactos negativos potenciales y reales de la organización sobre los grupos de interés, que se plantean a través de mecanismos de quejas y reclamación y otros procesos, que alteren o pongan en riesgo la continuidad del negocio. También se incluyen las inquietudes identificadas mediante otros mecanismos, en relación con la conducta empresarial de la organización en sus operaciones y sus relaciones comerciales.

Las cuestiones críticas son gestionadas en primera medida por el Management Team, quien se encarga de comunicarlas a la Asamblea de Accionistas, a través del informe anual que se presenta a esta.

PARA 2022,
NO SE PRESENTARON CUESTIONES CRÍTICAS
A LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS.

Con el fin de fortalecer los conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno, desde la Gerencia de Sostenibilidad se presenta de manera periódica la estrategia del área.

Esta le aporta a:

- La consolidación de un modelo de negocio sostenible basado en el cumplimiento y priorización de los objetivos de desarrollo sostenible.
- Las tendencias del mercado alineadas de manera estratégica con la ejecución del negocio y la atención de los diferentes grupos de interés.

Adicionalmente, a través de las herramientas de comunicaciones internas de la compañía, realizamos un acompañamiento y sensibilización constantes con respecto al desarrollo sostenible y la manera en la que la compañía le aporta desde las diferentes iniciativas, proyectos y ejes de gestión de la mano con el desarrollo de las líneas de negocio.

[GRI 2-15] Conflicto de interés.

1.9 NUESTRAS POLÍTICAS DE OPERACIÓN

POLÍTICA **DE CONFLICTO DE INTERÉS**

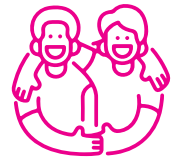
Su objetivo es proveer los medios y herramientas adecuadas para identificar las principales situaciones que vayan en contra de los intereses de la compañía y la pongan en riesgo por posibles actos de corrupción. Al interior de esta política se describe el procedimiento que debe seguirse en caso de que miembros de la Junta Directiva, representantes legales, ejecutivos principales, trabajadores y proveedores se enfrenten a una situación que genere un conflicto de interés.

Como mecanismo para prevenir este tipo de circunstancias, la compañía ha definido el Reporte de conflicto de interés para informar la existencia de alguna situación de este tipo en la que se manifieste un beneficio o interés, personal o privado de un empleado, colaborador o funcionario de WOM, que influya en la toma de decisiones profesionales, relacionadas al cumplimiento de sus obligaciones con la Compañía, siendo este interés o beneficio personal contrario al interés de la institución.

ESTA POLÍTICA ES DIFUNDIDA PRINCIPALMENTE A:

- **Trabajadores**
- **Proveedores**
- **Contratistas**
- **Aliados comerciales**
- **Compañías asociadas o socios de negocio**

Con quienes se identifica que pueden constituirse los conflictos de interés, bien sea por



- **Relación de parentesco**
- **Propiedad**
- **Gestión**
- **Afectividad**

(Entre otras causas)

Este proceso se realiza con el apoyo de

- **Dirección de Valor Humano**
- **Gerencia de Compras**
- **Dirección Legal**

En los casos en los que exista alguna situación asociada a un conflicto de interés, la responsabilidad de resolverlo recae en la Junta Directiva, Comité de Ética y el Oficial de Cumplimiento, quien a su vez está encargado de la prevención de delitos.

[GRI 2-23] Compromiso de políticas.
[GRI 2-24] Incorporación de los compromisos de política.

POLÍTICAS ALINEADAS CON NUESTROS TEMAS MATERIALES:

Contamos con 28 políticas que tienen como objetivo gestionar nuestra operación de manera responsable, promover que los valores de la compañía sean la base rectora y que se garanticen los debidos procesos en el desarrollo y ejecución de las diferentes áreas del negocio, para entregar el mayor valor a nuestros grupos de interés, bajo la legalidad y los criterios de operatividad. Estas son validadas y discutidas en el Comité de Políticas conformado por el Área de Procesos, Cumplimiento y Legal; y aprobadas por cada una de las vicepresidencias a cargo de su gestión e implementación, asegurando el compromiso de la alta dirección por lograr las mejores prácticas y una conducta empresarial responsable, en los diferentes ejes de negocio de la empresa.

GOBERNANZA

- Política de transparencia y ética empresarial.
- Política de Línea Honesta.
- Política SAGRILAFT.
- Política de tratamiento de datos personales.
- Política de conflicto de interés.
- Política antifraude.
- Política de obsequios, atenciones y hospitalidad.

NEGOCIO

- Política de riesgos.
- Política general de seguridad de la información, seguridad informática y ciberseguridad.
- Política de compras.
- Política de seguridad informática core.
- Política de seguridad de la información.

SOCIAL

- Política de diversidad, equidad e inclusión

AMBIENTAL

- Política de seguridad y salud en el trabajo y ambiente

Adicional a estas políticas, WOM cuenta con las políticas de:

- Activos fijos organizacional
- Términos de pago a proveedores
- Ventas
- Antifraude externa
- Notas crédito
- Recaudo
- Política de seguridad para el uso de redes sociales y mensajería instantánea
- Contratación
- Firma digital y firma electrónica
- Registro servicio prepago WOM
- Desconexión laboral
- Seguridad vial
- Viajes y gastos corporativos
- Teletrabajo

[GRI 2-7] Empleados.
[GRI 2-8] Trabajadores que no son empleados.

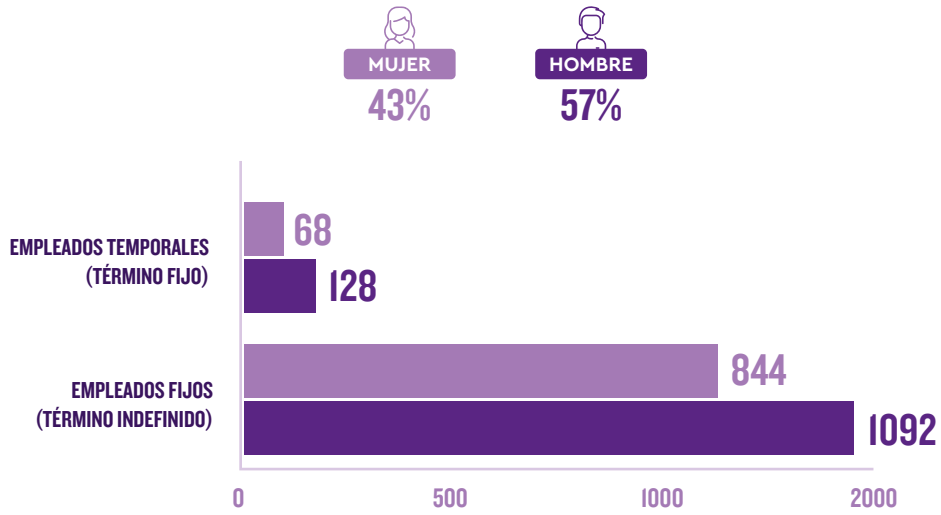
1.10
¿QUIÉNES SON NUESTROS WOMers?

A 31 de diciembre del 2022 contamos con un total de **2.878 EMPLEADOS* > WOMers**

CONTRATO TÉRMINO FIJO	CONTRATO INDEFINIDO
9%	**91%**

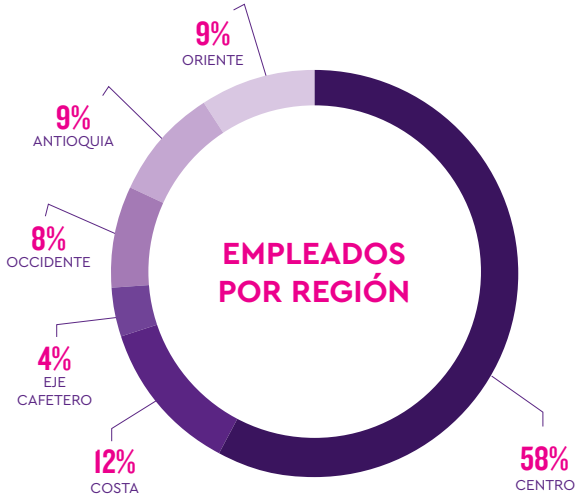
En este último grupo se incluyen los aprendices y practicantes de la compañía, quienes dentro de su proceso formativo aportan a diferentes áreas de la compañía en proyectos en su proceso de iniciación laboral, con un contrato de aprendizaje y procesos de desarrollo y fomento de talento.

*2.132 WOMers son temporales y directos y 746 por obra labor.



En cuanto a su ubicación geográfica, nuestros WOMers se concentran principalmente en la **zona centro, en la cual se encuentra ubicada la** **SEDE PRINCIPAL.**

0
EMPLEADOS POR HORAS NO GARANTIZADAS



Al finalizar el 2022,
746 TRABAJADORES
que eran colaboradores en misión se encontraban vinculados a nuestra operación, mediante contrato Obra Labor para realizar actividades relacionadas a proyectos y eventualidades.

WOM

CAPÍTULO 2

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL NEGOCIO

[GRI 3-3] Gestión de temas materiales

2.1
GESTIÓN DEL **TEMA MATERIAL**

Diseñamos un Modelo de Negocio Sostenible, alineado con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible "ODS"** planteados por las Naciones Unidas y con las metas de la Agenda 2030, a partir de la generación de impacto positivo a nivel social, económico y ambiental, basado en una cultura organizacional diversa, equitativa e incluyente que nos permita seguir cumpliendo con nuestro propósito de transformar el sector de las telecomunicaciones en Colombia, mientras aportamos al desarrollo del país de manera ética y transparente.

A través de este modelo, buscamos generar sensibilización en la cadena de valor de la compañía, así como en los actores involucrados para que desde cada uno de los ejes de negocio se propenda el desarrollo económico de WOM, incluyendo procesos de eficiencia y mejoras desde la responsabilidad ambiental, garantizando la reducción y mitigación del impacto generado por la operación; mientras se aporta al desarrollo social desde el interior de la compañía con políticas y un entorno en beneficio de nuestros WOMers, así como con las comunidades y sociedad en general.

EL MODELO SE AGRUPA EN **3 EJES ESTRATÉGICOS**

Transformación Social, Responsabilidad Ambiental, y Diversidad, Equidad e Inclusión, que están apalancados por nuestro programa de Voluntariado Corporativo y por la gestión e implementación de alianzas público- privadas, que nos permiten **aumentar el alcance de nuestros resultados y cumplir con los compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés**, siempre en línea con la esencia de nuestro negocio.

TRANSFORMACIÓN SOCIAL

- Educación digital
- Emprendimiento

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

- Economía circular
- Acción climática

DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

- Política DEI
- Comité de diversidad

EJES DE NUESTRO MODELO DE **NEGOCIO SOSTENIBLE**

TRANSFORMACIÓN SOCIAL

Estamos comprometidos con el desarrollo social del país, en línea con la naturaleza de nuestro Negocio, aportando al cierre de la brecha digital, a través de:

- Conectividad
- Alfabetización Digital
- Apropiación Digital para el fomento del Emprendimiento

En articulación con aliados públicos, privados y del tercer sector, aunando esfuerzos que impacten positivamente la vida de las personas.

ENFOCADOS A LA EDUCACIÓN DIGITAL Y EL EMPRENDIMIENTO

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Diseñamos una estrategia ambiental demostrando nuestro compromiso de ser una compañía sostenible que minimiza los impactos ambientales negativos de nuestra operación, desde la sensibilización, la formación y acciones de gestión sobre el uso de recursos naturales como base de un proceso de eficiencia energética.

Para esto nos basamos en la metodología internacional del GHG (Greenhouse Gas Protocol) incluyendo los tres alcances (Emisiones directas, indirectas y otras indirectas), lo cual garantiza que se contempla la información de nuestra operación básica, generando el compromiso de seguir recopilando información y data de cada alcance.

Durante el 2022 emitimos **14.505 Ton CO2.**

A raíz de estos resultados, se crearon dos iniciativas que agrupan las diferentes acciones que realizamos para reducir, corregir, mitigar y compensar estos impactos.

- **ECONOMÍA CIRCULAR**
- **ACCIÓN CLIMÁTICA**

Como resultado de nuestro compromiso con el medio ambiente hemos:

Sembrado más de
3.082 ÁRBOLES
Nativos

uno en nombre de cada uno de nuestros WOMers, a través de nuestro aliado Saving The Amazon, compensando 2,909 toneladas de CO2 equivalente a la huella de carbono generada por la operación además de impactar a la comunidad de Tayazú en el Vaupés, ya que 6 familias fueron quienes apoyaron la siembra y garantizan su cuidado, permitiéndonos generarles trabajo digno.

Más de
28 TONELADAS
acumuladas de material aprovechable

10 TONELADAS = **3.281**
de material publicitario reusadas
Elementos como morrales y cartucheras

Así lo hacemos en la operación:

Empleamos fuentes de energía sostenibles en nuestras estaciones en sitios rurales. De los 4.500 sitios rurales y al aire,

61 ESTACIONES

funcionan con energía solar híbrida
la cual está compuesta de paneles solares y generadores eléctricos de soporte, con una solución diseñada y en operación por WOM.

Adicionalmente, en 2022 lanzamos nuestro programa de Movilidad Sostenible con el fin de:

- **Incentivar el uso de medios de transporte alternativos en los WOMers en sus trayectos a la oficina.**
- **Contribuir a una mejor movilidad en las ciudades y municipios con presencia de WOMers.**
- **Aportar a la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero a la atmósfera.**

El programa consta de dos ejes

En wom tus kilómetros cuentan

Promovemos el uso de bicicleta y caminata para los recorridos desde o hacia el lugar de trabajo. Los WOMers acumulan kilómetros recorridos que pueden ser redimidos por merchandising de segunda vida o por días libres.

167 personas

Han recorrido
31.203,5 km

Evitando
74.098 kg
de CO2

Combo para la office

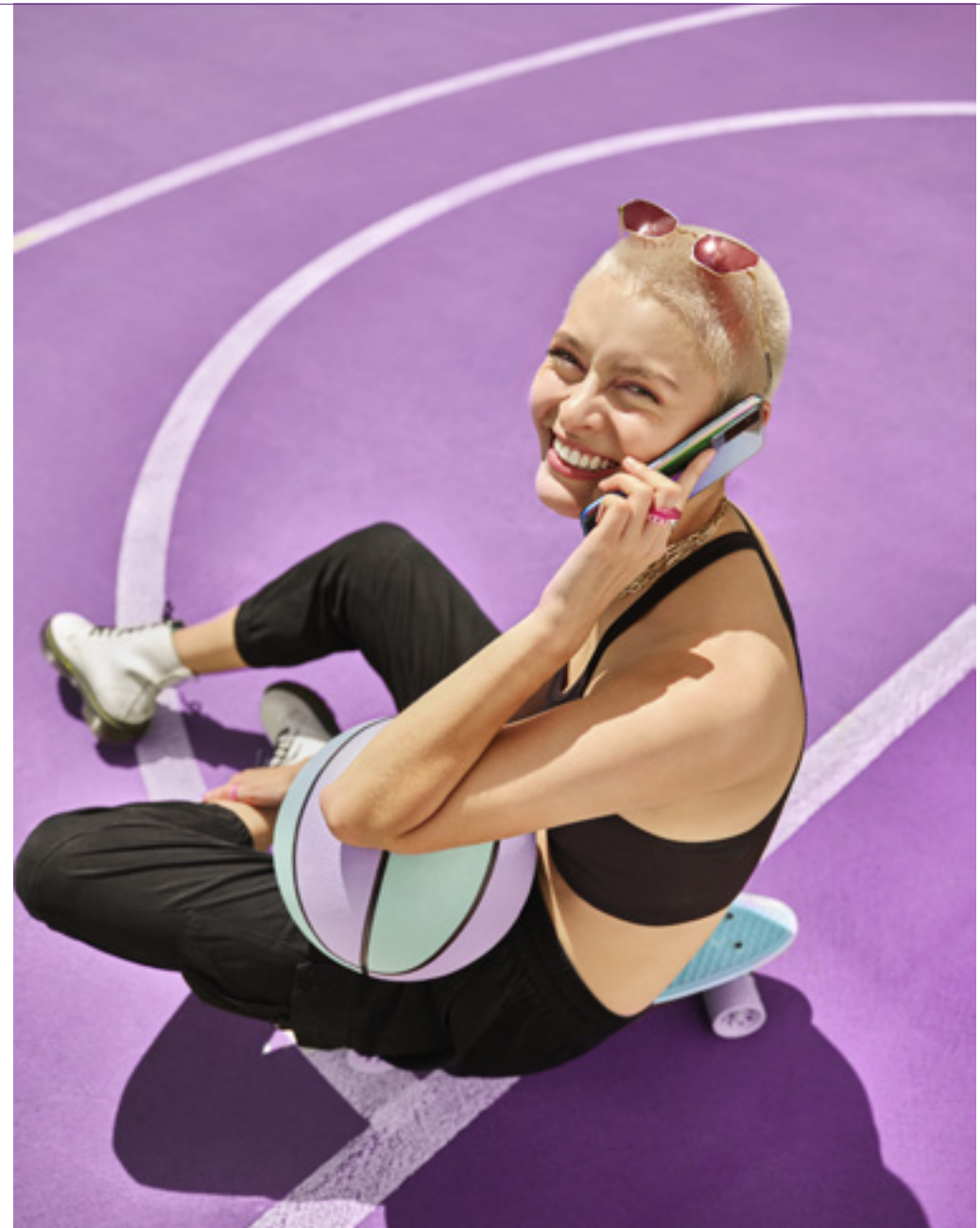
Buscamos que cada vez más personas compartan su vehículo desde y hacia su lugar de trabajo.

A la fecha de este reporte
1.373 WOMers
han participado en esta estrategia

DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

En WOM la diversidad, equidad e inclusión son parte de nuestro ADN, razón por la cual hemos desarrollado diversas acciones que permiten generar un ambiente laboral diverso, equitativo e incluyente y a su vez cerrar brechas de carácter social y digital en el país. Nuestra política de Diversidad es la base para la gestión de los procesos de atracción, desarrollo y promoción del talento de las personas, de tal forma que promueva la no generación de sesgos y el fomento de acciones basadas en las competencias y las capacidades de las personas, generando un ambiente cultural en el que se respetan y celebran las diferencias.

Esta gestión nos permitió ser la primera telco con la certificación Friendly Biz entregada por la Cámara de la Diversidad, gracias a un proceso de formación y acompañamiento para revisar y garantizar desde los diferentes ámbitos de la compañía, un espacio libre de discriminación.



PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

WOMers en acción es el programa de voluntariado que nace como como una iniciativa para promover y facilitar acciones que aporten al cierre de las brechas sociales y digitales en el país, a través de nuestros colaboradores quienes, en calidad de voluntarios, ponen su tiempo, capacidades y talentos al servicio de las comunidades. La estrategia está centrada en identificar los puntos en común entre las prioridades y las políticas de la compañía, las necesidades comunitarias y los intereses y habilidades de nuestros WOMers.

Tenemos tres ejes estratégicos de intervención:

1. Voluntariado Digital:

2. Urbanismo táctico y medio ambiente:

3. Apoyo a emergencias y campañas de donación:

En el 2022 realizamos

89 ACTIVIDADES

13 CIUDADES

- Bogotá
- Cali
- Medellín
- Bucaramanga
- Barranquilla
- Yumbo
- Floridablanca
- Santafé
- Pereira
- Cartagena
- Riohacha
- San Andrés de Sotavento
- Tumaco

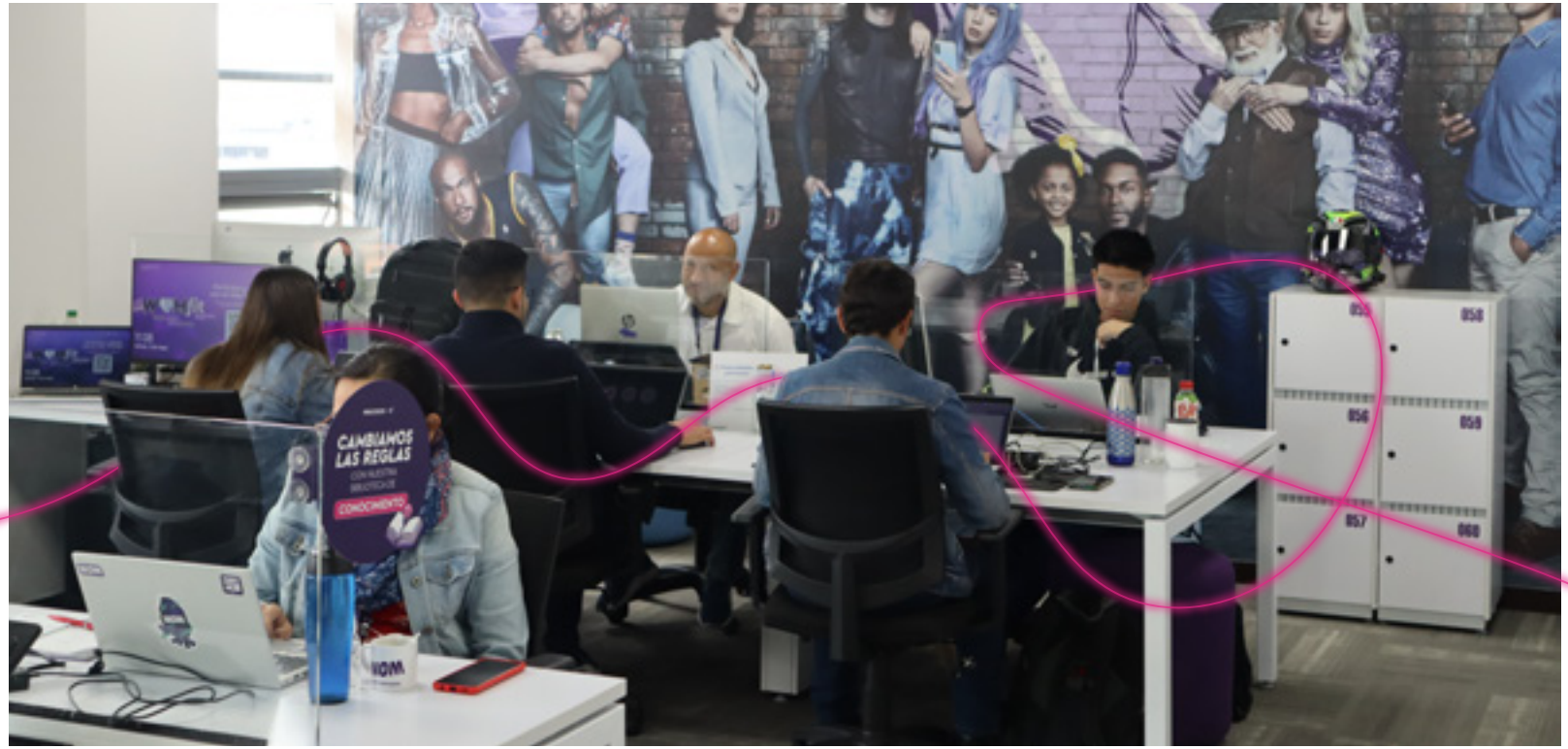
1.162 WOMers voluntarios

7.084 horas de voluntariado

19.739 personas beneficiadas

2.2
GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENTE

En el marco del Programa de Transparencia y Ética Empresarial -PTEE-, el cual tiene como objetivo **prevenir actos de corrupción en la compañía**, promoviendo una cultura de honestidad, legalidad e integridad, hemos realizado la identificación de factores de riesgo y la implementación de controles; la capacitación a terceros en temas relacionados con el PTEE y la generación de un plan de comunicaciones, para que a través de mailing se divulgue la gestión de la Línea Honesta y se facilite el reporte de posible conflicto de interés a terceros.



En 2022 los **WOMers nuevos** fueron capacitados como parte del programa **WOMboarding**

1.806 APROBARON

el curso de **SAGRILAFT y del PTEE**, el cual es obligatorio.

Igualmente, en alianza con Pacto Global, se realizó la capacitación como Trainer de empresas para empresas por parte del Oficial de Cumplimiento.

Estamos comprometidos con generar relaciones transparentes, basadas en la legalidad e integridad. Es por esto que, en nuestro relacionamiento con empleados, proveedores, aliados y clientes, hemos implementado procesos de debida diligencia, con el fin de asegurar que conocemos a nuestras contrapartes.

Realizamos la identificación y monitoreo de

55

personas expuestas políticamente

[GRI 2-26] Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.

La Línea Honesta como mecanismo **para reportar situaciones de fraude, soborno, corrupción o acciones irregulares,** disponibles a todos los grupos de interés. La información gestionada a través de esta línea es totalmente confidencial y se puede realizar a través de los siguientes canales:

- **Formulario electrónico:** WOM – Línea Honesta **Formulario**
- **Línea Nacional Gratuita:** 018000123311
- **Correo electrónico:** wom@lineahonesta.com
- **Correo del área de auditoría y cumplimiento:** cumplimiento@wom.co

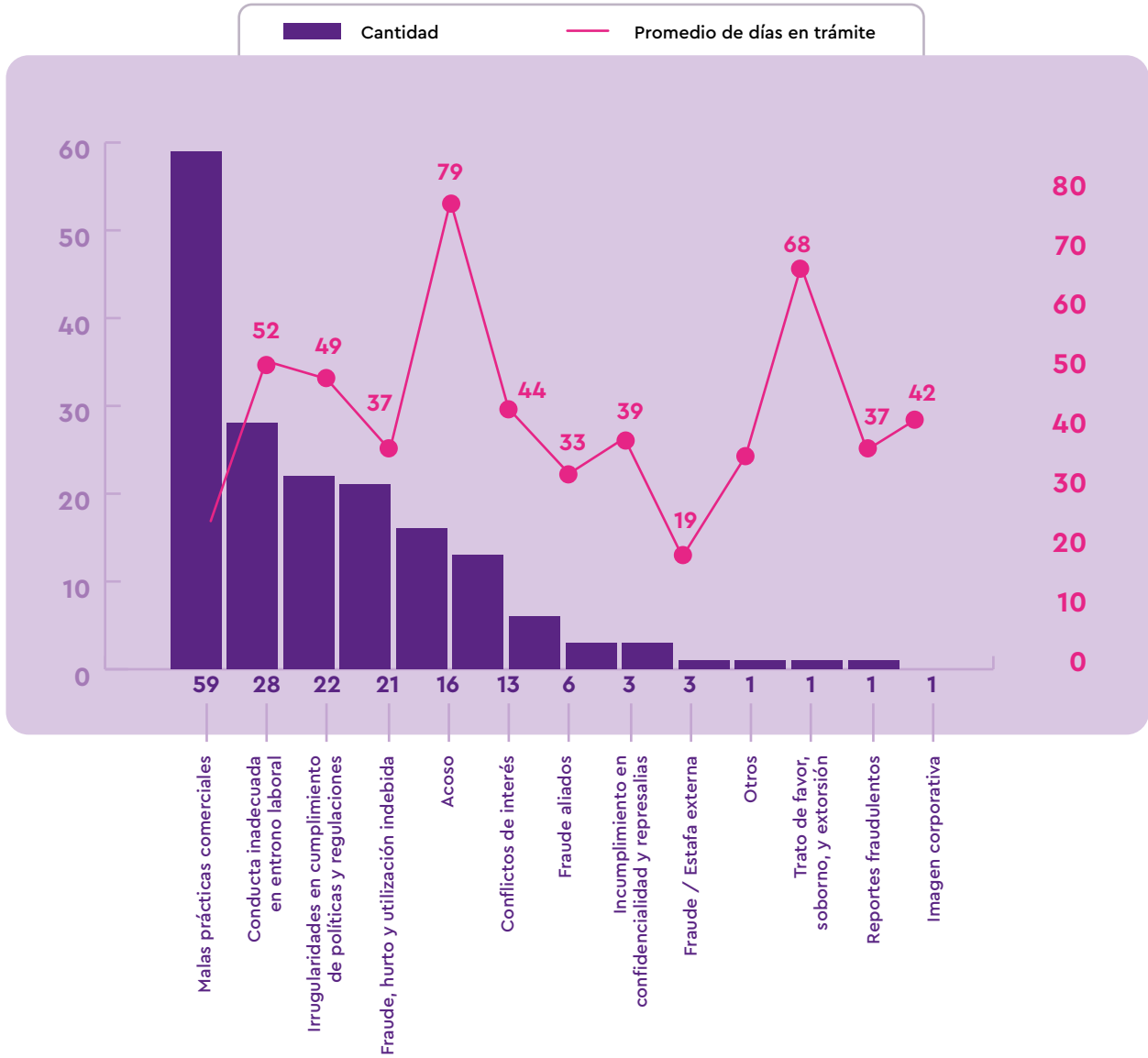
En 2022 recibimos

175 CASOS

relacionados principalmente con malas prácticas comerciales, seguido de conductas inadecuadas en el entorno laboral e irregularidades en el cumplimiento de políticas y regulaciones.

El tiempo promedio para investigar y resolver los casos para este mismo periodo fue de 46 días.

CANTIDAD DE CASOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA HONESTA



WOM 1

HITOS 2022 Y RETOS 2023

Cerramos 2022 con más de

2.9 MILLONES

de clientes

y seguiremos trabajando para llegar a más usuarios, bajo dos pilares fundamentales:

- **Mayor conectividad**
- **Mejor experiencia del usuario**

US$ 880 MILLONES

Invertidos en infraestructura y operación

La inversión en red de última generación 4G, nos ha permitido ampliar el nivel de cobertura, llegando a millones de colombianos en diferentes municipios del país, con un despliegue en tiempo récord y con menos de dos años de operación.

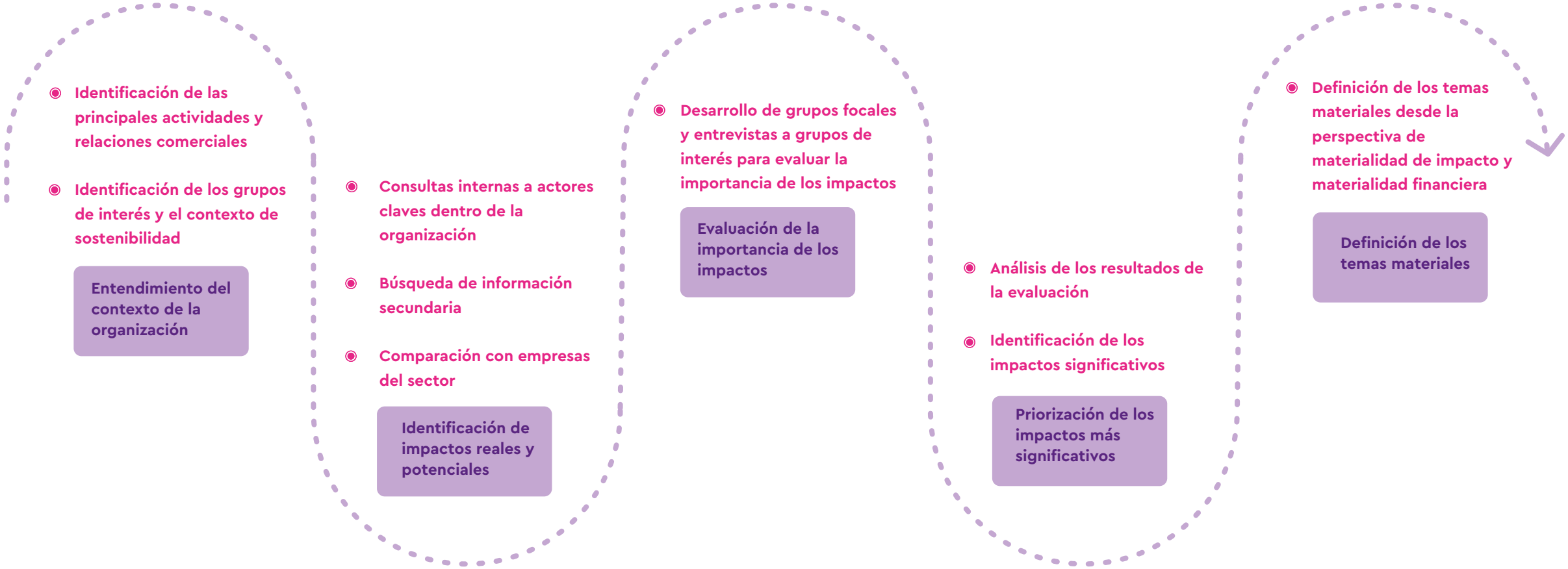
Alineadas con las metas del gobierno nacional, cuyo objetivo es conectar con banda ancha al **85% de los colombianos.**

Para el 2023,
daremos continuidad a nuestro plan de inversión, comprometidos con aumentar la conectividad y mejorar la experiencia de nuestros usuarios a través de un servicio diferencial.

[GRI 3-1] Proceso para determinar los temas materiales.

PROCESO PARA DETERMINAR **LOS TEMAS MATERIALES**

En el 2022 iniciamos la identificación de los temas materiales, para lo cual implementamos la metodología propuesta por el GRI, que incluyó las siguientes etapas:



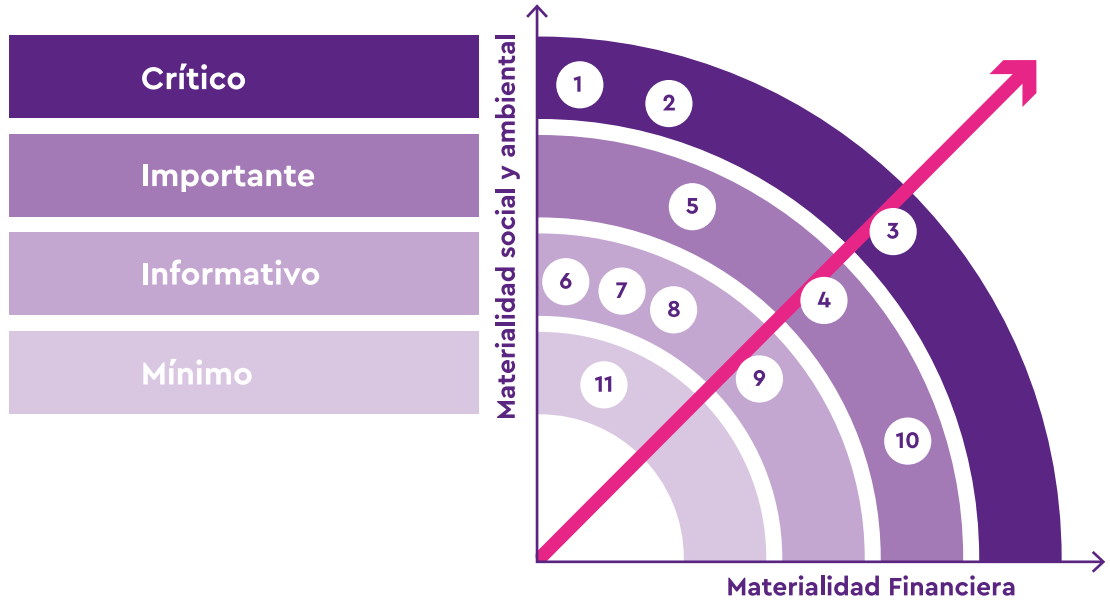
[GRI 3-2] Lista de temas materiales.

2.3
LISTADO DE TEMAS MATERIALES

EN TOTAL, 230 REPRESENTANTES FUERON CONSULTADOS, ENTRE:

- WOMers
- Proveedores
- Clientes
- Accionistas
- Medios de comunicación
- Representantes del gobierno

Como resultado de este ejercicio, identificamos en total 10 temas materiales relevantes para la gestión ESG de WOM, desde la perspectiva de materialidad de impacto y materialidad financiera:



1. **Ciberseguridad y confidencialidad de la información**
2. **Experiencia del cliente y cumplimiento del servicio**
3. **Innovación y transformación digital**
4. **Dinamización del sector y diversificación de los servicios**
5. **Gestión sostenible del negocio**
6. **Gestión del valor humano y cultura corporativa**
7. **Gestión de residuos**
8. **Cierre de brecha digital y acceso a la tecnología**
9. **Gestión de la cadena de suministro**
10. **Relacionamiento estratégico**
11. **Diversidad, equidad e inclusión**

Después del análisis de materialidad realizado para el presente informe, se identifican 3 ODS adicionales a los mencionados en el Capítulo 1, lo que nos da un total de aporte a 12 ODS desde la gestión de nuestra operación.

ITEM	TEMA MATERIAL	DESCRIPCIÓN	SUBTEMAS	ODS RELACIONADOS	METAS ODS
1	**Ciberseguridad y confidencialidad de la información**	Gestión adecuada de los sistemas de seguridad e información confidencial que administra la organización.	• Política de ciberseguridad de los datos. • Cumplimiento de la regulación en materia de seguridad de la información. • Capacitación y formación en seguridad de la información. • Protección de datos personales. • Controles que garanticen la seguridad de la información.	**ODS 16:** Paz, justicia e instituciones sólidas.	**16.5** Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas. **16.6** Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.
2	**Experiencia del cliente y cumplimiento del servicio**	Gestión de las necesidades y expectativas del cliente de manera oportuna y con calidad.	• Atención al cliente. • Cobertura y calidad del servicio de telecomunicaciones. • Innovación, transformación y optimización de los servicios dirigidos a los clientes. • Precios accesibles y competitivos • Seguridad de la información confidencial de los clientes. • Transparencia en la información dirigida a los clientes. • Canales de comunicación orientados a escuchar e identificar las necesidades y expectativas de los clientes. • Accesibilidad y continuidad de los servicios móviles.	**ODS 8:** Trabajo decente y crecimiento económico. **ODS 9:** Industria, innovación e infraestructura.	**8.2** Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra. **9.1** Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos. **9.c** Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 202.

ITEM	TEMA MATERIAL	DESCRIPCIÓN	SUBTEMAS	ODS RELACIONADOS	METAS ODS
3	**Innovación y transformación digital**	Acciones que contribuyan a la aplicación de capacidades digitales a procesos, productos y activos que mejoren la eficiencia y la calidad de estos.	• Automatización y aumento de la eficiencia de los procesos de la compañía. • Prestación de servicio de calidad y costo accesible. • Gestión de las tendencias globales. • Creación de productos innovadores en ciberseguridad. • Procesos, herramientas y capacidades que persiguen, anticipan y previenen los riesgos de ciberseguridad.	**ODS 9:** Industria, innovación e infraestructura.	**9.b** Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación nacionales en los países en desarrollo, incluso garantizando un entorno normativo propicio a la diversificación industrial y la adición de valor a los productos básicos, entre otras cosas. **9.c** Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020.

ITEM	TEMA MATERIAL	DESCRIPCIÓN	SUBTEMAS	ODS RELACIONADOS	METAS ODS
4	**Dinamización del sector y diversificación de los servicios**	Oferta de nuevos servicios que den respuesta a las necesidades y expectativas de los actuales y potenciales clientes, así como de las tendencias del mercado.	• Incremento en la demanda y aumento de la dependencia de los servicios de telecomunicaciones. • Soluciones conjuntas (Paquetes de servicios). • Nuevas líneas de negocio (televisión, telefonía fija, internet fijo y móvil). • Gestión de clientes comerciales. • Nuevos segmentos de mercado.	**ODS 8:** Trabajo decente y crecimiento económico **ODS 9:** Industria, innovación e infraestructura	**8.2** Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra. **9.5** Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo. **9.b** Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación nacionales en los países en desarrollo, incluso garantizando un entorno normativo propicio a la diversificación industrial y la adición de valor a los productos básicos, entre otras cosas. **9.c** Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020.

ITEM	TEMA MATERIAL	DESCRIPCIÓN	SUBTEMAS	ODS RELACIONADOS	METAS ODS
5	**Gestión sostenible del negocio**	Gestión de asuntos ambientales, sociales y económicos estratégicos para la compañía y los grupos de interés que generen valor a las partes interesadas, resiliencia y ventaja competitiva al modelo de negocio.	• Riesgos asociados a prácticas monopólicas, competencia desleal y acciones que vayan en contra de la libre competencia. • Acciones que generen impactos positivos a los grupos de interés. • Participación en los espacios de dialogo sectorial (agremiaciones, mesas sectoriales gubernamentales). • Gestión de políticas públicas y nueva regulación.	**ODS 8:** Trabajo decente y crecimiento económico. **ODS 16:** Paz, justicia e instituciones sólidas.	**8.2** Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra. **16.5** Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas. **16.6** Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas. **16.7** Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades. **16.b** Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.

ITEM	TEMA MATERIAL	DESCRIPCIÓN	SUBTEMAS	ODS RELACIONADOS	METAS ODS
6	**Gestión del valor humano y cultura corporativa**	Mejoramiento de las condiciones laborales, fortalecimiento de las habilidades del talento humano y desarrollo de estrategias que permitan prevenir y disminuir los daños y perjuicios a su salud física y mental.	• Política de diversidad e inclusión laboral. • Plan de compensaciones y beneficios para los colaboradores. • Garantía de condiciones laborales justas y equitativas. • Entrenamiento y formación. • Promoción de la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. • Gestión de la salud mental y física del colaborador.	**ODS 1:** Fin de la pobreza. **ODS 3:** Salud y bienestar. **ODS 5:** Igualdad de género.	**1.1** Para 2030, erradicar la pobreza extrema para todas las personas en el mundo, actualmente medida por un ingreso por persona inferior a 1,25 dólares al día. **1.4.** Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la micro financiación. **5.1.** Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo. **5.5.** Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública. **5.c**. Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles.

ITEM	TEMA MATERIAL	DESCRIPCIÓN	SUBTEMAS	ODS RELACIONADOS	METAS ODS
6	**Gestión del valor humano y cultura corporativa**	Mejoramiento de las condiciones laborales, fortalecimiento de las habilidades del talento humano y desarrollo de estrategias que permitan prevenir y disminuir los daños y perjuicios a su salud física y mental.	• Política de diversidad e inclusión laboral. • Plan de compensaciones y beneficios para los colaboradores. • Garantía de condiciones laborales justas y equitativas. • Entrenamiento y formación. • Promoción de la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. • Gestión de la salud mental y física del colaborador.	**ODS 1:** Fin de la pobreza. **ODS 3:** Salud y bienestar. **ODS 5:** Igualdad de género.	**8.1** Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados. **8.3** Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros. **8.5** De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. **8.8** Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

ITEM	TEMA MATERIAL	DESCRIPCIÓN	SUBTEMAS	ODS RELACIONADOS	METAS ODS
6	**Gestión del valor humano y cultura corporativa**	Mejoramiento de las condiciones laborales, fortalecimiento de las habilidades del talento humano y desarrollo de estrategias que permitan prevenir y disminuir los daños y perjuicios a su salud física y mental.	• Política de diversidad e inclusión laboral. • Plan de compensaciones y beneficios para los colaboradores. • Garantía de condiciones laborales justas y equitativas. • Entrenamiento y formación. • Promoción de la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. • Gestión de la salud mental y física del colaborador.	**ODS 1:** Fin de la pobreza **ODS 3:** Salud y bienestar **ODS 5:** Igualdad de género	**10.2** De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición. **10.3** Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, inclus o eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto. **10.4** Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad.

ITEM	TEMA MATERIAL	DESCRIPCIÓN	SUBTEMAS	ODS RELACIONADOS	METAS ODS
7	**Gestión de residuos**	Compromiso para reducir y mitigar el impacto y los riesgos asociados a la generación de residuos peligrosos y no peligrosos derivados de la operación de WOM.	• Políticas y/o programas orientados a disminuir la generación de residuos. • Estrategias de economía circular (prevención, reducción, reciclaje y reutilización). • Articulación con actores de la cadena de valor para aumentar el aprovechamiento de residuos. • Valorización de los residuos.	**ODS 11:** Ciudades y comunidades sostenibles.	**11.a** Apoyar los vínculos económicos, sociales y ambientales positivos entre las zonas urbanas, periurbanas y rurales fortaleciendo la planificación del desarrollo nacional y regional. **11.6** De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.
				ODS 13: Acción por el clima.	**13.3** Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana. **13.b** Promover mecanismos para aumentar la capacidad para la planificación y gestión eficaces en relación con el cambio climático en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo, haciendo particular hincapié en las mujeres, los jóvenes y las comunidades locales y marginadas.

ITEM	TEMA MATERIAL	DESCRIPCIÓN	SUBTEMAS	ODS RELACIONADOS	METAS ODS
7	**Gestión de residuos**	Compromiso para reducir y mitigar el impacto y los riesgos asociados a la generación de residuos peligrosos y no peligrosos derivados de la operación de WOM.	• Políticas y/o programas orientados a disminuir la generación de residuos. • Estrategias de economía circular (prevención, reducción, reciclaje y reutilización). • Articulación con actores de la cadena de valor para aumentar el aprovechamiento de residuos. • Valorización de los residuos.	**ODS 12:** Producción y consumo responsable.	**12.4** De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente. **12.5** De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización. **12.6** Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

ITEM	TEMA MATERIAL	DESCRIPCIÓN	SUBTEMAS	ODS RELACIONADOS	METAS ODS
8	**Cierre de brecha digital y acceso a la tecnología**	Estrategias para generar y mejorar la conectividad de la población colombiana promoviendo el desarrollo económico y social, así como el acceso a nuevos servicios y tecnologías.	• Cumplimiento de los requerimientos de cobertura establecidos por los entes regulatorios. • Generación de relaciones participativas en zonas rurales y sectores populares. • Implementación de iniciativas para llevar conectividad y educación en zonas rurales.	**ODS 4:** Educación de calidad. **ODS 8:** Trabajo decente y crecimiento económico. **ODS 9:** Industria, innovación e infraestructura.	**4.a** Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos. **9.c** Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020. **8.2** Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

ITEM	TEMA MATERIAL	DESCRIPCIÓN	SUBTEMAS	ODS RELACIONADOS	METAS ODS
9	**Gestión de la cadena de suministro**	Acciones que contribuyan a generar una cadena de suministro eficiente y resiliente ante los cambios del entorno y cuya gestión sea responsable ante los impactos que se pueda generar a los grupos de interés y el entorno.	• Evaluación ESG de la cadena de suministro. • Integración de los proveedores a la gestión estratégica de abastecimiento de la compañía. • Canales de comunicación orientados a escuchar e identificar las necesidades y expectativas de los proveedores. • Evaluación de los riesgos prioritarios y potenciales de la cadena de suministro. • Debida diligencia para medir la integridad ética y reducir los riesgos al negocio. • Condiciones laborales de los colaboradores de la cadena de suministro. • Condiciones de pago a los proveedores.	**ODS 12:** Producción y consumo responsable.	**12.2** De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales. **12.5** De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

ITEM	TEMA MATERIAL	DESCRIPCIÓN	SUBTEMAS	ODS RELACIONADOS	METAS ODS
10	**Relacionamiento estratégico**	Alianzas estratégicas para el fortalecimiento del servicio de telecomunicaciones asociado a los conocimientos, operaciones y mejoramiento de los servicios.	• Riesgos asociados a prácticas monopólicas, competencia desleal y acciones que vayan en contra de la libre competencia. • Acciones que generen impactos positivos a los grupos de interés. • Participación en los espacios de dialogo sectorial (agremiaciones, mesas sectoriales gubernamentales). • Gestión de políticas públicas y nueva regulación.	**ODS 8**. Trabajo decente y crecimiento económico. **ODS 17**: Alianzas para lograr los objetivos.	**8.1** Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados. **8.3** Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros. **17.7** Promover el desarrollo de tecnologías ecológicamente racionales y su transferencia, divulgación y difusión a los países en desarrollo en condiciones favorables, incluso en condiciones concesionarias y preferenciales, según lo convenido de mutuo acuerdo. **17.17** Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

WOM

CAPÍTULO 3

GESTIÓN DE NUESTRA OPERACIÓN

[GRI 3-3] Gestión de temas materiales.

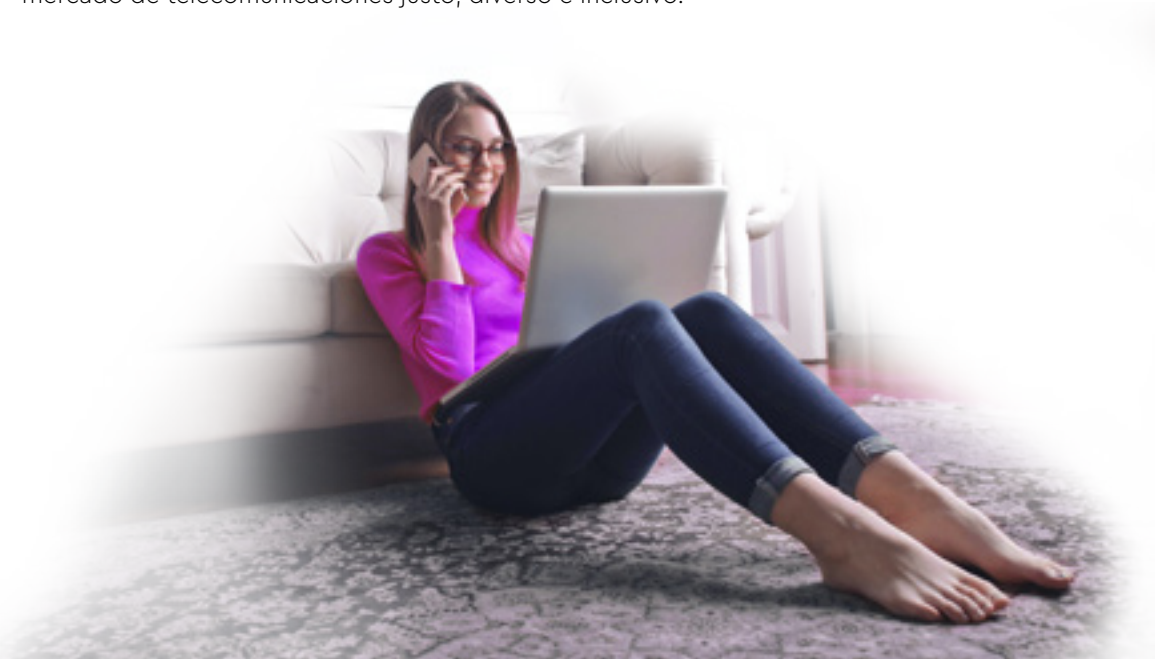
3.1
DINAMIZACIÓN DEL SECTOR Y **DIVERSIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Uno de los temas más relevantes para WOM es la dinamización del sector y la diversificación de los servicios, los cuales están definidos en el marco regulatorio, el contexto macroeconómico y las condiciones inherentes al mercado de las telecomunicaciones en el país. Frente a esto encontramos como aspecto positivo que existe un marco legal expedido por las autoridades sectoriales (MinTIC, CRC, ANE) asociado a la reducción de los costos, manteniendo los beneficios de operadores entrantes. Por ejemplo, la Resolución 7007 de 2022 redujo el valor a pagar por RAN de datos de 11% y de voz de 29%, lo cual sin duda se materializa en una cobertura más amplia para nuestros clientes a unos precios competentes y razonables. Si bien la decisión del regulador representa un avance para generar un entorno más competitivo, aún resulta necesario adecuar los precios del mercado mayorista frente a los precios minoristas.

Sin embargo, también existen aspectos regulatorios y del entorno macroeconómico que hemos identificado y que pueden impactar nuestra operación y en consecuencia el servicio a nuestros usuarios, como por ejemplo la presión inflacionaria. La inflación que viene afectando a la economía en general ha generado imposiciones fuertes en los servicios de telecomunicaciones, que hasta la fecha se habían mantenido bajos. La competencia en el mercado y el comportamiento específico de los demás operadores influye en el comportamiento de la empresa. En este sentido, si el mercado eleva precios por el incremento en el costo de los insumos, desde WOM debemos ajustarnos a estas nuevas condiciones.

A través del relacionamiento estratégico de la empresa con el Gobierno Nacional, la ANDI, CCIT, GSMA, entre otros actores relevantes, y la planeación de presupuesto con requerimientos asociados a planes de política pública y acciones para enfrentar el entorno macroeconómico se buscan gestionar los riesgos asociados a la regulación y la política pública sectorial.

Vale la pena mencionar que independiente a la coyuntura macroeconómica, en WOM estamos comprometidos con ofrecer a nuestros usuarios y la población colombiana en general servicios con los mayores estándares de calidad, apostándole a diversificar nuestra oferta para promover un mercado de telecomunicaciones justo, diverso e inclusivo.



EL EFECTO WOM

Durante el 2022 continuamos cumpliéndole a los colombianos nuestra promesa de valor

Con ella consolidamos nuestra posición retadora logrando llegar a más de:

1.340.000 POSPAGO

1.617.000 PREPAGO

Como resultado de un esfuerzo de 360° en todos los frentes de negocio, incluyendo el servicio post venta, la calidad de red y la fidelización de nuestros clientes, entre otros.

LA APUESTA POR
LA INCLUSIÓN DE LA CONECTIVIDAD

Desde WOM buscamos la manera de poder multiplicar los accesos a servicios móviles por hogar, bajo una estrategia de multilínea que busca entregar el precio más conveniente por Gigabyte al grupo familiar, donde las líneas adicionales por usuario reciben hasta un

50% DE DESCUENTO

EN PLANES DESDE 35GB

con hasta 6 aplicaciones, sin consumo de datos

Adicionalmente, complementamos nuestra oferta de valor con soluciones pensadas en nuevos segmentos como Internet Móvil y Planes para negocios con los que buscamos cubrir las necesidades de conectividad de los hogares y emprendedores colombianos.

Desde la visión en nuestra oferta de servicios móviles con servicio prepagado hemos innovado en el mercado con una propuesta de conexión ilimitada a WhatsApp durante 30 días todos los meses con la adquisición del cualquier recarga o paquete, **permitiendo a los colombianos mantenerse comunicados permanentemente.**

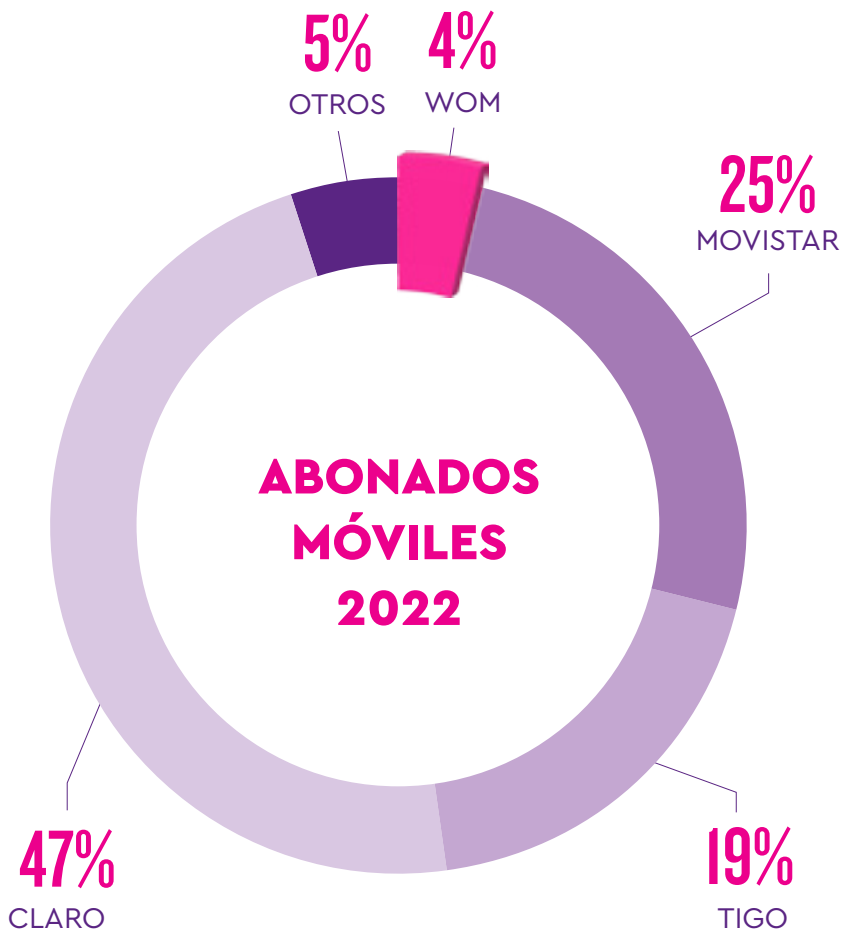
WOM 2 Portabilidad*

Desde el 2011 la portabilidad numérica se encuentra activa en Colombia como la opción que permite a los usuarios cambiarse de operador conservando su número móvil, accediendo al servicio y oferta que más se ajuste a sus posibilidades y mantener el contacto con su comunidad.

1er AÑO

2.9M DE USUARIOS

4% sobre el total de portaciones del mercado en el país.



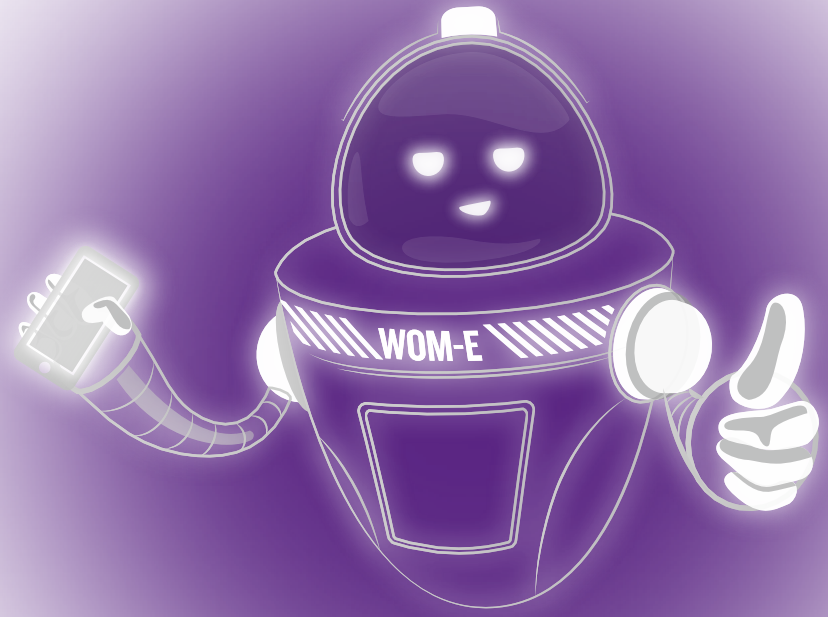
*Información procesada por Data Warehouse de WOM con base en los datos de INETUM.

[GRI 3-3] Gestión de temas materiales.

3.2 INNOVACIÓN Y **TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Durante el último período de 2021 un equipo interdisciplinario de WOMers inició con el diseño, ejecución y seguimiento de proyectos de automatización en diferentes áreas de la operación, por medio del desarrollo de **Robots denominados WOM-e**

El equipo de Procesos de WOM desde la Dirección de IT es el encargado de desarrollar esta iniciativa, con el objetivo de automatizar procesos y procedimientos que permitan simplificar la experiencia de nuestros clientes, por medio de herramientas que faciliten la consecución de objetivos operativos del negocio.



Durante el año **2022**, logramos un cumplimiento mayor al **95% de ahorros** en el último trimestre frente a la inversión realizada para la construcción de los WOM-e.

Asimismo, alcanzamos el desarrollo y estabilización de automatizaciones en áreas financieras, comerciales y técnicas de nuestra organización generando un ahorro estimado de más de

COP **$170.000.000**
durante el año.

[GRI 3-3] Gestión de temas materiales.

3.3 EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

La experiencia de nuestros clientes es un tema prioritario para la compañía, puesto que este grupo de interés es nuestra razón de ser. Por ello, siempre estamos atentos a sus requerimientos, ofreciendo servicios de alta calidad.

Hemos aprovechado la **innovación y la tecnología** para diseñar modelos de analítica de datos e implementar un Command Center, los cuales nos ofrecen información valiosa relacionada con los atributos del servicio que generan mayor satisfacción, sobre aquellos que tienen oportunidad de mejora y al mismo tiempo nos permiten realizar un monitoreo de redes sociales para disminuir los puntos de fricción que los clientes pueden llegar a tener, para de esta manera alinear nuestro servicio con sus necesidades.

Contamos con una **política de ventas**, que establece los lineamientos asociados a la adquisición de nuestros servicios, equipos y accesorios para cada uno de los segmentos organizacionales que tenemos a través de los canales autorizados, incluyendo el debido proceso para asegurar el tratamiento de datos a los clientes.

Nuestra fórmula mágica es:

HUMANIZACIÓN + SIMPLICIDAD + CONOCIMIENTO DEL CLIENTE =

LA VERDADERA CULTURA DE SERVICIO

Nuestra meta es ser reconocidos como la

COMPAÑÍA #1 EN SERVICIO AL CLIENTE EN COLOMBIA

y tenemos la certeza que lo vamos a lograr a través de nuestras estrategias enfocadas en el cliente como centro. Sabemos que estamos marcando la diferencia sorprendiendo con hechos en nuestro modelo de atención, impactando la vida de miles de colombianos.

NUESTROS **CANALES DE ATENCIÓN**

Siendo nuestros clientes nuestra razón de ser, hemos puesto a su disposición diferentes tipos de canales de comunicación, los cuales son de fácil acceso y con horarios 24/7 para poder dar una solución eficaz y eficiente a sus necesidades. Estos son:

PARA **SERVICIO AL CLIENTE**, TENEMOS DISPONIBLES LOS SIGUIENTES CANALES:

- **WhatsApp para servicio al cliente** (+57) 3027770000
- **Línea fija Bogotá:** (601) 3078050
- **Línea gratuita nacional:** 018000123213
- **Línea WOM marcando** *302

En WOM buscamos garantizar la excelencia en la calidad de la atención por eso, a través de nuestro Contact Center queremos mantener nuestra promesa de valor de atender mínimo el 80% de las llamadas recibidas en 20 segundos.

PARA PROCESOS DE **VENTA** LOS CANALES HABILITADOS SON:

- **WhatsApp Exclusivo de ventas** (+57) 302 493 3333
- **Vía telefónica:** Opción 1: 302 544 4444, Opción 2: 601 307 8050
- **Desde tu línea WOM** #357

PARA CONOCER MÁS **ACERCA DE WOM** SE PUEDE CONSULTAR NUESTRA PÁGINA WEB:

- **https://www.wom.co/**
- **En la aplicación móvil de WOM**, nuestros clientes tienen a la mano acceso a gestionar facturas, revisar sus consumo y conocer los puntos más cercanos para asesoría personalizada; además permite resolver dudas frecuentes y calificar el servicio que prestamos.

NUESTRA **GESTIÓN INTERNA**

Para lograr mitigar quejas y adicionalmente generar estrategias que nos permitan mejorar continuamente,

en WOM hemos constituido

8 CÉLULAS DE TRABAJO

interdisciplinarias orientadas a la identificación de las fallas de servicio y atención.

A través de estas células hemos logrado mejorar la calidad de la respuesta a nuestros clientes y en ese sentido, reducir al máximo los tiempos de respuesta.

Estas células se reúnen quincenal o mensualmente para revisar los datos y sobre estos tomar medidas enfocadas a:

Que nuestros clientes:

1. **Vivan la mejor experiencia en su proceso de llegada (Gestión de las portabilidades)**
2. **Encuentren procesos simples, les resolvamos sus inquietudes en el menor tiempo y con calidad (Quejas 0)**
3. **Nos den oportunidades de mejorar (Experiencia)**
4. **No tengan novedades de servicio (Red y servicio)**
5. **Se sorprendan, sin que ellos lo pidan (Retención/ Fidelización)**
6. **Tengan canales digitales y puedan tener autogestión (Omnicanalidad)**
7. **Les cobremos lo justo y no tengan novedades en factura (Cartera y facturación)**
8. **No nos busquen más de una vez por la misma información y se pueda autogestionar (Mejora continua)**

En 2022 mejoramos en un (1) punto el ratio de quejas por cliente

En 2022 recibimos quejas asociadas principalmente a **3 causas**

- **COBERTURA DEL SERVICIO**
- **INTERMITENCIA**
- **FACTURACIÓN**

Sin embargo, desde el área de Experiencia al Cliente en la Vicepresidencia de Marketing desarrollamos un **ciclo de gestión de experiencia** compuesto por dos frentes de trabajo que nos está permitiendo gestionar estas causas:

1. MEDIR LA VOZ DE NUESTROS CLIENTES

Desarrollamos un modelo de medición integral de voz de cliente que incorpora fuentes de información

Cualitativa **Cuantitativa**

A través de actividades de monitoreo de experiencia como: Mistery Shopper

Recopilamos, analizmos y procesamos el feedback que recibimos de nuestros clientes para la toma de decisiones

2. DISEÑO DE EXPERIENCIAS WOM

En el 2022 incorporamos la metodología de

Journey Mapping

para los segmentos

Prepago **Pospago**

Se consolidó como una herramienta clave para comprender e identificar al cliente desde:

- **Su perspectiva.**
- **Sus expectativas.**
- **El nivel de experiencia y emociones.**
- **Los momentos de verdad.**
- **Los dolores.**

En cada etapa e interacción que tienen con WOM.

En conjunto con las áreas de

- **SERVICIO AL CLIENTE**
- **EXPERIENCIA AL CLIENTE**
- **ENTRENAMIENTO COMERCIAL**
- **FORMACIÓN**

Implementamos y desplegamos un modelo con pilares de actuación para las áreas comerciales y de servicio denominado:

Womer On Motion

El objetivo de este programa es desarrollar en los WOMers la adopción de un modelo de actuación basado en comportamientos que generen cercanía y conexiones emocionales a través de una **experiencia al cliente excepcional** y un **servicio de calidad.**

1. ***Enfocado en fortalecer las habilidades y competencias de cara al cliente.***
2. ***Enriquecer los procesos de soporte.***
3. ***Asegurar una gestión ágil del conocimiento.***

[GRI 417-1] Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.
[GRI 417-2] Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.

[GRI 417-3] Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.

RESPONSABILIDADES Y DEBIDA DILIGENCIA

WOM en su calidad de distribuidor de equipos móviles cumple con los requerimientos definidos por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- en la circular 002 de 2019 asociado a brindar información clara, precisa, oportuna y gratuita relacionada con las funcionalidades de los equipos terminales móviles. Para esto, realiza el sellado legal de los equipos de tal forma que se garantice que este no ha sido modificado o alterado en relación con sus funcionalidades originales.

Para el 2022 no se identificaron casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de los equipos terminales móviles.

WOM no ha sido sancionado por infracciones a las normas de publicidad contenidas en el Estatuto del Consumidor, en la Circular Única de la SIC o en la Resolución CRC 5050 de 2016.

WOM 3 – **MÉTRICAS DE ATENCIÓN, CALIDAD Y SERVICIO**

Estamos comprometidos en trabajar continuamente para mejorar y garantizar que nuestros servicios sean de calidad, y cumplan con la regulación vigente; por esto creamos una batería de indicadores que describiremos a continuación:

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN 4Q 2022

Contactos por medio de nuestra línea de atención *302

Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	97,40%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a treinta (30) segundos.	84,74%
Porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	2,60%

Centros de atención al cliente (CVS)

Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos.	87,29%
Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	0,26%

INDICADORES DE **EXPERIENCIA Y SERVICIO**

• INDICADORES DE EXPERIENCIA

Estos tienen como objetivo medir la satisfacción de los clientes en WOM respecto a nuestra estrategia de experiencia:

*Net Promoter Score – NPS**

Es un indicador de Experiencia que nos permite evaluar la lealtad y grado de satisfacción de los clientes hacia la empresa, basándose en las recomendaciones que ellos realizan a familiares o conocidos.

Mejoramos el NPS de clientes atendidos en nuestro contact center en **15 PUNTOS**

Cerramos el año con un score de

68.1%

Hoy nos enorgullece decir que tenemos los mejores resultados de NPS Relacional de la industria de telefonía móvil en Colombia

48 PUNTOS

Customer Satisfaction Score -CSAT

La puntuación de satisfacción del cliente CSAT es la métrica que mide su experiencia, la felicidad en cuanto al producto, servicio o interacción de la atención.

Como resultado de nuestra gestión el

90%

de nuestros clientes calificaron la atención recibida como

BUENA Y MUY BUENA

Los clientes de WOM tienen alto grado de satisfacción con los productos y servicios de la compañía con un indicador por encima de

85 PUNTOS

• INDICADOR DE SERVICIO

First Contact Resolution -FCR-

Mide la capacidad que tenemos de solución en el primer contacto.

Mejoramos

6 PUNTOS

logrando que el **78%** de nuestros clientes obtuvieran solución en un único punto de contacto.

*Fuente: Cálculos internos basados en los resultados de la medición realizada por IPSOS Napoleón Franco.

HITOS **2022**

Contamos con la **mayor red de tiendas propias** de posventa del sector de telecomunicaciones en el país.

Tanto los usuarios nuevos como los actuales siempre reciben los **mismos beneficios y ofertas.**

El proceso de portabilidad a WOM es de **menos de 10 minutos**, comparado con el resto del sector que es de 22 minutos.

Damos la posibilidad a **todos los usuarios** de acceder a planes pospago sin tener en cuenta su historia crediticia.

Promesa de envío de SIM cards y dispositivos móviles de **24 horas en ciudades principales** y de entre 48 y 72 horas en el resto del país.

Contamos con la mayor red de **tiendas propias** con atención posventa del sector de telecomunicaciones en el país.

No inventamos tramas, deudas o mecanismos fraudulentos para retener a nuestros usuarios. Reconocemos su **derecho de portarse a otro operador** si así lo consideran.

El servicio suspendido se conecta inmediatamente una vez el cliente se comunica con nosotros por al menos 24 horas hasta confirmar el pago.

[GRI 3-3] Gestión de temas materiales.

3.4 GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Nuestros proveedores son esenciales para la consecución de los objetivos de crecimiento, calidad, excelencia y satisfacción del cliente, por tanto, es vital establecer relaciones basadas en la confianza y el beneficio mutuo, sobre una base de valores sólidos, donde la ética, la transparencia y el profesionalismo, nos inspira y destaca en el mercado.

Como compañía resulta especialmente importante gestionar adecuadamente los impactos tanto positivos como negativos que surjan por las actividades de operación propias del sector de las telecomunicaciones o a partir de las relaciones comerciales con nuestros proveedores y contratistas. A través de nuestras operaciones y el despliegue de nuestra infraestructura se dinamiza y aporta a la economía regional y se generan nuevas oportunidades para los proveedores y operadores de las compañías que trabajan con nosotros, diversificando y aumentando los ingresos a través del desarrollo de negocios con WOM.

Por otra parte, los impactos ambientales negativos que se generan a través del resultado de nuestras relaciones comerciales están relacionados con la gestión de los residuos y la emisión de gases de efecto invernadero como parte de las relaciones con proveedores de logística, producción y uso de materiales.

Contamos con una política corporativa, mediante la cual se establecen las pautas de adquisición y contratación de bienes y servicios, necesarios para el desarrollo de sus actividades, asegurando la calidad deseada, precios competitivos y siempre dentro de un marco de legalidad, transparencia y objetividad, que asegure un proceso de toma de decisiones eficiente y una adecuada gestión de riesgos.

En WOM, cualquier operación de compra de bienes y servicios, deberá cumplir con los siguientes principios:

- *Legalidad, transparencia, confidencialidad e imparcialidad.*
- *Aprovisionamiento responsable.*
- *Responsabilidad, registro y auditabilidad.*
- *Código de ética y lineamientos de actuación.*
- *Lineamientos de actuación de nuestros proveedores.*
- *Confidencialidad.*
- *Conflicto de intereses.*
- *Diversidad e inclusión laboral.*

LINEAMIENTOS DE ACTUACIÓN DE NUESTROS PROVEEDORES

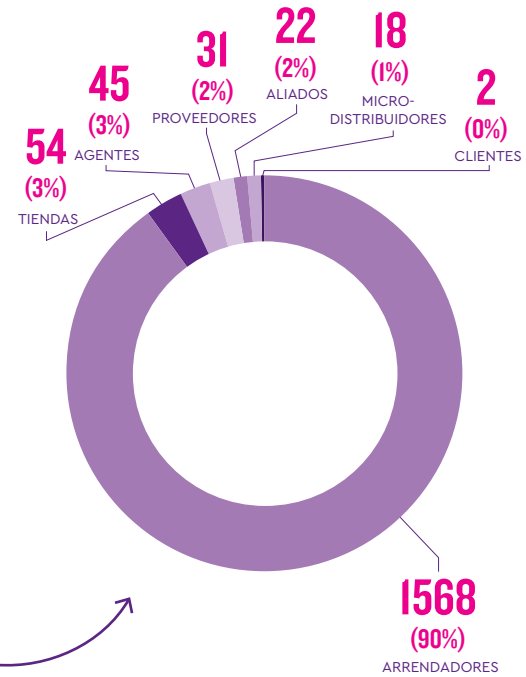
El Código de Ética de WOM, soporta el compromiso con los principios de la ética empresarial y la transparencia en todos los ámbitos de actuación, estableciendo pautas de conducta enfocadas en garantizar el comportamiento responsable de todos los grupos de interés, incluyendo a los proveedores frente a las relaciones contractuales que pueden contraer con la compañía.

Para esto se definieron nuestros lineamientos de actuación, lo cuales se entienden como una extensión del Código de Ética y tienen como finalidad establecer las pautas mínimas que deben mantener nuestros proveedores, contratistas y aliados para el adecuado desarrollo de su actividad, manifestando su compromiso con unos principios básicos de ética y conducta profesional.

En el 2022, en cumplimiento con el Programa de Ética y Transparencia Empresarial, se realizaron:

1.740 DEBIDAS DILIGENCIAS

que nos permitieron conocer a nuestras contrapartes y monitorear la inclusión de los terceros en listas restrictivas.



Esta gestión se articula con el proceso de selección formal de proveedores, basados en nuestros principios de adquisición. Para garantizar la mejora continua, los proveedores son sometidos a un proceso de evaluación de desempeño que permite identificar, de acuerdo con los criterios definidos por la Compañía en materia comercial, de Seguridad y Salud en el Trabajo; así como los resultados en la ejecución y prestación del servicio, su desempeño, y en el caso de no cumplir con estos criterios de evaluación mínimos, establecer los planes de acción requeridos para regularizar dicha situación o en su defecto dar término al contrato.

Durante el año 2022 se realizó una evaluación de desempeño a los proveedores y contratistas, como resultado de esto

NO SE DIO POR FINALIZADO NINGÚN CONTRATO.

[GRI 204-1] Proporción de gasto en proveedores locales.

PROCESO DE COMPRAS Y **GESTIÓN DE PROVEEDORES**

El proceso de compras y gestión de proveedores se hace desde

Dirección de Compras y Logística
(Regidos por la Política de Compras)

Contempla y se articula con los procesos de

Contabilidad y Tesorería
para la gestión de pagos.

La gestión y administración de presupuesto se diseña desde las diferentes áreas operativas en conjunto con el área de Planeación financiera, para llegar a las cifras de gestión en Compras; quienes lideran las proyecciones de gasto, gestión de ahorro y administración de distribución de proveedores según dicha política, en toda la operación.

Porcentaje del valor de órdenes de compra para las ubicaciones de operación significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación:

Valor de órdenes de compra ..... **COP $1.667.419.474.721**

Valor de órdenes de compra para proveedores locales (Colombia) ..... **COP $1.557.598.283.281**

Porcentaje del valor de órdenes de compra para proveedores locales **93.4%**

[GRI 308-1] Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales.
[GRI 414-1] Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales.

Para el período del 2022, no se incluyeron criterios ambientales ni sociales en el proceso de selección de proveedores. No obstante, desde WOM trabajamos continuamente en robustecer los criterios de responsabilidad extendida, como criterios de vinculación y selección de los proveedores, desde un proceso inicial de sensibilización y caracterización con el fin de incluir estos criterios en los siguientes años.

[GRI 403-7] Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales.

GESTIÓN SST CON NUESTROS PROVEEDORES

Contamos con el Manual de Contratistas en el que definimos los lineamientos HSE (Health, Safety and Enviromental) para el desarrollo de las operaciones en campo, tiendas y oficinas garantizando que no se generen riesgos con repercusiones y afectaciones a la seguridad y salud de las personas, así como al ambiente. Esto incluye la normativa vigente que nos cobija, así como las recomendaciones adicionales para sensibilizar a nuestros proveedores en servicio.

Con el objetivo de validar la correcta aplicación del manual, realizamos auditorías anuales a la totalidad de nuestros proveedores, con el fin de verificar la implementación y cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo vigente.

En la auditoría de 2022, 39 de los contratistas auditados tuvieron una calificación inferior al 80%. De acuerdo con este resultado, estamos trabajando en planes correctivos y de ajuste en conjunto con ellos, que incluyen seguimiento, acompañamiento, sensibilización y formación para sus mejoras.

[GRI 308-2] Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.

IMPACTO AMBIENTAL
EN LA CADENA DE SUMINISTROS

La operación logística de equipos **celulares y distribución de SIM Cards** genera residuos peligrosos y no peligrosos, como consecuencia de la manipulación del producto al ingreso y su posterior producción, además del almacenamiento de equipos electrónicos y baterías de teléfonos.

De manera anual se cuantifica en alrededor de

27 TONELADAS APROVECHADAS DE RESIDUOS
(Año 2022)

Con el propósito de reducir este impacto ambiental, la operación logística de WOM, en línea con nuestra gestión de residuos dispone de un seguimiento continuo en la operación diaria, mediante indicadores clave de desempeño que se incluyen en los contratos con terceros involucrados en el proceso, incluyendo para su correcta ejecución la inclusión de penalidades, que garanticen que el impacto residual de la operación sea el menor posible; para esto se promueve:

- **La reutilización de residuos aprovechables**
- **Reducción de uso de plásticos de un solo uso**
- **Correcta disposición de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES)**

WOM

CAPÍTULO 4

GESTIÓN DEL GOBIERNO CORPORATIVO

[GRI 3-3] Gestión de temas materiales.

4.1

CIBERSEGURIDAD Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Somos conscientes de que una gestión inadecuada de la seguridad de la información puede tener un impacto negativo en el bienestar de nuestros clientes y en nuestra reputación, por presuntas vulneraciones a derechos fundamentales como el Habeas Data y el tratamiento de datos personales, por conducta delictivas asociadas a accesos no autorizados, fugas de información personal, pérdidas de información personal, entre otras.

Para gestionar este tema, en WOM contamos con un Oficial de Protección de Datos Personales y un Oficial de Seguridad de la Información, que se encargan de velar por el cumplimiento del Programa integral de protección de datos personales y la seguridad la información.

A través de la

- **POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**
- **POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

regulada bajo la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, definimos los lineamientos para el tratamiento de la información personal que manejamos en la compañía.

Contamos con avisos de privacidad de la información dando cumplimiento al deber de informar a los titulares respecto de:

- Quien es el responsable de su información, el tratamiento que se le da a los datos.
- Las finalidades, los derechos y los canales disponibles para el ejercicio de estos.
- El direccionamiento a nuestra política de tratamiento de datos personales.

Disponible en todos los puntos de atención de WOM

Es importante resaltar que en WOM tratamos la información personal única y exclusivamente para los fines por los cuales se capturó, por lo que:

- Hemos establecido controles y protocolos de monitoreo permanente para la aplicabilidad y cumplimiento de las políticas.
- Una constante validación de los riesgos alrededor de la seguridad de la información para la detección de estos.

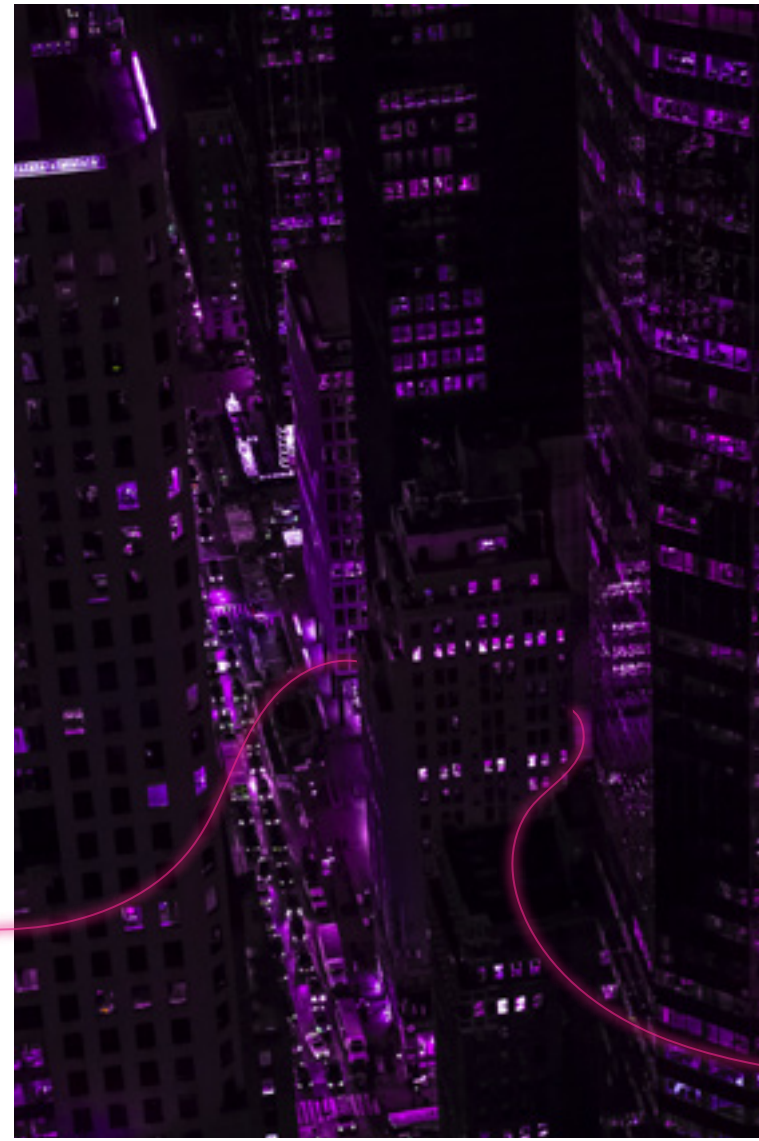
Estamos trabajando y fortaleciendo los lineamientos generales para garantizar la gobernanza de la

SEGURIDAD DIGITAL

por lo cual, utilizamos estándares de ciberseguridad para identificar y monitorear los riesgos de seguridad y realizamos revisiones externas dos veces al año, lo que nos permite identificar acciones para la gestión de vulnerabilidades.

Contamos con los siguientes **lineamientos y políticas** que orientan la gestión para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información:

- Política de tratamiento de datos personales.
- Manual de protección de datos personales.
- Manual de tratamiento de datos personales.
- Proceso de monitoreo y control al PIPDPD (Programa integral de protección datos personales).
- Manual de medidas de seguridad para la protección de datos personales.
- Proceso de atención a requerimientos por habeas data.
- Política general de seguridad de la información, seguridad informática y ciberseguridad.
- Manual de lineamientos de seguridad, seguridad de la información, seguridad informática y ciberseguridad.
- Modelo de sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI).
- Protocolo de incidentes de seguridad con datos personales.
- Buenas prácticas del framework de NIST.
- Política de seguridad informática core.



Con el fin de fortalecer la cultura asociada a la seguridad de la información, cada uno de nuestros WOMers recibe charlas, capacitaciones y acceso a los documentos antes mencionados, como lineamientos necesarios para minimizar los riesgos dentro de nuestra compañía.

Algunos riesgos de ciberseguridad que se han podido identificar, especialmente en relación con la privacidad de datos de nuestros clientes, son:

SMISHING

Es el uso de **mensajes de texto** fraudulentos para obtener información personal y cometer actos delictivos.

PHISHING

Correos electrónicos fraudulentos, con la intención de obtener información personal sin autorización, robar credenciales o incluso dinero. Es un riesgo en constante crecimiento.

RANSOMWARE

Es una extorsión que se realiza a través de un **malware** que se introduce en los equipos ordenadores, portátiles y dispositivos móviles. Este software malicioso «secuestra» la información de la empresa, impidiendo el acceso a la misma, generalmente cifrándola, y solicitando un rescate a cambio de su liberación.

WOM 4 – RIESGOS DE CIBERSEGURIDAD Y LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Para hacer frente a los riesgos asociados a la ciberseguridad y la confidencialidad de la información, contamos con diferentes estrategias que buscan mitigar cualquier tipo de riesgo asociado dentro de las que se encuentran:

Como resultado de la gestión desarrollada en esta materia durante 2022 no se ha materializó ningún riesgo de alto impacto asociado a la seguridad y confidencialidad de la información.

Implementación del programa para la **detección de vulnerabilidades**, buscando la mitigación de posibles brechas de seguridad en nuestra infraestructura. En el 2022, los hallazgos encontrados derivaron en acciones de proceso e inversión de herramientas técnicas que permiten proteger a nuestra compañía y por tanto a nuestros clientes.

Mejoramiento continuo de cada proceso en aras de la mejora y acorde a nuestras políticas de seguridad, salvaguardando nuestro activo más valioso: la información de nuestros titulares.

Capacitación de manera periódica **al 100% de nuestra fuerza laboral** en temas de tratamiento de datos personales, ciberseguridad y seguridad de la información, por medio de WOMboarding, un programa de inducción cada 15 días para todo el personal que ingresa a WOM. Adicionalmente, enviamos comunicados a través de canales digitales internos para difundir las buenas prácticas y lineamientos. Contamos con una plataforma académica con cursos de seguridad de la información de forma dinámica para los WOMers y desarrollamos campañas de sensibilización para informar de los controles y documentación aplicada con todos los temas relacionados a seguridad de la información, seguridad informática y ciberseguridad. Frente a nuestros agentes externos, durante el 2022, se llevaron a cabo 2 charlas de protección de datos personales.

RIESGOS DE CIBERSEGURIDAD Y LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Implementación de **herramientas tecnológicas** para blindar nuestra infraestructura y garantizar la correcta ejecución de procesos para brindar una excelente experiencia a nuestros clientes.

Monitoreamos 24/7 la arquitectura, es decir que contamos con modelos de seguridad para evitar la segregación de funciones y contamos con herramientas de inteligencia artificial para la detección temprana de amenazas.

Contamos con un **Manual de gestión** de incidentes en el que se define cómo actuar en caso de identificar situaciones que pongan en riesgo la seguridad y confidencialidad de la información.

Hemos definido **controles de seguridad** que buscan asegurar la eficiencia y eficacia de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.

El derecho de Habeas Data ejercido por nuestros titulares y que comprende la supresión, actualización, acceso a la información o corrección de esta, se gestiona de acuerdo con nuestro proceso de atención a requerimientos y peticiones, quejas o reclamos, tal como se describe a continuación:

Equipo de protección de datos personales

Se encarga de la atención de los requerimientos administrativos de los entes de control.

Equipo de procesos judiciales

Ejerce la defensa judicial desde el equipo de requerimientos judiciales, se gestionan los temas de restablecimientos de derechos, búsqueda selectiva en bases de datos y entrega de información a entes judiciales.

Área de Servicios de Atención al Cliente

Es el primer contacto para resolver las inquietudes, dudas o tomar solicitudes de los titulares alrededor del tratamiento de sus datos personales.

Área de Servicios de Riesgos Crediticios, Recaudo y Cobranza

Gestiona todo lo relacionado con reportes positivos y negativos ante centrales de riesgos, es decir, lo concerniente al Habeas Data financiero de los titulares (Ley 1266 de 2008).

Área Comercial, de Compras, de Sostenibilidad

Son responsables de la correcta aplicación y cumplimiento de nuestra políticas y manuales alrededor de los datos personales, toda vez que siempre que se manipulen datos personales en las actividades de las gerencias, áreas o cargos, son los directamente responsables de que no se vulneren los derechos de los titules en el momento que los tratan.

TI /Área de Core Móvil

Son las encargadas de la implementación de controles tecnológicos para salvaguardar los datos de WOM.

Contamos con un **proceso de monitoreo y seguimiento** asociado a la protección de datos, ciberseguridad y matriz de riesgos para hacer seguimiento a los controles definidos:

KPI's de PQR

Indican la cantidad de peticiones que se reciben en un mes y las tipologías más comunes. A través de estos indicadores se realiza el seguimiento de los requerimientos elevados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Para 2022 se presentaron

1.125 RECLAMOS

asociados con la privacidad y seguridad de la información, los cuales fueron gestionados en su totalidad.

KPI'S DE SEGURIDAD

Permiten monitorear los resultados de nuestra gestión, que para 2022 fueron:

- **Monitoreo de usuarios WOMers:**

Mide la asignación de funcionalidades o permisos diferentes a los que deberían tener los WOMers en nuestros aplicativos core. Con corte a 31 de diciembre de 2022 este indicador se ha mantenido en 0%.

- **Phishing:**

Contuvimos el 100% de todos los casos de phishing reportados y detectados.

- **Gestión de vulnerabilidades:**

Realizamos escaneos del 100% de los aplicativos e infraestructura de la operación.

- **Awareness:**

Mide el porcentaje de WOMers capacitados en temáticas asociadas al Programa de Cultura de Seguridad de la Información, el cual tiene un resultado del 100%. Adicionalmente, tenemos una difusión transversal para todos los WOMers y terceros de tal forma que adopten las prácticas en esta materia.

[GRI 416-1] Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad.
[GRI 416-2] Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad.

GESTIÓN ADECUADA **DE LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD E INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

Todos nuestros procesos de despliegue de antenas se lleva a cabo cumpliendo los requisitos de las autoridades competentes tales como **ANE y MinTIC,** siempre buscando garantizar la seguridad y salud, así como el buen servicio para nuestros clientes y la comunidad.

Durante el periodo de reporte, WOM no ha sido objeto de ninguna sanción relacionada con el impacto de los bienes o servicios que comercializa en la salud y la seguridad.

[GRI 418-1] Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

RESULTADOS 2022

Reclamaciones recibidas de terceros y corroboradas por la organización

1.125

Reclamaciones de autoridades regulatorias

5

TOTAL 1.130

Para el periodo de reporte, WOM no ha sido objeto de incidentes de seguridad que impliquen o hayan podido implicar filtraciones, robos o pérdidas de datos personales de clientes.

[GRI 3-3] Gestión de temas materiales.

4.2 RELACIONAMIENTO **ESTRATÉGICO**

Tenemos el propósito de ser un aliado estratégico para el fortalecimiento y la transformación del sector, y lo concretamos a través del relacionamiento con actores relevantes como la Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT), Gestión Global del Ecosistema Móvil, la ANDI, entre otros.

Esta gestión y el relacionamiento con gobierno nacional, gobiernos locales, congreso y contrapartes de relacionamiento de los operadores más relevantes se encuentra liderada al interior de la compañía por la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos.

MANTENEMOS UNA COMUNICACIÓN CONSTANTE CON:

- Clientes
- Accionistas
- Gobiernos
- Comunidades
- Medios de comunicación
- Colaboradores
- Competidores
- Proveedores

Que nos permita

Recolectar **Clasificar**

Atender **Dar respuesta**

A sus necesidades, expectativas, preocupaciones y requerimientos.

Desde el 2022 empezamos la vinculación a gremios y mesas de trabajo con la convicción de construir relaciones estratégicas y trabajos conjuntos para generar impactos positivos en nuestros usuarios, grupos de interés y ciudadanía en general.

NUESTRO RELACIONAMIENTO CON **LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Para cada actor relevante de nuestro negocio hemos definido diversos canales de comunicación que nos permite establecer el mejor método para escuchar lo que nos quieren comunicar.

GRUPOS DE INTERÉS	PROPÓSITOS	CANAL DE COMUNICACIÓN
COLABORADORES	• Construir y solidificar la cultura organizacional. • Actualizar información del negocio y formaciones.	◉ Correo electrónico. ◉ Workplace - Workchat. ◉ Comunicaciones internas. ◉ Reuniones del MT, reuniones de los 70s con cascadas a los grupos primarios, así como streamings mensuales del CEO a toda la compañía. ◉ Grupos primarios mensuales por vicepresidencia.
COMPETIDORES	• Identificar oportunidades de trabajo conjunto frente a autoridades relevantes. • Debatir y construir en conjunto sobre retos en el sector.	◉ Mesas de trabajo en gremios. ◉ Reuniones. ◉ Negociaciones una a una.

GRUPOS DE INTERÉS	PROPÓSITOS	CANAL DE COMUNICACIÓN
PROVEEDORES	• Negociar tarifas, revisar costos, mejorar calidad, reducir tiempos de entrega, reducir iteraciones innecesarias para recibir productos de calidad. • Validar disponibilidad de productos y servicios, solicitar ajustes, validar información.	• **Directos:** WhatsApp, llamadas telefónicas, correos electrónicos. • **Indirectos:** llamadas telefónicas, correos electrónicos. • Solicitudes de propuestas, información y presupuestos.
COMUNIDADES	• Gestionar apoyo en iniciativas de la empresa en cada comunidad (por ej. despliegue de torres, posicionamiento comercial). • Oferta de proyectos e iniciativas sociales.	• Espacios presenciales y de socialización. • Cartas, correo electrónico, llamadas telefónicas con autorización de datos. • Línea de atención en zonas rurales (WhatsApp).
ACCIONISTAS	• Validar resultados. • Revisar la estrategia. • Validar el uso de recursos. • Reforzar confianza. • Robustecer la toma de decisiones.	• Mesas de trabajo y reuniones presenciales. • Informes.

GRUPOS DE INTERÉS	PROPÓSITOS	CANAL DE COMUNICACIÓN
CLIENTES	• Incrementar ventas y NPS, reducir churn. • Fomentar ventas, aclaraciones de servicio, notificaciones de consumos y servicio. • Informar sobre ofertas disponibles, validaciones de servicio, validación de calidad y atención a solicitudes, quejas y reclamos.	• ATL. • Página de internet. • Comunicación directa en tiendas comerciales, de barrio y kioscos. • BPOs de venta y servicio. • Canal de atención al cliente (WhatsApp, línea fija Bogotá, línea gratuita nacional, *302). • Canal de servicio de venta (WhatsApp, línea fija Bogotá, línea gratuita nacional).
GOBIERNO	• Gestionar la reputación empresarial de cara al sector público. • Identificar oportunidades de trabajo. • Monitorear las política públicas de interés.	• Mesas técnicas. • Reuniones. • Comunicados oficiales. • Documentos técnicos.
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	• Gestionar la reputación. • Transmitir y generar mensajes a diferentes stakeholders.	• **Formales:** comunicaciones oficiales, correo electrónico. • **Informales:** WhatsApp, llamadas telefónicas.

[GRI 206-1] Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

ACCIONES JURÍDICAS
RELACIONADAS CON LA COMPETENCIA DESEAL Y LAS PRÁCTICAS MONOPÓLICAS Y CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA

WOM es parte como demandada en dos procesos ante la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio por Competencia Desleal los cuales están en curso.

[GRI 2-28] Afiliación a asociaciones.

4.3 NUESTRA PARTICIPACIÓN CON OTROS ACTORES

Para WOM, estar presente de forma activa en mesas de trabajo y agremiaciones permite el intercambio de conocimiento con otros actores del sector, el fomento de la innovación, la resolución conjunta de problemas y la contribución a un ecosistema comprometido con la reducción de la brecha digital y con la generación de oportunidades de conexión para todos los colombianos.

DEBIDO A LO ANTERIOR, WOM ES MIEMBRO DE:

ANDI

Asociación Nacional de Empresarios de Colombia y a su Cámara Digital y Servicios

CCIT

Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones

GSMA

Gestión Global del Ecosistema Móvil

Red Pacto Global Colombia

Este tipo de participación también permite generar aportes valiosos al sector público, en lo que se refiere a:

- **La construcción de política pública**
- **La identificación de riesgos**
- **La consolidación de acciones que beneficien la calidad y cobertura de los servicios de telecomunicaciones en el país.**

WOM

CAPÍTULO 5

GESTIÓN SOCIAL

[GRI 3-3] Gestión de temas materiales.

5.1
GESTIÓN DEL VALOR HUMANO Y CULTURA CORPORATIVA

Nos esforzamos por fomentar en nuestros WOMers su desarrollo técnico y profesional a través de programas de entrenamiento, además de impulsarlos a expresar su individualidad sin temor, en el marco de una Política de Diversidad, Equidad e Inclusión Laboral. Esto nos permite afirmar que reconocemos y promovemos el desarrollo de los derechos humanos de nuestros WOMers como eje central de nuestra operación, generando un impacto positivo hacia las personas y gestionando cualquier posible impacto negativo que se pueda presentar.

Hemos generado más de

2.132
EMPLEOS TEMPORALES Y DIRECTOS

746
EMPLEOS POR OBRA LABOR

Ofreciendo oportunidades de trabajo digno, acompañado de una política de compensación salarial equitativa, libre de discriminación por género o edad, promoviendo así la reducción de las desigualdades, impactando positivamente en el desarrollo económico del país.

ASÍ CUIDAMOS A NUESTROS WOMERS

En la actualidad, desde el área de Valor Humano contamos con la política de selección y atracción del talento, la política de compensación y cuatro políticas adicionales en las que establecemos el compromiso por el **bienestar, salud, seguridad y tranquilidad de nuestros WOMers:**

Política de diversidad e inclusión laboral

Busca establecer acciones y esfuerzos para promover una cultura de respeto e igualdad al fomentar la incorporación de personas diversas, brindando las condiciones adecuadas para un desempeño armónico y de excelencia en el trabajo diario.

Política de seguridad en el trabajo y ambiente

Establece los lineamientos en seguridad, salud en el trabajo y ambiente, que permiten prevenir y mitigar la ocurrencia y el impacto de los riesgos, peligros, accidentes e incidentes que puedan afectar a los WOMers durante la ejecución de sus labores.

Política de desconexión laboral

Regula y promueve la desconexión laboral de los WOMers con el fin de garantizar el goce efectivo del tiempo libre y los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral.

Política de teletrabajo

Regula internamente el desarrollo de la modalidad de teletrabajo como una forma de ejecución especial de las actividades laborales con la integración de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC).

Además, en WOM contamos con un Reglamento Interno de Trabajo, el cual rige el comportamiento de todos los WOMers desde su entrada a la organización hasta su desvinculación.

En este reglamento se contemplan las condiciones de **admisión, modalidades contractuales de los WOMers, jornadas de trabajo y el descanso remunerado.** De igual manera, se contemplan aspectos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, la estructura interna, el régimen disciplinario, mecanismos de prevención de acoso laboral y procedimientos internos de solución, el teletrabajo y la desconexión laboral.

TRABAJO HÍBRIDO*
3 DÍAS EN OFICINA
Y 2 EN CASA

HORARIO FLEXIBLE
INGRESO ENTRE 7 A.M Y 9 A.M
Y SALIDA ENTRE 5 A.M Y 7 P.M

Los WOMers participan activamente en el proceso de divulgación de las diferentes políticas y procedimientos, gracias a los ejercicios de capacitación periódica y del acompañamiento de socios estratégicos de Valor Humano, **quienes socializan la información relacionada de manera transversal en todas las áreas de la compañía.**

*Tenemos esquemas 5×0 hasta 0×5 para el trabajo híbrido, de acuerdo con las necesidades de la operación.

Adoptamos estas políticas y medidas desde el área de valor humano obedeciendo a las necesidades e intereses de los WOMers.

Adicionalmente contamos con medidas de gestión de impactos basadas en la documentación de todos los procesos del área, lo que nos permite tener un mapa de acción ante cualquier impacto negativo que se pueda presentar.

Cumplimos con la conformación e implementación del Comité de Convivencia y del COPASST, no solo como parte de nuestra obligación ante la ley, sino como canales para generar espacios de trabajo seguros para los diferentes miembros de la organización.

[GRI 201-3] Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.
[GRI 401-2] Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.
[GRI 403-6] Promoción de la salud de los trabajadores.
[GRI 401-3] Permiso parental.

OBLIGACIONES DEL PLAN DE BENEFICIOS DEFINIDOS, PRESTACIONES Y SALUD

Reconociendo el valor que tienen nuestros colaboradores como eje fundamental para la continuidad del negocio, en el 2022 ofrecimos a todos nuestros WOMers directos:

Un plan de medicina prepagada

Plan complementario de salud

Pago 100% los dos primeros días de incapacidad por parte de la compañía

Programa de área protegida el cual ofrece asistencia médica de emergencia en nuestras sedes físicas

Beneficios adicionales:

- Seguros de vida y exequias.
- Licencia de maternidad extendida.
- Días libres por actividades de voluntariado.
- Día libre de cumpleaños.
- Días libres por matrimonio.
- Licencias de luto adicionales a las de ley.
- Actividades de bienestar en pro de la salud de nuestros WOMers.

Con el objetivo de mantenernos a la vanguardia en el cuidado de nuestros WOMers, contamos con programas de promoción de la salud no relacionados con el trabajo como:

Vacunación para la prevención del Covid-19:
Teniendo en cuenta la escasez de biológicos en el año 2021 a nivel nacional y con el objetivo de proteger a nuestros WOMers (colaboradores y fuerza comercial) adquirimos 8000 vacunas por medio de la ANDI. Este proceso finalizó en el primer bimestre de 2022 suministrando primeras y segundas dosis de biológicos Sinovac.

Bienestar y nutrición:
Realizamos diferentes actividades enfocadas en el bienestar y la nutrición de nuestros WOMers. Estas incluyen el programa psicosocial, masajes, spa, spa facial, charlas de autoexamen de seno y examen de seno. Adicionalmente realizamos charlas sobre nutrición, salud mental, manejo del tiempo y actividades de zumba (presencial y virtual).

La compañía realiza aportes equivalentes al

12% del salario a los fondos de pensión elegidos por los WOMers

Para el **2022** representó aproximadamente

$1.207.000.000 **COP/Mes**

Hábitos de vida saludable:
Buscamos fomentar la cultura del autocuidado por medio de actividades como el reto WOM Fit, el Martes Saludable y la Semana de la Salud.

Prevención de riesgo cardiovascular:
Realizamos tamizaje cardiovascular, cálculo de IMC, charlas de control y manejo del estrés y charlas de alimentación saludable para nuestros WOMers.

Terapia de la risa:
Durante la semana de la salud se realizan charlas con Dra. Clown enfocadas en generar beneficios mentales y emocionales a través de la risa. Esto se hace para el personal corporativo de la compañía y para la fuerza comercial.

Permiso parental
Durante el 2022, del total de **45 hombres y 30 mujeres WOMers que tenían derecho al permiso parental**, el 100% se acogieron a este beneficio por ley y este mismo porcentaje regresó al trabajo una vez finalizada la licencia. **Estos 75 WOMers se mantuvieron en la compañía cómo mínimo 12 meses después de haber regresado de su permiso parental.**

[GRI 403-1] Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.
[GRI 403-2] Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.
[GRI 403-5] Formación de los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.
[GRI 403-8] Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.
[GRI 403-9] Lesiones por accidente laboral.
[GRI 403-10] Dolencias y enfermedades laborales.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Nos hemos comprometido a dar estricto cumplimiento a las normas legales en seguridad y salud, asignación de recursos y propender por la mejora continua del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo -SGSST-, previniendo así la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades laborales y proporcionando ambientes de trabajo seguros.

Este sistema nos ayuda a promover una cultura de prevención en salud, la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales, así como la identificación de riesgos prioritarios, evaluación de impactos ambientales, accidentes de trabajo y enfermedades laborales. En consecuencia, permanentemente garantizamos el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de SST a través de dos ejes de acción:

Lo anterior, a través de la **implementación del SGSST** alineado al Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, el cual, para el periodo 2022, obtuvo una

CALIFICACIÓN DE 90%

y adicionalmente fue sometido a una auditoría en requisitos legales.

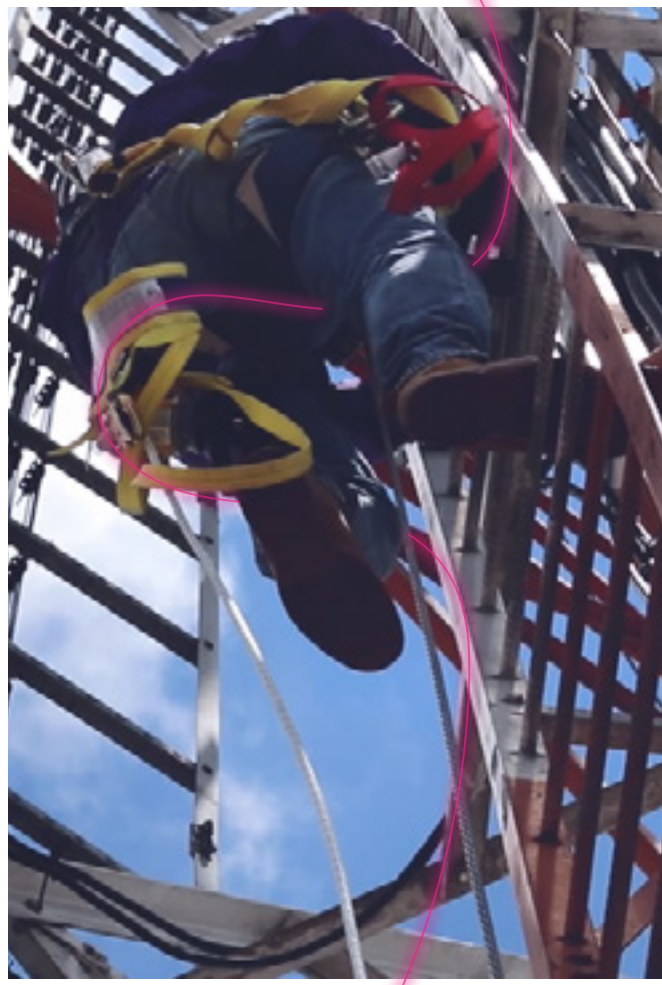
INTERVENCIÓN

Para minimizar los factores de riesgo, en el 2022 nuestro equipo de seguridad y salud en el trabajo estableció una serie de controles por medio de programas de gestión e intervención de actividades críticas, como también, relacionadas a la prevención y promoción de la salud y a la identificación de requisitos legales.

IDONEIDAD

Establecimos las competencias para el equipo de seguridad y salud, con relación a su experiencia y licencia de prestación de servicios en seguridad y salud.

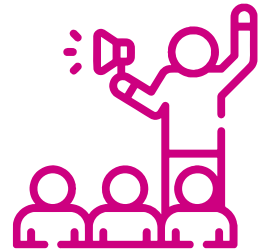
Teniendo en cuenta los peligros a los cuales los WOMers se encuentran expuestos en el desarrollo de sus funciones, así como los mecanismos de reporte de actos y condiciones inseguras con los que estos cuentan, **el equipo de seguridad y salud en el trabajo de WOM realizó la valoración y seguimiento de la información teniendo en cuenta los siguientes pasos:**



Para el proceso de investigación de incidentes y accidentes de trabajo, en WOM establecimos un procedimiento dividido en cuatro aspectos:

1 Notificación al equipo investigador del incidente y/o accidente de trabajo.

2 Caracterización del peligro, causalidad del incidente y/o accidente.



3 Análisis de Causa.

4 Definición de acciones.

Motivamos a que nuestros WOMers informen tanto condiciones inseguras como sus condiciones de salud, a través del Informe de condiciones de salud, **con el objetivo de identificar factores que puedan generar lesiones y/o enfermedades laborales bajo los siguientes aspectos:**

La información suministrada por los WOMers a través de estos canales es clasificada y custodiada por el equipo de seguridad y salud en el trabajo.

Estado psicológico para el desarrollo del trabajo.

Fobias para el desarrollo de actividades críticas (alturas).

Existencia de lesiones incapacitantes.

Enfermedades que impidan realizar el trabajo.

Consumo de medicamentos que produzcan letargo o somnolencia.

Reporte de condición de salud por infección respiratoria aguda.

Tenemos a disposición de nuestros WOMers mecanismos de reporte ante situaciones de peligro, los cuales centralizan las notificaciones de aviso y les brindan atención, estos son:

- **Correo electrónico de los administradores del SGSST:** keepsafe@wom.co
- **Línea telefónica keepsafe:** 350 3999396

FORMACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Uno de los mecanismos para garantizar que todas nuestras operaciones sean ejecutadas de forma segura es a través de procedimientos y entrenamientos continuos. Entre las diferentes actividades de capacitación destacamos:

- **Programa osteomuscular**
- **Programa visual**
- **Capacitación seguridad industrial**
- **Programa psicosocial**
- **Grupos de apoyo**
- **Atención de emergencias**
- **Para proveedores y contratistas**
- **Programa químico y ambiental**

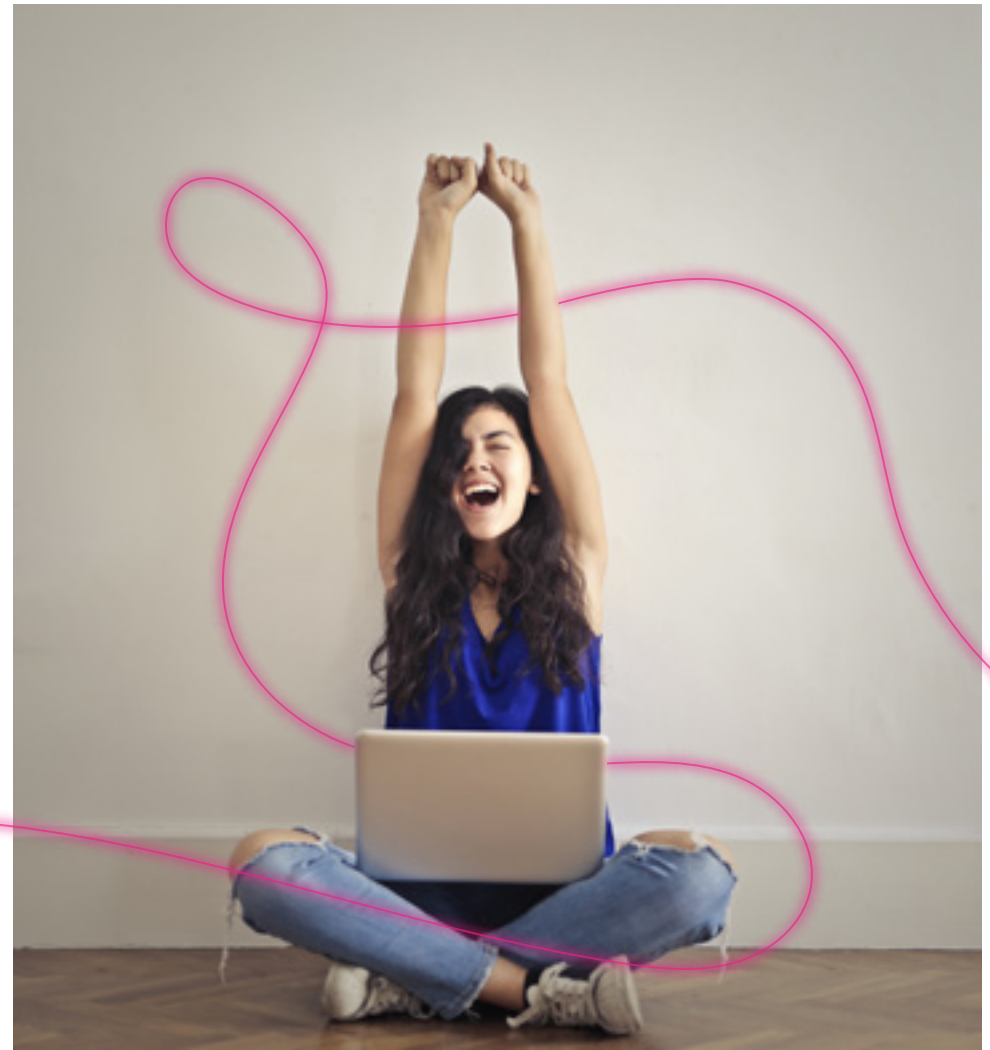
LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL

Para mitigar la materialización de riesgos de lesión causados por las operaciones de la compañía, en WOM:

1. Garantizamos la alineación tanto del programa de alturas como del plan estratégico de seguridad vial al cumplimiento legal.

2. Procesos de divulgación de lecciones aprendidas.

3. Capacitación en trabajo seguro, mecanismos de reporte de actos y condiciones inseguras, identificación de peligros en ejecución de labores, programas de prevención y promoción de salud, y controles administrativos como permisos de trabajo, hojas de vida de los equipos, inspecciones preoperacionales, interventorías de campo y programas de mantenimiento.



Gracias a los esfuerzos que hemos hecho como compañía, **para el año 2022**

NO SE PRESENTARON

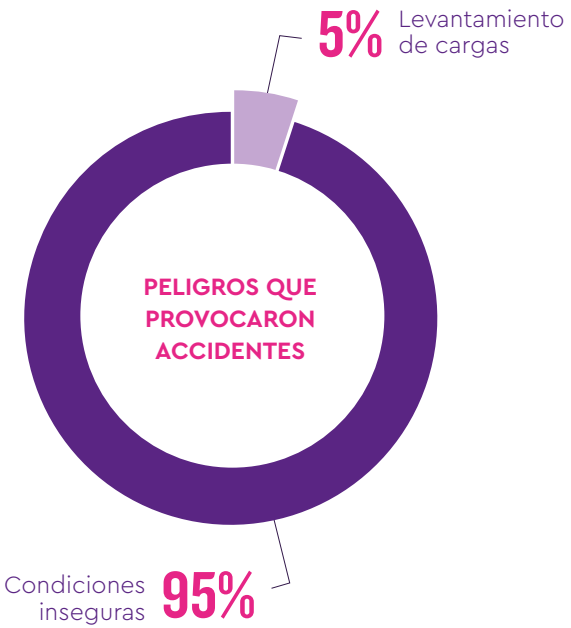
fallecimientos resultantes de enfermedades laborales ni tampoco dolencias o enfermedades laborales registrables incluyendo a todos nuestros WOMers directos, misionales, contratistas y subcontratistas.

Esto, soportado en el levantamiento de información realizado con base en las directrices legales en seguridad y salud, así como también en los estándares correspondientes a las normas:

ISO: 450001:2018 e ISO 39001:2012

Durante el año 2022 se presentaron accidentes de trabajo provocados por los siguientes peligros:

- **Peligros de seguridad causados por condiciones inseguras, asociadas a aspectos locativos y de tránsito**
- **Peligros biomecánicos, asociados a levantamiento de cargas**



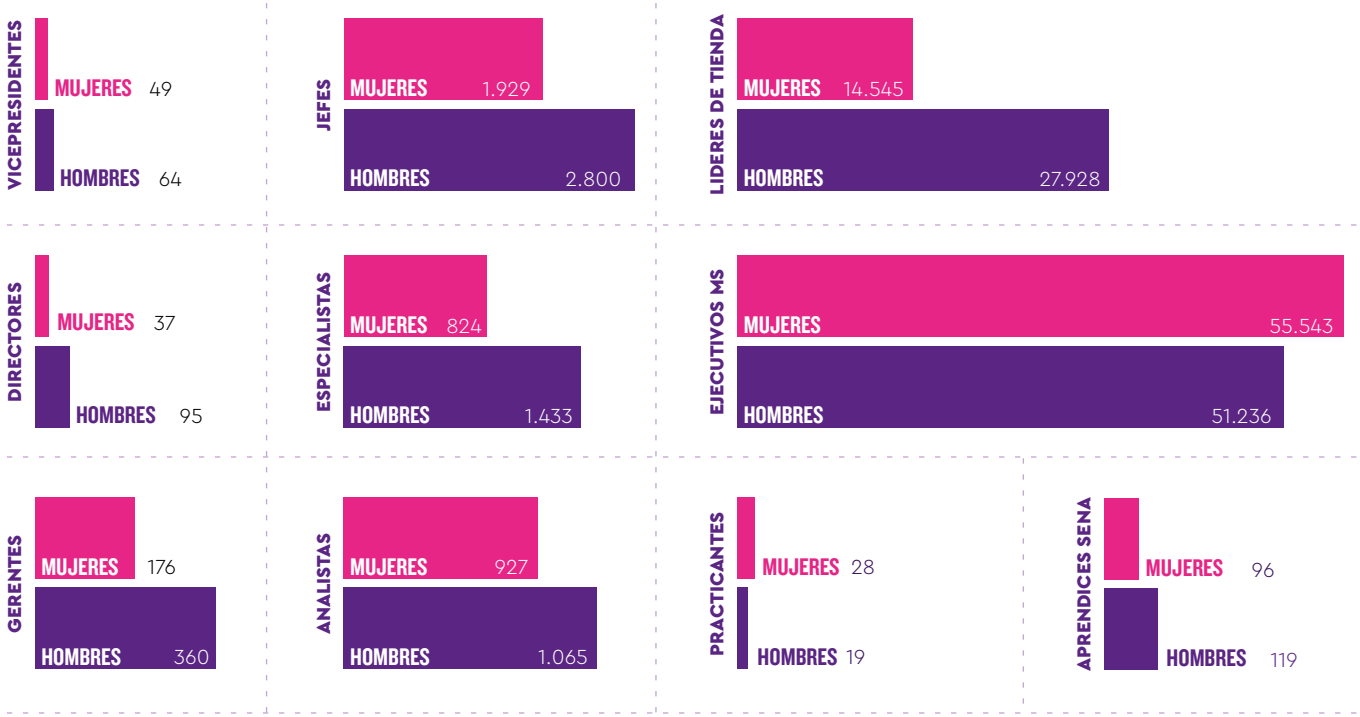
MÉTRICAS DE SALUD OCUPACIONAL

Colaboradores	Hombres	Mujeres	Total
Horas reales laboradas	718.032	511.200	1.229.232
Número de accidentes de trabajo (excluye fatalidades)	12	9	21
Número de accidentes severos de trabajo (excluyendo fatalidades)	1	0	1
Tasa de fatalidades por enfermedades laborales	0,00	0,00	0,00
Tasa de accidentes severos	0,28	0,00	0,16
Tasa de accidentes de trabajo	3,34	3,52	3,42
Tabla trabajadores que no son colaboradores (Misionales)	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**
Horas reales laboradas	152.688	143.856	296.544
Número de accidentes de trabajo (excluye fatalidades)	2	2	4
Número de accidentes severos de trabajo (excluyendo fatalidades)	0	0	0
Tasa de fatalidades por enfermedades laborales	0,00	0,00	0,00
Tasa de accidentes severos	0,00	0,00	0,00
Tasa de accidentes de trabajo	2,62	2,78	2,70
Tabla trabajadores que no son colaboradores (Contratistas)	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**
Horas reales laboradas	610.832	137.240	748.072
Número de accidentes de trabajo (excluye fatalidades)	2	1	3
Número de accidentes severos de trabajo (excluyendo fatalidades)	0	0	0
Tasa de fatalidades por enfermedades laborales	0,00	0,00	0,00
Tasa de accidentes severos	0,00	0,00	0,00
Tasa de accidentes de trabajo	0,65	1,46	0,80

[GRI 404-1] Promedio de horas de formación al año por empleado.
[GRI 404-2] Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.

FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN (HORAS/AÑO)



Lanzamos nuestra escuela de Liderazgo Imparables, en la cual valoramos al

100% DE NUESTROS LÍDERES COMERCIALES

con el fin de acompañarlos en su desarrollo de habilidades de pensamiento crítico, accountability, comunicación efectiva y trabajo en equipo.

Esta formación incluye metodologías y herramientas que les permiten continuar con el desarrollo de capacidades de liderazgo y productividad con los que podrán enfrentar los desafíos del mercado y dar continuidad al negocio en un ambiente de trabajo positivo.

Adicionalmente, estamos comprometidos con nuestros prestadores de servicios (BPO's), fomentando el desarrollo de sus habilidades y competencias relacionadas a la implementación de nuestras metodologías de atención al cliente e información sobre nuestros productos, resultando así en

52.518 HORAS
de entrenamiento a lo largo del 2022.

[GRI 404-3] Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periodicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.

ASÍ DESARROLLAMOS NUESTRO TALENTO

A septiembre de 2022,

94% DE NUESTROS WOMERS,

recibieron una evaluación periódica de desempeño y **el 100% de nuestra fuerza comercial** recibió retroalimentación mensual, acompañada de acciones específicas como planes de desarrollo individual y planes de acción enfocados en el cierre de brechas y la mejora continua. Adicionalmente, contamos con programas de coaching ejecutivo para el desarrollo de nuestro equipo gerencial y directivo.

Alineado con el proceso de crecimiento laboral y como resultado de las evaluaciones de desempeño, durante el 2022 el **22% de nuestros WOMers lograron un ascenso basado en sus méritos,** en coherencia con las oportunidades de crecimiento que ofrecemos en WOM.

Porcentaje de WOMers que recibieron evaluaciones de desempeño en 2022:

7 VICEPRESIDENTES
3 MUJERES
100% DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
4 HOMBRES
100% DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

523 ESPECIALISTAS
186 MUJERES
80% DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
337 HOMBRES
84% DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

18 DIRECTORES
5 MUJERES
100% DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
13 HOMBRES
92% DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

215 ANALISTAS
97 MUJERES
81% DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
118 HOMBRES
88% DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

53 GERENTES
19 MUJERES
95% DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
34 HOMBRES
97% DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

334 LIDERES DE TIENDA
114 MUJERES
100% DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
220 HOMBRES
100% DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

154 JEFES
64 MUJERES
88% DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
90 HOMBRES
93% DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

852 EJECUTIVOS MS
440 MUJERES
100% DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
412 HOMBRES
100% DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

[GRI 405-1] Diversidad de órganos de gobierno y empleados.

EL VALOR DE **LA DIVERSIDAD**

Nos hemos comprometido a generar un ambiente laboral diverso, equitativo e incluyente, resaltando, visibilizando y valorando la multiplicidad de características que hacen únicos a los WOMers sin hacer distinción de raza, orientación sexual, capacidad física o género.

Creemos firmemente en el poder de la libertad de expresión **sin temor a ser juzgados o discriminados** y por esto hemos creado una estrategia para desarrollar acciones encaminadas a garantizar entornos inclusivos y equitativos.

Apostarle a la diversidad, equidad e inclusión no solo nos permite como compañía tener mejores índices de creatividad, innovación, productividad, también genera mejoras en el clima organizacional.

Contamos con una política de diversidad e inclusión que tiene como objetivo establecer las acciones y los esfuerzos que desde WOM **estamos dispuestos a desarrollar para promover una cultura de respeto e igualdad al fomentar la incorporación de personas diversas,** brindando las condiciones adecuadas para el buen desempeño laboral.

- Construcción del manual para la Mesa de Diversidad e Inclusión el cual promueve iniciativas de inclusión, respeto por las diferencias y el trabajo incluyente.
- Mención de honor por parte de la Cámara de la Diversidad junto al Centro Nacional de Consultoría en el Ranking Nacional de Empresas Incluyentes.
- Reafirmación de nuestra certificación por la Cámara de la Diversidad con el sello internacional Friendly Biz, como la primera empresa de telecomunicaciones con el certificado de espacio seguro para la diversidad y la inclusión.
- Alcanzamos la equidad en nuestro equipo directivo, esto reflejado en nuestros vicepresidentes quienes son 50% hombres y 50% mujeres.
- Realización de una encuesta de percepción de la diversidad, equidad e inclusión a nuestros WOMers con el fin de generar estrategias de mejora.

Tradicionalmente el sector de las telecomunicaciones ha sido predominantemente masculino, ya que el porcentaje de mujeres que ingresaban a carreras relacionadas con la ingeniería o la tecnología era muy bajo. Sin embargo, en WOM buscamos generar las mismas oportunidades sin distinción de edad o género.

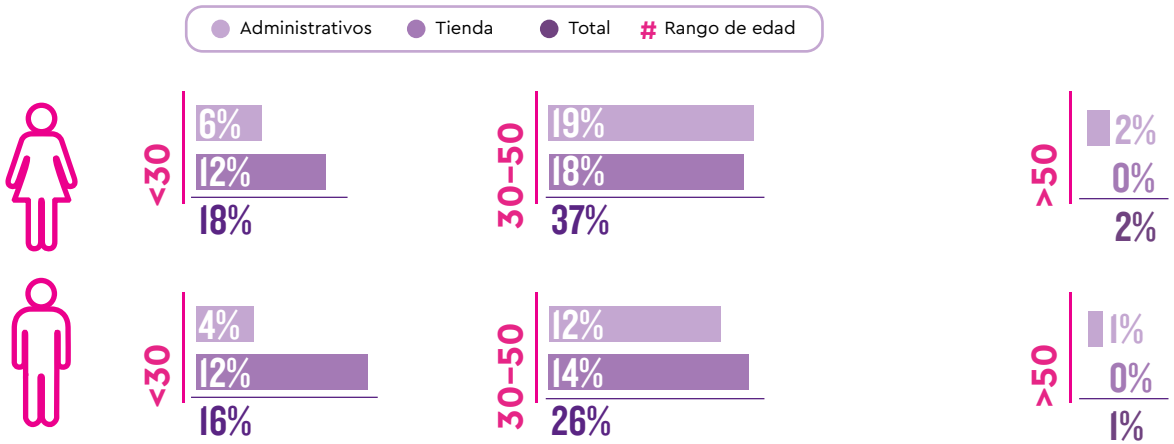
Nuestra planta está compuesta por:

57%

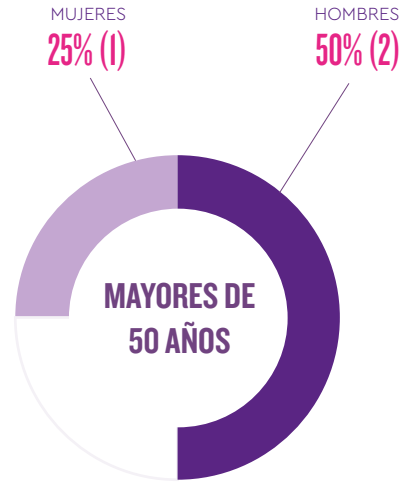
43%

40% se encuentra en cargos administrativos

DIVERSIDAD DE EMPLEADOS



DIVERSIDAD EN EL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO



En consonancia con lo anterior, nuestro máximo órgano de gobierno está representado en partes iguales por hombres y mujeres, siendo la más joven una de las mujeres.

[GRI 401-1] Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.

NUEVOS TALENTOS

En WOM nos esforzamos por atraer y mantener al mejor talento para que hagan parte de nuestro equipo y podamos crecer juntos. Para el cierre del 2022, la tasa de rotación fue la siguiente por cada una de nuestras regiones:

Tasa de nuevas contrataciones

Tasa de rotación de personal

> En Wom buscamos el mejor talento, personas valientes, apasionadas, honestas y comprometidas que compartan nuestro propósito de cambiar las reglas para generar mayores oportunidades de conectividad en el país. No interesa si no tiene experiencia laboral o si nunca ha trabajado en el sector de las telecomunicaciones, lo más importante es tener disposición a aprender.
>
> ***Sandra Quitián,***
> Vicepresidente de Valor Humano (WOM).

Más de 750 jóvenes han iniciado su vida laboral con WOM, en su mayoría mujeres. Las oportunidades laborales se han dado principalmente en Bogotá, Antioquia y Valle del Cauca.

[GRI 2-20] Procesos para determinar la remuneración.

REMUNERACIÓN

En WOM, a través de la **Gerencia de Operaciones de Valor Humano,** realizamos una encuesta que permitió conocer el nivel de compensación del mercado de las posiciones de la compañía, a través de la selección de una muestra de compañías de un mercado de referencia. Esta muestra local de empresas estuvo constituida por compañías que compiten con WOM tanto en el mercado como en talento. Esta encuesta fue la base de la construcción de los niveles jerárquicos de la compañía.

Para asegurarnos de mantener una compensación competitiva frente al mercado se llevan a cabo los siguientes procesos:

- **DESCRIPCIÓN DE CARGOS**

Tiene como fin recopilar la información correspondiente sobre el objetivo, responsabilidades y perfil requerido para ocupar una posición, así como los datos organizacionales de la posición. Este documento tiene utilidades como proveer la información necesaria de los cargos para los procesos de selección, compensación, entrenamiento y desarrollo.

- **VALORACIÓN DE CARGOS**

La evaluación de posición tiene como objetivo establecer el peso del cargo en la estructura organizacional, con el fin de asignar el Global Grade y Tipo de cargo correspondiente a partir de la descripción del cargo.

LOS GLOBAL GRADE

se asignan de acuerdo con tres parámetros salariales **(Comercial, Técnico y Apoyo)** los cuales tienen grados de pago comparados con el mercado asegurando la competitividad.

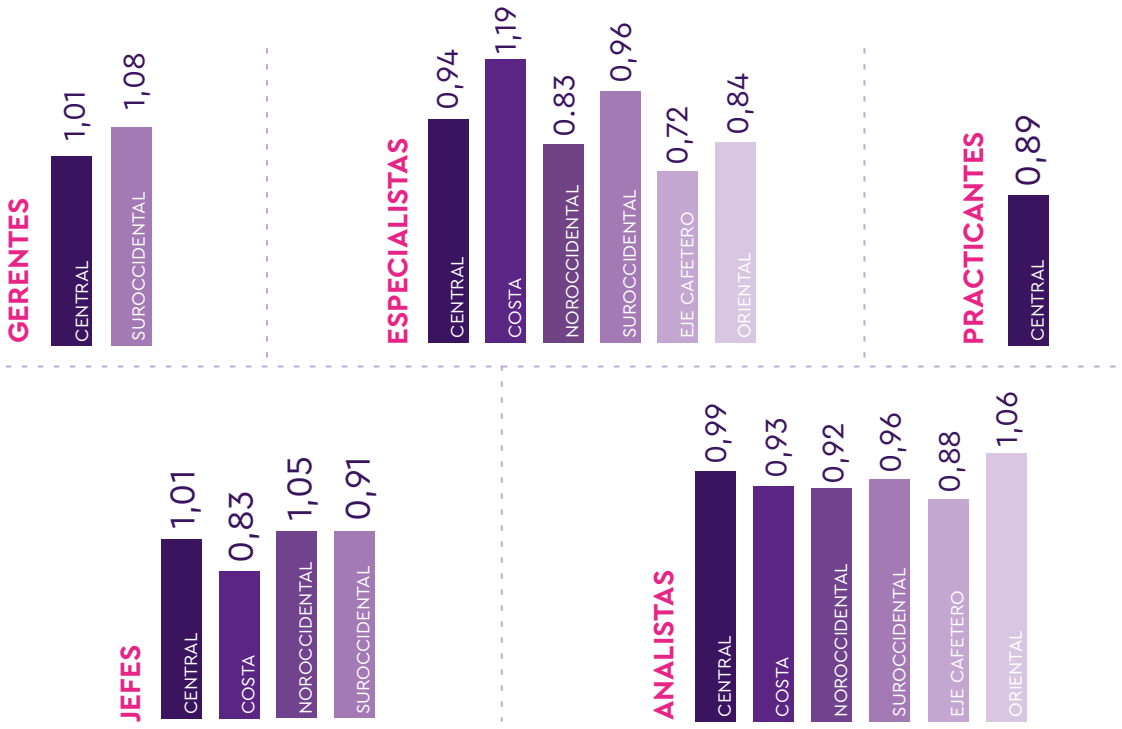
La valoración y asignación de la banda salarial está a cargo del área de compensación y beneficios. Únicamente en la asignación de salarios del Management Team han intervenido los inversionistas.

[GRI 405-2] Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres.

NUESTRO SISTEMA DE **COMPENSACIÓN SALARIAL**

Buscamos la equidad interna y la competitividad del mercado laboral, lo cual genera atracción y fidelización del talento. Nos movemos en una banda salarial equitativa en la que demostramos nuestro compromiso en las asignaciones salariales: no se gestionan ni por ubicación geográfica ni por género.

RATIO DE COMPENSACIÓN ANUAL PERSONAL ADMINISTRATIVO



RATIO DE COMPENSACIÓN ANUAL PERSONAL DE TIENDA

Para los casos en los que no hay dato, esto se debe a que para algunos cargos solo hay WOMers de alguno de los géneros o que para esa zona no existe dicho cargo, lo cual hace que no se pueda hacer la comparación salarial.

[GRI 3-3] Gestión del tema material

5.2
CIERRE DE BRECHA DIGITAL, **Y ACCESO A LA TECNOLOGÍA**

Generamos impactos indirectos asociados al acceso a educación gratuita en línea y formación de docentes en habilidades digitales e incluso acceso a servicios básicos como energía, mediante la construcción de las redes de media tensión en lugares en los cuales nunca había llegado este servicio.

En línea con el eje de transformación social, de nuestro modelo de negocio sostenible, hemos trabajado de manera articulada con nuestros grupos de interés, incluyendo el gobierno nacional y local, en la implementación de proyectos de emprendimiento y educación digital. Estos proyectos buscan compartir herramientas y contenidos educativos, con enfoque digital, para que las poblaciones más vulnerables puedan aprovechar la tecnología y la conectividad como palancas de su desarrollo.

Además de instalar hasta el momento más de 4800 sitios en todo el país y realizar una gran inversión en el despliegue para llevar conectividad a las zonas más apartadas, aportamos a la alfabetización digital, al uso responsable de internet, a la conectividad de centros comunitarios o instituciones educativas, y al fortalecimiento de pequeños negocios en el ecosistema digital a través de rutas formativas certificadas, gratuitas y asincrónicas, así como mentorías y espacio de visibilización y generación de ingresos para éstos.

Para el 2022, en WOM contamos con más de

1.000 WOMers VOLUNTARIOS

Trabajamos con 6.000 personas **de colectivos sociales**

Realizamos

84 ACTIVIDADES

que incluyeron siembras, embellecimiento de espacios públicos y la formación en habilidades digitales.

También sabemos que nuestras inversiones en infraestructura y la puesta en marcha en los lugares donde realizamos la construcción de estas, pueden generar impactos ambientales negativos, por lo cual hemos implementado una serie de medidas para reducirlos como:

- **El uso de combustibles fósiles que generan emisiones por la quema.** Para lo cual hemos desarrollado iniciativas que buscan priorizar el uso de la energía eléctrica con el fin de reducir las emisiones de gases efecto invernadero, además de la priorización en la instalación de paneles solares en algunas antenas y la compra de certificados de energía renovable.

- **La ocupación del territorio por la infraestructura, que genera cambios en el paisaje.** Hemos participado de iniciativas de reforestación con nuestros aliados, con el fin de reducir el impacto por las emisiones generadas y modificaciones en el paisaje.

De esta manera buscamos reducir el impacto generado a los recursos naturales circundantes.

[GRI 413-1] Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y desarrollo.

NUESTRAS INICIATIVAS DE **EDUCACIÓN DIGITAL**

Los procesos de formación aportan al cierre de la brecha digital, y por ende a la disminución de la pobreza.

Como resultado de los proyectos de educación digital, que parten con la habilitación de infraestructura y se fortalecen con los procesos de alfabetización y la entrega de equipos de cómputo, se logra la apropiación por parte de las comunidades y la tecnología se vincula a sus procesos de desarrollo, garantizando la sostenibilidad en el tiempo de estos proyectos.

PARCHE DIGITAL

#Emprende WOM

Estos proyectos son la base con la que se despliega y se establecen los procesos de articulación con las comunidades.

Al ser estas iniciativas desplegadas recientemente, aún no se cuenta con una medición de impacto. Sin embargo, los resultados de la gestión se cuantifican y se realiza seguimiento a las metas definidas en tanto se logran los grados de madurez, requeridos para realizar las evaluaciones de impacto.

WOM 5
EDUCACIÓN DIGITAL

La Educación Digital, hace parte de nuestro ADN como compañía, siendo el habilitador para generar procesos de transformación en los diferentes colectivos que intervenimos; ya que es la herramienta sobre la que se generan procesos formativos que de manera escalonada nos permiten aportar al cierre de la brecha digital del país, permitiendo que las personas desarrollen habilidades y competencias digitales para relacionarse, comunicarse y acceder a la información. Para WOM cerrar la brecha digital, va más allá de cubrir las necesidades de conectividad de Colombia, es también asumir la responsabilidad que tenemos para apoyar al gobierno nacional y los operadores en la alfabetización digital de los colombianos para que puedan aprovechar la conectividad de la mejor manera.

Consta de
tres frentes de acción:

AULAS DIGITALES:

Dotación de internet gratuito x 12 meses, 120 GB mensuales a centros comunitarios e instituciones educativas en 4G.

USO RESPONSABLE DE INTERNET

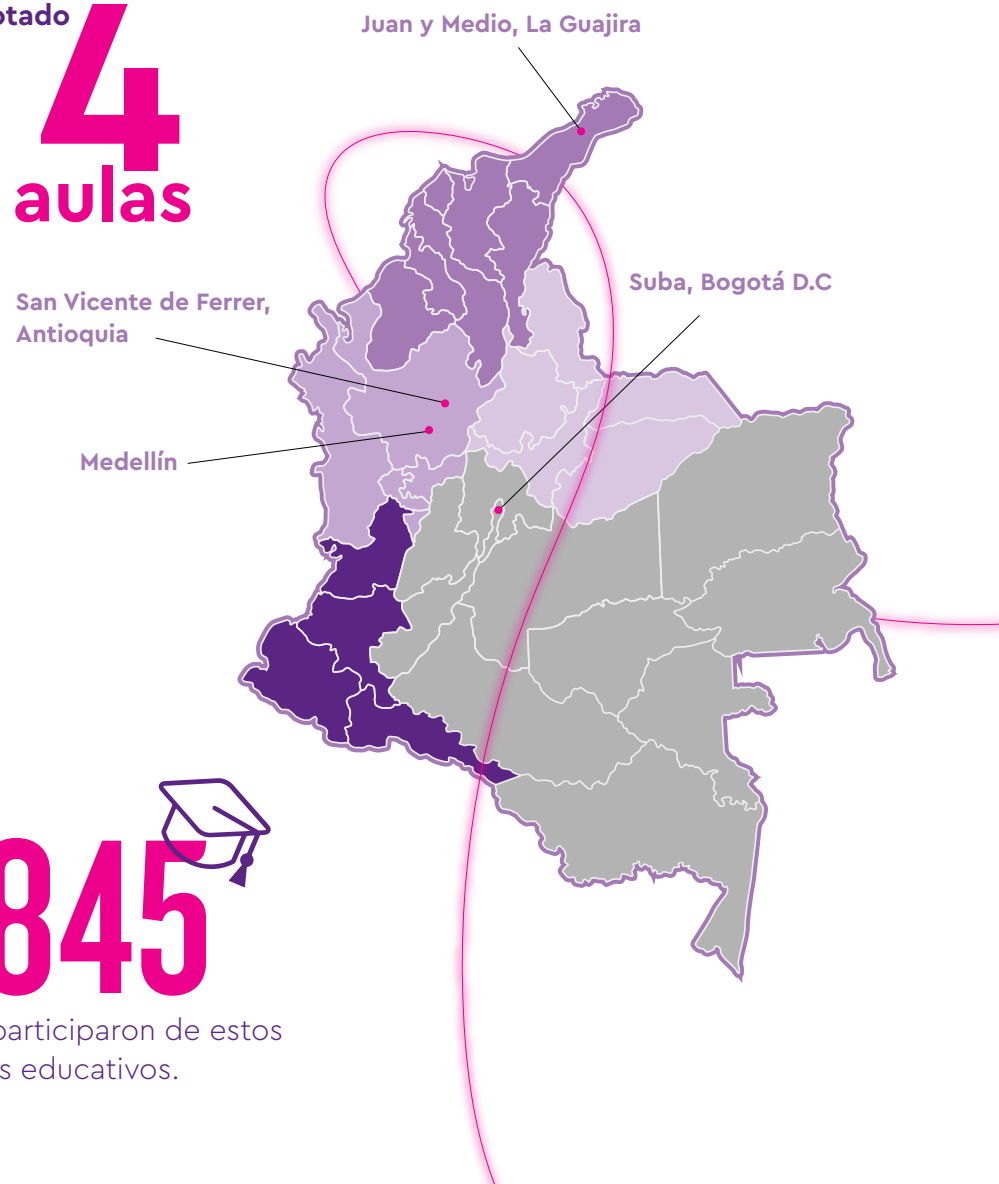
Sensibilización y educación sobre los riesgos y peligros a gestionar en el ecosistema digital para cuidadores, profesores y padres de familiar.

EDUCACIÓN DIGITAL

Contenido gratuito y asincrónico, compuesto por 3 módulos de alfabetización y apropiación digital para jóvenes y adultos.

Hasta diciembre de 2022 hemos dotado

4 aulas



3.845

Personas participaron de estos contenidos educativos.

WOM 6 EMPRENDIMIENTO DIGITAL

Con la iniciativa **Emprende WOM** aportamos al desarrollo económico del país fomentando la generación y el fortalecimiento de emprendimientos productivos usando como palanca la tecnología y el ecosistema digital.

En 2022 formamos

1.480

personas

800

se encuentran certificadas.

*Feria de emprendedores (oficina central Bogotá)

Para 2022 logramos:

4 **ferias de emprendedores**

+

Realizar procesos de fomento a micronegocio en

16 zonas rurales del país

— conectando a —

1.223 PERSONAS

WOM 7
DESPLIEGUE EN **ZONAS RURALES**

Desde WOM logramos llevar conectividad a 648 comunidades por intermedio de la fuerza del despliegue, construyendo nuevos sitios en 2020 y 2021 y ejecutando optimizaciones en el año 2022, obteniendo mejoras de calidad y desempeño de la red (Velocidades y experiencia de usuario), así como reducción de costos.

Nuestros sitios alcanzaron:

- Velocidades pico en Downlink de hasta **180Mbps**
- Alcanzamos hasta **386 usuarios conectados al nodo, y hasta 219 usuarios activos en simultáneo por nodo.**

DATO CURIOSO

Un usuario conectado los **30 días del mes** a uno de los sitios de las **648 localidades** puede:

Descargar:

- **309 películas** en calidad (4K) ó 7.047 películas en calidad (SD)
- **7.200 videos musicales** (5min) en calidad (4K) ó **43.200 videos musicales** (5min) en calidad (SD) desde las plataformas de YouTube, Deezer, entre otras.

Transmitir videos en streaming en resolución Full HD y 4K en diferentes plataformas como Instagram, Facebook, Tiktok, YouTube, entre otras.

Conectarse mediante llamadas de voz, video llamadas, llamadas por WhatsApp, SMS, y cualquier aplicación de mensajería de textos.

Con corte a 31 de diciembre de 2022 la compañía tenía más de

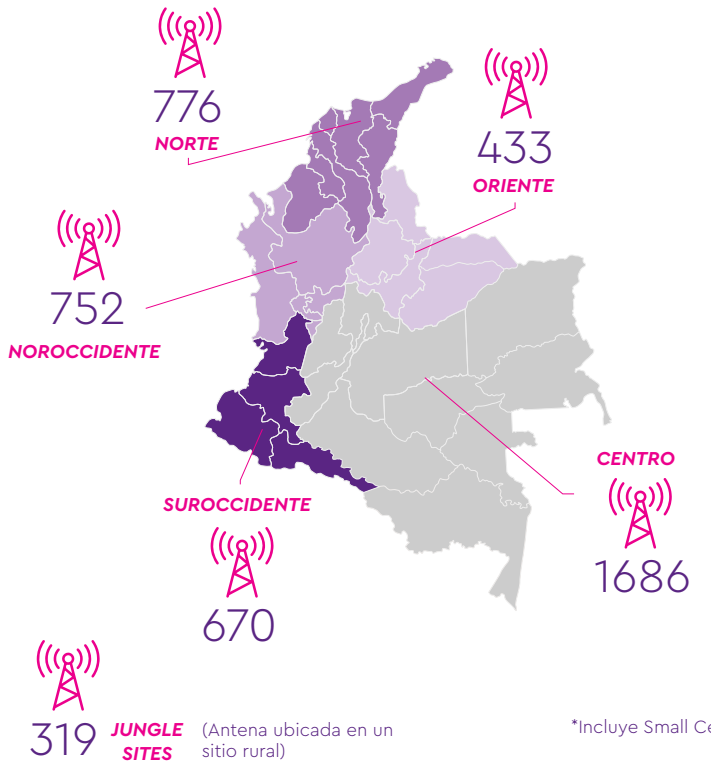
***4.800 antenas**

725 municipios de Colombia

97% - ZONAS URBANAS / 17.2% - ZONAS RURALES

-LOGRAMOS CONECTAR-

39.582.558 PERSONAS



*Incluye Small Cells

[GRI 203-1] Inversiones en infraestructura y servicios apoyados.

INVERSIONES EN **INFRAESTRUCTURA**

La inversión que realizamos durante el 2022, tanto en infraestructura como en equipamiento de rollout fue de

371 MIL MILLONES
DE PESOS COLOMBIANOS

A través de esta inversión, hemos logrado un impacto positivo en la economía local en despliegues urbanos y rurales, debido a la **generación de empleo** durante la construcción e implementación de las estaciones. En el caso de las construcciones rurales se convierte en una forma de empleo para los pobladores, bien sea participando activamente en la construcción o realizando transportes, suministros, entre otras actividades.

Adicionalmente, este despliegue genera beneficios en cuanto a una mejora de cobertura, especialmente en sitios rurales debido a las grandes distancias entre viviendas o en donde no se cuenta con ningún tipo de conectividad. Hemos visto como a partir de la inversión en infraestructura, muchas zonas reviven al momento de iniciar la construcción de una estación, al tener cobertura y una forma de comunicarse, aportando al desarrollo de la comunidad.

En cuanto a los sitios urbanos, se beneficia a los habitantes y/o propietarios de los predios en los cuales se realizan las instalaciones de radio bases, debido a que se genera un ingreso pagado por el canon de arriendo en donde se ubican las estaciones, adicional al beneficio de cobertura en la zona en donde la conectividad mejora, trayendo a los usuarios mejor experiencia de uso de la red.

[GRI 203-2] Impactos económicos indirectos significativos.

El área a cargo de esta gestión es la Dirección de Estrategia, quien se basa en la normatividad y planes nacionales de gobierno y avances del sector para la definición de las acciones a desarrollar.

- En 2021 con la entrada de WOM en operación con una oferta comercial disruptiva, se vio una transformación en el mercado evidente: **el IPC (Índice de Precios al Consumidor) correspondiente al sector de Información y Comunicaciones tuvo la mayor reducción de precios entre los diferentes sectores de la economía con un -12,1%**, lo que en definitiva indica que los colombianos hoy pueden acceder a servicios de telecomunicaciones a precios más justos.
- **La reducción de precios ha llevado a que más colombianos puedan acceder al servicio** (12% de crecimiento de usuarios móviles desde el lanzamiento de WOM Colombia hasta el 2Q de 2022), 20% más usuarios haciendo uso de tecnología 4G en el mercado, y un incremento de 49% del consumo de servicios en igual periodo.
- La inversión realizada por la empresa en una red 4G de última tecnología prestada con más de **1.100 sitios propios y más de 3.700 coubicados, brinda una cobertura propia que ya alcanza más de 700 municipios del país.** Esto ha llevado a que todas las empresas del sector se estén enfocando en ofrecer mejores servicios a los usuarios, tanto desde el punto de vista de la cantidad de GB en su plan, como la velocidad ofrecida.
- La empresa llegó con un modelo de contratación de la fuerza comercial de manera directa en los canales directos, **generando empleos de calidad en el territorio colombiano**, aportando a las acciones de reactivación económica.

WOM

CAPÍTULO 6

GESTIÓN AMBIENTAL

[GRI 3-3] Gestión de temas materiales.

6.1
GESTIÓN **DE RESIDUOS**

Tenemos la capacidad de:

- IDENTIFICAR
- ANALIZAR
- RESPONDER

Los desafíos del entorno

Además entendemos los impactos positivos y negativos que tiene la operación generados por la gestión de sus rediduos y la incidencia que esta tiene en el medio ambiente, nuestros grupos de interés y en general toda la sociedad.

Desde abril del 2021, apostamos por destacar la importancia de la Sostenibilidad como eje estratégico en el desarrollo de nuestro negocio, desarrollando una estrategia sólida de responsabilidad ambiental.

Para reducir, prevenir y/o mitigar los impactos negativos asociados a la generación de los residuos, hemos creado una estrategia de economía circular para promover el cierre del ciclo de los residuos que generamos.

Por las actividades de operación propias del sector de las telecomunicaciones, los residuos que más generamos son los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos -RAEES-, los cuales pueden generar riesgos a la salud e impactos al ambiente, tales como contaminación del agua, del ai.re y del suelo, si no se gestionan correctamente.

Buscamos cambiar la manera en la que disponemos los residuos que generamos en la operación y mitigar nuestro impacto negativo en términos ambientales. Para lograrlo nos integramos con:

ASOCIACIONES DE RECICLADORES de oficio, con quienes tenemos alianzas a nivel nacional para la recolección de material aprovechable.

MADRES CABEZA DE FAMILIA ubicadas en Usme encargadas de la fabricación de objetivos a partir de los residuos que generamos.

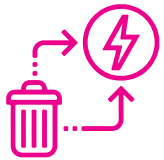
Nuestros WOMers se encargan de realizar la gestion de dispocición correcta de residuos.

Las medidas implementadas para gestionar los residuos son monitoreadas a través de indicadores que nos permiten conocer el avance en la gestión y tomar decisiones cuando identificamos brechas u oportunidades que debemos aprovechar.

[GRI 306-1] Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.
[GRI 306-2] Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.

COMPOSICIÓN DE **NUESTROS RESIDUOS**

En el desarrollo de la operación directa de WOM se generan residuos, que en su mayoría corresponden a:



RAEES

RECICLABLES

ORGÁNICOS

NO RECICLABLES

Estos residuos implican la generación de:

IMPACTOS REALES:

- Agotamiento de recursos naturales para fabricación de bienes.
- Aumento en la emisión de gases de efecto invernadero.

IMPACTOS POTENCIALES:

- Contaminación del suelo o del aire por la inadecuada dispocisión de residuos.

Estos se disponen directamente por terceros certificados, como lo son bodegas de almacenamiento, y proveedores que almacenan material de WOM.

A partir de estos resultados, en 2022 desarrollamos diferentes iniciativas que soportan la estrategia de reducción, mitigación y compensación de los residuos generados.

CULTURA AMBIENTAL Y DE RECICLAJE:

Con base en los resultados que arrojó la identificación de residuos de la compañía, gestionamos convenios con **6 Asociaciones de Recicladores de Oficio distribuidas a nivel nacional así:**

Bogotá	Barranquilla	Medellín	Bucaramanga	Cali
· ASOCIACIÓN ECOALIANZA · REMAREK	· ASORECATAR	· RECIMED	· COOPRESER	· ASOBOCE

APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS

MATERIAL	TON.	MATERIAL	TON.
PAPEL	2.700	PLÁSTICO	9.465
CARTÓN	12.980	MADERA	2.593
METALES	604		
		TOTAL	**28.342**

Para el 2022, en trabajo conjunto con las asociaciones hemos recuperado más del **40%** de los materiales reciclados.

Realizamos rutas de recolección de material aprovechable en oficinas y tiendas llegando a 130 puntos de recolección:

5 oficinas regionales + 125 tiendas en el país.

Al aprovechar los residuos de papel y cartón evitamos la tala de **13,19** árboles

Al disminuir y aprovechar el plástico evitamos el consumo de **2,29** galones de petróleo.

Adicionalmente,

Con apoyo de las Asociaciones de Recicladores de Oficio, cocreamos un curso E-learning dirigido a todos los WOMers de la compañía, para que se formaran en temas relacionados con la correcta clasificación en la fuente de residuos sólidos como la gestión adecuada de RAEES.

De esta manera se logró a corte de diciembre de 2022 formar a

1.952 WOMers.

ZERO PAPEL

Buscamos reducir al mínimo el consumo de papel e impresiones que se realizan a nivel de oficinas y tiendas. Para esto, desde 2021 implementamos un sistema de monitoreo para determinar el nivel de impresiones mensuales. En este año, realizamos 1.387.765 impresiones que equivalen 175 árboles.

RAEES

Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES)

Son elementos que están presentes en nuestra vida cotidiana estos mismos, están conformados por una combinación de piezas o elementos que para funcionar necesitan corriente eléctrica.

Con el objetivo de reducir la generación de estos residuos, reusamos aparatos como lo son los computadores portátiles que salen de la operación por obsolescencia o fallos de funcionamiento; a través de alianzas para hacer procesos de remanufactura, limpieza de software y renovación de programación, que lo habiliten para su uso en el programa de Parche Digital.

Si algún elemento ya no funciona, lo disponemos con gestores de residuos aprobados por la Autoridad Ambiental Nacional de licencias ambientales, para que puedan retirarles y reciclar el mayor número de piezas; y las que no funcionen sean dispuestas correctamente de tal manera que no generen un riesgo para la salud de las personas y el medio ambiente.

Este proceso se realiza de acuerdo con las normas nacionales: Ley 1672 de 2013 y Resolución 851 de 2022.

La operación genera estos residuos desde:

LA OPERACIÓN

- Antenas
- Routers
- Computadores
- Periféricos

OFICINAS Y TIENDAS

- Celulares
- Pequeños aparatos
- Routers

★★★★★

Adicionalmente se impulsan campañas internas y externas, para motivar a que colaboradores, proveedores y clientes conozcan cómo hacer la disposición adecuada de este tipo de residuos, disponiendo de puntos de acopio en las oficinas y tiendas de WOM.

Para 2022 se incluyen 37 puntos físicos de recolección con contenedor y el resto de las tiendas también cuentan la capacidad de recepción de RAEES.

SEGUNDA VIDA

Esta iniciativa está alineada con la **Estrategia Nacional de Economía Circular (ENEC)** promovida por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, así como a los ODS 11 y 13.

Estamos comprometidos en incorporar criterios de economía circular en nuestra gestión, por esta razón implementamos la iniciativa **Segunda Vida,** con el objetivo de reducir el impacto ambiental al remanufacturar e incluir de nuevo en la cadena de valor el material publicitario que cambia con cada campaña comercial, con el fin de evitar que lleguen a una inadecuada disposición final.

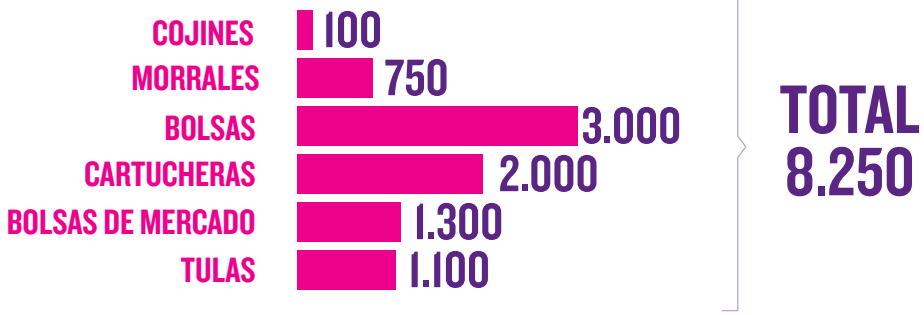
Reutilzamos materiales como lonas y banner, en alianza con un colectivo de 15 madres cabeza de familia de la localidad de Usme, quienes nos apoyaron en el proceso de transformación en los siguientes productos:

Gracias a esta iniciativa **en 2022 logramos evitar que**

10.5 TONELADAS

de residuos terminaran en rellenos sanitarios, **reduciendo la emisión de**

0.95 TON DE CO2EQ.



Estos productos se integraron a los proyectos de educación y campañas ambientales.

De esta manera:

Los morrales y cartucheras + kit escolar: son para estudiantes del programa Educación Digital y Parche Digital.

Bolsas de marcado y tulas: son beneficios para nuestros WOMers por acumulación de puntos por participar en el programa de voluntariado y movilidad sostenible.

Adicionalmente promovemos el uso de vasos de porcelana para servirse las bebidas calientes en las instalaciones de la compañía, con lo cual reducimos la cantidad de polyboard (material que usábamos antes) en

1,8 TONELADAS.

[GRI 306-3] Residuos generados. **[GRI 306-4]** Residuos no destinados a eliminación. **[GRI 306-5]** Residuos destinados a eliminación.

A continuación presentamos la composición y cantidad de nuestros residuos generados para 2022:

Tipo de residuo	Tipo material	Ton[1] de residuos generados	Ton de residuos destinados a eliminación	Ton de material en el mercado[2]	Ton de residuos aprovechables	Observaciones de valorización
No peligrosos	Residuos ordinarios	26,02	26,02	0	0	No aplica toda vez que estos residuos se disponen en rellenos sanitarios
	Otros Residuos aprovechables[3]	57,03	5,02	0	1,4	Preparación para reciclaje
	Celulosa				19,55	
	Metal				3,03	
	Mobiliario				21,19	
	Plástico				4,93	
	Textiles				0,978	
	Vidrio				0,932	
	Materiales de publicidad	30,60	21	0	10,6	Reciclaje
Peligrosos	RAEES	66,49	0	52.827	13,66[4]	Otras actividades de valoración
	Baterías	3,8	0	0	3,8	
TOTAL		**184,39**	**131,56**	**52,82**	**80,073**	

[1] Residuos generados a partir del análisis de la cantidad de residuos puestos en el mercado por WOM.

[2] Cantidad de material que se generó o distribuyó y que aún se encuentra en uso, pero que se estima se convertirán en residuos.

[3] Corresponden a una mezcla de componentes y elementos.

[4] Con los certificados generados por los gestores y los informes que se remiten a terceros se calcula el peso total de los residuos peligrosos generados.

69,69 → 38%
toneladas de
residuos peligrosos

114,7 → 62%
toneladas de
residuos NO peligrosos

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S

Declaración de uso: Partners Telecom Colombia S.A.S. ha elaborado el informe de sostenibilidad conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.
GRI 1 usado: GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares sectoriales aplicables: No aplica

Código	Contenido	Página	Comentarios	Requerimiento omitido	Motivo	Explicación	# REF. E. Sectorial GRI	Verificación
GRI 2: Contenidos Generales 2021								
2-1	Detalles de la Organización	7						No
2-2	Entidades incluidas en los reportes de sostenibilidad	7						No
2-3	Período de reporte, frecuencia y punto de contacto	7						No
2-4	Re expresión de la información	N/A		a. Presentar actualizaciones de la información presentada en periodos objeto de informes anteriores	No aplica	Al ser este el primer informe de sostenibilidad que WOM presenta no existe información de periodos anteriores que deba actualizarse.		No
2-5	Verificación externa	N/A	El informe no se verificó para el periodo de reporte 2022 por parte de un tercero independiente.					No
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	9						No
2-7	Empleados	26	WOM no tiene empleados por horas no garantizadas y todos sus empleados trabajan a tiempo completo					No
2-8	Trabajadores que no son empleados	26						No
2-9	Estructura y composición del gobierno corporativo	20						No
2-10	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	20						No
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	N/A		a. indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno es también un alto ejecutivo de la organización; b. si el presidente también es un alto ejecutivo, explicar su función dentro de la gerencia de la organización, las razones de esta configuración y cómo se evitan y mitigan los conflictos de interés.	Información confidencial	Se omite contenido de presidente de Junta por ser información confidencial de WOM		No

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S

Código	Contenido	Página	Comentarios	Requerimiento omitido	Motivo	Explicación	# REF. E. Sectorial GRI	Verificación
GRI 2: Contenidos Generales 2021								
2-12	Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	21						No
2-13	Delegación de responsabilidades para la gestión de impactos	21						No
2-14	Rol del máximo órgano de gobierno en la presentación de reportes de sostenibilidad	7						No
2-15	Conflicto de interés	24						No
2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	23						No
2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	23						No
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	N/A	Para el periodo de reporte, no se evaluó el desempeño ni de la Asamblea de accionistas ni de la Junta Directiva.					No
2-19	Políticas de remuneración	N/A		a. describir las políticas de remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos, lo que incluye: b. describir cómo se vinculan las políticas de remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos con sus objetivos y su desempeño en la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.	Información confidencial	Esta información es confidencial para la compañía, razón por la cual no se reporta en el presente informe.		No

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S

Código	Contenido	Página	Comentarios	Requerimiento omitido	Motivo	Explicación	# REF. E. Sectorial GRI	Verificación
GRI 2: Contenidos Generales 2021								
2-20	Procesos para determinar la remuneración	106						No
2-21	Ratio de compensación anual total	N/A		a. presentar el ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada); b. presentar el ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana del porcentaje de incremento de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada); c. presentar la información contextual necesaria para entender los datos y cómo se han recopilado.	Información confidencial	Esta información es confidencial para la compañía, razón por la cual no se reporta en el presente informe.		No
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5						No
2-23	Compromiso de políticas	25						No
2-24	Incorporación de los compromisos de política	25						No
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	59						No
2-26	Mecanismos para búsqueda de asesoramiento y planteo de inquietudes	36						No

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S

Código	Contenido	Página	Comentarios	Requerimiento omitido	Motivo	Explicación	# REF. E. Sectorial GRI	Verificación
GRI 2: Contenidos Generales 2021								
2-27	Cumplimiento de las leyes y regulaciones	N/A						No
2-28	Afiliación a asociaciones	87						No
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	N/A						No
2-30	Convenios colectivos	N/A						No
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	9		a. El valor económico directo generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada, incluidos los componentes básicos para las operaciones globales de la organización que figuran a continuación. Si los datos se presentan sobre la base de efectivo (caja), se debe informar de la justificación de esta decisión	Información confidencial	Esta información es confidencial para la compañía, razón por la cual no se reporta en el presente informe.		No
GRI 3: Temas Materiales 2021								
Gestión sostenible de negocio								
3-3	Gestión de temas materiales	28						No
3-1	Proceso para determinar los temas materiales	38						No
3-2	Lista de temas materiales	39						No
Propio								
WOM 1	Hitos 2022	66						No

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S

Código	Contenido	Página	Comentarios	Requerimiento omitido	Motivo	Explicación	# REF. E. Sectorial GRI	Verificación
GRI 306: Residuos 2020								
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	120						No
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	120						No
306-3	Residuos generados	124	En WOM, estamos comprometidos con el ambiente, es por lo que a través de informes de gestión de las áreas ambientales de aliados comerciales se generan certificados de disposición final de gestores y certificados de recicladores de oficio. En WOM hacemos un control a las bodegas logísticas en las que se gestionan los residuos, las mismas, mensualmente entregan un informe de la gestión, los recicladores de oficio nos envían un certificado donde aparece la razón social y la trazabilidad de los materiales, los gestores de RAEES deben contar con licencia ambiental de funcionamiento y en los certificados deben contener toda la información de la empresa incluyendo pesos y demás que requiera.					No
306-4	Residuos no destinados a eliminación	124						No
306-5	Residuos destinados a eliminación	124						No
Gestión del valor humano y cultura corporativa								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de temas materiales	89						No
GRI 201: Desempeño económico 2016								
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	92	WOM aún no cuenta con planes de retiro establecidos					No

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S

Código	Contenido	Página	Comentarios	Requerimiento omitido	Motivo	Explicación	# REF. E. Sectorial GRI	Verificación
Gestión del valor humano y la cultura corporativa								
GRI 401: Empleo 2016								
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	105	Para esta información se tuvo en cuenta únicamente la planta directa.					No
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	92						No
401-3	Permiso parental	92						No
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018								
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	94						No
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	94						No
403-5	Formación de los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	94						No
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores.	92						No
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	94	b. No existen empleados excluidos del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo					No
403-9	Lesiones por accidente laboral.	94	c. A la fecha ninguno de los peligros laborales identificados ha generado accidentes graves o mortales. e. Las tasas se calcularon por cada 200.000 horas trabajadas f. No hay trabajadores excluidos, todos los empleados están afiliados al sistema general de riesgos laborales.					No
403-10	Dolencias y enfermedades laborales.	94	Incluye a todos nuestros los empleados directos, misionales, contratistas y subcontratistas					No

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S

Código	Contenido	Página	Comentarios	Requerimiento omitido	Motivo	Explicación	# REF. E. Sectorial GRI	Verificación
Gestión del valor humano y la cultura corporativa								
GRI 404: Formación y enseñanza 2016								
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado.	101						No
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.	101			b. Los programas de ayuda a la transición proporcionados para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales debido a jubilación o despido.	Información no disponible	En la actualidad WOM no cuenta con programas de programas de ayuda a la transición.	No
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	102						No
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016								
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados.	103						No
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres.	107	Para esta información se tuvo en cuenta únicamente la planta directa.					No
Cierre de brecha digital y acceso a la tecnología								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de temas materiales	108						No
GRI 413: Comunidades locales 2016								
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y desarrollo	111						No
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016								
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	115						No
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	116						No

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S

Código	Contenido	Página	Comentarios	Requerimiento omitido	Motivo	Explicación	# REF. E. Sectorial GRI	Verificación
Cierre de brecha digital y acceso a la tecnología								
Propios								
WOM 5	Educación Digital	112						No
WOM 6	Emprendimiento Digital	113						No
WOM 7	Despliegue en zonas rurales	114						No
Ciberseguridad y confidencialidad de la información								
3-3	Gestión de temas materiales	73						No
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016								
416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	81						No
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	81						No
GRI 418: Privacidad del cliente 2016								
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	81						No
Propio								
WOM 4	Riesgos de ciberseguridad	77						No
Innovación y transformación digital								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de temas materiales	57						No
Experiencia del cliente y cumplimiento del servicio								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de temas materiales	58						No

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S

Código	Contenido	Página	Comentarios	Requerimiento omitido	Motivo	Explicación	# REF. E. Sectorial GRI	Verificación
Experiencia del cliente y cumplimiento del servicio								
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016								
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	63						No
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	63						No
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	63						No
Propio								
WOM 3	Métricas de atención, calidad y servicio	64						No
Gestión de la cadena de suministro								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de temas materiales	67						No
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016								
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	69						No
"GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016								
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	70	Durante el período de reporte no se realizó la selección de proveedores de acuerdo con criterios ambientales. La política de compras de WOM busca velar por la promoción de la diversidad, la equidad y la inclusión en los proveedores que seleccionamos					No
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	70						No

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S

Código	Contenido	Página	Comentarios	Requerimiento omitido	Motivo	Explicación	# REF. E. Sectorial GRI	Verificación
Gestión de la cadena de suministro								
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018								
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales.	70						No
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016								
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	70						No
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	N/A		a. La cantidad de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales. La cantidad de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales. b. Los impactos sociales negativos significativos –potenciales y reales– identificados en la cadena de suministro. c. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos –potenciales y reales– con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación. d. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales significativos negativos –potenciales y reales– con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación, con indicación del motivo.	Información no disponible para el período de reporte	WOM está robusteciendo su gestión de proveedores, para evaluarlos y medir el impacto social en su cadena de suministro. La información asociada a este contenido estará disponible en 2023.		No

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S

Código	Contenido	Página	Comentarios	Requerimiento omitido	Motivo	Explicación	# REF. E. Sectorial GRI	Verificación
Relacionammiento estratégico								
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016								
3-3	Gestión de temas materiales	82						No
GRI 206: Competencia desleal 2016								
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	86						No
Dinamización del sector y diversificación de los servicios								
GRI 3: Temas Materiales 2021								
3-3	Gestión de temas materiales	53						No
Propio								
WOM 2	Portabilidad	56						No

El Informe de Sostenibilidad 2022 se ha elaborado cumpliendo los requerimientos y fundamentos de los Estándares GRI y sus respectivos principios. GRI es una organización internacional independiente, con sede en Ámsterdam y oficinas regionales en todo el mundo, que ayuda a las empresas, gobiernos y otras organizaciones a comprender y comunicar sus impactos en la sostenibilidad.

WOM

El Reporte de Sostenibilidad 2022 fue desarrollado por WOM, con el apoyo de la consultora KPMG, para el cumplimiento de todos los aspectos metodológicos.

Diseño: 3 ANGLES GROUP

Fotografía: WOM