

REPORTE DE **SOSTENIBILIDAD**

2025

Índice

Quiénes somos 15
Cadena de valor y portafolio 18
Certificaciones, reconocimientos y asociaciones 25
Enfoque de sostenibilidad 28

Estructura de gobierno corporativo 39
Ética, anticorrupción y cumplimiento 41
Gestión de riesgos 50
Ciberseguridad y protección de datos personales 56
Sostenibilidad financiera 61
Cadena de suministro sostenible 64

Accesibilidad e inclusión digital 74
Inversión social y relacionamiento comunitario 88
Experiencia y satisfacción del cliente 91
Prácticas de marketing y ventas responsables 101

Gestión del talento 106
Atracción, selección y permanencia 109
Bienestar y clima 112
Formación y desarrollo 117
Innovación y transformación digital 122
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) 126
Derechos humanos y relaciones laborales 135
Diversidad, equidad e inclusión (DEI) 136

Gestión energética y estrategia climática 143
Economía circular y gestión de residuos 155
Gestión del agua 163
Gestión de la biodiversidad 164



Anexo 1: Grupos de interés 168
Anexo 2: Temas materiales y descripción 170
Anexo 3: Criterios para la selección de directores 173
Anexo 4: Evaluación y compensación del Directorio 173
Anexo 5: Políticas inmersas en el Programa de Integridad y Cumplimiento 174
Anexo 6: Aspectos del Programa de Integridad y Cumplimiento 176
Anexo 7: Compromisos de la Política de Seguridad de la Información 176
Anexo 8: Rotación y nuevos ingresos 177
Anexo 9: Colaboradores cesantes por género 177
Anexo 10: Horas de capacitación por género y categoría laboral 177
Anexo 11: Porcentaje de colaboradores evaluados a nivel de desempeño respecto al total por cargo y género 178
Anexo 12: Indicadores de diversidad e inclusión 179
Anexo 13: Licencias de maternidad y paternidad 181
Anexo 14: Meta anual de manejo de RAEE 181
Anexo 15: Cantidad de residuos aprovechables generados 182

Mensaje del ***Director General***

GRI 2-22

Cumplir 20 años en el Perú nos invita a reconocer todo lo que hemos avanzado, pero, sobre todo, a renovar el compromiso con lo que aún falta por conectar. En estas dos décadas, la conectividad dejó de ser un servicio complementario para convertirse en una herramienta esencial para estudiar, trabajar, emprender, acceder a servicios y acercar oportunidades a más personas.

En ese contexto, presentamos nuestro Reporte de Sostenibilidad 2025. Para Claro, crecer de manera sostenible significa integrar los criterios ambientales, sociales, laborales y de gobernanza (ASLG) en las decisiones del negocio y asumir con responsabilidad el impacto que generamos en nuestros clientes, colaboradores, comunidades y el ambiente.

Este año dimos un paso importante con nuestro primer análisis de doble materialidad a nivel local. Al incorporar la mirada de nuestros grupos de interés internos y externos, fortalecemos nuestra capacidad para priorizar los asuntos más relevantes para la sociedad y para nuestra operación, y para gestionar de manera más integral nuestros impactos, riesgos y oportunidades.

Nuestra apuesta por el país también se refleja en la inversión. En 2025 lideramos, por sexto año consecutivo, las inversiones del sector telecomunicaciones, con más de S/ 1,400 millones, equivalentes al 35.7% del total. Asimismo, mantuvimos, por tercer año consecutivo, el primer lugar en el Ranking de Calidad de Atención al Usuario. Ambos resultados expresan una misma convicción: invertir y mejorar de manera permanente para responder a las expectativas de nuestros clientes.

Pero la conectividad cobra su mayor sentido cuando llega a quienes más la necesitan. A través del mecanismo de Canon por Cobertura, beneficiamos directamente a 41,928 habitantes de 135 localidades



Humberto Chávez
DIRECTOR GENERAL

Agradezco profundamente a nuestros colaboradores por su compromiso y profesionalismo, y a nuestros accionistas, clientes, proveedores, *aliados y demás grupos de interés por la confianza que nos brindan.*

rurales y extendimos nuestro alcance más allá de los compromisos establecidos, impactando a más de 165 mil personas en 766 localidades. Asimismo, modernizamos más de 900 antenas con última tecnología, mejorando la conectividad de alrededor de 1.5 millones de peruanos que perciben un mejor servicio en esas zonas.

También continuamos construyendo una experiencia más inclusiva. Durante el año implementamos, a nivel nacional, el servicio de Intérprete Virtual en Lengua de Señas Peruana (LSP) por videollamada, porque una mejor atención debe ser también una atención que reconozca y responda a las distintas necesidades de nuestros clientes.

La confianza se construye con resultados, pero también con integridad. En 2025 aprobamos satisfactoriamente la Segunda Auditoría de Seguimiento de la certificación ISO 37001, obtuvimos la recertificación ISO 27001 en Seguridad de la Información y fortalecimos nuestro Programa de Debida Diligencia a Terceros, ampliando significativamente el número de proveedores evaluados.

Del mismo modo, seguimos apostando por el desarrollo de nuestro equipo. Alcanzamos cerca de 148 mil horas de formación y fortalecimos la Escuela de Innovación y Tecnología. Este compromiso trascendió nuestra operación: 194 colaboradores de la Red de Voluntarios Claro dedicaron más de 1,900 horas a iniciativas sociales, mientras continuamos impulsando Niñas STEM para acercar a más niñas y adolescentes a la ciencia y la tecnología.

En materia ambiental, realizamos nuestro primer diagnóstico de riesgos climáticos y seguimos avanzando en eficiencia energética y uso de fuentes renovables. El 43.7% de nuestro consumo energético provino de fuentes renovables respaldadas por certificados I-REC; además, hemos avanzado significativamente en la transición hacia energía solar y solo resta conectar el 0.05% de nuestras estaciones base que no cuentan con acceso a la red eléctrica. Tenemos el compromiso de alcanzar el 100% de estas estaciones alimentadas por energía renovable el próximo año.

Asimismo, fortalecimos nuestro enfoque de economía circular; ya que duplicamos en más de 140% la recuperación la recuperación y reincorporación de equipos respecto a 2024, evitando que más de 303 toneladas de residuos electrónicos se convirtieran en desechos, y reciclamos más de 181 toneladas de otros residuos.

Nada de esto sería posible sin las personas que hacen realidad nuestro propósito todos los días. Agradezco profundamente a nuestros colaboradores por su compromiso y profesionalismo, y a nuestros accionistas, clientes, proveedores, aliados y demás grupos de interés por la confianza que nos brindan.

Cumplir 20 años es un motivo de orgullo, pero también una invitación a seguir avanzando. Lo haremos ampliando la conectividad y la inclusión digital, innovando con responsabilidad y reduciendo nuestro impacto ambiental, para continuar mejorando la vida de los peruanos y generando valor sostenible para el país.

Sobre el sector ***telecomunicaciones***

El sector de telecomunicaciones en el Perú impulsa la conectividad y la transformación digital del país, conectando personas, empresas e instituciones mediante infraestructura, servicios de comunicación y soluciones digitales. Estos servicios se agrupan en 4 categorías principales:

Servicios ***portadores***

Infraestructura que transporta señales y datos

- ➔ Redes locales
- ➔ Larga distancia nacional
- ➔ Larga distancia internacional

Servicios ***finales***

Servicios de comunicación dirigidos a usuarios finales

- ➔ Telefonía fija
- ➔ Telefonía móvil
- ➔ Servicios públicos y privados especializados, otros

Servicios ***de difusión***

Servicios para la transmisión de contenidos a audiencias masivas

- ➔ Servicios de radio
- ➔ Servicios de televisión

Servicios ***de valor añadido***

Servicios digitales que amplían las capacidades de conectividad

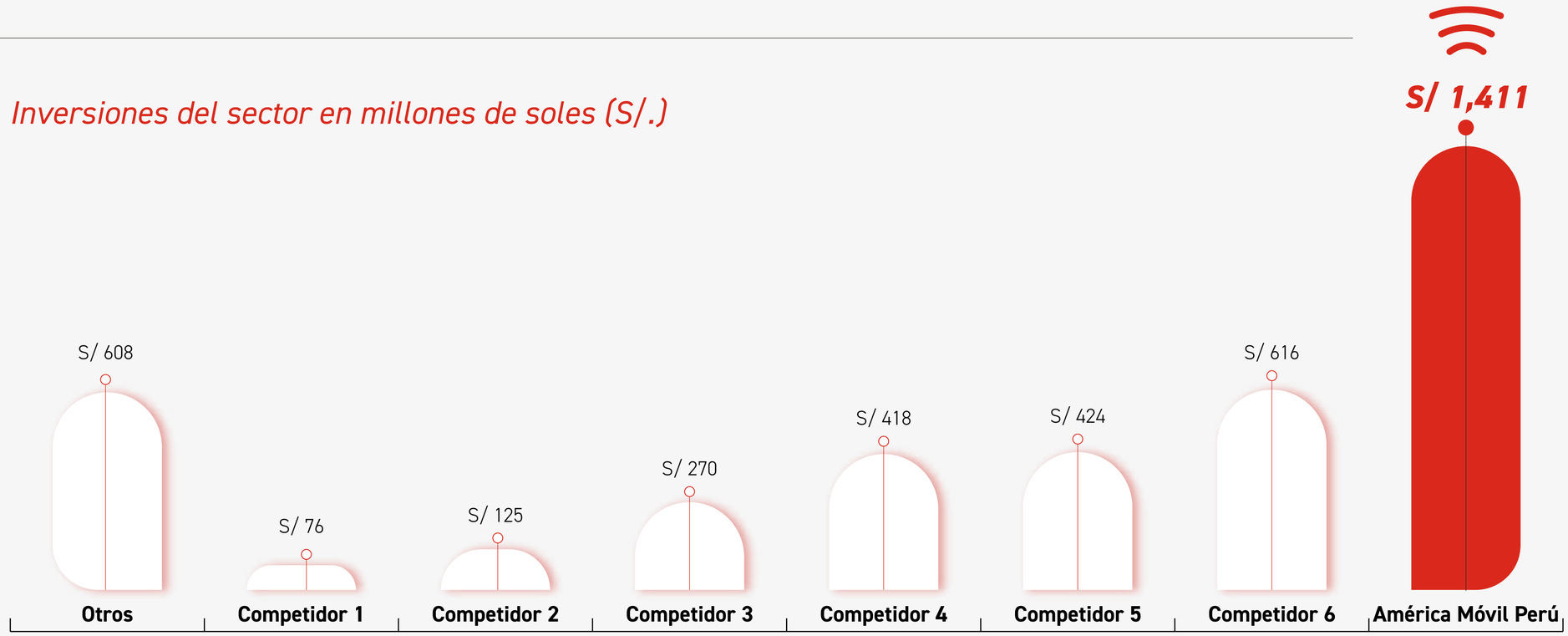
- ➔ Acceso a Internet
- ➔ Acceso a redes privadas de datos usando una conexión directa y segura
- ➔ Servicios en la nube

Crecimiento sostenido ***del sector en el 2025***

Inversiones del sector[3]

Según el OSIPTEL, en el 2025, las inversiones del sector telecomunicaciones alcanzaron los S/ 3,948 millones. En este contexto, Claro Perú lideró la inversión sectorial con S/ 1,411 millones, lo que representa el 35.7% del total, formando parte de las siete empresas que concentraron el 85% de la inversión total del sector.

Inversiones del sector en millones de soles (S/.)

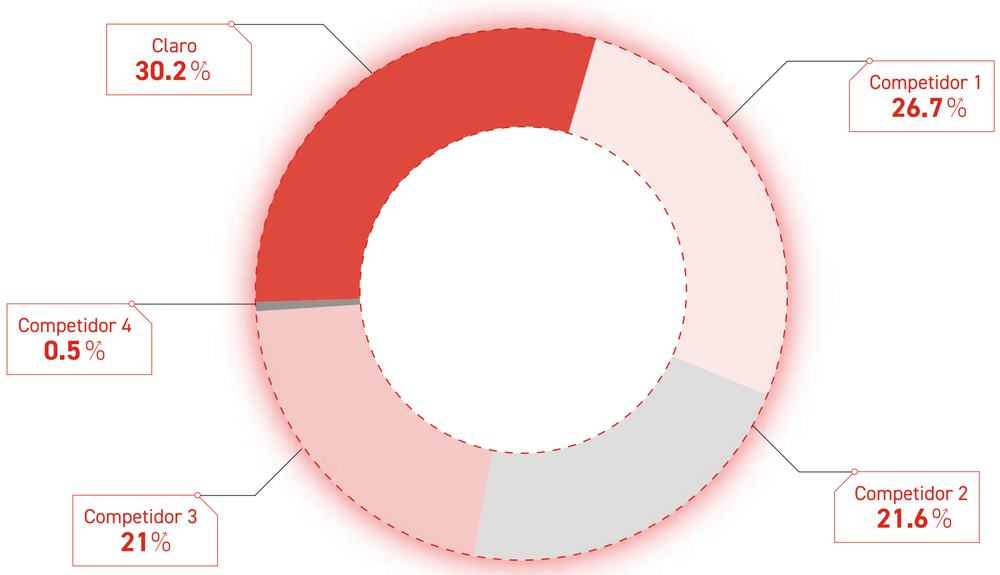


[3] Análisis del desempeño financiero del sector telecomunicaciones en el año 2025. *https://sociedadtelecom.pe/wp-content/uploads/2026/05/Analisis-del-Desempeno-Financiero-del-Sector-Telecomunicaciones-en-el-ano-2025.pdf* ↗
Inversión por empresas operadoras. *https://punku.osiptel.gob.pe/* ↗

Líneas móviles postpago y control[4]

Al cierre del 2025, el número total de líneas móviles activas en el Perú superó los 43.8 millones, alcanzando un récord histórico. En Perú, Claro registró 13.2 millones de líneas móviles, consolidándose como líder en el mercado con una participación del 30.2%.

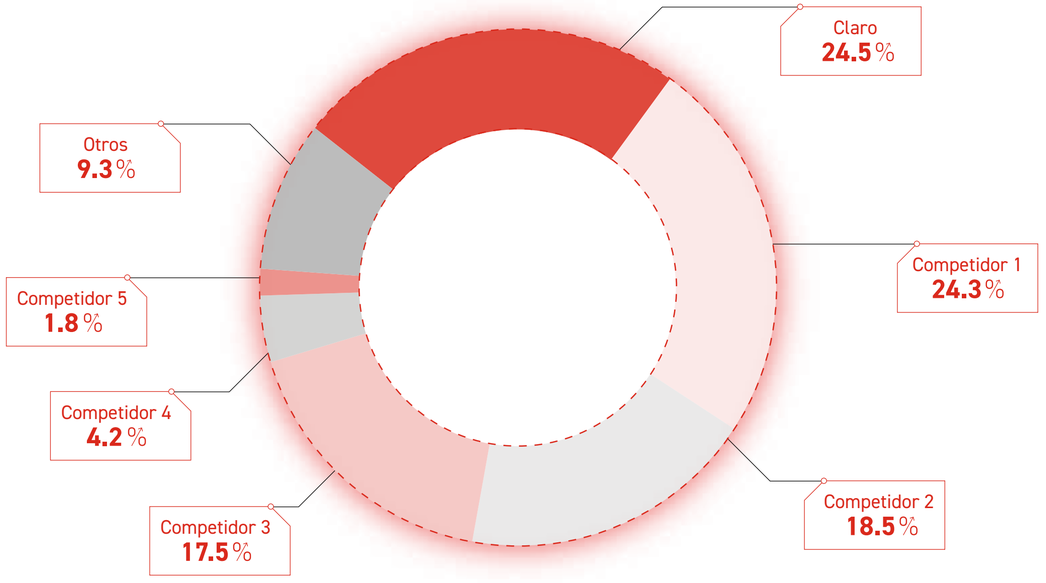
Participación de mercado de los operadores móviles



Conexiones a internet fijo[5]

En el 2025, los accesos a internet fijo en el Perú alcanzaron los 4.38 millones de conexiones, impulsados por el crecimiento de la fibra óptica, que representó el 82.5% del total. En este sentido, Claro Perú alcanzó una participación en el mercado de 24.5%, especialmente, en las regiones de Amazonas (41.2%), Cajamarca (30.3%) y Arequipa (28.9%).

Participación de mercado de internet fijo por empresa operadora



[4] Participación de mercado móvil. *https://punku.osiptel.gob.pe/?trk=public_post-text*
[5] Más del 82% de conexiones de internet fijo usa fibra óptica. *https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/mas-del-82-de-conexiones-de-internet-fijo-usa-fibra-optica/*
OSIPTEL: número de conexiones de fibra óptica fuera de Lima crece más de 26% al cierre de 2025. *https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/osiptel-numero-de-conexiones-de-fibra-optica-fuera-de-lima-crece-mas-de-26-al-cierre-de-2025/*

20 años conectando ***al Perú***

2004

Introducción de la tecnología GSM (Sistema Global para Comunicaciones Móviles) en Perú para mejorar la calidad de los servicios de telefonía móvil.

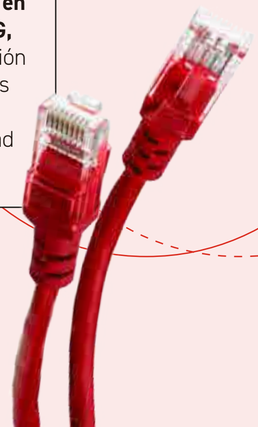
2006

La llegada de Claro Perú impulsa la expansión de la cobertura móvil con más de un mil estaciones base instaladas respecto al promedio anual de 30 de TIM.

2008

Surge Señal OSIPTEL, herramienta para consultar la cobertura móvil e Internet en el país.

Claro Perú se convierte en el primer operador en lanzar la tecnología 3G, mejorando la transmisión de voz y datos mientras que la tecnología HFC cuadruplica la velocidad de internet fijo.



2009

Claro Perú brinda acceso a telefonía fija inalámbrica a los peruanos de las zonas más alejadas a través de Fonoclaro.



2010

Crecimiento del sector en 20% debido al consumo de aparatos móviles *smartphones*.

Claro Perú inaugura su red dorsal a través del uso de fibra óptica para masificar la banda ancha en el Perú.

2013

Claro Perú se convierte en el primer operador en superar los 50 canales en HD para el mercado local, ofreciendo un servicio con mayor cantidad de canales de alta definición.



2014

Lanzamiento de la tecnología 4G, la cual ofrece una mejor experiencia de navegación en Internet.

2016

Se asigna la banda de 700 MHz, que favorece la prestación de servicios móviles soportados en tecnologías 4G.

2017

Implementación de la nueva GigaRed 4G que permite experimentar el doble de velocidad de lo que ofrecía la tecnología 4G.



2021

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) autoriza a **Claro Perú implementar servicios con tecnología 5G** en varias regiones del país.

2023

Claro Perú se convierte en el líder del mercado móvil con la mayor participación en líneas móviles, la red móvil más rápida y la empresa que más invierte en el sector de telecomunicaciones.

2024

Consolidación de su liderazgo en el mercado móvil, alcanzando un total de 12 833,833 líneas móviles activas, lo que representa una participación de mercado del 30%.

2025

Adjudicación de un bloque de 100 MHz en la banda de 3.5 GHz, paso clave para el despliegue de la red 5G en el país.



Hitos ***2025***

Haciendo posible un ***mejor entorno empresarial***

96% de participación
en la capacitación "Nuestra Cultura ISO 37001: Integridad que Conecta".

Recertificación de la ISO 27001:2022
en Seguridad de la Información.

Incremento en más de 500% del número de proveedores
evaluados mediante debida diligencia.

5% de crecimiento en ingresos
por servicios, impulsados por el incremento de 5% en el negocio móvil y de 2% en el negocio fijo.

36% de las inversiones
del sector telecomunicaciones correspondieron a Claro Perú, lo que consolida nuestro liderazgo.

Haciendo posible una ***mejor sociedad***

+165 mil habitantes
distribuidos en 766 centros poblados fueron impactados con cobertura gracias al compromiso del Canon por Cobertura y su extensión hacia localidades aledañas.

+900 antenas con última tecnología,
mejorando el servicio a **1.5 millones de peruanos.**

+1,900 horas de voluntariado
y la participación de casi **200 colaboradores voluntarios** en iniciativas sociales.

Impulsamos una atención más inclusiva a nivel nacional en nuestros Centros de Atención al Cliente:
intérprete virtual en Lengua de Señas Peruana y Atención en Quechua.

Haciendo posible un
mejor lugar para trabajar

87% **de nuestros colaboradores**
participaron en el curso *e-learning* de Derechos Humanos.

Recertificación de la ISO 45001:2018
en seguridad y salud en el trabajo.

Fortalecimos nuestro Programa de Bienestar Social para colaboradores y familiares:
Obtuvimos
+400 **participantes mensuales**
superando el 90% de satisfacción.

Incrementamos en
30% **las horas de formación**
de la Escuela de Innovación y Tecnología.

Primer diagnóstico de Diversidad, Equidad e Inclusión,
identificando brechas y oportunidades de mejora, acompañado de un programa de formación.

Haciendo posible un
mejor planeta

Alrededor del
45% **de nuestro consumo energético**
provino de fuentes renovables, respaldadas por certificados I-REC.

95% **de las estaciones base**
que dependían de grupos electrógenos operan con energía solar.

140% **de incremento en la recuperación**
y reincorporación de equipos, evitando que 304 toneladas se conviertan en residuos RAEE.

Tercer año consecutivo reconocidos por el
Ministerio del Ambiente
por medir nuestra Huella de Carbono.



Acerca de ***este reporte***

GRI 2-2, 2-3, 2-5

Por undécimo año consecutivo, publicamos nuestro Reporte de Sostenibilidad, correspondiente al ejercicio 2025, con el propósito de comunicar de manera transparente nuestro desempeño en materia ambiental, social, laboral y de gobernanza (ASLG), así como los avances alcanzados en la gestión de los impactos asociados a nuestras operaciones.

Este informe comprende el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2025 y ha sido elaborado con referencia a los Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI). Asimismo, incorpora indicadores específicos de nuestra gestión y contenidos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los estándares Sustainability Accounting Standards Board (SASB) aplicables al sector de telecomunicaciones.

La información reportada aborda 14 temas relevantes definidos a partir de nuestro primer proceso de doble materialidad realizado en el 2025, el cual incluyó la consulta a grupos de interés internos y externos. Este análisis permitió priorizar los asuntos más relevantes según sus impactos ASLG, así como sus implicancias para el desempeño y la sostenibilidad de nuestro negocio.

Con el fin de facilitar la comprensión del contenido, el reporte incluye un glosario con la definición de términos técnicos, conceptos especializados y siglas utilizadas a lo largo del documento.

De tener alguna pregunta o inquietud sobre este informe, contáctese con el equipo de sostenibilidad de Claro Perú al correo: *sostenibilidad@claro.com.pe*



CAPÍTULO 1

*Haciendo posible la **conectividad en el Perú***

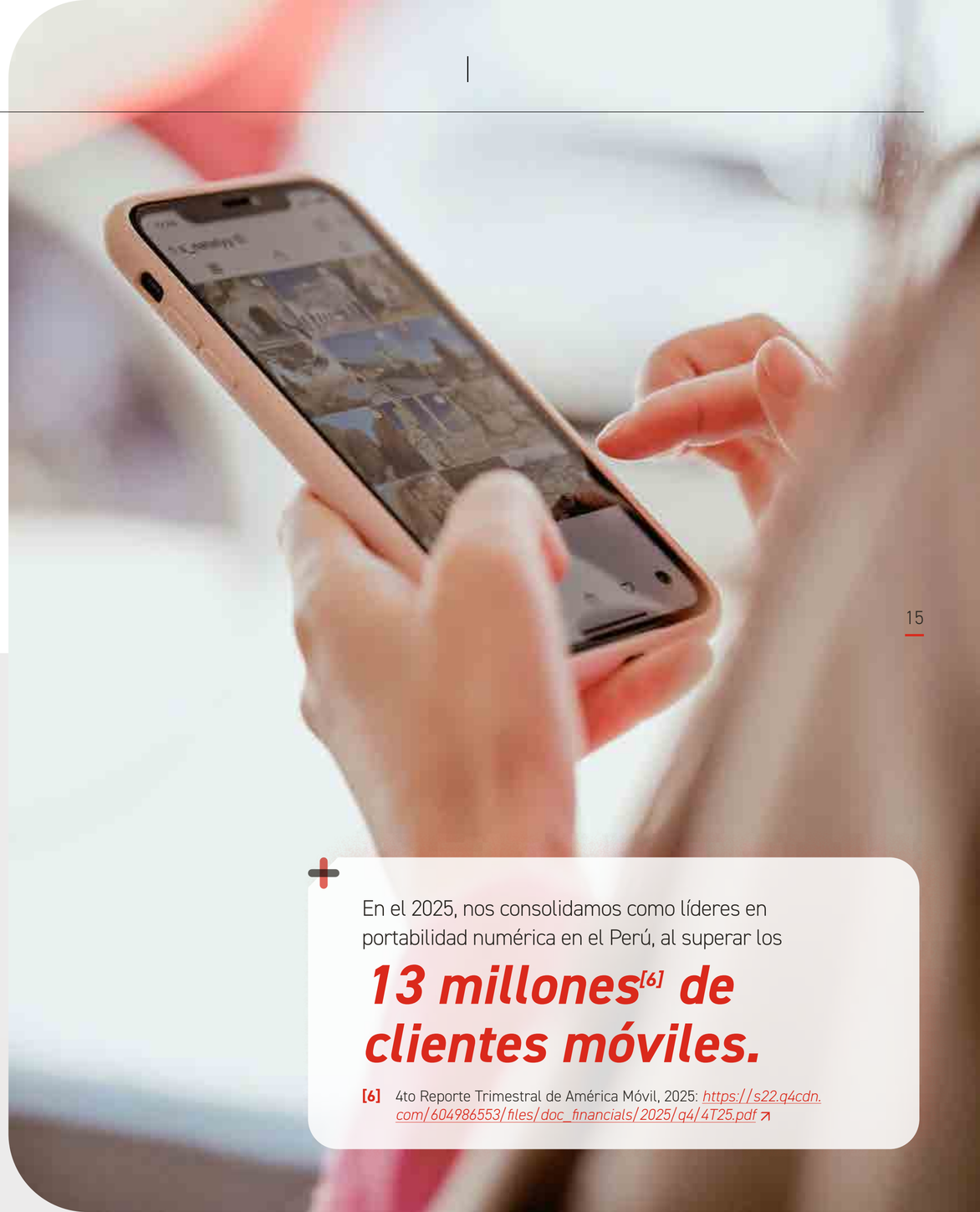
*Quiénes **somos***

GRI 2-1, 2-6

Somos Claro Perú, filial de América Móvil, empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones en América Latina. Desde hace más de veinte años conectamos al Perú, brindando servicios móviles y fijos con una red de alta calidad y cobertura a nivel nacional. Trabajamos para acercar las más avanzadas soluciones de conectividad, tecnología y comunicación, contribuyendo al desarrollo del país.



Este compromiso refleja nuestro propósito: **mejorar la vida de los peruanos a través de las telecomunicaciones.** Para ello, invertimos de manera sostenible en nuestro programa de infraestructura, mejoramos constantemente nuestras plataformas de atención y autoatención, y ampliamos nuestra cobertura en alianza con socios estratégicos. Asimismo, impulsamos la transformación digital mediante el desarrollo de canales de atención presenciales, telefónicos y digitales, con el objetivo de brindar una experiencia más ágil, cercana y accesible para nuestros clientes.



En el 2025, nos consolidamos como líderes en portabilidad numérica en el Perú, al superar los

13 millones[6] de clientes móviles.

[6] 4to Reporte Trimestral de América Móvil, 2025: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2025/q4/4T25.pdf

Operaciones de América Móvil[7]

Nuestra casa matriz, Grupo América Móvil, está presente en 22 países de América, Europa y el Caribe, y opera bajo la marca Claro en 14 naciones del continente Americano. Asimismo, América Móvil opera con las marcas Telcel y Telmex; y A1 en Europa.

- → Argentina
- → Brasil
- → Colombia
- → Costa Rica
- → Ecuador
- → El Salvador
- → Guatemala
- → Honduras
- → Paraguay
- → Nicaragua
- → Perú
- → Puerto Rico
- → República Dominicana
- → Uruguay

telcel → México

A1 → Austria
→ Europa del Este



[7] https://www.americamovil.com/Spanish/acerca-de-nosotros/presencia/default.aspx

Propósito, visión, misión y valores



Propósito

Mejorar la vida de los peruanos a través de las telecomunicaciones.

Misión

Brindamos los mejores servicios y experiencia al cliente a través de las más avanzadas soluciones de comunicación, tecnologías de la información y contenido digital para acercar a las personas, acelerar el desarrollo de la región y promover la igualdad de oportunidades entre las personas.

Visión

Consolidarnos como un agente de cambio al proporcionar servicios de conectividad y alta tecnología; preservando nuestro liderazgo en la industria de las telecomunicaciones y reafirmando nuestro compromiso con nuestros grupos de interés para hacer posible un mundo mejor.

Valores

Innovación

Cuestionamos lo que hacemos para sorprender y crear soluciones llenas de innovación.

Eficiencia

Trabajamos con eficiencia optimizando nuestros recursos para lograr resultados.

Colaboración

Promovemos un ambiente de colaboración donde todas las ideas sean tomadas en cuenta.

Experiencia de cliente

Escuchamos y entendemos a todos y todas para brindarles una gran experiencia de cliente.

Integridad

Actuamos de forma congruente para ser ejemplo de integridad.

Desarrollo humano

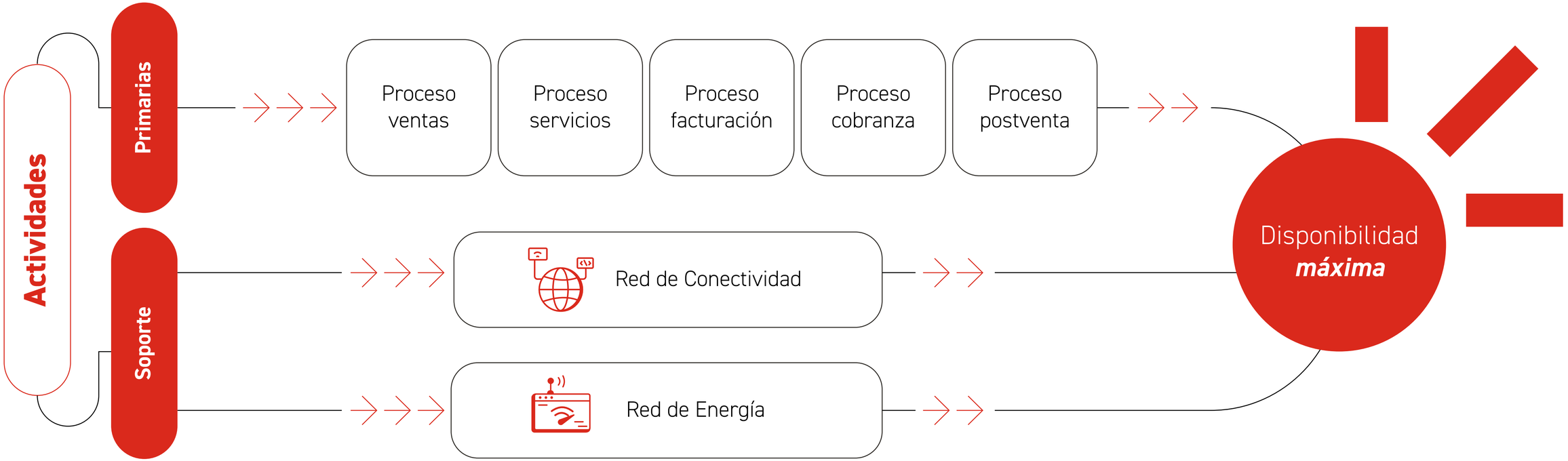
Potenciamos el talento de nuestros colaboradores para alcanzar su desarrollo humano.

Sostenibilidad

Renovamos el compromiso con nuestros grupos de interés para garantizar la sostenibilidad del negocio.

*Cadena de **valor y portafolio***

Cadena ***de valor Claro Perú***



Portafolio de productos y servicios

Desarrollamos y ofrecemos un amplio portafolio de productos y servicios adaptados a las necesidades de nuestros clientes en tres segmentos del mercado:

Claro personas

Conectamos a millones de hogares peruanos a través de servicios móviles y fijos con cobertura a nivel nacional.

Integramos Internet, telefonía y entretenimiento digital respaldados por tecnologías como fibra óptica, fibra coaxial y red 5G en algunas zonas del país, para brindar una experiencia de conectividad ágil, cercana y de alta calidad.

Claro negocios

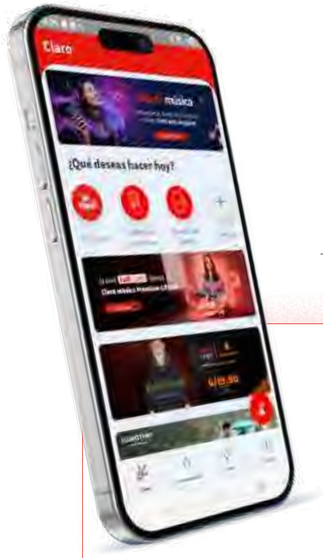
Acompañamos a micro, pequeñas y medianas empresas en su crecimiento y transformación digital mediante soluciones fijas, Internet, telefonía y TV, y móviles; complementadas con herramientas digitales en la nube, como Claro Drive, facturación electrónica y Office 365.

Estas soluciones permiten acceder de forma ágil a servicios *cloud*, impulsando la digitalización, productividad y competitividad de los negocios.

Claro empresas

Impulsamos la evolución digital de nuestros clientes corporativos mediante soluciones integrales que abarcan conectividad avanzada, infraestructura TI, ciberseguridad, servicios en la nube y herramientas de comunicación y colaboración.

Buscamos ser un aliado estratégico que contribuya a optimizar sus operaciones y fortalecer su desarrollo en un entorno cada vez más digital.



PRODUCTO
móvil*

Claro personas

Móvil Prepago
- Prepago Chévere

Móvil Postpago
- Cobertura Internacional
- Equipo + Plan VIP
- Planes Max

Internet Móvil
- Planes OLO

Claro negocios

Voz + Datos
- Planes Max Negocios
- Planes Max Negocios Ilimitados

Banda Ancha Móvil
- Planes Internet OLO Negocios

Claro empresas

Voz + Datos
- Planes Max Negocios
- Planes Max Negocios Ilimitados
- Plan Negocio Exacto

Banda Ancha Móvil
- Planes Internet OLO Negocios

Planes
- Planes M2M+ALV
- Planes M2M+POS
- Planes M2M+Telemetría

* Brindamos conectividad (llamadas, mensajes, internet) fuera del Perú gracias a convenios con operadores internacionales.



CLARO
hogar



PRODUCTO
fijo

Claro personas

Internet
- → Alámbrico
- → Inalámbrico

Telefonía fija
- → Alámbrica
- → Inalámbrica

Televisión
- → TV Paga
- → IP – TV
- → TV Satelital

Los servicios pueden combinarse:
- → Planes Hogar 1, 2, 3 Play

Dependiendo del plan incluyen:
- → Paramount+
- → Claro Video
- → Liga1Max

Claro negocios

Claro Empresas Digital
- → HFC (Cable Coaxial)
- → FTTH (Fibra Óptica)

Dependiendo del plan incluyen:
- → Claro Drive
- → Claro Backup
- → Claro Seguridad
- → Tienda Virtual
- → Facturación electrónica
- → Office 365
- → Correo Empresas

Claro empresas

Internet
- → Internet Corporativo
- → Internet VSAT

Red
- → RPV (Red Privada Virtual)
- → Red Privada Internacional, RCN (Red Claro Negocios)
- → Enlaces Satelitales VSAT
- → Carrier Ethernet

Telefonía
- → Telefonía Fija E1 Pri
- → Telefonía Troncal SIP
- → Línea Analógica Corporativa
- → Servicios 0-800

Claro Empresas Digital
- → C.E.D. HFC (Cable Coaxial)
- → C.E.D. FTTH (Fibra Óptica)

Claro TV Satelital
- → TV Satelital





PRODUCTO

cloud

Claro negocios

Infraestructura
- Claro Cloud Empresarial
- Servidores Virtuales Negocio
- Microsoft Azure
- Google Cloud Platform
- Huawei Cloud
- Amazon Web Service

Presencia Web
- Tienda virtual

Seguridad
- Claro Backup
- Seguridad Empresas

Aplicaciones
- Factura Electrónica Web

Claro empresas

Colaboración
- Claro Drive
- Negocio
- Microsoft 365
- Google Workspace
- Correo Empresas
- Conferencia Web Empresas

BENEFICIOS

exclusivos

Claro personas

Claro negocios

Claro club

Programa de beneficios exclusivos para clientes que les permite acceder a descuentos en comida, hoteles, deportes y otros. Solo para el segmento Claro personas, aplica la acumulación de puntos para canje de equipos.

+

Full Claro

Hasta el doble de velocidad en hogar y hasta 50% más de GB en móvil, así como precios especiales de equipos.

Claro video

Atractiva oferta de películas y series.

Paramount+

Entretenimiento con series originales y exclusivas.

Claro drive

Servicio de almacenamiento en la nube para guardar archivos como fotos, música, videos, documentos y más.

Claro música

Plataforma para escuchar y descargar música.



SERVICIOS
adicionales

PRODUCTO
gestionado

Claro personas

Protección móvil

Rescatel

Otros SVA

- **Juegos:** Actividades lúdicas para entretener al usuario.
- **Aprendizaje:** Destinada a adquirir nuevos conocimientos en diferentes materias educativas.
- **Seguridad y proyección:** Ofrece protección digital y asistencia al usuario.
- **Infantil:** Contenidos lúdicos y educativos para niños.
- **Salud y bienestar:** Comprende todo lo relacionado con el cuidado físico y autoconocimiento para el usuario.
- **Deportes:** Seguimiento de eventos deportivos en tiempo real.
- **Musical**: Orientada a todo contenido de distribución musical.
- **Otros**: Dedicado a contenidos de entretenimiento.

Claro negocios

Seguridad Perimetral

- Seguridad Administrada
- Seguridad Administrada AntiSpam
- Seguridad Administrada SandBox

Cyber Cloud

- Seguridad Administrada Virtual
- Protección Anti DDoS.
- SASE

Ciberinteligencia

- Inteligencia de amenazas
- Rastreo Dark Web
- Seguridad MDR
- EndPoint Security
- Seguridad EDR
- Seguridad Administrada EndPoint

Tráfico de Red

- SD-WAN Gestionada
- Gestión de Aplicaciones

Claro empresas

Infraestructura TI

- LAN Gestionada
- WI-FI Gestionado

Comunicación y colaboración

- Hosted IP PBX
- PBX Gestionada
- Comunicaciones Unificadas por Cisco
- Claro Contact

*Certificaciones, **reconocimientos y asociaciones***

*El compromiso de Claro con la excelencia y la sostenibilidad se refleja en certificaciones, **reconocimientos y una participación activa en iniciativas y espacios de colaboración.***

Certificación

ISO 9001 ⟶ Calidad

Desde el 2018, esta certificación nos ha permitido establecer un sistema de gestión de calidad que asegura la excelencia en nuestras operaciones de red fija. Evidencia nuestro compromiso con la mejora continua, la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa, promoviendo un entorno de trabajo más efectivo y colaborativo.

ISO 37001 ⟶ Ética y cumplimiento

En el 2025, concluimos la segunda auditoría de seguimiento de esta certificación, manteniendo y reafirmando nuestro compromiso en la lucha contra el soborno y la corrupción, y reflejando nuestra dedicación por promover la ética y la transparencia en el sector.

ISO 27001 ⟶ Seguridad de la información

En el 2025, nos recertificamos con la finalidad de salvaguardar la información de nuestros procesos empresariales y adoptar medidas de seguridad de la información, ciberseguridad y privacidad, conforme a la normativa vigente y los requisitos del estándar.

ISO 45001 ⟶ Seguridad y Salud en el Trabajo

En el 2025, mantuvimos esta certificación a través de una auditoría de seguimiento en la que obtuvimos cero no conformidades. Este estándar fortalece nuestra gestión de seguridad y salud en el trabajo en actividades operativas y técnicas vinculadas a la infraestructura y continuidad de nuestra operación.

Reconocimientos



Por noveno año consecutivo,
obtuvimos el Distintivo Empresa con Gestión Sostenible (DEGS) otorgado por Perú Sostenible, que reconoce a las empresas que integran criterios ambientales, sociales y de gobernanza en su gestión y estrategia de negocio.

merco EMPRESAS Y LÍDERES

Alcanzamos el puesto 30
en el ranking Merco Empresas, que evalúa la reputación corporativa de las principales empresas del país.

merco RESPONSABILIDAD ESG

Ocupamos el puesto 60
en el ranking Merco Responsabilidad ESG, que reconoce el desempeño empresarial en materia ambiental, social y de gobernanza.

merco TALENTO

Obtuvimos el puesto 20
en el ranking Merco Talento, que destaca a las empresas con mayor capacidad para atraer y fidelizar talento.



Recibimos la primera y segunda estrella de la plataforma Huella de Carbono Perú del Ministerio del Ambiente tras medir y verificar nuestras emisiones correspondientes al 2024.

Asociaciones gremiales a las que pertenecemos

GRI 2-28

Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)

Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)

Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)

Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEXPERÚ)

Observatorio de Sostenibilidad Social del Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Asociación GSMA

L+1

Perú Sostenible

A través de América Móvil, nos encontramos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el 2016, ***lo que reafirma nuestro compromiso con sus Diez Principios y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).***



Enfoque de ***sostenibilidad***

GRI 2-24

Alineamos y desplegamos a nivel local la Estrategia de Sostenibilidad Corporativa del Grupo América Móvil. Esta estrategia establece metas a largo plazo para abordar los temas materiales y planifica iniciativas en las operaciones de todas las filiales, con el fin de contribuir al desarrollo económico, social y cultural en la región.

Pilares de sostenibilidad de América Móvil

Haciendo posible un ***mejor entorno empresarial***

Asegurar una cultura ética, transparente y centrada en la confianza de nuestros grupos de interés.

Haciendo posible una ***mejor sociedad***

Promover la inclusión digital, los derechos humanos y el acceso equitativo a oportunidades.

Haciendo posible un ***mejor lugar de trabajo***

Fomentar entornos seguros, inclusivos, productivos y orientados al desarrollo humano.

Haciendo posible un ***mejor planeta***

Reducir nuestra huella ambiental y liderar la transición hacia operaciones bajas en carbono.

Políticas corporativas

GRI 2-23

Contamos con políticas corporativas que nos permiten orientar nuestras acciones hacia nuestros objetivos estratégicos[8]. Estos compromisos alinean nuestras actividades hacia las mejores prácticas de integridad, evaluando y minimizando en todo momento el impacto en las comunidades, nuestro talento humano, el medio ambiente y nuestra gobernanza, con la finalidad de asegurar condiciones favorables para la Compañía a largo plazo. Además, nuestra gestión de Sostenibilidad se alinea al Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Políticas corporativas[9]

[8] Estos compromisos refuerzan nuestras actividades hacia las mejores prácticas en integridad, permitiéndonos evaluar y reducir constantemente los impactos en las comunidades, nuestro equipo humano, el medio ambiente y nuestra gobernanza.

[9] Se incluyen políticas de América Móvil y Claro Perú.

Comité de sostenibilidad

Asegura el cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios y corporativos en materia de sostenibilidad, y fomenta una cultura sostenible dentro y fuera de la organización. Sus acciones se rigen por la Política de Sostenibilidad, alineada a la estrategia del Grupo América Móvil, y los principios globales a los que Claro Perú se encuentra adherido.

En el ejercicio de su función, el comité se relaciona con las áreas estratégicas de la compañía con la finalidad de difundir información de sostenibilidad y validar respuestas a solicitudes corporativas y de autoridades. Asimismo, para la implementación de los proyectos, es necesario involucrar y comunicar al comité sobre los responsables asignados, los indicadores clave y el estatus de implementación de estos.

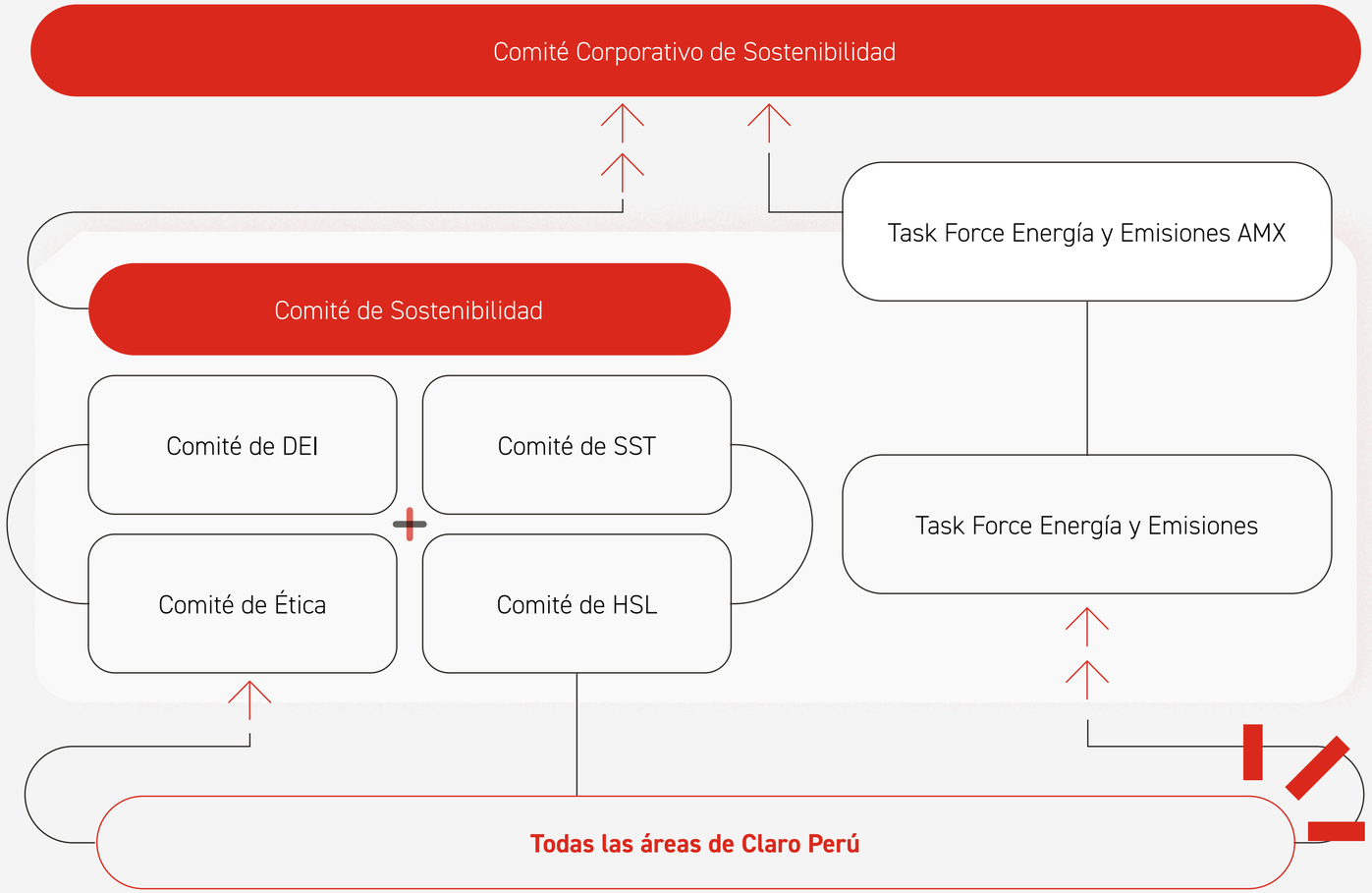
De esta manera, actúa como un motor clave para la integración efectiva de la sostenibilidad en todas las áreas de la empresa. En el 2025, el comité desarrolló 34 sesiones de trabajo, con un promedio de tres reuniones mensuales.

Estructura del Comité de sostenibilidad



Comités especializados[10]

La toma de decisiones y la supervisión de asuntos estratégicos en Claro Perú se articulan a través de comités especializados que abordan temas clave para la gestión responsable del negocio. Entre ellos se encuentran los comités de Sostenibilidad, Salud y Seguridad en el Trabajo, Ética y Cumplimiento, Hostigamiento Sexual Laboral, así como el Taskforce de Energía y Emisiones.



Fuente: Elaboración propia

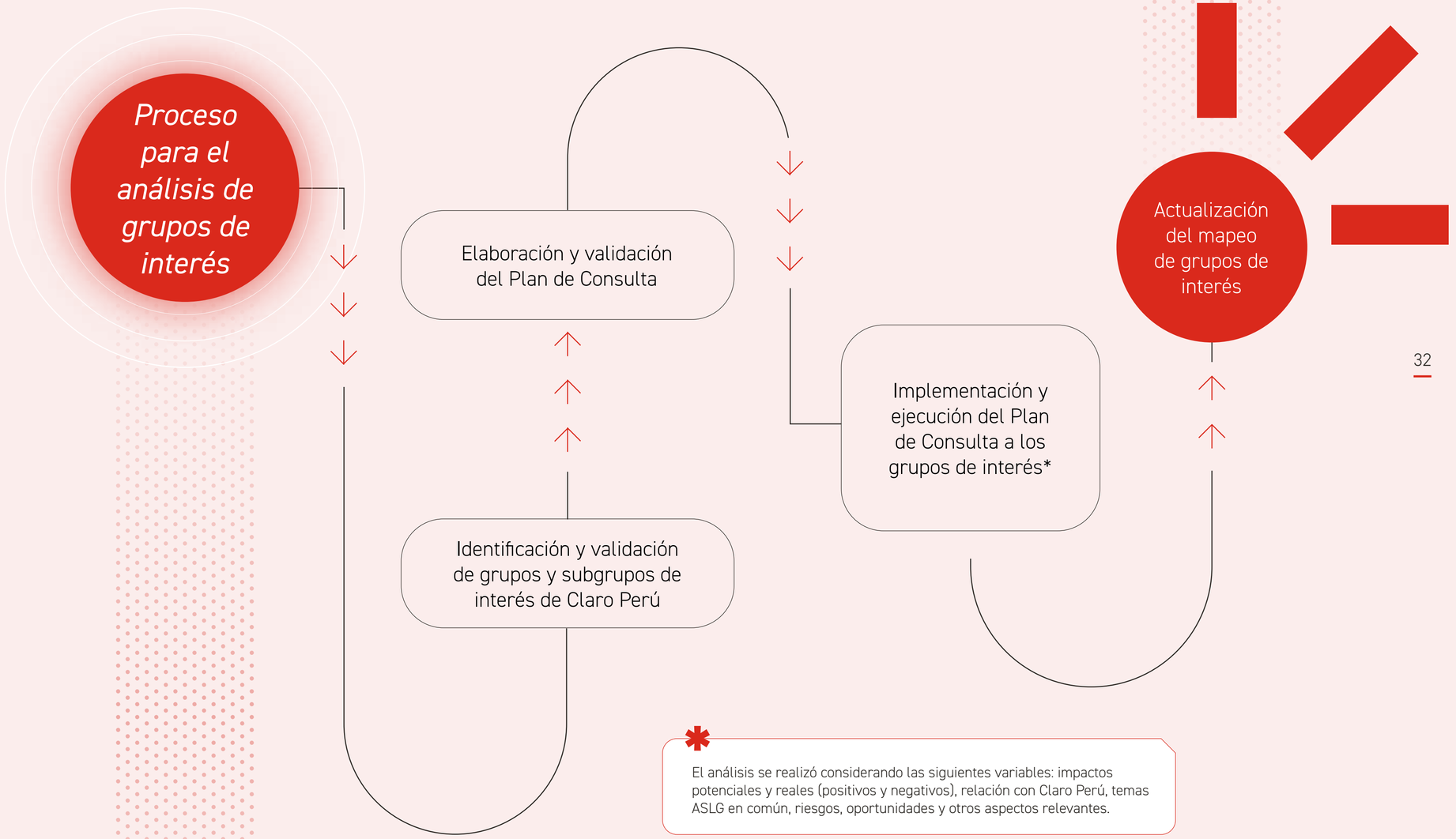
[10] Para más información, revisar el documento Gobernanza de Sostenibilidad.

Diálogo con grupos de interés

GRI 2-29

Nuestro enfoque de relacionamiento con grupos de interés es bidireccional, considerando tanto los impactos reales y potenciales de la compañía hacia estos como sus expectativas respecto al desenvolvimiento de Claro Perú. Esto facilita una comunicación efectiva, el reconocimiento de intereses comunes y el desarrollo de soluciones compartidas.

Durante el 2025, actualizamos el mapeo de grupos de interés[11] mediante un proceso estructurado de cuatro etapas que permitió identificar, validar y analizar a los principales actores internos y externos, aplicando encuestas, entrevistas y grupos focales.



[11] Para más información, revisar *Anexo 1* ↗.

		Herramienta			
Grupo de interés	**Subgrupo**	**Grupo focal**	**Entrevista**	**Encuesta en línea**	**Información secundaria**
Colaboradores	→ A. Técnica → A. Comercial → A. Administrativa	●			
Proveedores	→ Bienes → Servicios			●	
Clientes	→ B2B → B2C		●	●	●
Sociedad civil, comunidad y gremios empresariales	→ Sociedad civil organizada → Gremios empresariales → Aliados		●	●	●
Gobierno	→ Municipalidades → Canon		●		
Sector telecomunicaciones	→ Gremios		●		
Socios comerciales	→ Distribuidores → Call centers → Contratistas		●		
Medios de comunicación y líderes de opinión	→ Líderes de opinión		●		
Casa Matriz	→ América Móvil		●		

Análisis de doble materialidad

GRI 3-1

En el 2025, incorporamos el enfoque de doble materialidad en la definición de nuestros temas materiales, integrando la perspectiva financiera en la evaluación de riesgos y oportunidades ASLG: ambiental, social, laboral y de gobierno corporativo. Este enfoque complementó y fortaleció el análisis de impactos en la sociedad y el ambiente que veníamos desarrollando y que, además, actualizamos en ese año. Así, respondemos de manera consistente a las expectativas de nuestros grupos de interés, contribuyendo a la visión de largo plazo para la continuidad de nuestras operaciones.

El análisis permitió ajustar los temas materiales de Claro Perú de 16 en el 2024 a 14[12] en el 2025. Aunque se observa una reducción en el número de temas, la mayoría de ellos se han agrupado, con el fin de fortalecer su enfoque y que puedan gestionarse de manera integral. Los nuevos temas son: Gestión energética y estrategia climática, Gestión de riesgos y Sostenibilidad financiera.

Además, para la identificación de temas materiales, se tomaron como referencia las recomendaciones temáticas de GRI, SASB, GSMA, CSA y NEIS. Este análisis orienta nuestra estrategia, políticas y planes de sostenibilidad.

[12] Para ver mayor detalle sobre los temas materiales revisar el *Anexo 2* ↗.

Proceso para determinar temas materiales

PASO 1 **Mapeo y consulta de grupos de interés**	Se realizó un proceso de identificación y priorización de grupos y subgrupos de interés. A partir de ello, se diseñó y validó un plan de consulta junto con el Comité de Sostenibilidad, que incluyó entrevistas, encuestas y otros mecanismos de participación dirigidos a grupos de interés internos y externos. Este proceso permitió recoger percepciones, expectativas, temas ASLG de interés común, riesgos y oportunidades relevantes para la gestión sostenible de Claro Perú.
PASO 2 **Identificación y análisis preliminar de temas materiales**	Se efectuó un análisis de tendencias sectoriales y de los principales marcos internacionales para identificar los temas más relevantes para Claro Perú. A partir de este ejercicio, se identificaron los asuntos priorizados por dichos marcos, por empresas líderes del sector a nivel global y por América Móvil, construyendo un primer listado de temas relevantes alineado con la estrategia y los instrumentos de gestión de la compañía. Este análisis se complementó con una revisión del entorno regulatorio, social y ambiental en el que opera Claro Perú, permitiendo identificar tendencias, riesgos y oportunidades relevantes para el sector telecomunicaciones. Asimismo, los resultados del estudio de grupos de interés sirvieron como insumo para la identificación de temas materiales y la evaluación de impactos, riesgos y oportunidades (IROs) asociados a cada uno de ellos.
PASO 3 **Elaboración de la matriz y validación final**	Como parte de este proceso, realizamos un taller de calibración con el Comité de Sostenibilidad, en el que se evaluó y priorizó cada tema material considerando su impacto en el negocio, así como los ambientales, sociales, laborales y de gobernanza (ASLG). Los temas identificados fueron clasificados como doblemente materiales, de impacto, financieros o de gestión continua, según su nivel de relevancia para Claro Perú y sus grupos de interés. Finalmente, los resultados fueron consolidados en la matriz de doble materialidad y validados.

Matriz de doble materialidad [13]

GRI 3-2

Temas doblemente materiales

- **A:** Gestión energética y estrategia climática
- **D:** Accesibilidad e inclusión digital
- **E:** Satisfacción y experiencia del cliente
- **L:** Salud y seguridad en el trabajo
- **M:** Gobernanza y ética empresarial
- **N:** Cumplimiento regulatorio
- **Ñ:** Gestión de riesgos
- **P:** Ciberseguridad y protección de datos personales
- **Q:** Innovación, tecnología y gestión al cambio

Temas materiales de impacto

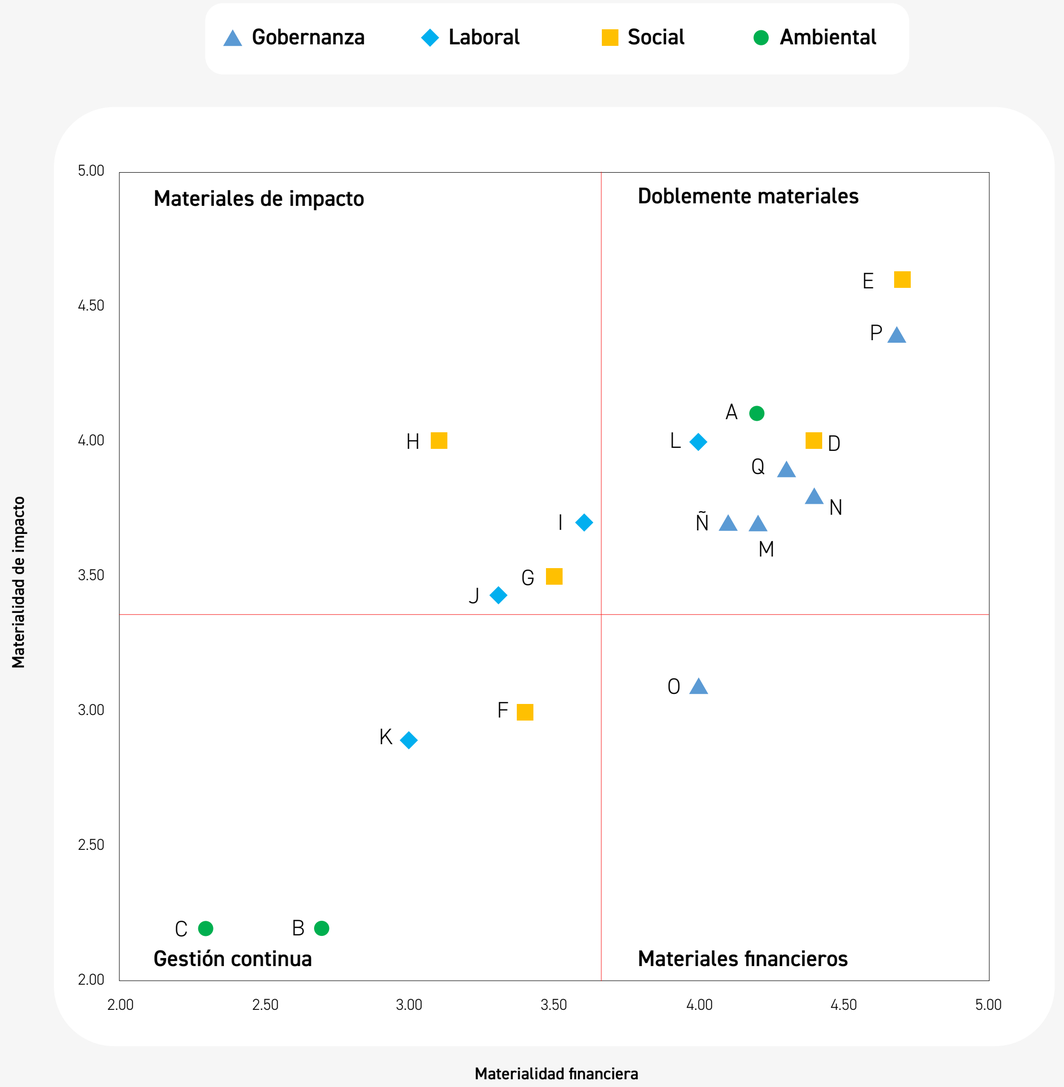
- **G:** Inversión social y relacionamiento con las comunidades
- **H:** Cadena de suministro sostenible
- **I:** Derechos humanos y relaciones laborales
- **J:** Gestión del talento

Temas de relevancia financiera

- **O:** Sostenibilidad financiera

Temas de gestión continua

- **B:** Uso de los recursos y economía circular
- **C:** Protección de la biodiversidad
- **F:** Prácticas de marketing y ventas responsables
- **K:** Diversidad, equidad e inclusión



[13] La descripción de cada tema y su alcance se encuentra en cada capítulo del reporte.



CAPÍTULO 2

Haciendo posible un ***mejor entorno empresarial***



En este capítulo abordamos los temas materiales de gobernanza y ética empresarial, cumplimiento, regulatorio, gestión de riesgos, ciberseguridad y protección de datos personales, y sostenibilidad financiera[14]. Asimismo, de acuerdo con nuestro Plan de Sostenibilidad 2025, estos temas están asociados a los siguientes objetivos, metas y progreso alcanzado.

ODS vinculado

Objetivo	Resultado	Meta	Progreso
Asegurar que la gestión de proveedores, contratistas y socios comerciales y operativos se realice bajo criterios ESG	Evaluar a 100 proveedores de Claro Perú en debida diligencia	100	115
Minimizar los riesgos asociados a la corrupción en la cadena de valor de Claro Perú	Aprobar la Segunda Auditoría de Seguimiento ISO 37001	100%	100%
Neutralizar la afectación a la reputación corporativa derivada de denuncias penales	Alcanzar un resultado favorable en al menos el 90% de los casos penales concluidos durante el 2025	90%	90%
Ser líderes en la industria en calificaciones de Protección de Datos Personales	Obtener 3 reconocimientos de instituciones públicas asociadas al Levantamiento del Secreto de Telecomunicaciones	3	4

[14] Este tema aún no presenta objetivos asociados, puesto que se integrará en el Plan de Sostenibilidad 2026-2027.

Hitos 2025

Capacitamos al
97% de nuestros colaboradores
sobre el Código de Ética.

Aprobamos la segunda auditoría de seguimiento de la certificación ISO 37001 (Sistema de Gestión Antisoborno) con 100% de cumplimiento.

Superamos la auditoría de recertificación de la norma ISO 27001:2022 con cero no conformidades.

Incrementamos en
+500%
la cantidad de proveedores evaluados mediante procesos de debida diligencia, pasando de 72 en el 2024 a 489 en el 2025.

Reforzamos las prácticas de integridad y antisoborno mediante la capacitación "Nuestra Cultura ISO 37001: Integridad que Conecta", con un 96% de participación.

Realizamos nuestro primer diagnóstico de riesgos climáticos por activos, con participación de las gerencias de Operaciones y Mantenimiento.

Retos 2026

- **Consolidar el diagnóstico inicial** como hoja de ruta para la gestión de riesgos climáticos.
- **Ampliar el alcance de la certificación ISO 27001:2022** incorporando el proceso de Gestión de Incidentes del Data Center Tier III, reforzando los controles de seguridad a todo nivel.
- **Ampliar la protección de privacidad en toda la cadena de valor,** reduciendo riesgos en el tratamiento de datos por terceros y fortaleciendo la confianza en nuestros servicios y canales de atención.
- **Fortalecer y ampliar el proceso de debida diligencia** con el objetivo de alcanzar la evaluación del 100% de la cadena de valor.
- **Recertificarnos en ISO 37001** escalando a la versión más actualizada del 2025.



Estructura de ***gobierno corporativo***

GRI 3-3

En Claro Perú contamos con un Código de Buen Gobierno Corporativo que establece principios orientados a promover prácticas de gestión responsables, transparencia y adecuada divulgación de información. Este marco busca fortalecer una administración ética y sostenible, así como la confianza de nuestros grupos de interés.

El Directorio es el máximo órgano de gobierno y está encargado de supervisar la gestión estratégica de la empresa en conformidad con el Estatuto Social y su reglamento. En el 2025, contó con cinco miembros responsables de la supervisión y dirección estratégica de la organización; cuatro de ellos con experiencia en el sector telecomunicaciones, lo que contribuyó a una mejor compresión del entorno y a una toma de decisiones informadas.

El grupo sesionó en seis oportunidades y dio seguimiento a temas estratégicos de la compañía.

Miembros en el Directorio según su rol

Tipos de miembros en el directorio	**2023**	**2024**	**2025**
Miembros totales	5	5	**5**
Miembros independientes	4	4	**4**
Miembros ejecutivos	1	1	**1**
Otros miembros no ejecutivos	0	0	**0**









Selección y evaluación del Directorio[15]

Los integrantes del Directorio son seleccionados y designados por la Junta General de Accionistas, considerando criterios como ética, honorabilidad, trayectoria profesional, solvencia moral, formación académica y experiencia relevante, especialmente, en el sector telecomunicaciones.

En el ejercicio de sus funciones, los directores deben actuar con diligencia, confidencialidad y responsabilidad, velando por los intereses de la empresa y evitando situaciones de conflicto de interés, conforme a lo establecido en nuestro Código de Ética.

Su desempeño es revisado periódicamente para asegurar el cumplimiento de los objetivos corporativos e identificar oportunidades de mejora. La compensación de directores se rige por lineamientos corporativos y políticas internas alineadas al desempeño, la equidad y los objetivos de la empresa. Además, promovemos la capacitación continua de la Alta Dirección para fortalecer una gobernanza sólida y efectiva.

[15] Para ver en detalle los criterios de selección de los miembros del Directorio, revisar el *Anexo 3* ↗. La evaluación y compensación aparecen en el *Anexo 4* ↗.

Ética, anticorrupción ***y cumplimiento***

GRI 3-3

En Claro Perú gestionamos el comportamiento ético y la lucha contra la corrupción a través del Sistema de Gestión Antisoborno, enmarcado en el Programa de Integridad y Cumplimiento.

Este sistema se basa en principios de ética empresarial y buen gobierno corporativo, los cuales se alinean con la normativa vigente, incluyendo la Ley n.° 30424, que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas en el Perú.

A través de este enfoque, promovemos la transparencia y la rendición de cuentas, fortaleciendo la confianza de nuestros clientes, la casa matriz y la sociedad. En este marco, el Código de Ética y la Política Anticorrupción constituyen nuestros principales instrumentos rectores.

Código de Ética

Establece los valores y principios que orientan el comportamiento esperado de colaboradores, representantes y terceros vinculados a la compañía, sirviendo como guía para la toma de decisiones y el desarrollo de sus actividades.

Política Anticorrupción

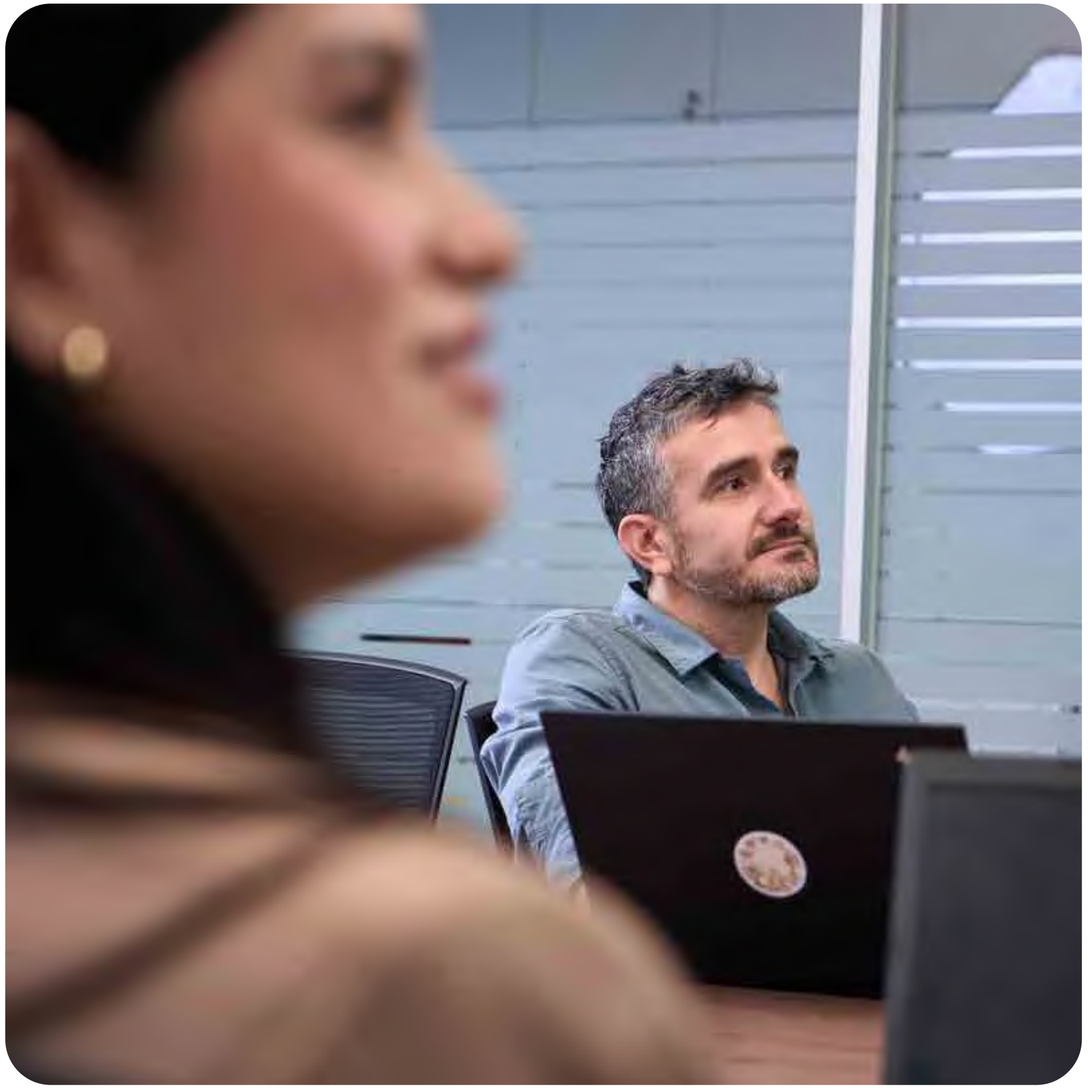
Define los lineamientos para prevenir, detectar y responder ante posibles actos de soborno o corrupción. Se alinea con la norma ISO 37001 e incorpora disposiciones específicas para el Perú relacionadas con la evaluación del Sistema de Gestión Antisoborno, la independencia de la función antisoborno y el cumplimiento de los requisitos de dicha norma.



El Código de Ética y la Política Anticorrupción fueron incorporados y difundidos a través del Portal de Conocimiento Interno, facilitando su acceso y uso por los colaboradores.

Contamos con otras políticas y herramientas complementarias para fortalecer nuestra gestión ética y anticorrupción:

- *Protocolo de Operación del Comité de Ética y Gestión de Denuncias*
- *Política de Donativos*
- *Código de Ética para Proveedores*
- *Política de Regalos, Gastos de Entretenimiento y Hospitalidad*
- *Política de Conflicto de Interés*
- *Política de Patrocinios*
- *Protocolo de Debida Diligencia a Terceros*
- *Política de Compras*



Programa de integridad y cumplimiento[16]

La implementación y supervisión del Programa de integridad y cumplimiento se encuentra a cargo del Oficial de Cumplimiento local, quien trabaja en coordinación con la Alta Dirección y en consonancia con los estándares de nuestra casa matriz. Entre sus principales responsabilidades se encuentran la supervisión del Sistema de Gestión Antisoborno, el monitoreo de la certificación ISO 37001, la gestión de capacitaciones y el seguimiento de medidas correctivas.

[16] El detalle de cada política se encuentra en el *Anexo 5*. Los aspectos que comprenden el Programa de Integridad y Cumplimiento aparecen en el *Anexo 6*.

Reto ***2026***

Como parte del fortalecimiento del Programa de Integridad y Cumplimiento, implementamos un Consultor IA, *chatbot* basado en Inteligencia Artificial que facilita consultas y orientación sobre ética e integridad a todos los colaboradores, promoviendo una toma de decisiones alineada con nuestros valores y principios corporativos.

Comité de Ética y Gestión de Denuncias

Promueve el cumplimiento de los principios éticos y supervisa la adecuada aplicación del Código de Ética y demás lineamientos internos. Asimismo, evalúa las denuncias recibidas a través de los canales establecidos y emite recomendaciones orientadas a fortalecer la cultura de integridad y cumplimiento.

Está conformado por representantes de áreas vinculadas con cumplimiento, riesgos, legal, auditoría, finanzas y gestión humana, así como directivos con amplia trayectoria en la organización; y liderado por el Oficial de Cumplimiento local. En el 2025, el comité contó con siete miembros ejecutivos y sesionó mensualmente.

*Iniciativas **2025***

- Actualizamos el Código de Ética con mejoras en su enfoque operativo y de gobernanza, fortaleciendo la formalización del rol de cumplimiento, su integración con el Programa de Integridad y Cumplimiento, y los mecanismos de supervisión y seguimiento.
- Aprobamos la segunda auditoría de seguimiento de la certificación ISO 37001, evidenciando la madurez y eficacia del sistema implementado.
- Fortalecimos la gobernanza del programa mediante la consolidación de la Oficialía de Cumplimiento y la conformación de un equipo especializado con dedicación exclusiva.
- Implementamos una herramienta de debida diligencia para socios comerciales, que permite su evaluación en listas de sanciones, listas de observación, Personas Expuestas Políticamente (PEP) y criterios ESG. Como resultado, evaluamos aproximadamente a 500 socios comerciales.



Capacitamos a alrededor de 3,600 colaboradores *en la aplicación del Sistema de Gestión Antisoborno, políticas internas y responsabilidades asociadas, registrando un cumplimiento del 96%.*

Gestión y difusión de lineamientos éticos

Fortalecemos la difusión y aplicación de nuestros lineamientos éticos mediante capacitaciones, procesos de inducción y mecanismos de comunicación interna.

	2023	2024	2025
Capacitación sobre el Código de Ética (colaboradores)	99%	98.7%	97.4%
Firma del Código de Ética (nuevos colaboradores)	100%	100%	100%
Firma de Código de Ética (nuevos proveedores y terceros)	100%	100%	100%
Recibieron información sobre la Política Anticorrupción y otros[17] (colaboradores)	100%	100%	100%

GRI 205-2, 205-3

Relación con funcionarios públicos

GRI 415-1

Monitoreamos constantemente los riesgos asociados a la interacción con servidores públicos, considerando la naturaleza de nuestro negocio y operación. En este marco, establecimos lineamientos específicos que regulan estas interacciones, con el objetivo de prevenir riesgos de corrupción e incumplimientos regulatorios.

La difusión de estos lineamientos se realiza mediante el envío de enlaces a las políticas internas y la comunicación anual del Código de Ética y la Política Anticorrupción a actores relevantes.

Principales lineamientos:

- No participar directa o indirectamente en concursos o licitaciones con indicios de corrupción.
- Atender de manera oportuna y transparente los requerimientos de las autoridades.
- Restringir la contratación de terceros que representen riesgos de soborno o corrupción.
- Prohibir pagos por regalos, entretenimiento u hospitalidad a funcionarios públicos o sus familiares.
- Prohibir pagos de facilitación.
- Prohibir donaciones o aportes a causas políticas en nombre de la compañía. Solo se permiten donaciones personales, siempre que se realicen conforme a la normativa vigente.

[17] Código de Ética, Política de Regalos, Política de Donativos, Política de Patrocinios, Reglamento Interno de Trabajo, entre otros.

Mecanismo de *denuncia y reparación*

GRI 2-16, 2-25, 2-26

Desde Claro Perú, contamos con un Portal de Denuncias que permite a colaboradores y terceros reportar, de manera anónima y confidencial, posibles infracciones al Código de Ética y a las políticas del Programa de Integridad y Cumplimiento, abarcando desde conflictos de interés hasta prácticas anticompetitivas y violaciones de los derechos humanos.

Nuestro canal se comunica de forma proactiva y regular con los grupos de interés a través de comunicados, correos electrónicos, página *web* y publicaciones internas. Este canal tiene tres funciones:

Gestión de denuncias

Los casos son evaluados por el Comité de Ética, que sesiona periódicamente para asegurar un análisis objetivo, imparcial y especializado. El comité cuenta con plena autonomía para definir acciones y sanciones, sin dependencia jerárquica de ninguna otra instancia.

Supervisión y control

La Oficialía de Cumplimiento Corporativa audita de forma permanente la gestión del Portal de Denuncias, verificando que todos los cierres de denuncias cuenten con la documentación de respaldo correspondiente, incluyendo la acreditación de sanciones, medidas correctivas y planes de tratamiento de riesgo cuando corresponda.

Enfoque preventivo

El portal permite clasificar las denuncias en categorías específicas como “anticorrupción” y “soborno”, fortaleciendo su alineación con el Sistema de Gestión Antisoborno.

Toda la gestión se rige por el Protocolo de Operación para Comités de Ética y Gestión de Denuncias, el Manual de Usuario y Gestión del Portal, lo que asegura una operación consistente en todas las subsidiarias de América Móvil.

Gestión de denuncias éticas

En el 2025, recibimos 29 denuncias en materia de ética a través de nuestros canales formales de reporte, de las cuales:

29 *denuncias en materia de ética*

8 rechazadas
por corresponder a situaciones ajenas a la organización, duplicidad de casos o falta de información para su análisis.

21 admitidas
para evaluación e investigación.

Todas las denuncias admitidas fueron evaluadas por el Comité de Ética y derivadas a las áreas correspondientes, según la naturaleza de cada caso, asegurando un proceso confidencial, objetivo y transparente. Como resultado de las investigaciones realizadas:

11 *[52.4%]* declarados procedentes al identificarse incumplimientos a normas internas o principios éticos.

10 *[47.6%]* declarados improcedentes al no evidenciarse faltas o infracciones.

En el 2025, ***se resolvieron 23 denuncias,*** *sin que ello derivara en sanciones o multas impuestas por vía judicial.* ***En ese sentido, el monto total por sanciones judiciales ascendió a S/0.00.***



Cumplimiento

GRI 2-27, 206-1, **SASB TC-TL**- 520

Fortalecemos nuestro cumplimiento regulatorio a través de un conjunto integral de políticas que promueven una cultura ética y de legalidad en todos los niveles de la organización. Nuestra Dirección Legal, Dirección Regulatoria y Oficialía de Cumplimiento son responsables, según sus competencias, de garantizar el cumplimiento regulatorio y la prevención de riesgos o sanciones vinculadas.

Entre las políticas clave que respaldan este marco se encuentran:

- Política de Privacidad y Protección de Datos Personales
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Política de Prevención de Lavado de Dinero
- Política Ambiental
- Política de Derechos Humanos
- Política de Igualdad y Respeto
- Lineamientos de Relacionamiento con Audiencias Clave
- Política de Compras
- Política de Impuestos

Estas políticas promueven una cultura ética y de legalidad en todos los niveles de la organización. Para garantizar su aplicación consistente, Claro Perú mantiene procesos de monitoreo y control que abarcan todas las áreas del negocio:

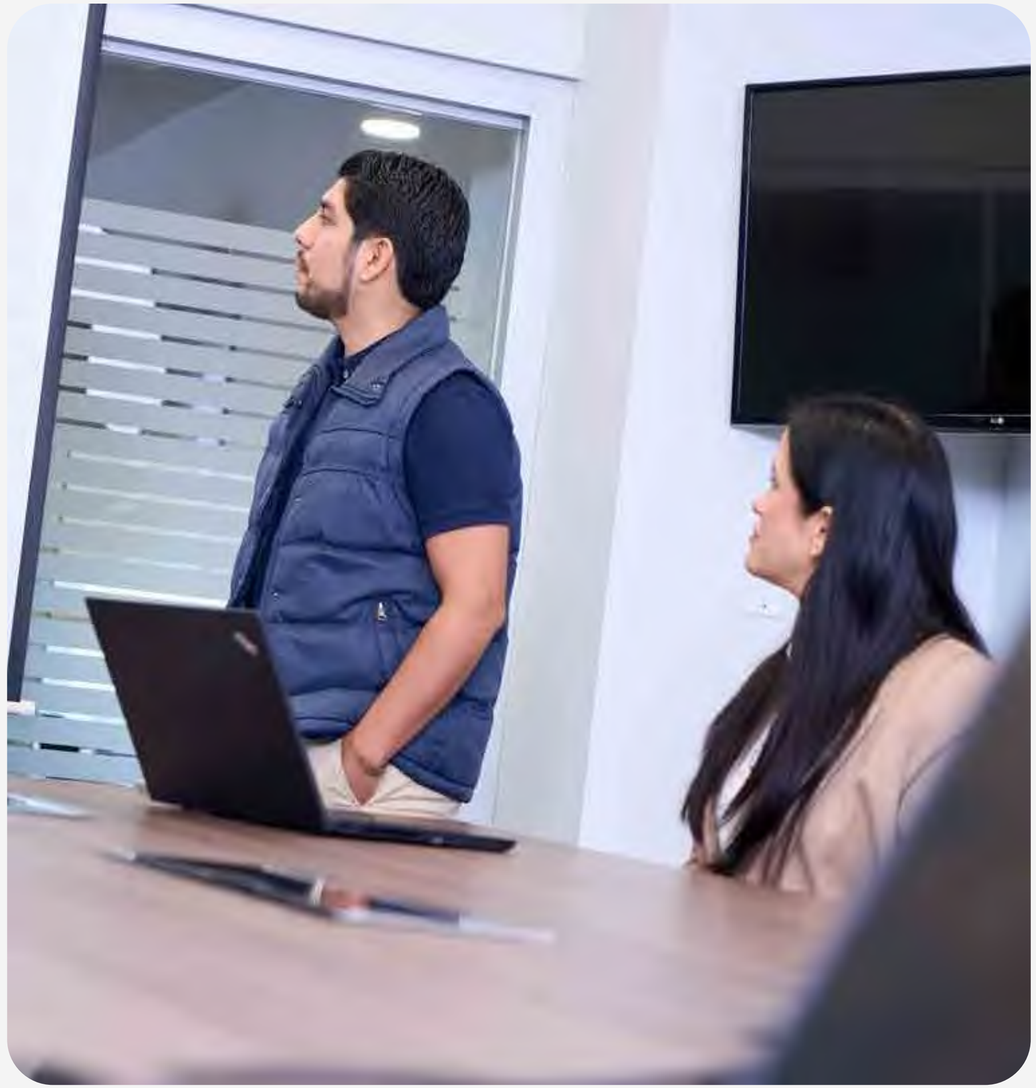
- Declaración de Conflicto de Interés de los colaboradores.
- Incorporación de las cláusulas de Anticorrupción y Lavado de Activos en los contratos de trabajo.
- Firma de adendas en sus contratos de trabajo y compromisos antisoborno por las áreas de Compras y Sector Gobierno.
- Implementación de un proceso de debida diligencia para nuevos colaboradores donde se completan documentos como la Declaración de Conflicto de Interés.
- Implementación de un proceso de debida diligencia para los casos de ascensos y traslados de colaboradores en las áreas cuyos procesos son materia de certificación.
- Declaración de no contar con antecedentes penales, policiales ni judiciales, otorgando autorización para que América Móvil realice la verificación correspondiente.
- Capacitaciones anuales sobre la ISO 37001.
- Comunicaciones internas por correo electrónico e intranet de Claro Perú.

En línea con su enfoque preventivo, mantenemos lineamientos internos de revisión legal de iniciativas publicitarias, actualizados de forma continua y aplicados tanto por el área legal como por todas las áreas comerciales involucradas en el diseño de productos y estrategias publicitarias.

Esto incluye garantizar el acceso a información clara y completa para que los usuarios puedan tomar decisiones informadas, así como el monitoreo de la publicidad del mercado para verificar que la comunicación sea veraz, actual y objetiva.

Retos ***2026***

- Obtener la certificación de la nueva versión ISO 37001:2025, reforzando nuestros mecanismos de prevención y control antisoborno.
- Fortalecer el reconocimiento de Claro como una empresa íntegra y responsable, promoviendo que sus avances en ética, cumplimiento y gestión corporativa sean percibidos de manera consistente por sus grupos de interés.
- Fortalecer la cultura de integridad a través de compromisos anticorrupción y la renovación de la Declaración Jurada de Conflicto de Interés por parte del 100 % de los colaboradores obligados.



Gestión ***de riesgos***

GRI 3-3

Gestionamos los riesgos de sostenibilidad tomando como referencia los lineamientos corporativos de América Móvil, particularmente en temas relacionados con sostenibilidad, seguridad y salud en el trabajo, continuidad operacional y ciberseguridad.

Este marco se sustenta en el Plan de Transición[18], que a su vez incorpora el Manual Metodológico de Administración de Riesgos Relacionados con Sostenibilidad, contemplando procesos de identificación, evaluación, tratamiento y monitoreo de riesgos.

Durante el 2025, avanzamos en la adaptación local de estos lineamientos, ***iniciando la identificación de riesgos asociados a activos críticos con participación de distintas áreas de la organización.***



[18] Para más información, ver el Plan de Transición: *https://sostenibilidad.americamovil.com/portal/su/pdf/Plan-de-Transicion-Climatica.pdf*



Como parte del enfoque, Claro Perú desarrolla su gestión de riesgos considerando lineamientos y políticas corporativas de América Móvil orientadas al fortalecimiento de la integridad, la sostenibilidad y la continuidad operacional.

Marco normativo interno

Articula el Código de Ética, la Política Anticorrupción, la Política de Conflicto de Interés, la Política Ambiental y la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otros instrumentos locales y corporativos.

Ciberseguridad

Se gestiona bajo lineamientos específicos alineados a estándares internacionales, como la ISO 27001, con controles técnicos, operativos y organizacionales aplicados de forma preventiva y reactiva.

Continuidad operativa

Las operaciones cuentan con Planes de Continuidad del Negocio (BCP) para responder ante eventos climáticos y desastres naturales.

Cadena de suministro

Los contratos comerciales incorporan cláusulas de sostenibilidad con obligaciones para proveedores en materia ambiental, derechos humanos y abastecimiento responsable.

Gestión de riesgos climáticos

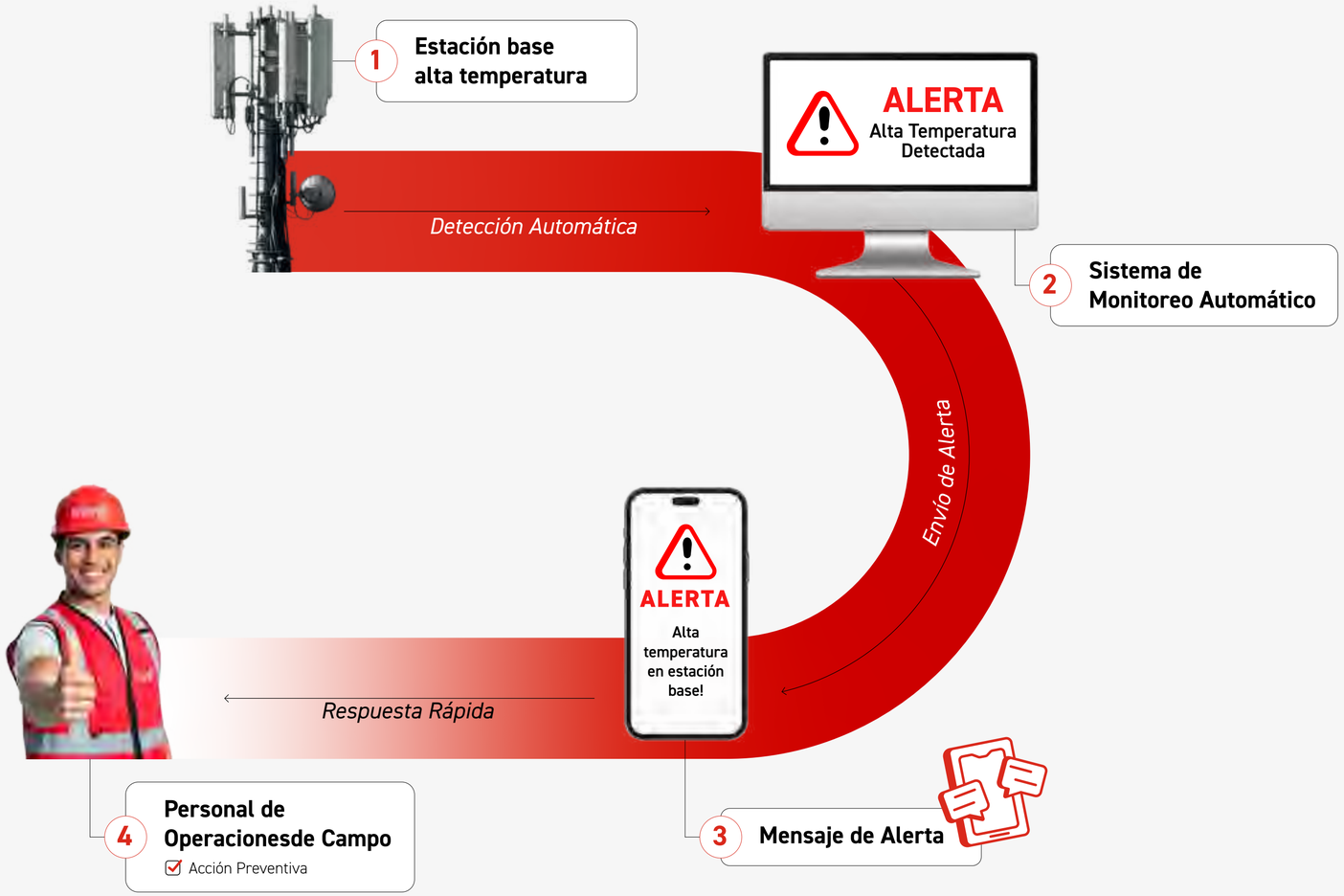
Como parte de nuestra gestión de riesgos, venimos fortaleciendo mecanismos de monitoreo y respuesta ante eventos climáticos que podrían afectar la continuidad de nuestras operaciones.

Durante el 2025, América Móvil realizó un estudio corporativo de activos para identificar riesgos climáticos por subsidiaria y evaluar la vulnerabilidad de infraestructura crítica frente a distintas amenazas climáticas. En nuestro caso, el análisis permitió identificar como principales riesgos para las operaciones en Perú: los incendios forestales, el incremento de temperatura, las inundaciones y las lluvias intensas.

Asimismo, el estudio evidenció una mayor vulnerabilidad de ciertos activos críticos frente a eventos asociados a altas temperaturas, lo que permitió priorizar acciones orientadas a fortalecer la detección temprana y capacidad de respuesta operativa.

Con base en estos resultados, en Claro Perú venimos implementando medidas de monitoreo y respuesta ante eventos climáticos que puedan afectar activos críticos para la operación.

Flujo de monitoreo ante altas temperaturas en estaciones base



Iniciativa 2025

Como parte de nuestras medidas de adaptación frente al riesgo de incendios, reemplazamos el cableado por materiales antifuego en infraestructura operativa crítica. En un año, en promedio, realizamos 10 intervenciones en tramos de 1000 kilómetros. La inversión en cable con retardante es 50 % más costosa que el cable regular y se realiza en mayor medida en zonas de la selva o donde existe frondosa vegetación, ya que de esta manera se planifica mitigar el impacto de quema del cable de fibra óptica.

Hito 2025

Elaboración del primer diagnóstico de identificación de riesgos climáticos por activos, con participación de las gerencias de Operaciones y Mantenimiento, sentando las bases para una gestión más estructurada.

Reto 2026

➔ **Consolidar el Plan de Transición Climática como hoja de ruta para la gestión de riesgos en Claro Perú,** impulsando la implementación de iniciativas y la definición de responsables a partir de los resultados del diagnóstico inicial.



Gestión de riesgos de seguridad de la información

En Claro Perú venimos gestionando los riesgos de ciberseguridad desde la Gerencia de Seguridad de la Información-CISO bajo un enfoque continuo y estructurado, orientado a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y la continuidad operativa. La gestión se rige por los siguientes lineamientos y documentos internos:

- ISO 27001, marco de referencia internacional para la gestión de seguridad de la información
- Procedimiento de análisis y evaluación de incidencias de seguridad
- Plan de Gestión de Crisis
- Plan de Comunicación
- Política de Seguridad de la Información para Empresas Proveedoras de Servicios

Asimismo, la identificación de riesgos combina alertas de sistemas de monitoreo, análisis de incidentes internos y del sector, evaluaciones de vulnerabilidades, auditorías internas y externas e interacción permanente con las áreas del negocio ante cambios operativos, tecnológicos o regulatorios.

Gestionamos riesgos asociados a ciberataques, accesos no autorizados a información sensible, dependencias tecnológicas y vulnerabilidades en infraestructuras críticas que podrían afectar la continuidad operativa y la seguridad de la información.

Para mitigarlos, implementamos Planes de Tratamiento de Riesgos (PTR) con responsables y seguimiento periódico, además de evaluaciones y monitoreo continuo de ciberseguridad para proveedores con acceso a información crítica.

A través de estas acciones, fortalecemos la confianza de clientes y usuarios, promovemos servicios digitales más seguros y reforzamos nuestra gobernanza y cumplimiento regulatorio.





Gestión de riesgos en la cadena de suministros

Gestionamos los riesgos en la cadena de valor bajo el liderazgo de la Gerencia de Logística, con un enfoque orientado a identificar y controlar aquellos factores que podrían afectar la eficiencia operativa y generar impactos en los costos a lo largo de la cadena de suministro.

El principal riesgo identificado es la pérdida de control del inventario y de su trazabilidad, lo que podría generar faltantes y afectar la operación. Para mitigarlo, contamos con Matrices de Riesgos y Controles SOX para inventario móvil e infraestructura, actualizadas anualmente como parte de la mejora continua.

Hito 2025

- Mantuvimos una gestión eficiente y trazable del inventario de celulares a nivel nacional, alcanzando cero faltantes sobre un inventario superior a USD 60 millones.



Ciberseguridad ***y protección de datos personales***

GRI 3-3

Gestionamos la ciberseguridad y la protección de datos personales a través de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, evaluado anualmente por el corporativo para mantener un alto nivel de madurez. Este enfoque responde a riesgos propios de la operación, como el robo de datos, ciberataques y vulnerabilidades en la seguridad de la información.

La Gerencia de Seguridad de la Información-CISO supervisa la implementación de controles bajo los siguientes lineamientos:

- Política de Seguridad de la Información[19]
- Procedimiento de atención de Derechos ARCO
- Portal de Denuncias de América Móvil

Estos lineamientos permiten gestionar solicitudes, reclamos, incidencias y requerimientos vinculados al tratamiento de datos personales bajo criterios de trazabilidad, oportunidad y debida diligencia.

[19] Los compromisos de la Política de Seguridad de la Información aparecen en el *Anexo 7* ↗

Protección de datos personales

GRI 418-1

Consolidamos un enfoque preventivo alineado al nuevo Reglamento de la Ley N.° 29733, aprobado por Decreto Supremo N.° 016-2024-JUS, integrando la privacidad como un componente estratégico para la confianza de clientes, usuarios y demás titulares de datos personales. Durante el 2025, Claro avanzó en la consolidación de este enfoque mediante las siguientes acciones:

- Fortalecimos la función del Oficial de Protección de Datos Personales, formalizando su designación ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, reforzando la estructura interna de supervisión, articulación y seguimiento de obligaciones vinculadas al tratamiento de datos personales.
- Actualizamos documentos internos y contractuales conforme al nuevo Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, reforzando la información disponible para clientes y usuarios sobre las finalidades del tratamiento, categorías de datos, derechos de los titulares, canales de atención, condiciones aplicables al uso de su información personal y aspectos vinculados al uso de decisiones automatizadas cuando corresponda.
- Formalizamos nuevos bancos de datos personales vinculados a imagen y voz, usuarios de la aplicación Claro Club, voluntarios y visitantes, asociados a actividades institucionales, promocionales, comerciales, de fidelización, responsabilidad social, gestión de accesos y relacionamiento con personas que interactúan con la compañía en entornos físicos, digitales y corporativos.
- Actualizamos la página de Derechos ARCO para brindar a clientes y usuarios información más clara sobre el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad, conforme al nuevo Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales. Esta mejora incorporó el derecho de portabilidad y precisó los supuestos de aplicación del derecho de acceso.
- Actualizamos la cláusula modelo de protección de datos personales aplicable a proveedores, reforzando las obligaciones de terceros que acceden, recopilan, almacenan o tratan datos personales por cuenta de la compañía, incorporando reglas más robustas sobre finalidad, confidencialidad, seguridad, atención de derechos, gestión de incidentes, subcontratación, auditorías y eliminación o devolución de datos al término de la relación contractual.
- Incorporamos y reforzamos criterios de protección de datos personales en documentos internos vinculados a la operación diaria, incluyendo políticas relacionadas con atención presencial, acompañamiento de atenciones y uso de herramientas de trabajo, trasladando las obligaciones de privacidad a procesos concretos.

Estas acciones aseguran el tratamiento responsable de Claro para tratar los datos personales de clientes, usuarios, colaboradores, trabajadores, proveedores y terceros bajo finalidades legítimas, informadas y proporcionales; priorizando la adopción de medidas técnicas, organizativas y legales adecuadas al tipo de tratamiento. Asimismo, fortalecen la gestión preventiva del riesgo, la atención responsable de derechos y reclamos, y la capacidad de respuesta frente a requerimientos de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. El siguiente cuadro muestra la evolución de las reclamaciones recibidas en materia de privacidad durante los últimos tres años:

Tipo de reclamo[20]	**2023**	**2024**	**2025**
Reclamaciones recibidas de terceros y corroboradas por la organización	4	17	35
Reclamaciones de autoridades regulatorias	0	0	0
Casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes	0	0	0
Total de reclamaciones recibidas	**4**	**17**	**35**

[20] Las reclamaciones reportadas corresponden a denuncias, reclamos y fiscalizaciones relacionadas con presuntas vulneraciones en materia de protección de datos personales. Su registro no implica necesariamente la confirmación de incumplimientos por parte de Claro, sino casos que fueron gestionados y atendidos conforme a los procedimientos internos y la normativa aplicable.

Ciberseguridad

Realizamos:

- Evaluaciones periódicas de vulnerabilidad.
- Programas de capacitación a colaboradores para gestionar riesgos como *malware* y *phishing*.
- Análisis de riesgos dos veces al año en procesos certificados bajo la norma ISO/IEC 27001:2022, incluyendo controles de privacidad de la información.

Asimismo, brindamos capacitación continua a los colaboradores sobre los instrumentos de gestión vigentes para asegurar la correcta implementación de las medidas de protección de información confidencial y sensible.

Hito 2025

- Superamos satisfactoriamente la auditoría de recertificación ISO 27001:2022, con cero no conformidades, reafirmando nuestro compromiso con la seguridad de la información, la ciberseguridad y la protección de datos personales.

Resultados en ciberseguridad y protección de datos en el 2025

SASB-TC-TL-230, 220

Se actualizó el sistema de prevención de *malware,* incorporando capacidades de inteligencia artificial y tecnología XDR, mejorando la detección y respuesta ante amenazas.

- **Se implementó un sistema de Network Detection and Response (NDR)** para el monitoreo del tráfico de red y la identificación de comportamientos anómalos.
- **Se identificaron brechas en sistemas críticos mediante el levantamiento del marco normativo,** definiendo proyectos de seguridad para su fortalecimiento.
- **Se fortaleció el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC),** mejorando la detección y gestión de incidentes, con la implementación de 20 nuevos casos de uso.
- **Se establecieron lineamientos para el uso de inteligencia artificial,** incorporando criterios de seguridad, privacidad y gobernanza.
- **Se realizaron talleres dirigidos a funcionarios públicos** para fortalecer la gestión de requerimientos de información.
- **Se obtuvieron reconocimientos por la gestión en levantamiento del secreto de las telecomunicaciones** por parte de entidades públicas.

Plan de mejoras en protección de datos personales

Se orienta a fortalecer la gobernanza, transparencia, trazabilidad y gestión preventiva de los tratamientos de información personal en línea con el nuevo Reglamento de la Ley N.° 29733, aprobado por Decreto Supremo N° 016-2024-JUS. Durante el 2025, consolidamos su implementación, integrando la privacidad como un componente estratégico para la confianza de clientes, usuarios y demás titulares de datos personales.

Una adecuada gestión de la ciberseguridad contribuye directamente a la protección de las personas, *resguardando su información personal y fortaleciendo la confianza en los entornos digitales*

Veronika Sechurán
JEFE DE GOBIERNO Y ANÁLISIS DE SI-ISO

Iniciativas del ***Plan de Mejoras en 2025***

Claro Perú y las telecomunicaciones al servicio de una seguridad ciudadana más eficiente y responsable

Durante el 2025, fortalecimos nuestro trabajo con las autoridades en la atención de requerimientos de Levantamiento del Secreto de las Telecomunicaciones (LST), en cumplimiento del marco legal y con respeto a la privacidad de los usuarios. A diferencia del año anterior, se evidenció una mejora en la calidad y precisión de las solicitudes, como resultado de las acciones de capacitación y articulación con las autoridades.

Logros alcanzados

Participamos en cuatro talleres dirigidos a
180 funcionarios
del Ministerio Público y unidades especializadas en La Libertad, Piura, Cusco y Lima.

Recibimos
17,356 solicitudes
de LST, de las cuales el 91.3% fueron admitidas.

Mantuvimos la publicación voluntaria del Informe de Atención de Requerimientos LST como parte de nuestro enfoque de transparencia.



Hito 2025
98% de personal capacitado
en temas de concientización de seguridad de la información.

Retos 2026

- **Implementar el *roadmap* anual de protección de datos personales,** priorizando mejoras que fortalezcan la privacidad del cliente en procesos de atención, contratación, relacionamiento, fidelización y servicios digitales, generando un impacto concreto y verificable en la operación, como mayor trazabilidad, reducción de riesgos, estandarización de criterios y mejor capacidad de respuesta frente a solicitudes vinculadas al tratamiento de datos personales.

- **Ampliar el alcance de la certificación ISO 27001:2022,** incorporando el proceso de Gestión de Incidentes del Data Center Tier III, reforzando los controles de seguridad de infraestructura crítica.

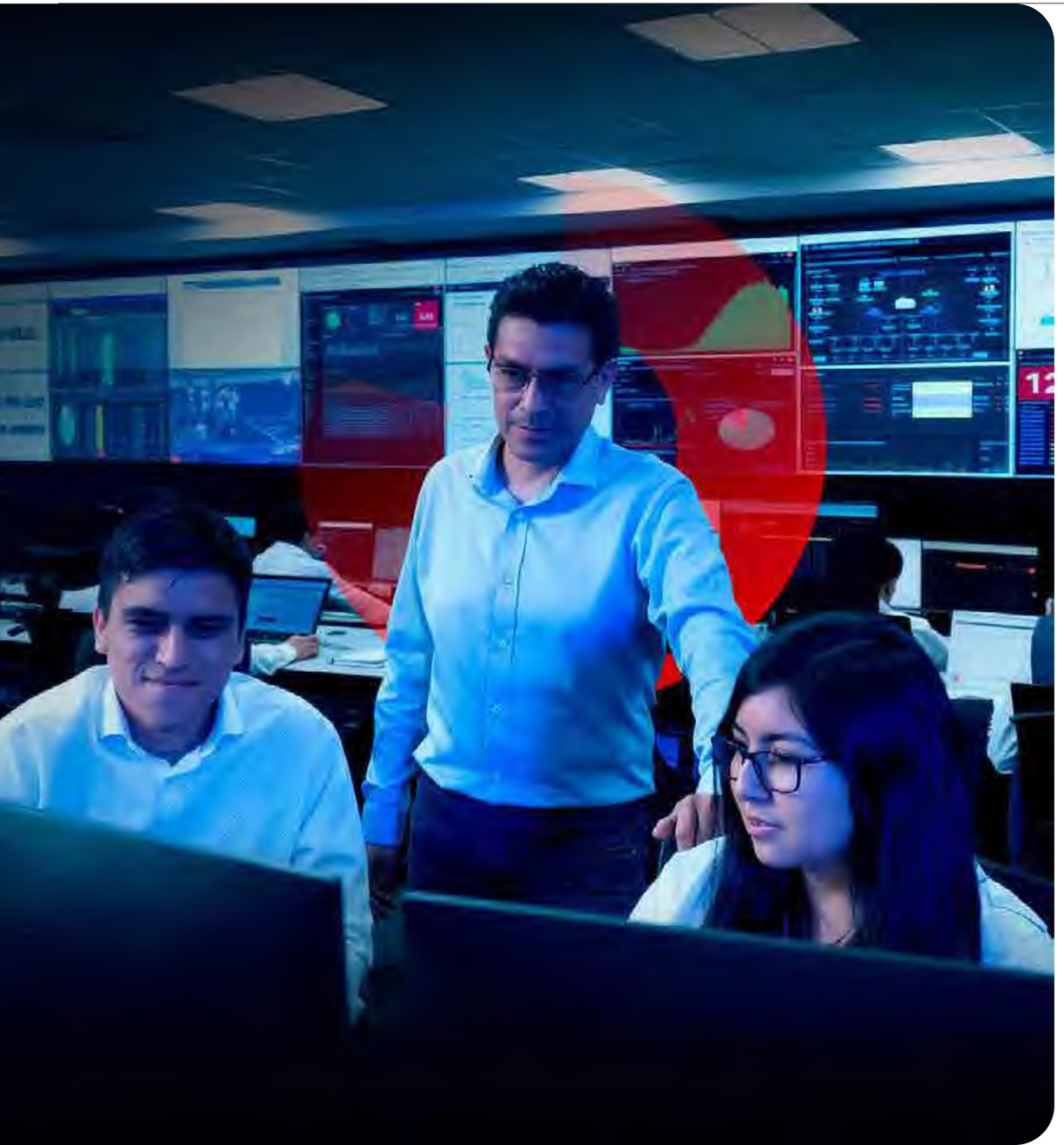
- **Ampliar la protección de privacidad en toda la cadena de valor,** reduciendo riesgos en el tratamiento de datos por terceros y fortaleciendo la confianza en nuestros servicios.

- **Fortalecer la atención de Derechos ARCO:** Mejorar la gestión de solicitudes de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad con mayor eficiencia, trazabilidad y transparencia, fortaleciendo la experiencia del titular y consolidando una atención más alineada con la normativa de protección de datos personales.

- **Integrar la privacidad desde el diseño en iniciativas orientadas al cliente,** asegurando que los proyectos, campañas, plataformas o beneficios que involucren datos personales sean evaluados desde etapas tempranas, con reglas claras sobre finalidad, proporcionalidad, transparencia y seguridad.

- **Reforzar la gestión de terceros que tratan datos de clientes,** asegurando que proveedores, aliados y canales que participan en tratamientos de datos personales actúen bajo estándares consistentes de confidencialidad, seguridad y uso responsable de la información, reduciendo riesgos asociados a tratamientos realizados por terceros.





*Sostenibilidad **financiera***

GRI 3-3, 201-1

La sostenibilidad financiera es un tema material para Claro Perú porque nos permite asegurar la continuidad de nuestro negocio, mantener la capacidad de inversión en infraestructura y responder a un entorno de constante evolución tecnológica y alta demanda de conectividad. La lidera la Dirección de Finanzas en coordinación con distintas áreas del negocio, bajo una visión orientada a la eficiencia y la generación de valor de largo plazo.

Contar con una base financiera sólida nos permite sostener inversiones en infraestructura, ampliar nuestra cobertura y continuar modernizando nuestras capacidades tecnológicas para responder a la creciente demanda de conectividad y servicios digitales.

Entre los principales riesgos asociados a este tema figuran:

- La rápida evolución tecnológica
- La necesidad constante de inversión en infraestructura
- La presión competitiva del sector
- Los cambios en el entorno económico y regulatorio

Frente a ello, buscamos mantener una operación flexible y capacidad de adaptación, apoyándonos en la confianza de nuestros clientes, la mejora continua de nuestros servicios y tecnologías, y un enfoque permanente en la innovación como motor de diferenciación y generación de valor.

Asimismo, identificamos oportunidades relacionadas con:

- El desarrollo de soluciones vinculadas a inteligencia artificial y servicios en la nube.
- La expansión de servicios digitales
- La eficiencia energética
- El fortalecimiento de un ecosistema tecnológico orientado al desarrollo de la sociedad y del mercado.

Por otro lado, monitoreamos indicadores financieros y comerciales que permiten evaluar el desempeño del negocio y dar seguimiento a la ejecución de la estrategia corporativa. Entre ellos, el EBITDA es el principal indicador financiero, al reflejar la capacidad de generación de caja necesaria para sostener inversiones continuas en infraestructura y modernización tecnológica.

También realizamos seguimiento a indicadores de retención de clientes, clave en un mercado altamente competitivo como el de telecomunicaciones. Entre ellos destacan el *churn* y el *early churn*, que nos permiten identificar oportunamente señales de alerta sobre la calidad de nuestra gestión comercial y tomar acciones correctivas antes de que afecten la experiencia del cliente o la continuidad del negocio.



Desempeño 2025

Los ingresos estuvieron impulsados por el crecimiento de 4.5% en los ingresos por servicios, principalmente por el desempeño del negocio móvil (+5.3%) y de los servicios fijos (+2.3%) respecto al año 2024. Asimismo, alcanzamos 13 millones de suscriptores móviles y 2 millones de UGIs fijas, correspondientes a servicios de telefonía fija, banda ancha y televisión.

Valor económico generado y distribuido

Categoría	Concepto	2024 (MM Soles)	Var 2024 vs 2023	2025 (MM Soles)	Var 2025 vs 2024
Valor económico generado	Ingresos totales[21]	S/ 6,610	-8.5%	S/ 6,910	+4.5%
	Ingresos por servicios totales	S/ 5,169	+5.6%	S/ 5,404	+4.5%
	Otros ingresos	S/ 39	-95.8%	S/ 68	+74.6%
Valor económico retenido	EBITDA ajustado	S/ 2,506	+9.0%	S/ 2,749	+9.7%
Margen EBITDA		37.9 %	+1.7 pp	39.8%	+1.9 pp

Este crecimiento permitió financiar la expansión y modernización de redes, en línea con el compromiso de inversión anual de entre USD 300 y USD 400 millones, y una inversión acumulada de más de USD 5,000 millones en los últimos 20 años.

[21] Los ingresos reflejan las eliminaciones entre las operaciones fijas y móviles, así como las transacciones intercompañías.

Hitos 2025

Superamos los

USD 5,000 millones de inversión

acumulada en infraestructura y desarrollo de servicios en los últimos 20 años de operación en el Perú.



Lideramos las inversiones en el sector de telecomunicaciones con una participación del

36% del total[22].

Impulsamos el desarrollo de nuevos servicios vinculados a inteligencia artificial, soluciones en la nube y tecnologías emergentes.

[22] Análisis del desempeño financiero del sector telecomunicaciones en el año 2025. *https://sociedadtelecom.pe/wp-content/uploads/2026/05/Analisis-del-Desempeno-Financiero-del-Sector-Telecomunicaciones-en-el-ano-2025.pdf*

Retos 2026

- **Continuar invirtiendo en infraestructura y modernización tecnológica** para ampliar la cobertura y fortalecer la capacidad de atención de la demanda.
- **Seguir ampliando la cobertura y capacidad de instalación de infraestructura** para atender la demanda insatisfecha en el país.



Cadena de ***suministro sostenible***

GRI 3-3

La gestión responsable de nuestra cadena de suministro es material porque los proveedores, contratistas y socios comerciales forman parte integral de nuestra operación, con impacto directo en la calidad del servicio, el cumplimiento normativo y nuestra reputación. Una gestión inadecuada puede derivar en riesgos éticos, laborales, sociales y ambientales que afecten a nuestros grupos de interés y la continuidad del negocio.

Desde la Gerencia de Compras evaluamos a nuestros proveedores para asegurar que cumplan con altos estándares de calidad y desarrollen sus actividades bajo el marco regulatorio vigente, con principios éticos y transparentes.



Para gestionar la relación con nuestros proveedores, contamos con el Programa de Integridad y Cumplimiento, que incluye políticas y lineamientos para mitigar riesgos en la cadena de valor:

Código de Ética para Proveedores

Establece los comportamientos esperados en la relación comercial, promoviendo el respeto a los derechos humanos, la seguridad laboral, la protección de datos y el cuidado ambiental.

Política de Compras

Garantiza que las adquisiciones sean éticas, transparentes y eficientes, fomentando prácticas sostenibles.

Protocolo de Debida Diligencia a Terceros

Evalúa y gestiona relaciones con terceros, con el fin de prevenir riesgos para la empresa y sus subsidiarias.

Anexo de Cumplimiento Normativo

Se incorpora en los contratos para que los nuevos proveedores reafirmen su compromiso contra la corrupción, el lavado de activos y en favor del medio ambiente.





Compras sostenibles

Como parte de nuestra estrategia de financiamiento sostenible, América Móvil busca fortalecer su base de inversionistas estratégicos. Para ello, contamos con 12 categorías claves asociadas a impactos sociales y ambientales positivos, bajo las cuales clasificamos nuestras inversiones y compras.

- Energía renovable
- Eficiencia energética
- Gestión sostenible del agua
- Prevención y control de la contaminación
- Transporte limpio
- Edificios ecológicos
- Biodiversidad
- Mejora tecnológica 5G
- Mejora tecnológica GPON
- Soluciones digitales sostenibles para terceros
- Acceso a servicios esenciales
- Avance socioeconómico y empoderamiento

Gestión de proveedores

En el 2025, trabajamos con 1,323 proveedores directos, fortaleciendo relaciones comerciales sostenibles y de largo plazo con nuestros socios estratégicos. Del total de proveedores, 1,180 fueron proveedores locales, representando el 89% de nuestra cadena de suministro.

Asimismo, el 67% del volumen de compras fue adjudicado localmente, reflejando nuestro compromiso con el desarrollo de proveedores nacionales y la dinamización de la economía local.

Descripción por tipo de proveedor

Desglose por tipo de proveedor	**2024**	**2025**
Número de proveedores	1,360	1,323
Número total de proveedores principales	67	65
Número de proveedores locales (nacionales)	1,212	1,180
Porcentaje de proveedores locales (nacionales)	89%	89%
Número de proveedores internacionales	148	143
Porcentaje de proveedores internacionales	11%	11%
Monto total de compras realizadas	USD 1,202,478,285	USD 1,219,229,547
Monto total de compras nacionales	USD 818,203,954	USD 821,342,941
Monto total de compras internacionales	USD 384,274,331	USD 397,886,606
Porcentaje de volumen de compras adjudicados localmente	68%	67%

Proceso de debida diligencia a terceros

GRI 204-1, 414-1, 414-2, 308-2

La debida diligencia a terceros garantiza que todos nuestros socios comerciales operen bajo los mismos principios éticos y estándares de calidad que nosotros. Para ello, contamos con una plataforma especializada enlazada con SAP, que permite realizar una evaluación integral de nuestros socios comerciales en aspectos clave como listas de sanciones, listas de observación, Personas Expuestas Políticamente (PEP) y criterios ASLG, entre otros.

Durante el 2025, consolidamos la implementación de este sistema, estableciendo que todos los nuevos proveedores cuenten con una debida diligencia acotada o reforzada como requisito para su incorporación y continuidad operativa.

Esta herramienta facilita la identificación temprana de riesgos sociales, reputacionales y de cumplimiento en la cadena de valor. Nuestro proceso incorpora un análisis de riesgos ASLG que abarca las siguientes materias:

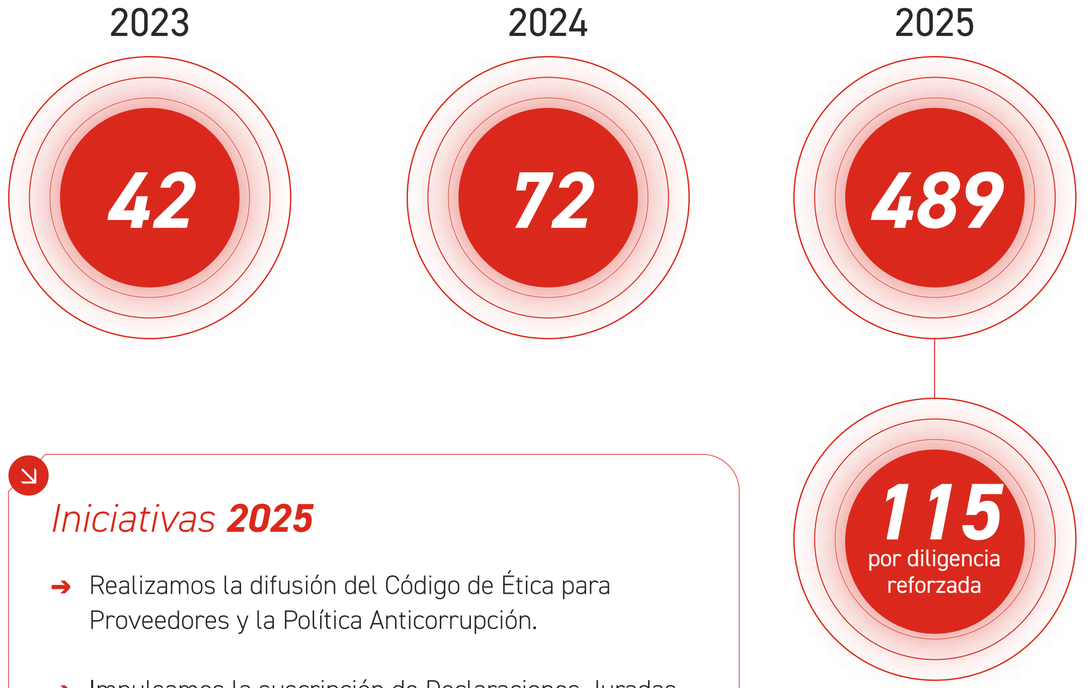
- Anticorrupción
- Protección de datos personales
- Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo
- Derechos humanos
- Seguridad y salud en el trabajo
- Responsabilidad ambiental

Este proceso se encuentra regulado por el Protocolo de Debida Diligencia a Terceros y el Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.

Para aquellos proveedores que presentan un mayor nivel de exposición al riesgo, ya sea por su nivel de facturación o por haber sido clasificados con riesgo medio o alto en la evaluación inicial, aplicamos un proceso de debida diligencia reforzada.

Este análisis más exhaustivo abarca las mismas materias ASLG e incluye una evaluación detallada de responsabilidad ambiental, con el fin de identificar posibles brechas y riesgos asociados a las operaciones del proveedor.

Número de proveedores evaluados con el protocolo de debida diligencia



*Iniciativas **2025***

- Realizamos la difusión del Código de Ética para Proveedores y la Política Anticorrupción.
- Impulsamos la suscripción de Declaraciones Juradas de Conflicto de Interés con nuevos proveedores.
- El 100% de los proveedores estratégicos evaluados obtuvo aprobación en el proceso de debida diligencia.

Planes de Tratamiento del Riesgo (PTR)

Cuando la evaluación identifica aspectos por fortalecer, establecemos Planes de Tratamiento del Riesgo (PTR), con el objetivo de mitigar los riesgos identificados y promover mejoras concretas en las prácticas de nuestros socios comerciales.

El mecanismo opera de la siguiente manera:

- Otorgar al proveedor una constancia con vigencia de un año, periodo durante el cual debe implementar las medidas requeridas y acreditarlas con evidencia.
- De ser satisfactorio el cumplimiento, la constancia se prorroga por tres años adicionales.
- En caso de no ser implementadas en el plazo establecido, la constancia vence y el proveedor reinicia el proceso de debida diligencia reforzada.

*Iniciativas **2025***

- Se implementaron PTR para el 26% de los proveedores que culminaron la debida diligencia reforzada destinados a mitigar riesgos y fortalecer aspectos clave de cumplimiento.
- El 58% de los proveedores con PTR activos presentó evidencias completas durante el año.



Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

Indicadores	2024	2025
# total de proveedores evaluados con impactos sociales negativos	3	7
# total de proveedores evaluados	72	115
# total de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos, potenciales y reales	3	7
% 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	100%	100%
% 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	0%	0%

Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

Indicadores	2024	2025
# total de proveedores evaluados con impactos ambientales negativos	1	3
# total de proveedores evaluados	72	115
# total de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos, potenciales y reales	1	3
% de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos, potenciales y reales, con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación	100%	100%
% de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales significativos negativos, potenciales y reales, con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación, con indicación del motivo	0%	0%



Este enfoque nos permitió no solo reducir los niveles de riesgo originalmente detectados, sino también impulsar a nuestros socios comerciales a adoptar medidas correctivas que generan valor para sus propias organizaciones, sus trabajadores y la sociedad en su conjunto.

Hitos 2025

Culminamos

115 **procesos de debida diligencia reforzada a proveedores críticos,**

fortaleciendo la gestión de riesgos e integridad en nuestra cadena de valor.

Incrementamos en más de

500% **el número de proveedores evaluados**

mediante debida diligencia, pasando de 72 a 489, entre 2024 y 2025, gracias a la implementación de una plataforma especializada.

Reto 2026

➔ **Fortalecer y ampliar el proceso de debida diligencia para alcanzar la evaluación del 100%** de los proveedores y asegurar una cobertura integral de la cadena de valor.

CAPÍTULO 3

*Haciendo posible una **mejor sociedad***



En apenas dos décadas, hemos transformado la vida de millones de personas a través de la conectividad y la tecnología, contribuyendo a acortar la brecha digital y a promover la inclusión social. La inversión en infraestructura y los servicios de telecomunicaciones lo han hecho posible.

En el 2025, alcanzamos importantes logros en temas materiales prioritarios, como la accesibilidad e inclusión digital, inversión social y relacionamiento comunitario, experiencia y satisfacción del cliente y prácticas de *marketing* y ventas responsables, cada uno de ellos asociados a objetivos, metas y progreso alcanzado de acuerdo con nuestro Plan de Sostenibilidad para dicho periodo. Compartimos también los principales hitos que nos llenan de satisfacción y los retos que nos hemos trazado para seguir construyendo un país más conectado y moderno.

ODS vinculado





Objetivo	Resultado	Meta	Progreso	Unidad
Garantizar el acceso a servicios de comunicación de calidad en poblaciones rurales y alejadas	Garantizar el acceso a servicios de comunicación de calidad en poblaciones rurales y alejadas.	74	74	Cantidad
	Implementar 10 estaciones base en el marco de la suscripción de nuevos convenios de cobertura con empresas de distintas industrias para mejorar la conectividad en áreas cercanas a sus centros de operaciones.	10	12	Cantidad de estaciones
Reducir las brechas digitales en regiones del país	Beneficiar a 100 personas a través de las actividades de educación digital de la Red de Voluntarios Claro.	100	106	Cantidad de voluntarios
Modernizar la infraestructura de telecomunicaciones mediante nuevas tecnologías	Diseñar y definir 1 proyecto de Obras por Impuestos en el sector energía.	100%	67%	Porcentaje

Hitos 2025

Beneficiamos a

+122,000 personas

mediante la modernización de 53 estaciones base —12 más que en el 2024— con tecnología 3G y 4G en localidades que solo contaban con servicio 2G.

165 mil habitantes

distribuidos en 766 centros poblados fueron impactados con cobertura gracias al compromiso del Canon por Cobertura y su extensión hacia localidades aledañas.

Impulsamos una atención más inclusiva a nivel nacional en nuestros Centros de Atención al Cliente: intérprete virtual en Lengua de Señas Peruana y Atención en Quechua.

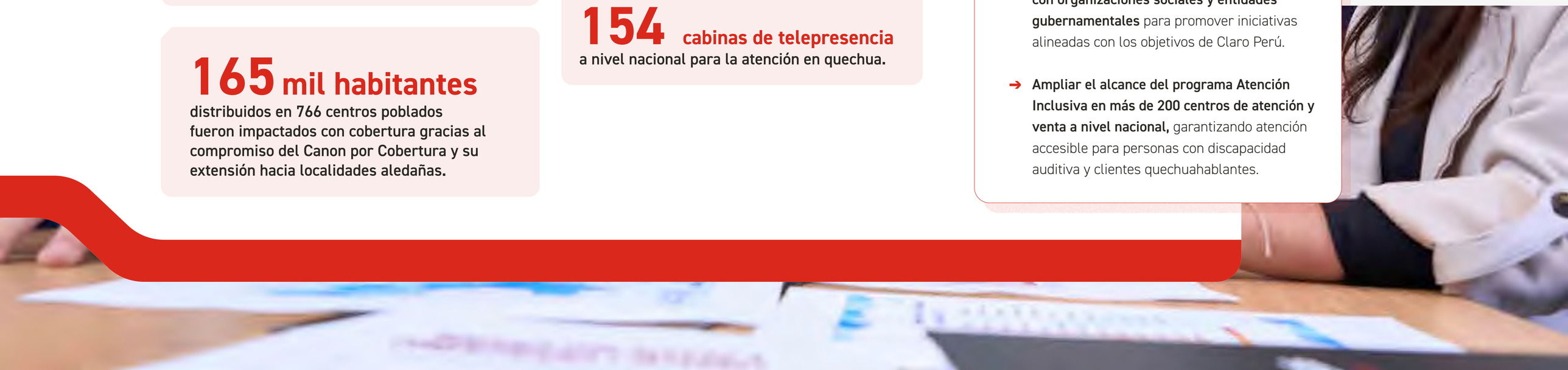
Habilitamos

154 cabinas de telepresencia

a nivel nacional para la atención en quechua.

Retos 2026

- **Potenciar nuestro rol educativo** en el uso responsable de la tecnología en el entorno familiar, escolar y universitario a través de la plataforma Aprende con Claro.
- **Continuar fortaleciendo la colaboración con organizaciones sociales y entidades gubernamentales** para promover iniciativas alineadas con los objetivos de Claro Perú.
- **Ampliar el alcance del programa Atención Inclusiva en más de 200 centros de atención y venta a nivel nacional,** garantizando atención accesible para personas con discapacidad auditiva y clientes quechuahablantes.



Accesibilidad e ***inclusión digital***

GRI 3-3

Queremos cambiar el mundo, y nuestra forma de hacerlo es garantizando la conectividad de todos los peruanos, sin importar su nivel socioeconómico o ubicación geográfica. Tenemos claro que el acceso equitativo a la conectividad es un habilitador clave del desarrollo social y económico. Sin embargo, las brechas digitales existentes, especialmente en zonas rurales y alejadas en el país, limitan las oportunidades de educación, emprendimiento y servicios esenciales.

Por ello, gestionamos este tema material con el fin de contribuir a su reducción mediante el desarrollo de infraestructura y expansión de red, la promoción de una atención accesible e inclusiva y el fortalecimiento de las habilidades digitales.

Nuestras acciones se enfocan en tres pilares:

PILAR 1

Infraestructura y expansión de red

Ampliamos progresivamente nuestra red de telecomunicaciones fija y móvil, permitiendo que un mayor número de personas —incluyendo aquellas que viven en zonas periféricas y rurales— accedan a servicios de comunicación de calidad.

PILAR 2

Inclusión y habilidades digitales

Promovemos el acceso a herramientas y contenidos digitales mediante programas como Aprende con Claro, Niñas STEM, Educación Digital e impulsamos iniciativas para brindar accesibilidad en la atención a nuestros clientes.

PILAR 3

Gestión territorial y comunitaria

Desarrollamos charlas informativas, iniciativas de voluntariado y espacios de diálogo con comunidades, colegios, universidades, asociaciones y comunidades de las zonas de influencia de los proyectos de infraestructura, buscando sensibilizarlos acerca de los beneficios sociales, educativos y económicos que genera el acceso a la conectividad.

Ciertamente, existen riesgos asociados a este tema que incluyen los desafíos técnicos y logísticos derivados de la compleja geografía del país, las percepciones de las comunidades frente al despliegue de infraestructura y los tiempos requeridos para la obtención de permisos y autorizaciones.

Para mitigarlos, promovemos una coordinación permanente entre los equipos técnicos, legales y de gestión social, fortaleciendo la planificación de los proyectos y el diálogo temprano con autoridades y comunidades.

Infraestructura y expansión de red

El principal mecanismo a través del cual hacemos posible la conectividad en el país es la expansión y modernización de nuestra infraestructura de red para brindar los mejores servicios y experiencia a nuestros clientes. Las áreas de Planificación de Redes, Alianzas y Relaciones Gubernamentales, y Mercado Residencial lideran su gestión en tres ejes:

Eje 1

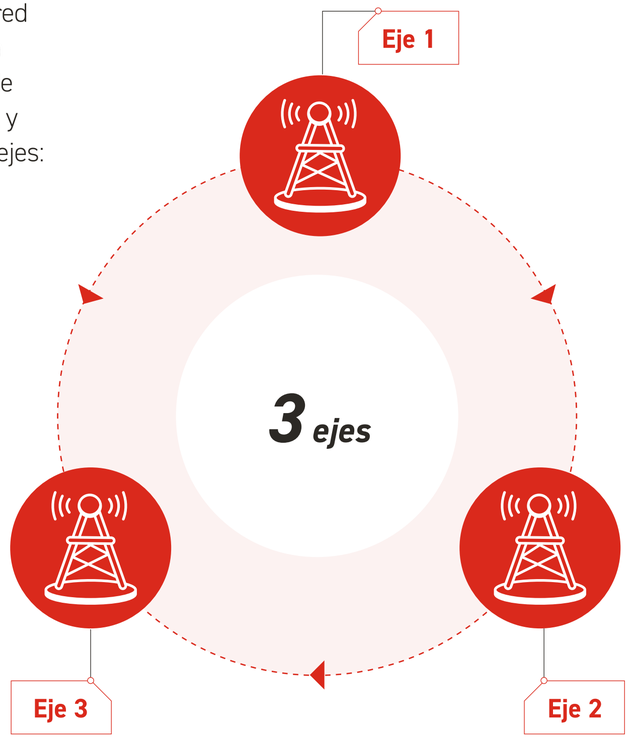
Actualización tecnológica para ofrecer más y mejores servicios

Eje 2

Modernización de la infraestructura existente para garantizar la calidad de nuestros servicios y la eficiencia operativa

Eje 3

Satisfacción del cliente



Contamos con una estrategia orientada a la expansión de la conectividad y al fortalecimiento de la inclusión digital.

Esta estrategia se materializa a través de la ampliación progresiva de su red fija y móvil, permitiendo que más peruanos accedan a servicios de comunicación de calidad.

Norma Díaz
GERENTE DE ALIANZAS Y RELACIONES GUBERNAMENTALES

Conformamos equipos que acompañan a las comunidades en el uso de herramientas tecnológicas,
explicando su funcionamiento y ayudando a integrarlas en su vida.

María Luisa Gonzáles de la Parra
GERENTE DE SOSTENIBILIDAD DE AMÉRICA MÓVIL

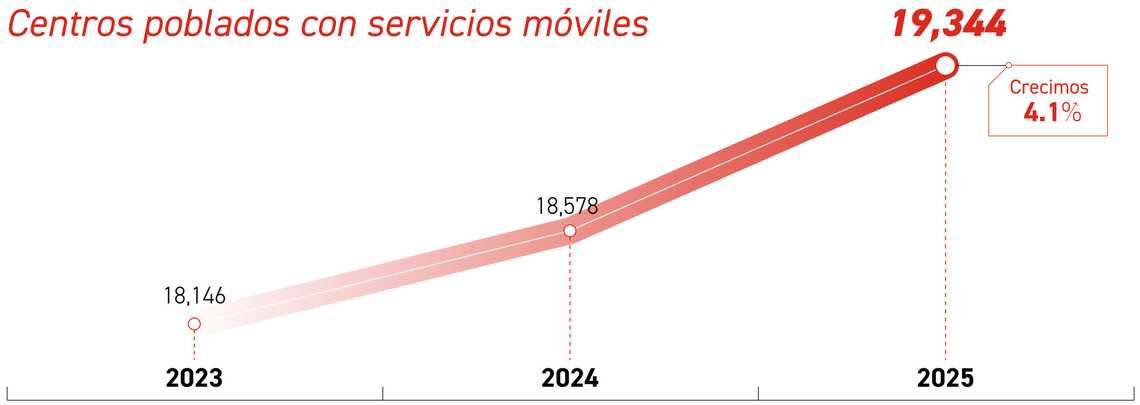


Cobertura

GRI 203-1, **Claro** - 2

Tenemos puesta la mirada en el futuro. Por ello, nuestros esfuerzos están orientados a reducir la brecha digital, expandiendo nuestra cobertura a lo largo del país. Al cierre del 2025, brindamos servicios móviles en 19,344 centros poblados del país, lo que representa un incremento de 4.1% (766 centros poblados) respecto al 2024, mediante tecnologías 2G, 3G, 4G y/o 5G. Además, entre el 2018 y el 2025, instalamos 388 radiobases, beneficiando a 2,462 localidades y contribuyendo a mejorar el acceso a la conectividad de más de 493,000 habitantes a nivel nacional.

Centros poblados con servicios móviles



Inversiones en la infraestructura

Canon por cobertura[23] → Inversión de **S/ 22'822,806**

[23] Inversión correspondiente a sitios canon durante el periodo 2024–2025: S/ 15'707,934 (2024) y S/ 7'114,872 (2025).

Hitos 2025

Cumplimos el
100% **del plan de acceso**
a servicios de comunicación de calidad en poblaciones rurales y alejadas.

Beneficiamos a
+122,000 personas
mediante la modernización de 53 estaciones base —13% más que en el 2024— con tecnología 3G y 4G en localidades que solo contaban con servicio 2G.

En total,
+165
mil habitantes
distribuidos en 766 centros poblados fueron impactados con cobertura 4G gracias al compromiso del Canon por Cobertura y su extensión hacia localidades aledañas.

Implementamos el
82% **del plan de nuevos convenios**
de cobertura con empresas para la mejora de conectividad en zonas de influencia.

Ejecutamos
908 **proyectos de infraestructura,**
superando en 9.8% la meta inicial de 827 proyectos del Plan de Inversión en Infraestructura de Telecomunicaciones.

Reto 2026

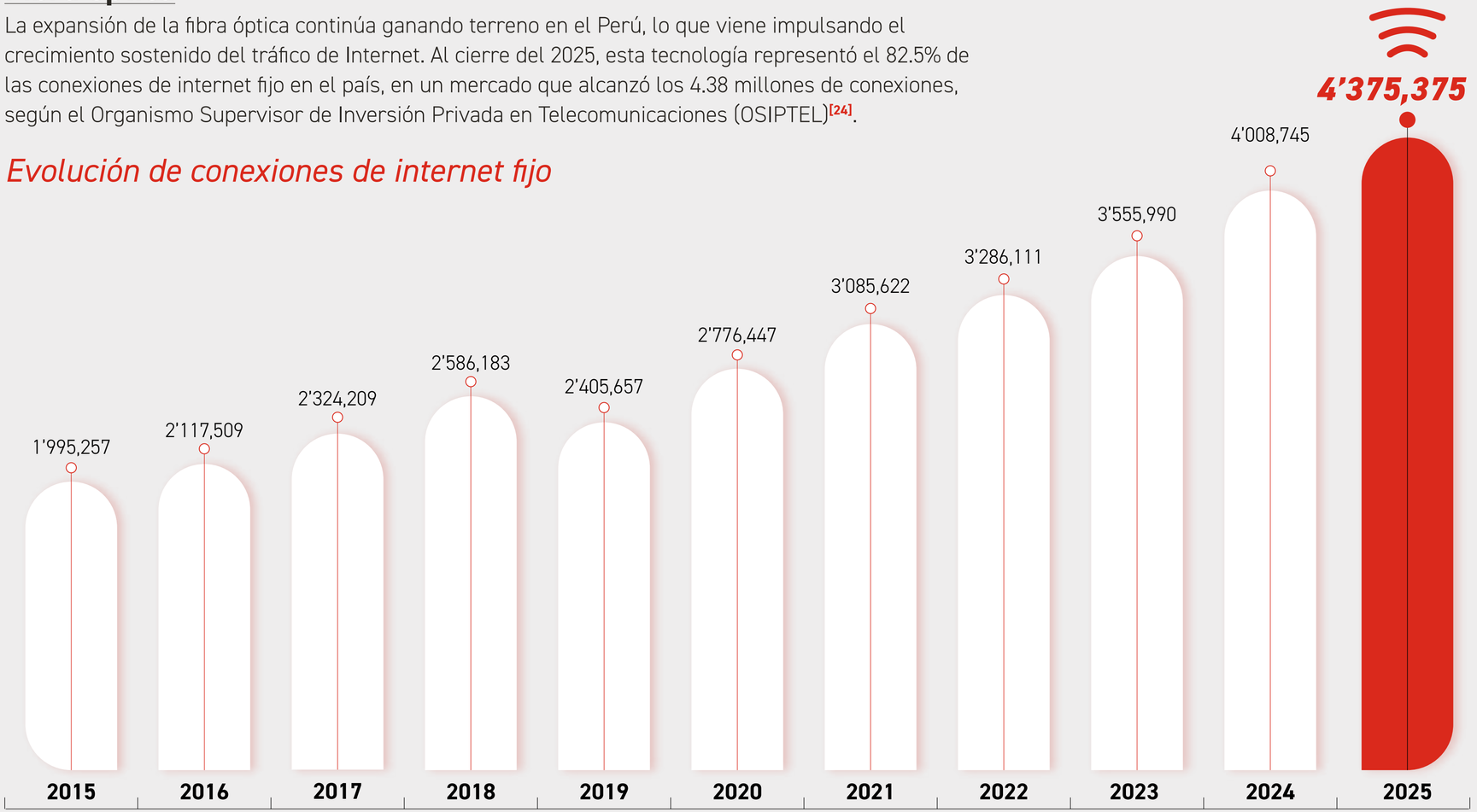
→ **Avanzar en el cumplimiento de los compromisos regulatorios** de cobertura en localidades y carreteras derivados de la adquisición de la banda de 3.5 GHz.



Fibra óptica

La expansión de la fibra óptica continúa ganando terreno en el Perú, lo que viene impulsando el crecimiento sostenido del tráfico de Internet. Al cierre del 2025, esta tecnología representó el 82.5% de las conexiones de internet fijo en el país, en un mercado que alcanzó los 4.38 millones de conexiones, según el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)[24].

Evolución de conexiones de internet fijo



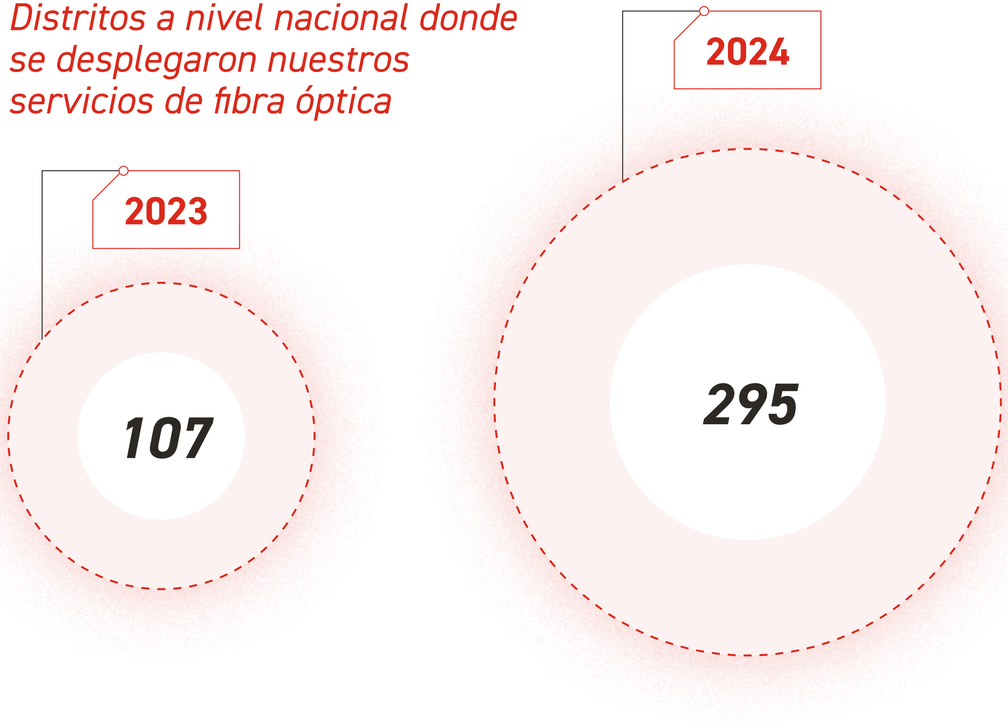
Reporte Estadístico - OSIPTEL

En Claro Perú nos posicionamos como líderes del segmento internet fijo en el Perú, superando a la competencia y reafirmando nuestro compromiso de brindar una conectividad de mayor velocidad, estable y de calidad para nuestros clientes.

Durante el 2025, incrementamos en 8% la cantidad de distritos con servicio de fibra óptica respecto al 2024, alcanzando presencia en 229 distritos a nivel nacional.

[24] Fuente: *https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/990/Reporte%20Estad%c3%adstco_01_2026.pdf?sequence=1&isAllowed=y*

Distritos a nivel nacional donde se desplegaron nuestros servicios de fibra óptica



Hito 2025

Impulsamos la modernización de las redes fijas legadas hacia tecnología FTTH y avanzamos en la migración de clientes desde redes híbridas de fibra coaxial hacia servicios 100% fibra óptica.

Reto 2026

➔ Duplicar el ritmo de migración de clientes de redes tradicionales hacia redes FTTH.

Incremento de cobertura de servicios fijos

2023

89%

2024

112%

2025

Incrementamos en ***101%*** **en cobertura de servicios fijos** respecto al 2024.

Crecimiento de nuestra base de clientes de servicios fijos 100% fibra óptica

2023

56%

2024

65%

2025

Nuestra base de clientes creció en ***46%*** **a finales del 2025.**

Canon por Cobertura

Es un mecanismo asociado a compromisos de inversión asumidos con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), que permite convertir el pago por uso del espectro radioeléctrico, medio que hace posibles los servicios que brindamos, a la expansión de infraestructura y modernización tecnológica en áreas rurales sin cobertura.

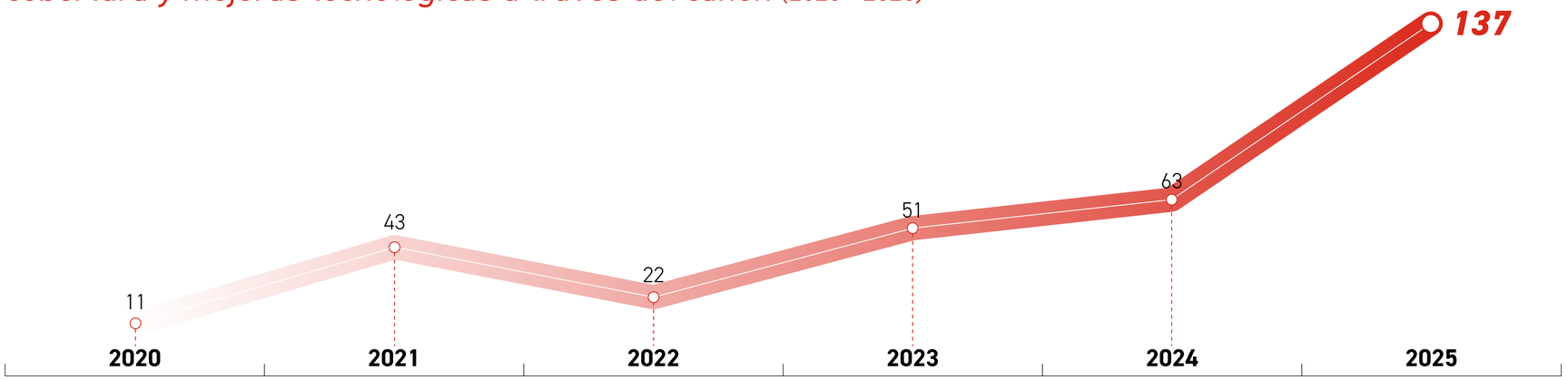
A través de esta figura, implementamos proyectos de infraestructura y actualizaciones tecnológicas en distintas zonas del país en cumplimiento del Coeficiente de Expansión de Infraestructura (CEI).

Como parte de los compromisos asumidos en la licitación de bandas, se contempla la implementación de cobertura 4G en centros poblados definidos, la cobertura en carreteras establecidas y la provisión de servicios de internet a colegios y universidades a nivel nacional.

El desarrollo de estos proyectos implica un proceso de relacionamiento directo con las comunidades beneficiadas. Previo a la instalación de infraestructura, realizamos reuniones informativas y asambleas para explicar los beneficios de la conectividad, entre ellos, el acceso a la educación, el emprendimiento y la telemedicina, así como atender preocupaciones sobre posibles impactos de las antenas.

El nivel de aceptación varía según la comunidad, por lo que el diálogo cercano y el respeto a las costumbres locales son elementos clave en cada proceso de implementación.

Historial de proyectos de desarrollo de infraestructura de cobertura y mejoras tecnológicas a través del canon (2020 - 2025)[25]



[25] Localidades con infraestructura instalada.

Nuestra labor implica el relacionamiento directo con las comunidades.

Realizamos actividades informativas dirigidas a toda la población, desde niños hasta adultos mayores.

Norma Díaz
GERENTE DE ALIANZAS Y RELACIONES GUBERNAMENTALES

Localidades impactadas por departamento mediante el Canon por Cobertura 2024-2025 implementadas en el periodo reportado



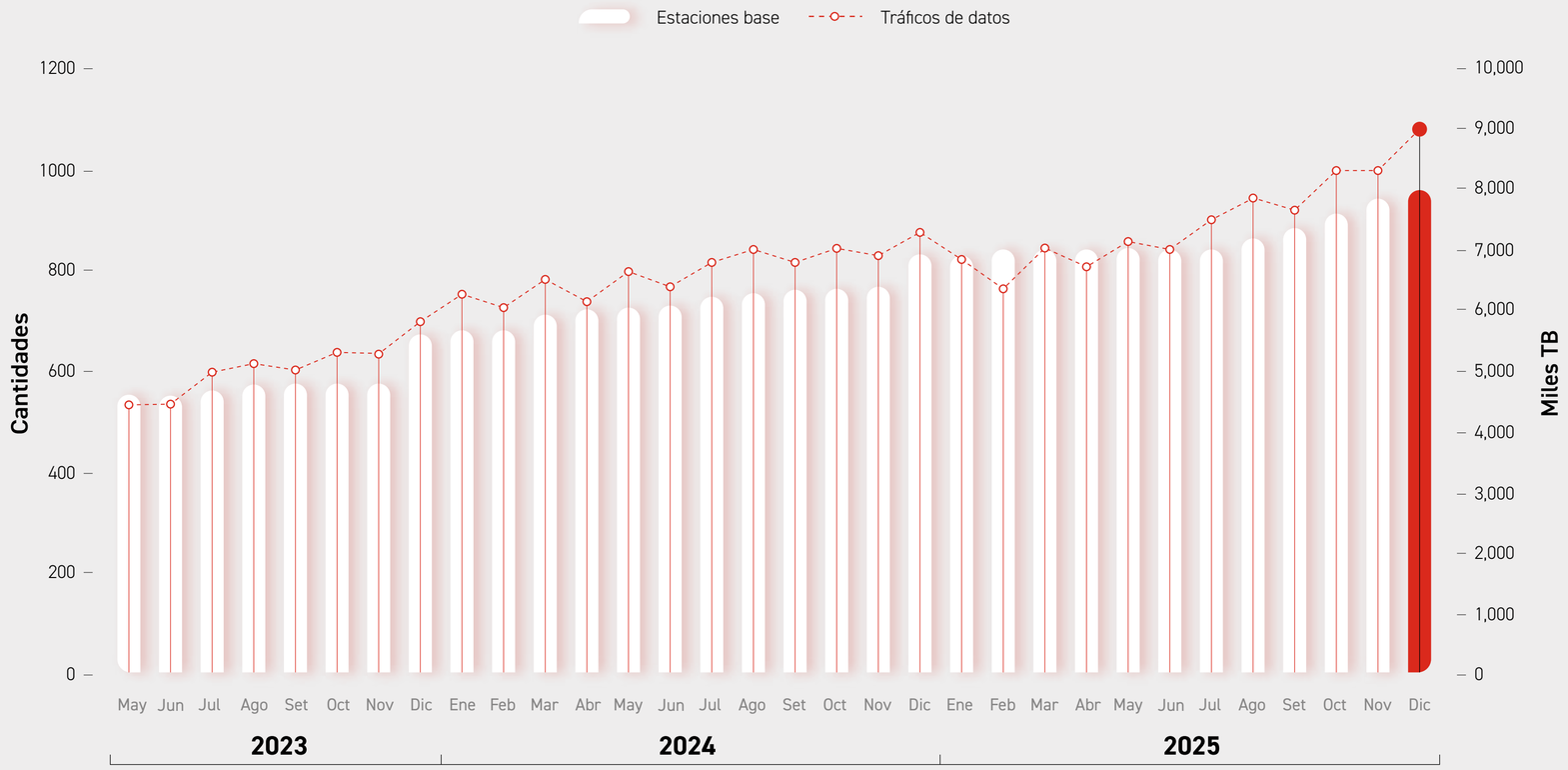
Reto 2026

➔ Continuar avanzando con los compromisos asociados con el canon 2026, contribuyendo a ampliar la cobertura a lo largo del país.

Crecimiento del tráfico de datos móviles (MB) en los últimos 3 años

Desde la implementación de la cobertura en las localidades del canon, el tráfico de datos móviles registró un crecimiento de 23.9% al cierre del 2025 respecto al mismo periodo del año anterior. Este resultado evidencia una mayor adopción de los servicios de telecomunicaciones por parte de la población, contribuyendo al cierre de brechas de conectividad y al fortalecimiento de la inclusión digital de las zonas beneficiadas.

Tráfico acumulado canon (MB)



Hitos 2025

El tráfico de datos móviles en las localidades beneficiadas por el canon superó los 8 mil millones de MB al cierre de 2025, lo que refleja una creciente adopción de los servicios de conectividad.

41,928 beneficiados en 137 localidades rurales mediante proyectos asociados al Canon por Cobertura. Además, hemos impactado con cobertura 4G a localidades aledañas a las contempladas en el compromiso del Canon, lo que permitió beneficiar a más de 165 mil habitantes distribuidos en 766 centros poblados.

S/ 22'822,806 es la inversión asociada a sitios canon entre el 2024 y el 2025.

Inclusión y habilidades digitales

Sabemos que la conectividad genera mayor valor cuando las personas cuentan con las habilidades y herramientas necesarias para aprovecharla plenamente.



Durante el 2025, impulsamos iniciativas orientadas a fortalecer la inclusión y las habilidades digitales a través de los programas de ***Accesibilidad en la Atención al Cliente, Aprende con Claro, Educación Digital y Niñas STEM.***

Accesibilidad en nuestros Centros de Atención al Cliente

En Claro Perú buscamos garantizar que todas las personas accedan a nuestros servicios y reciban una atención sin barreras en igualdad de condiciones. Por ello, durante el 2025 nuestro foco se centró en fortalecer la atención inclusiva, accesible y equitativa para clientes con discapacidad auditiva y quechuahablantes mediante la implementación de soluciones tecnológicas en nuestros Centros de Atención al Cliente (CAC), propios y externos, así como en distribuidores autorizados a nivel nacional, que facilitan la comunicación y mejoran la experiencia de este importante grupo de usuarios.

Esta labor demuestra nuestro compromiso con la inclusión y accesibilidad de todas las personas y se lleva a cabo a través del programa de Atención Inclusiva, el cual obtuvo el Premio de Diversidad, Equidad e Inclusión en la cuarta edición de los Premios ESG de SEMANAeconómica.

Iniciativas 2025

Intérprete virtual en Lengua de Señas Peruana (LSP)

En alianza con la Asociación de Sordos Región Lima (Assoreli) implementamos el servicio de interpretación virtual en Lengua de Señas Peruana mediante videollamada, disponible durante todo el horario de atención en los 48 CAC a nivel nacional. De esta forma, cualquier cliente con discapacidad auditiva puede comunicarse con un intérprete profesional en tiempo real, sin importar su ubicación, garantizando una atención fluida, accesible y de calidad.

Logros

- **71 atenciones durante el año.**
- Cobertura en **Lima, Sur, Centro y Norte del Perú.**

Atención virtual en quechua

En colaboración con MDY y FORTEL, empresas especializadas en servicios de *contact center*, implementamos la atención virtual en quechua mediante cabinas de telepresencia, cuya atención está a cargo de asesores bilingües capacitados en los procesos operativos de Claro. Este servicio permite que los clientes quechuahablantes gestionen sus servicios y resuelvan consultas en su lengua materna, de manera autónoma y sin depender de terceros.

Logros

- Habilitación de **154 cabinas a nivel nacional.**
- Realización de **120 atenciones durante el año.**
- Cobertura en **Lima, Sur, Centro y Norte del Perú.**

Alfabetización digital - Aprende con Claro

A través de nuestra plataforma gratuita y de acceso libre Aprende con Claro promovemos la educación digital y el uso responsable de la tecnología al público en general. Ofrece contenidos prácticos y accesibles que buscan fortalecer las habilidades digitales y acercar oportunidades de aprendizaje a distintos segmentos de la población.



Niños y adolescentes

Reforzar el aprendizaje y desarrollar habilidades digitales desde temprana edad.



Adultos y personas mayores

Fortalecer su relación y familiaridad con la tecnología.



Profesionales, emprendedores, docentes y familias

Acompañar el desarrollo digital y promover el uso seguro y responsable de la tecnología.

En ese sentido, en el 2025 potenciamos nuestro rol educativo con un enfoque especial en el entorno familiar, abordando temáticas clave como:

- Control parental y navegación segura
- Protección de menores en entornos digitales
- Prevención del ciberacoso y el *bullying*

Este enfoque responde también a uno de los riesgos Ambiental, Social, Laboral y Gobernanza (ASLG) identificados: la necesidad de capacitar a niños, padres y docentes en el uso responsable de la tecnología y en la prevención del *ciberbullying*, en un contexto de creciente conectividad y exposición digital desde edades tempranas.

A través de Aprende con Claro, reafirmamos nuestro compromiso con una inclusión digital más amplia, promoviendo el acceso al aprendizaje continuo y contribuyendo al desarrollo de personas y comunidades más preparadas para el futuro.

*Reto **2026***

- **Potenciar nuestro rol educativo** en el uso responsable de la tecnología en el entorno familiar, escolar y universitario **a través de la plataforma Aprende con Claro.**

Líneas de formación

Educación digital	Alfabetización digital, habilidades tecnológicas y uso responsable de Internet.
Capacitación para el trabajo y emprendimiento	Cursos orientados al fortalecimiento de habilidades laborales y emprendimiento.
Herramientas tecnológicas	Tutoriales y recursos para aprovechar aplicaciones y herramientas digitales.
Seguridad en línea	Buenas prácticas para proteger la información personal y navegar de forma segura.
Educación académica	Materiales de apoyo para estudiantes y docentes.
Recomendaciones útiles	Consejos prácticos para un uso más eficiente y consciente de la tecnología.



Programa de Educación Digital

Nuestra Red de Voluntarios Claro Perú se ha convertido en un aliado estratégico en nuestro objetivo de generar espacios inclusivos donde todos puedan sentirse capaz de participar en un mundo cada vez más conectado. Uno de estos espacios es el programa de Educación Digital liderado por los voluntarios. Esta iniciativa brinda capacitación y acompañamiento a personas en situación de vulnerabilidad, especialmente, mujeres y adultos mayores, con el objetivo de fortalecer sus habilidades digitales y ampliar sus oportunidades de desarrollo.

Logro

- Más de **100 personas participaron en sesiones de alfabetización y educación digital** orientadas al fortalecimiento de sus habilidades tecnológicas. Los beneficiaros fueron, principalmente, mujeres.

El programa ofrece los siguientes módulos:

Alfabetización digital	Fortalecimiento de habilidades básicas para el uso de herramientas tecnológicas.
Educación digital	Promoción del aprendizaje y adaptación al entorno digital.
Empleabilidad	Desarrollo de habilidades para la inserción laboral con el uso de herramientas digitales.
Habilidades blandas a través de las TIC	Fortalecimiento de capacidades de comunicación e interacción mediante Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

El ciberbullying evidencia la necesidad de fortalecer la capacitación digital dirigida a niños, padres y docentes.

La alfabetización digital es clave para promover un uso positivo, seguro y responsable de Internet.

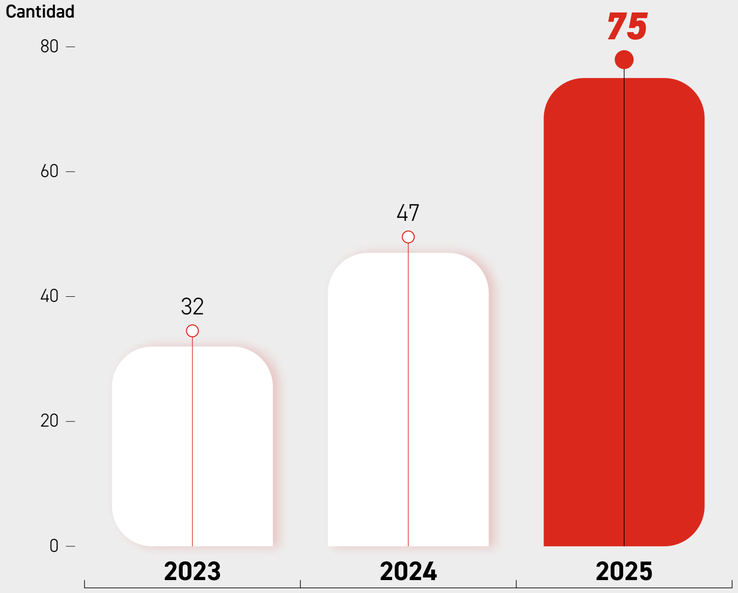
Elisa Munares
DIRECTORA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

Programa Niñas STEM

Desde hace más de dos años, promovemos el interés de las niñas y adolescentes, hijas de colaboradores, por la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas (STEM) a través del programa Niñas STEM, una iniciativa impulsada por la Dirección General y la Dirección de Gestión Humana para contribuir a la reducción de las brechas de género en estas disciplinas.

El programa incluye talleres de robótica con piezas LEGO, visitas a nuestras instalaciones y al Centro de Operaciones de Red (NOC), así como espacios de sensibilización para madres y padres, con el fin de fomentar el interés y acompañamiento en la elección de carreras STEM.

Alcance del programa Niñas STEM



En el 2025, ampliamos el alcance de la iniciativa, permitiendo la participación de 75 niñas y adolescentes. *Además, trabajamos junto a aliados estratégicos para fortalecer su impacto y promover una sociedad más inclusiva.*



Inversión social y ***relacionamiento comunitario***

GRI 3-3, **Claro**-1, **SASB- TC-TL**- 440

El impacto social de nuestras iniciativas se fortalece a través de la Red de Voluntarios, integrada por colaboradores y sus familias que, de manera voluntaria y solidaria, participan en acciones alineadas con nuestra estrategia de responsabilidad social. Estas iniciativas buscan contribuir al bienestar de las comunidades donde operamos y generar valor para el país.

En el 2025, el voluntariado corporativo continuó consolidándose como una herramienta relevante para fortalecer nuestro enfoque de sostenibilidad empresarial.

Durante el 2025, implementamos 23 actividades sociales, que implicaron:

+1,900 horas
de voluntariado y participación de 194 voluntarios de distintas áreas de la empresa.

96%
de satisfacción
de los voluntarios respecto a las actividades realizadas.

Colaboración y trabajo articulado con
15 organizaciones sociales.

Actividades por eje del voluntariado corporativo

Educativo

Alfabetización y educación digital
Fortalecimos las habilidades digitales y tecnológicas de más de 100 participantes, principalmente, mujeres a través de sesiones de formación y alfabetización digital.

Ambiental

Limpieza de playas
Retiramos de las playas de Magdalena (Lima) y Huanchaco (Trujillo) 400 kg de residuos, sobre todo, plásticos, los cuales fueron gestionados por los municipios distritales correspondientes.

Arborización
Plantamos más de 1,000 árboles y arbustos en Lima, Arequipa y Trujillo, en alianza con la Municipalidad Metropolitana de Lima, Servicios de Parques de Lima y el Gobierno Regional de La Libertad.

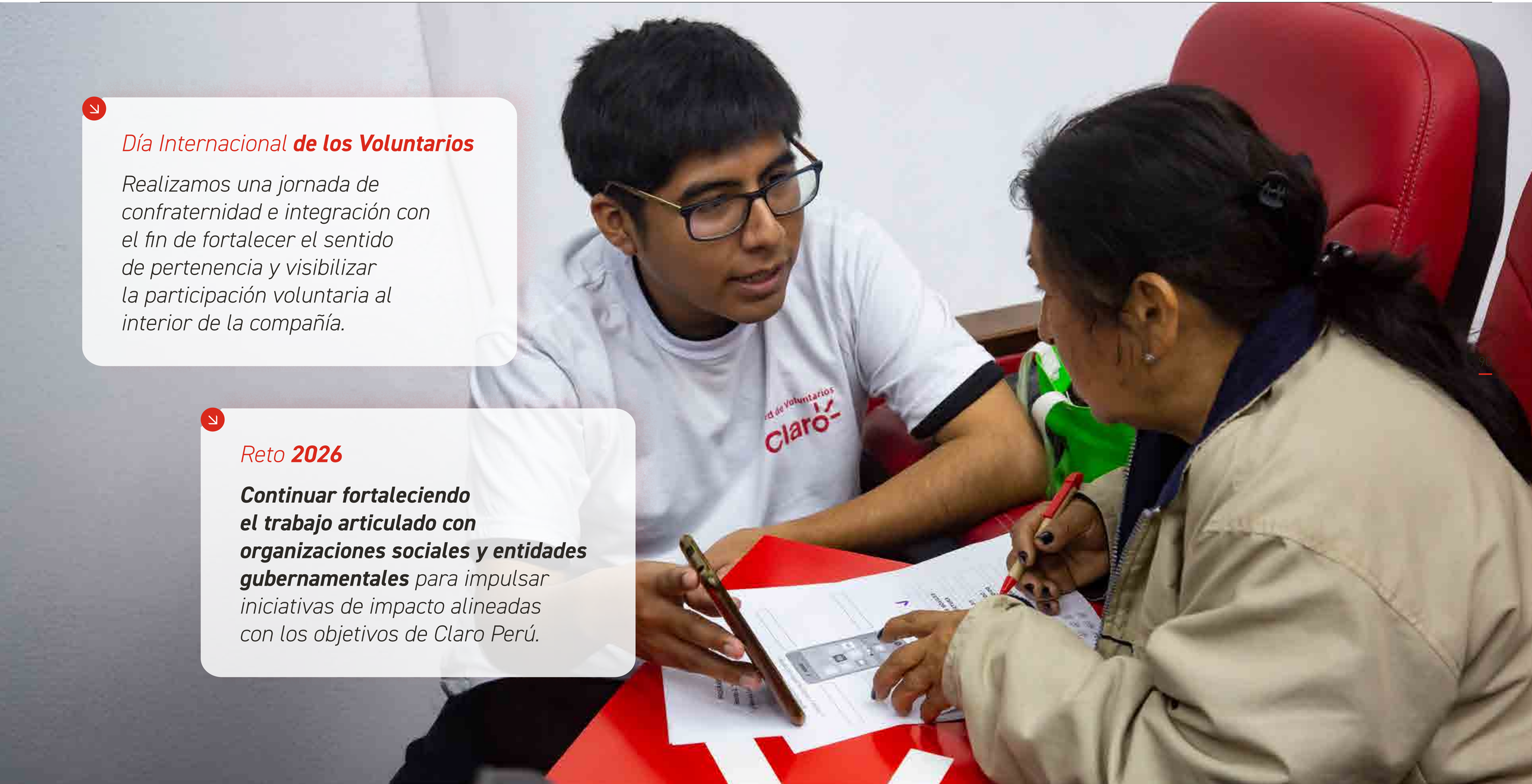
Sensibilización ambiental
Brindamos información sobre segregación de residuos y reciclaje de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) a 270 estudiantes de la Universidad Privada del Norte (UPN) en los campus de Lima y Trujillo.

Social

Protección animal
Desarrollamos actividades de limpieza, mantenimiento y cuidado en el albergue Patitas de Santa Eulalia. Los beneficiarios: 120 canes.

Apoyo logístico con fines sociales
Colaboramos con la organización Operación Sonrisa en jornadas que permitieron realizar 83 cirugías gratuitas a pacientes con fisura labio palatina. Asimismo, nuestros voluntarios apoyaron en la preparación y atención de 180 usuarios del Comedor Santa Teresita de la Beneficencia de Lima.

Acompañamiento social
Realizamos dos visitas al Hogar Canevaro para acompañar a más de 100 adultos mayores, así como dos jornadas en albergues infantiles, beneficiando a cerca de 80 niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad.



Día Internacional ***de los Voluntarios***

Realizamos una jornada de confraternidad e integración con el fin de fortalecer el sentido de pertenencia y visibilizar la participación voluntaria al interior de la compañía.

Reto ***2026***

Continuar fortaleciendo el trabajo articulado con organizaciones sociales y entidades gubernamentales *para impulsar iniciativas de impacto alineadas con los objetivos de Claro Perú.*

Experiencia y ***satisfacción del cliente***

GRI 3-3

En Claro Perú, trabajamos constantemente para mejorar nuestros servicios y productos, con foco en la calidad y confiabilidad del servicio, la transparencia en la información comercial y la eficiencia de los canales de atención, incluyendo la gestión de reclamos y canales presenciales, telefónicos y digitales.

De ahí que evaluamos de forma continua la satisfacción de nuestros clientes, recogiendo retroalimentación para identificar mejoras e impulsar soluciones que fortalezcan relaciones duraderas basadas en la confianza.

La gestión de este tema material es liderada por las áreas de Investigación de Mercado, Servicios de Valor Agregado, Planeamiento y Control de Gestión, Admisión de Clientes, Experiencia al Colaborador y Experiencia en Atención Presencial. Este compromiso es reconocido por el OSIPTEL, que nos posiciona en el primer lugar del Ranking de Calidad de Atención al Usuario por tercer año consecutivo.

Suscriptores por tipo de sector

Clientes-1, 2

Al cierre de este año, alcanzamos 13'053,847 líneas móviles y 1'996,975 servicios fijos, reflejando un crecimiento de 4.3% y 4.4%, respectivamente, con relación al año anterior. Estos resultados evidencian la confianza de nuestros clientes en la calidad de nuestros servicios y el compromiso de Claro Perú con una oferta comercial sólida y una cobertura en constante expansión.

Año	2023	2024	2025
Móviles (línea)	12'510,006	12'732,049	13'053,847
Fijos (UGIS)	1'913,192	1'924,797	1'996,975



Canales de atención

Claro-5

En Claro Perú nos preocupamos por ofrecer a nuestros clientes y grupos de interés canales de atención que facilitan una comunicación directa y una atención ágil y eficiente de sus necesidades.

Canales de autoatención (digitales)

- **Autoasistido:** Los clientes son atendidos sin la ayuda de un agente.
- **Asistido:** Requieren de un asesor.

Nuestros principales canales digitales de atención son Mi Claro App y WhatsApp (Claro Bot) a través de los cuales los clientes acceden a soporte, realizan consultas y gestionan distintos servicios.

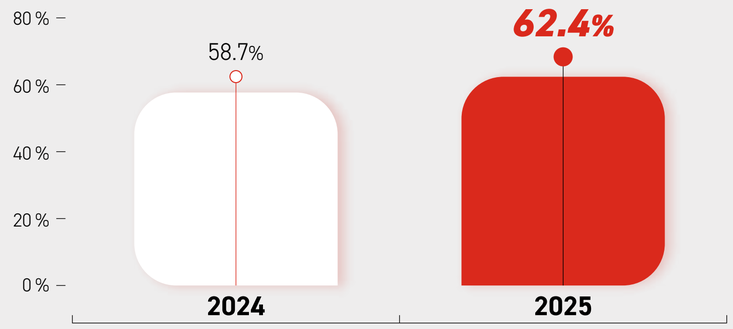
Durante el año, continuamos impulsando el crecimiento de los canales digitales autoasistidos, con el objetivo de fortalecer la experiencia del cliente y facilitar una atención más ágil y eficiente.



Mi Claro App

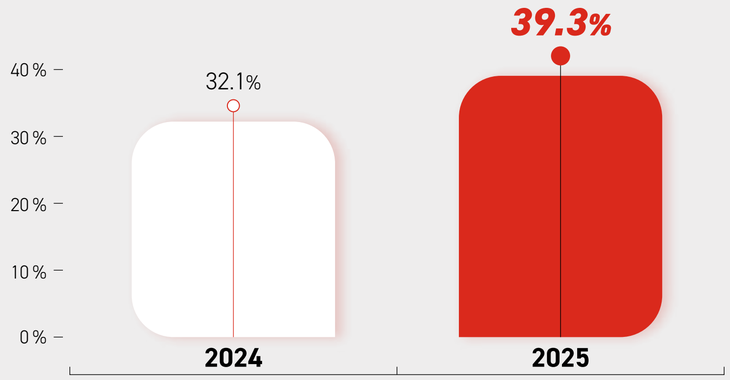
En el 2025, la penetración de Mi Claro App sobre el parque total de clientes alcanzó el 81.8%, lo que representó un crecimiento de 3.5 puntos porcentuales respecto al año anterior. Asimismo, la penetración de clientes móviles que descargaron y utilizaron la aplicación por primera vez registró un incremento de 3.7 puntos porcentuales (62.4% promedio en el 2025 frente a 58.7% en el 2024).

Crecimiento de la penetración de Mi Claro App sobre el parque total de clientes Claro



Durante el año, el uso mensual de la aplicación alcanzó al 32.1% de los clientes de Claro y al 39.3% del total de usuarios registrados en Mi Claro.

Penetración de clientes móviles de Claro Perú que descargaron y utilizaron la aplicación por primera vez



Logros

- **3.2 millones de líneas móviles utilizaron la aplicación mensualmente,** generando un promedio de 33.5 millones de transacciones al mes.
- **1.2 millones de clientes accedieron mensualmente mediante su contraseña única,** realizando 22.2 millones de transacciones asociadas a sus servicios Claro.
- **En conjunto, se registró un promedio de 55.7 millones de transacciones mensuales,** superando los 53 millones alcanzados en el 2024.

WhatsApp (Claro Bot)

Nuestro canal oficial de atención vía WhatsApp (ClaroBot) alcanzó un promedio de 395 mil conversaciones mensuales durante el 2025. Este resultado se dio en un contexto de transición tecnológica debido a que, desde la segunda quincena de julio, se realizó la migración de la plataforma de atención de Microsoft hacia AIVO Engageware.

Respecto al TNPS de ClaroBot, en dicho periodo se alcanzó un promedio de 20%, equivalente a un incremento de 2 puntos porcentuales frente al 2024. Asimismo, considerando únicamente la nueva plataforma implementada durante el segundo semestre del año, el TNPS promedio ascendió a 40%, lo que representa una mejora de 22 puntos porcentuales respecto al año anterior.

Actívalo tú mismo

En el 2025, continuamos fortaleciendo las transacciones en nuestros canales de autoatención, impulsando la autonomía de los clientes y promoviendo el uso de la aplicación Actívalo tú mismo.

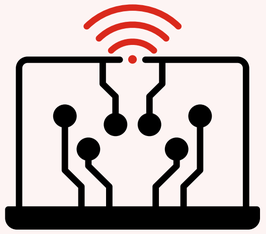


16
campañas digitales
a través del contenedor de Claro para fortalecer el *awareness* de la aplicación, alcanzando un total de 3.1 millones de impresiones.



+200 mil
chips Actívalo tú mismo en más de 2,000 puntos de venta a nivel nacional, incluyendo máquinas expendedoras ubicadas en distintos centros comerciales.

Hito 2025



Mantuvimos la comercialización de chips ATM en tiendas de conveniencia, fortaleciendo los canales de acceso y autoatención para nuestros clientes.

Retos 2026

- **Expandir la disponibilidad de chips ATM** en los puntos de venta de recarga a nivel nacional.
- **Instalar máquinas expendedoras de chips y accesorios** en universidades privadas y nacionales.
- **Impulsar la aplicación Activa Tu Claro** para lograr su preinstalación en todos los equipos comercializados por Claro Perú, facilitando la autogestión de la activación de líneas móviles prepago y postpago mediante un sistema virtual de verificación biométrica enlazado con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC).

Ecosistema de canales de autoatención



Canales tradicionales

Claro-6

Con el propósito de impulsar una atención más cercana, accesible y multicanal, y enfocada en la Experiencia del Cliente, la Experiencia Comercial y la Experiencia del Colaborador, durante el 2025 continuamos fortaleciendo nuestros canales presenciales, de autoatención y atención remota con soluciones virtuales y dispositivos ATM que contribuyen a una experiencia más ágil y eficiente.

Durante el año, registramos más de 5 millones de atenciones. El 59.4% se realizó en módulos presenciales, reafirmando la importancia del contacto directo con nuestros clientes. Asimismo, el 12.3% utilizó módulos de autoatención, reflejando una mayor adopción de soluciones ágiles y autónomas.

Por otro lado, el 14.7% de las atenciones se realizó en ventanillas de recaudación y el 13.6% a través de canales remotos de telepresencia, lo que evidencia el crecimiento de las soluciones digitales y su contribución a una experiencia alineada a las necesidades de nuestros clientes.

Visitas de los canales tradicionales

Canal de atención	Total 2025	%
Atención con asesor	3'380,289	59.4%
Rec Caja	834,187	14.7%
Telepresencia	771,958	13.6%
Chip Kreatec	423,188	7.4%
Rec ATM	276,760	4.9%
Total de visitas	**5'686,382**	**100%**

Al cierre del 2025, contamos con 218 dispositivos de autoatención:

57 ATM
para realizar pagos de recibos.

60 ATM
para reposición de chip y otras consultas.

101 ATM
cabinas para la atención remota a través de videollamada.



Desarrollamos iniciativas orientadas a fortalecer la experiencia del cliente en los Centros de Atención al Cliente (CACs) y optimizar la comunicación comercial, así como mejorar la visibilidad de productos y servicios.

Activaciones de marcas móviles

Realizamos más de 6,400 activaciones a nivel nacional para fortalecer la interacción con nuestros clientes y mejorar la visibilidad de productos y campañas comerciales en puntos de venta.

Campañas de comunicación comercial

Implementamos campañas segmentadas mediante el envío de más de 5 millones de SMS y mensajes comerciales, promoviendo información oportuna sobre ofertas, lanzamientos y servicios.

Soporte a promotores externos

Contamos con el apoyo de más de 310 promotores para fortalecer la orientación al cliente y contribuir a una atención más cercana e informada.

Podios y mesas de exhibición

Implementamos más de 130 espacios de exhibición en los CACs, facilitando la interacción directa con equipos y mejorando la experiencia de compra.

Paredes de accesorios en Centros de Atención y Ventas

Incorporamos espacios de exhibición de accesorios en 16 Centros de Atención y Ventas, alcanzando más del 70% de cobertura de la red. Esta iniciativa contribuyó a optimizar la exhibición del portafolio y fortalecer la venta cruzada.

Nuevos formatos de exhibición y experiencia

Implementamos formatos interactivos y espacios especializados, incluyendo el formato Casa Conectada Xiaomi y la actualización de muebles de exhibición en 9 CACs.

Preciarios digitales

Implementamos preciarios digitales en 12 CACs, modernizando la comunicación de precios y promociones en tiempo real y contribuyendo a reducir el consumo de materiales impresos.

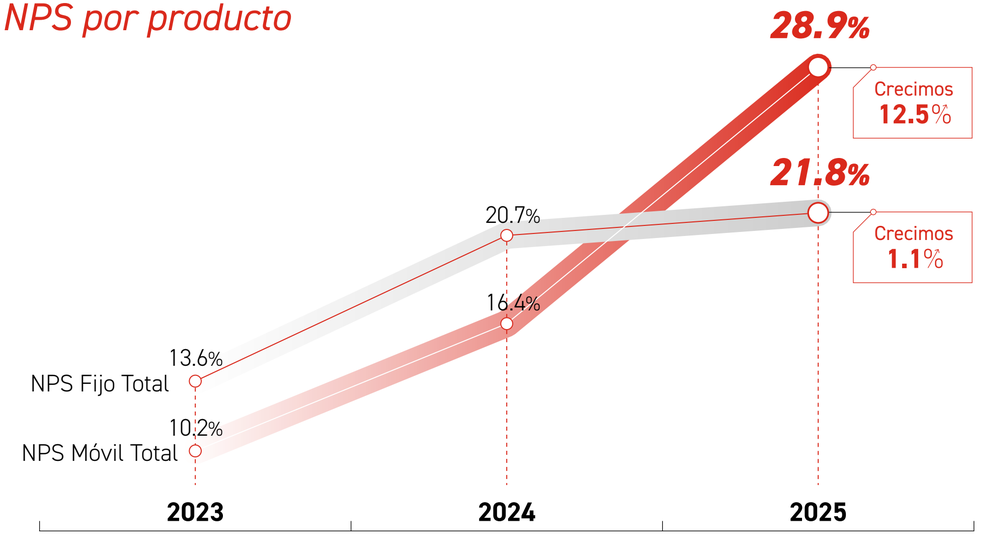
Experiencia y satisfacción de clientes

Realizamos evaluaciones de usabilidad que analizan la facilidad de uso y la experiencia en nuestros principales canales digitales, complementando la medición del *Net Promoter Score* (NPS) transaccional para una evaluación específica por canal de atención.

Claro-*3*

Como resultado, registramos un incremento en el índice de satisfacción a nivel de producto respecto al año anterior, alcanzando un crecimiento de 12.5% en móvil y 1.1% en fijo.

NPS por producto



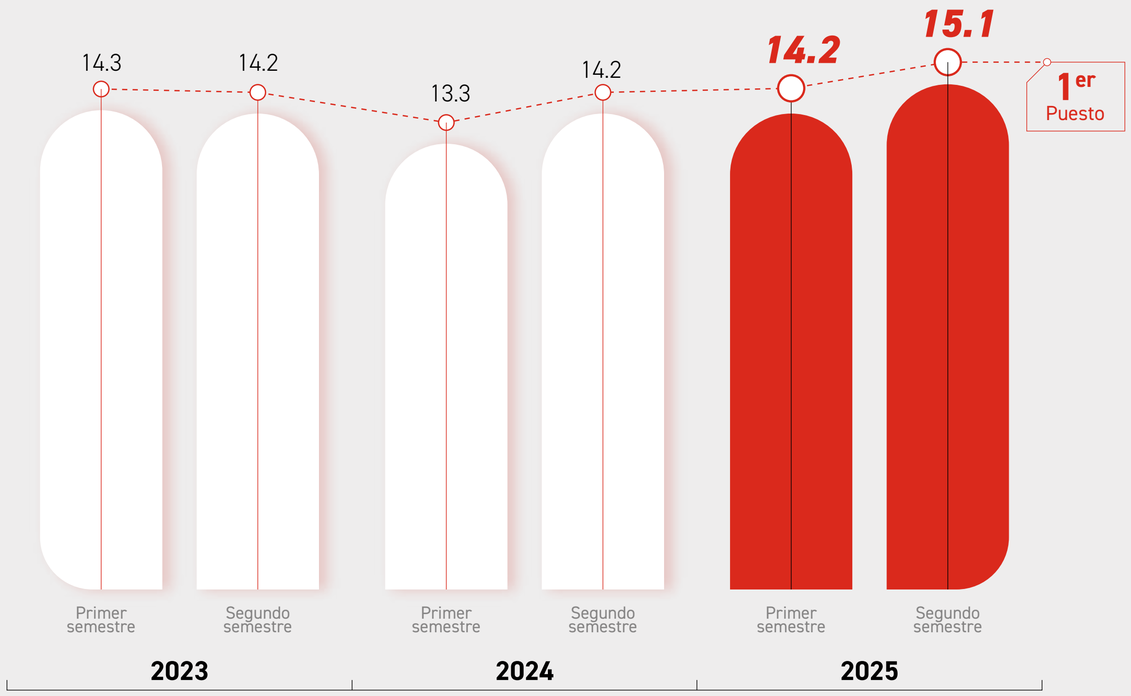
Hacia el 2026, continuaremos realizando mediciones periódicas de la Escala de Usabilidad del Sistema (SUS, por sus siglas en inglés), complementándolas con análisis cualitativos y la implementación de mejoras en diseño y experiencia a través de pruebas y validaciones con clientes para impulsar eficiencias en la compañía.

Lideramos el Ranking de Calidad de Atención al Usuario

En el 2025, nuevamente lideramos el Ranking de Calidad de Atención al Usuario de OSPITEL, lo que refleja nuestro compromiso de facilitar el acceso a información correcta, clara y confiable a nuestros clientes desde cualquier lugar. Obtuvimos una calificación de 15.1 en el primer semestre. Dicha evaluación mide seis aspectos de la calidad de atención al usuario[26]:

- **Accesibilidad**
- **Digitalización**
- **Capacidad de respuesta**
- **Empatía**
- **Veracidad**
- **Cumplimiento de lo prometido**

Ranking de Calidad de Atención al Usuario



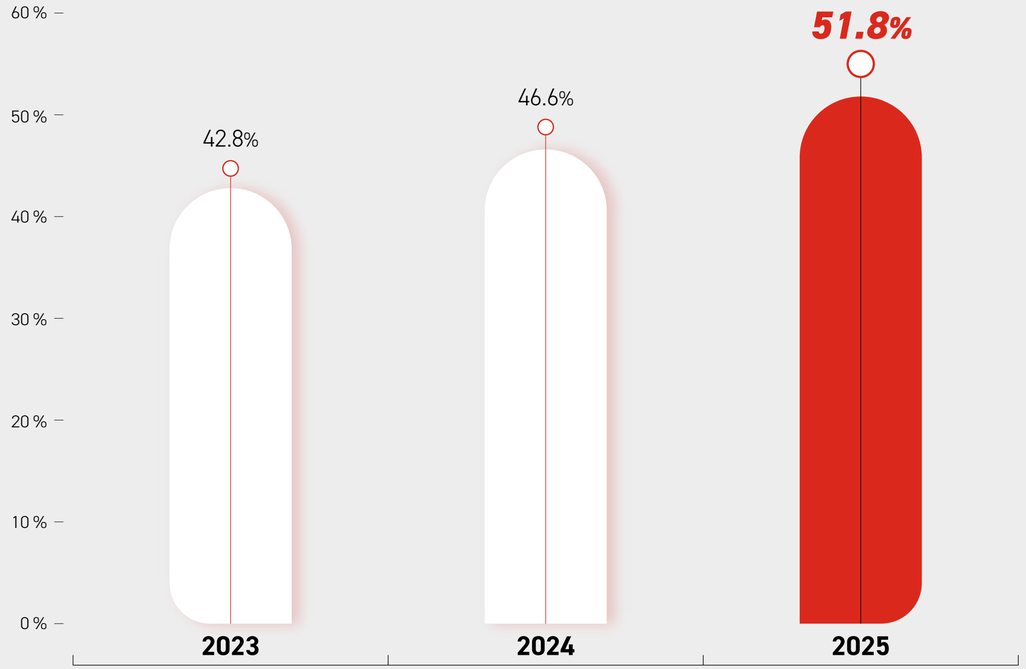


[26] Fuente: Ranking de Calidad de Atención al Usuario (segundo semestre de 2025) https://sociedadtelecom.pe/2026/07/03/ranking-de-calidad-de-atencion-al-usuario-segundo-semestre-de-2025/#popup



Satisfacción de clientes

En Claro Perú medimos la satisfacción de nuestros clientes con la finalidad de mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios, para ello realizamos evaluaciones de usabilidad que analizan la facilidad y satisfacción de los principales canales digitales.



En el 2025, nuestros resultados respecto al índice de satisfacción de clientes atendidos han tenido un incremento de 5.2 puntos porcentuales con relación al 2024. Este logro nos motiva a seguir esforzándonos en mejorar este importante indicador, por lo que continuaremos con las mediciones periódicas el año siguiente, complementándola con análisis cualitativo, proponiendo mejoras en diseño y haciendo pruebas con nuestros clientes para lograr eficiencias para la compañía.

Gestión y experiencia de clientes corporativos

En el 2025, fortalecimos la experiencia de nuestros clientes corporativos mediante iniciativas orientadas a la digitalización, automatización y personalización de la atención. ***Buscamos representar la voz y necesidades del cliente, promoviendo una atención cercana, ágil y eficiente.***

Para ello, contamos con canales de atención diferenciados según el perfil y preferencias de cada cliente, lo que nos permite gestionar de manera personalizada a alrededor de **10,000 clientes corporativos,** desde atención directa con personal especializado hasta canales como correo electrónico, gestión telefónica y WhatsApp.

Para el seguimiento de la experiencia y satisfacción de nuestros clientes corporativos, contamos con indicadores clave que nos permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de atención.

Indicador	2025 (%)
TNPS	95.8
CTL	26.2
Notas de crédito	0.3

*Iniciativas **2025***

- **Impulsamos el canal de WhatsApp** mediante la incorporación de automatizaciones, con el objetivo de mejorar en rapidez y eficiencia en la atención al cliente y avanzar hacia una gestión más preventiva.
- **Implementamos transacciones automáticas** para atender las necesidades de los clientes de manera más ágil, reduciendo la carga operativa del personal y optimizando los tiempos de respuesta.



*Prácticas de **marketing** **y ventas responsables***

Desde Claro Perú promovemos prácticas comerciales transparentes y responsables en la oferta y comercialización de nuestros productos y servicios, asegurando que la información dirigida a clientes y usuarios sea clara, verificable y alineada con la normativa aplicable en materia de protección al consumidor y competencia desleal.

La gestión de este objetivo cuenta con la participación de las áreas comerciales, marketing, finanzas, auditoría, legal y regulatorio, además del soporte de estudios externos en casos de mayor complejidad. Nuestro enfoque se sustenta principalmente en la normativa de protección al consumidor, relacionada con la idoneidad de los servicios, deber de información y atención de reclamos, y en la normativa vinculada a competencia desleal, orientada a prevenir publicidad engañosa y prácticas contrarias a la buena fe comercial.

Como parte de nuestra gestión preventiva y de mejora continua, contamos con mecanismos orientados a reducir riesgos asociados a incumplimientos regulatorios y posibles afectaciones a consumidores:

Procedimiento interno de revisión legal

Toda comunicación comercial, institucional, publicidad, contratos, términos y condiciones, promociones e información puesta a disposición por Claro al público en los distintos medios de comunicación cuenta con un flujo interno de elaboración y revisión antes de su difusión que involucra a las distintas áreas de la empresa incluyendo al equipo legal y regulatorio.

Documentación y registro de iniciativas y ofertas comerciales

Para el lanzamiento de productos y servicios, utilizamos documentos internos revisados de manera multidisciplinaria que dan cuenta de los alcances, características y términos y condiciones del portafolio de productos y servicios de Claro, facilitando su consulta y aplicación en la revisión legal y regulatoria de la comunicación de la oferta comercial.

Monitoreo de la competencia

Realizamos un seguimiento constante de la oferta y prácticas comerciales y publicitarias de otras empresas del sector para identificar posibles incumplimientos normativos y evaluar si corresponde realizar acciones preventivas o procedimientos formales ante el INDECOPI.

Evaluamos la efectividad de nuestra gestión a través del número de denuncias declaradas fundadas en última instancia por presuntas infracciones en temas de protección al consumidor y competencia desleal. Asimismo, analizamos los criterios resolutivos del INDECOPI en los casos seguidos contra Claro para detectar e implementar oportunidades de mejora vinculadas a procesos y experiencia del usuario contribuyendo a prevenir o minimizar contingencias asociadas al marco normativo.

Iniciativa ***2025***

- **Implementamos 8 capacitaciones dirigidas principalmente a equipos comerciales, marketing, cobranzas y personal CAC (jefes, supervisores y asesores).** Abordamos temas relacionados con comunicaciones publicitarias, promociones comerciales, lineamientos legales para *e-commerce,* marcas y derechos de autor, prevención de actos discriminatorios y cumplimiento del deber de atención preferente. El objetivo: reforzar y actualizar los lineamientos legales internos entre las áreas responsables.

Logro

+1,000 participaciones acumuladas

con un nivel promedio de satisfacción superior al 93%.

Líderes en Atención en Reclamos según OSIPTEL

En el 2025, según el OSIPTEL, Claro volvió a liderar el Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos del Servicio Público Móvil[27], superando el mínimo ponderado de 15 puntos. Este resultado refleja en una mejora sostenida del puntaje durante los últimos semestres, que pasó de 15,4 en el primer semestre de 2024 a 18,1 en el segundo semestre de 2025, evidenciando una evolución positiva en la gestión de la experiencia del cliente.

El ranking considera seis indicadores vinculados directamente a la calidad de la atención: incidencia de reclamos, solución anticipada, motivación de la resolución, rapidez de respuesta, apelaciones y quejas fundadas.

Semestre	Puntaje	Puesto
2024-01	15,4	Primer puesto
2024-02	17,3	Primer puesto
2025-01	17,5	Primer puesto
2025-02	18,1	Primer puesto

La sinergia entre la ley y la estrategia publicitaria es clave *para lograr una comunicación efectiva, transparente e innovadora.*

Nataly Obregón

JEFE DE COMPETENCIA Y RELAC. DE CONSUMO

[27] Ranking de Desempeño de la Atención de Reclamos del Servicio Público Móvil 2025 –S2 *https://sociedadtelecom.pe/wp-content/uploads/2026/04/Ranking-Reclamos-Moviles-2025-S2.pdf*



CAPÍTULO 4

*Haciendo posible un **mejor lugar de trabajo***

En este capítulo nos centraremos en los temas materiales de **Derechos Humanos y Relaciones Laborales, Gestión del Talento, Diversidad, Equidad e Inclusión, y Salud y Seguridad en el Trabajo (SST).** Asimismo, de acuerdo con nuestro Plan de Sostenibilidad 2025, estos temas están asociados a los siguientes objetivos, metas y progreso alcanzado.

ODS vinculado



Objetivo	Resultado	Meta	Progreso
Liderar en reputación corporativa y sostenibilidad, impactando positivamente desde el eje laboral	Lograr al 100% el Plan de Inclusión y Diversidad	100%	100%
	Cumplir al 100% el Plan de HSL	100%	100%
Hacer posible un lugar de trabajo diverso, inclusivo y seguro	Conseguir que el 80% de las empresas contratistas se adhieran a los requisitos de SST de Claro Perú	80%	94%
	Recertificar la norma ISO 45001 (ampliar alcance)	100%	100%

Hitos 2025

Ejecutamos
147,945 horas
de formación dirigidas a nuestros colaboradores, consolidando nuestra apuesta por el desarrollo continuo del talento.

Superamos las
10,000 horas
de formación en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), fortaleciendo la actualización de competencias en seguridad.

Efectuamos el Primer diagnóstico de Diversidad, Equidad e Inclusión, identificando brechas y oportunidades de mejora, acompañado de un programa de formación.

Recertificamos
Norma ISO 45001:2018
mediante auditoría externa, alcanzando cero no conformidades.

+300 colaboradores graduados del programa ASUME,
fortalecieron competencias de autoconocimiento, gestión emocional y convivencia.

Fortalecimos nuestro Programa de Bienestar Social para colaboradores y familiares: obtuvimos
+400 participantes mensuales
superando el 90% de satisfacción.

Retos 2026

- **Promover el buen uso de la inteligencia artificial** entre nuestros colaboradores.
- **Fortalecer la vigilancia médica mediante visitas presenciales** a sedes en provincia, trabajando *in situ* las observaciones detectadas.
- **Ampliar la participación en los programas de bienestar nutricional y apoyo psicológico.**
- **Innovar en los procesos de formación en SST** a través de herramientas de gamificación y contenidos visuales de alto impacto.
- **Fortalecer las iniciativas destinadas a la prevención del hostigamiento sexual laboral.**





Gestión del talento

GRI 3-3

Nuestros colaboradores representan nuestro principal activo. Ellos son clave para continuar fortaleciendo nuestro liderazgo en el sector telecomunicaciones, una industria dinámica, altamente tecnológica y competitiva, que requiere equipos preparados para responder a la evolución constante del sector, fortalecer capacidades digitales y técnicas especializadas, e impulsar la innovación y la adaptación a los cambios del entorno.

Desde la Dirección de Gestión Humana, lideramos esta gestión mediante una estrategia integral que abarca las distintas etapas de la trayectoria de nuestros colaboradores en la organización, desde la atracción y selección del talento hasta su desarrollo, desempeño y bienestar.

Nuestra gestión se sustenta en los siguientes lineamientos e instrumentos:

Política de Atracción y Selección del Talento	Establece los criterios y procesos para identificar y vincular a los mejores perfiles en función de las necesidades del negocio.
Política de Compensaciones	Garantiza un sistema de retribución justo, competitivo y alineado al desempeño y al valor del puesto.
Política de Igualdad y Respeto	Asegura que los procesos de atracción y desarrollo se efectúen libres de discriminación y en igualdad de oportunidades.
Plan de Desarrollo Individual	Orienta el crecimiento profesional de cada colaborador en función de sus capacidades y los objetivos de la organización.
Plan de Bienestar Social	Promueve el bienestar integral de los colaboradores como factor clave para la retención y el compromiso organizacional.
Política de Capacitación	Establece los lineamientos y criterios para el diseño e implementación de los programas de capacitación en la empresa alineados a la estrategia organizacional.

Equipo Claro

En Claro Perú apostamos por atraer y retener a los mejores talentos, valorando a las personas y su potencial por encima de cualquier requisito técnico. Impulsamos una gestión humana en constante mejora para mantener equipos altamente comprometidos y motivados.

Número de colaboradores por región

Región	2023	2024	2025
Lima	2,564	2,547	2,473
Centro	181	188	169
Norte	391	398	367
Sur	385	368	361
Total	**3,521**	**3,501**	**3,370**

GRI 2-7

Al cierre del 2025, contamos con un total de 3,370 colaboradores[28]*.* ***El 73.4% del personal contratado labora en la región Lima y el 26.6% en las regiones del Centro, Norte y Sur del Perú.***



[28] Para ver más detalles de los ingresos y ceses correspondientes al 2025, visualizar el *Anexo 8* y *Anexo 9*

Gestión de contratistas

GRI 2-8

Interactuamos con diversas empresas contratistas que desarrollan de manera temporal actividades vinculadas a nuestro negocio o prestan servicios específicos, principalmente, en ingeniería, transformación digital y ciberseguridad. También con personal tercero que brinda servicios de medicina ocupacional, seguridad y limpieza.

En el 2025, 443 trabajadores de empresas contratistas laboraron en nuestras sedes. Como parte de nuestra gestión, implementamos actividades de control para asegurar el cumplimiento de los requisitos en materia de seguridad y salud, así como de las normativas regulatorias aplicables. Esto incluye la supervisión continua de sus actividades, la capacitación necesaria para el desarrollo seguro de sus tareas y la implementación de prácticas orientadas a prevenir accidentes, lesiones y riesgos para la salud, reafirmando nuestro compromiso con el bienestar de todos los trabajadores que operan en nuestras instalaciones.

Número de trabajadores externos que laboran en las sedes de Claro Perú

Rubro	Mujeres	Hombres	Total
Seguridad física	9	144	153
Salud ocupacional	1	1	2
Limpieza	113	20	133
TI	12	77	89
Servicios generales y logística	3	3	6
Servicios de outsourcing	29	31	60
Total	**167**	**276**	**443**



Atracción, selección ***y permanencia***

GRI 2-8, 401-1

Nuestro objetivo es posicionar nuestra marca empleadora, optimizando los procesos de selección y atracción de talento, ofreciendo oportunidades de desarrollo adaptadas a los distintos niveles, roles, funciones y rangos salariales, y garantizando la igualdad de oportunidades mediante la eliminación de cualquier forma de discriminación o sesgo.

En este marco, nuestros procesos priorizan el talento interno, generando oportunidades alineadas con las necesidades del negocio y considerando tanto el perfil del puesto como el desempeño de cada colaborador.

En el 2025, los resultados en esta materia fueron:

Registramos
69 promociones
y 311 movimientos internos.

Cerramos el año con
415 practicantes,
conformados por estudiantes y recién egresados.



Asimismo, llevamos a cabo procesos de selección externa a través de diversas acciones de reclutamiento:

- Publicaciones en bolsas universitarias, portales de empleo y procesos de *headhunting* con consultoras especializadas.
- Uso de herramientas digitales para el reclutamiento y las evaluaciones.
- Participación en eventos y ferias educativas en universidades, con el fin de ampliar nuestra base de postulantes.

Fortalecimos nuestra marca empleadora e incrementamos nuestra base de candidatos en eventos educativos

Ferias laborales

Presenciales
- Universidad Nacional de Ingeniería (UNI)
- Universidad Tecnológica del Perú (UTP)
- Universidad de Lima (ULima)
- Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM)
- Universidad Privada Antenor Orrego (UPAO - Trujillo)
- Universidad Nacional de Trujillo
- Universidad Continental (Arequipa)

Virtuales
- Universidad Privada del Norte (UPN)
- Universidad Nacional de Ingeniería (UNI)

Eventos enfocados en diversidad e inclusión

Programa Jóvenes STEM, orientado a promover el interés y la participación de jóvenes mujeres en el ámbito tecnológico mediante experiencias prácticas en programación, robótica y comunicación tecnológica, así como espacios de interacción con profesionales del sector.

Participantes:
- 21 adolescentes, hijas de colaboradores, entre 14 y 16 años.

Espacios de aprendizaje y *networking*

Programa Elevator Pitch de la UTEC, un espacio de *networking* destinado a a conocer a estudiantes y egresados que presentaron sus perfiles y compartieron sus propuestas de valor como talento universitario.

Participantes:
- 20 estudiantes y egresados.

Realizamos seis visitas guiadas a nivel nacional a estudiantes de carreras STEM *de universidades como la Universidad Católica San Pablo, UNI, UPAO, UPN y UNMSM.*

Nuevos ingresos y rotación

Durante el 2025 integramos a 139 nuevos profesionales a nuestra planilla, lo que refleja nuestro compromiso con la generación de nuevas oportunidades laborales.

Además, registramos una tasa de rotación voluntaria de 4.6%, sustentada en el dinamismo del mercado laboral. Para comprender las razones de salida, realizamos entrevistas, especialmente en posiciones de liderazgo y puestos clave, así como encuestas de salida al 100% de colaboradores, las cuales nos permiten identificar patrones y áreas de mejora. Los resultados y análisis de rotación se comunican mensualmente a la plana gerencial, facilitando la toma de decisiones informadas y la adopción de estrategias de gestión de personal más efectivas.

Rotación y nuevos ingresos

		2024		2025	
Criterio	**Rango**	**Número de contrataciones**	**% de nuevas contrataciones**	**Número de contrataciones**	**% de nuevas contrataciones**
Edad*	Menores de 30 años	105	3%	88	2.6%
	Entre 30 y 50 años	98	2.8%	48	1.4%
	Mayores de 50 años	3	0.1%	3	0.1%
Sexo	Mujeres	82	2.3%	51	1.5%
	Hombres	124	3.5%	88	2.6%

Hitos 2025

Impulsamos la descentralización de nuestras iniciativas de marca empleadora hacia las regiones Sur y Norte del país mediante visitas guiadas dirigidas a estudiantes de universidades de Arequipa y Trujillo, fortaleciendo su acercamiento a experiencias vinculadas a innovación y tecnología.

Reto 2026

→ **Repotenciar el programa de visitas de estudio mediante desafíos alineados a problemáticas reales de** Claro relacionadas con brecha digital e impacto social.



Bienestar y clima

GRI 401-2, 401.3[29]

En Claro Perú promovemos un entorno laboral inclusivo y equitativo, garantizando a nuestros colaboradores el acceso a beneficios por ley y adicionales. Buscamos asegurar condiciones laborales homogéneas, brindando los mismos beneficios tanto a colaboradores a tiempo completo como a tiempo parcial.

De manera complementaria, contamos con convenios con socios comerciales que permiten a nuestros colaboradores acceder a descuentos y beneficios en productos, entretenimiento, viajes, alojamiento y otros servicios. Todo ello con el ánimo de crear un entorno laboral enfocado en el bienestar del personal y valorar su contribución.

Beneficios adicionales

- Aguinaldo
- Vale de alimentación
- Ayudas para la educación
- Servicio de comedor con descuento en planilla
- Convenios de esparcimiento, entretenimiento y educación (App de beneficios)
- Bono por nacimiento
- Bono por fallecimiento
- Bono de escolaridad
- Préstamos de salud y vivienda
- Préstamo de vacaciones
- Teletrabajo
- Descuentos en servicios de Claro

[29] En Claro, garantizamos a nuestros colaboradores el acceso a licencias de paternidad y maternidad conforme a la normativa vigente, promoviendo un entorno laboral inclusivo y equitativo. Más detalle sobre este punto, visualizar el *Anexo 13* ↗

Plan de Bienestar Social

Tiene como propósito impulsar el desarrollo humano integral de nuestros colaboradores y sus familias a través de experiencias que promuevan una cultura centrada en la persona, basada en el respeto, el cuidado mutuo y la construcción de un futuro sostenible.

En el 2025, el programa evolucionó hacia un enfoque más integral y medible, articulando sus iniciativas en torno a tres ejes: ***Formación, Salud, Cultura y Recreación, logrando una alta participación que se refleja en 5,573 asistentes a las actividades desarrolladas en dicho periodo.***

Programa ASUME

Busca fortalecer el autoconocimiento, la gestión emocional y las relaciones interpersonales de nuestros colaboradores, promoviendo su bienestar integral y la construcción de entornos laborales más saludables y colaborativos. A través de actividades presenciales, virtuales e híbridas, impulsamos experiencias alineadas a las necesidades de nuestro equipo y promovemos un rol activo en el desarrollo personal y el fortalecimiento del clima organizacional.

En el 2025, el programa continuó consolidándose dentro de la organización mediante 14 sesiones y 26 temas, abordando distintas dimensiones del bienestar humano, como la física, emocional, social e intelectual.

Logro

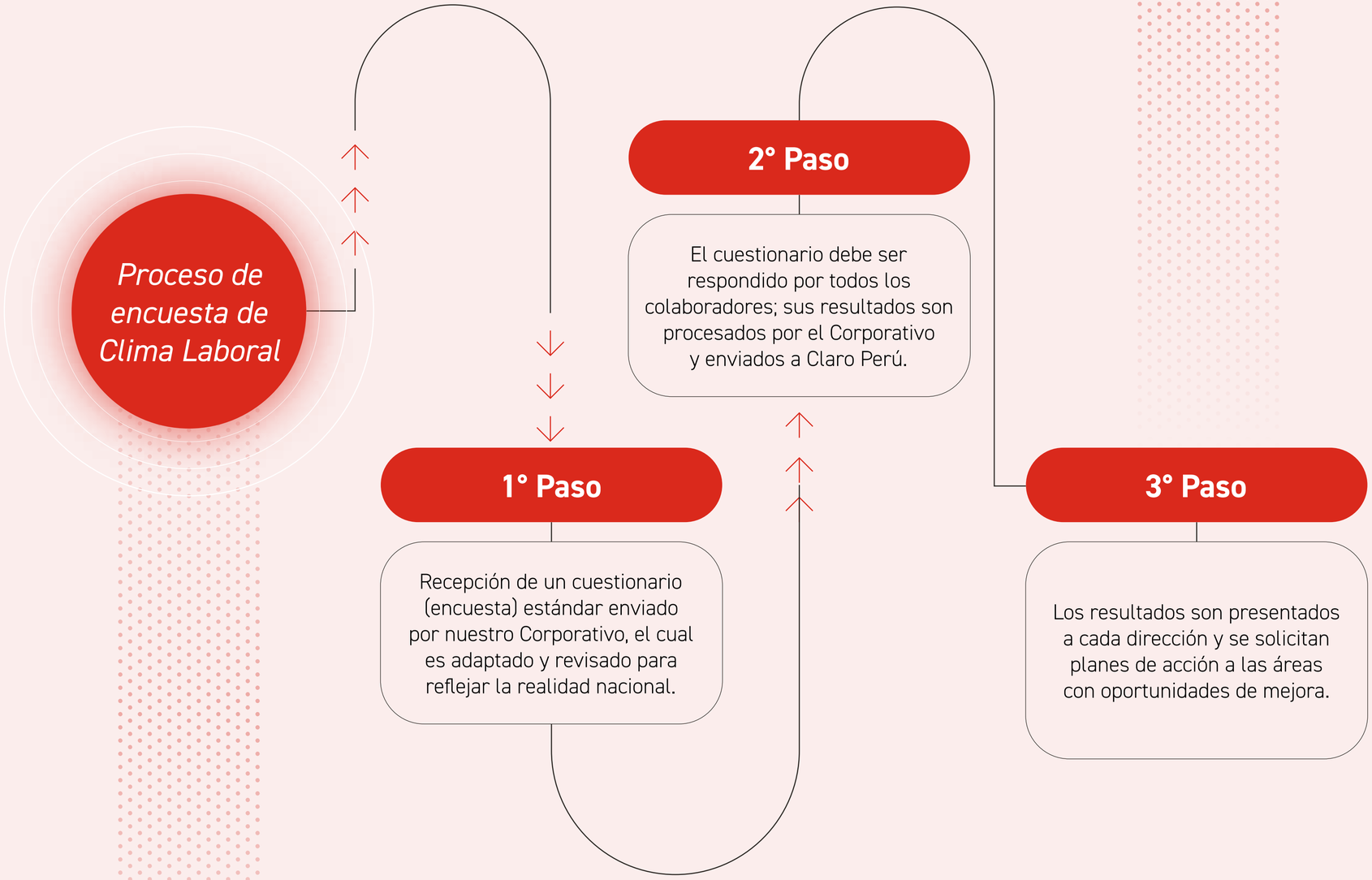
+1000 participantes

culminaron el programa ASUME de acuerdo con los registros históricos de la plataforma oficial.

Clima laboral

Sabemos lo importante que es contar con un entorno laboral positivo. Por ello, evaluamos continuamente nuestras prácticas internas con el objetivo de promover un entorno donde nuestros colaboradores se sientan valorados, escuchados y motivados. Para obtener un diagnóstico completo y estructurado, llevamos a cabo una encuesta anual de clima laboral dirigida a colaboradores con al menos tres meses de antigüedad. Esta herramienta mide nueve variables clave:

- *Satisfacción y compromiso organizacional*
- *Cultura, ética y Código de Ética*
- *Orientación al servicio*
- *Orientación a resultados y logros de objetivos*
- *Administración de recursos*
- *Trabajo en equipo*
- *Objetivos y procesos organizacionales*
- *Comunicación organizacional*
- *Desarrollo profesional y capacitación*



Propuesta de Valor al Empleado (PVC)

Evaluación que nos permite conocer la percepción de los colaboradores e identificar fortalezas y oportunidades de mejora relacionadas con su experiencia dentro de la organización. Para ello, se consideran las siguientes dimensiones:

- Compensación
- Salud y bienestar
- Desarrollo profesional
- Cultura organizacional
- Clima laboral

En el 2025, fortalecimos nuestra Propuesta de Valor al Colaborador y obtuvimos los siguientes resultados:

77% **en cultura organizacional**

70% **en desarrollo profesional,**

a partir de la participación de más de 2,202 colaboradores encuestados.



Momento clave

20 años de compromiso y trayectoria

➔ En el marco del vigésimo aniversario de la compañía, reconocimos el compromiso y la contribución de 370 colaboradores que forman parte de Claro Perú desde el inicio de sus operaciones. **La iniciativa alcanzó un 95% de satisfacción, lo que refleja el alto nivel de valoración y sentido de pertenencia de nuestra gente.**

Hitos 2025

Fortalecimos el Plan de Bienestar Social alcanzando

+400 participantes mensuales

y niveles de satisfacción superiores al 90%, mediante un enfoque integral orientado al bienestar físico, emocional y social de los colaboradores y sus familias.

Integramos el programa ASUME como una iniciativa de desarrollo humano, logrando graduar a

+300 colaboradores

fortaleciendo competencias relacionadas con el autoconocimiento, la gestión emocional y la convivencia.

Consolidamos una gestión más estructurada de los ejes de Formación, Salud, Cultura y Recreación,

basada en el seguimiento de resultados y participación.

Retos 2026

- **Fortalecer los ejes de Formación, Salud, y Cultura y Recreación del programa de Bienestar Social mediante un enfoque basado en evidencia,** priorizando contenidos y experiencias alineadas a las necesidades identificadas en diagnósticos organizacionales.

- **Continuar impulsando el programa ASUME como parte del ecosistema de desarrollo humano,** promoviendo una mayor participación de colaboradores y fortaleciendo el rol de los líderes como agentes de inspiración y crecimiento personal.



Formación ***y desarrollo***

GRI 404-1[30], 404-2

Cada año realizamos un diagnóstico de necesidades de capacitación, ***lo que nos permite alinear los programas de formación con las competencias y prioridades estratégicas de nuestra organización.***

En Claro Perú promovemos el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades de nuestros colaboradores como un eje clave de nuestra estrategia de gestión del talento.

Desde el frente de Aprendizaje y Desarrollo ayudamos a ejecutar la estrategia del negocio diseñando e implementando soluciones enfocadas en cubrir las necesidades actuales y exigencias a futuro para desarrollar y retener el talento de la empresa. Contamos con un Ecosistema de Aprendizaje y Desarrollo, basado en la metodología 70–20–10, que nos permite brindar soluciones diferenciadas según el segmento o perfil de colaboradores, así como soluciones *ad hoc* con foco en las direcciones *core* del negocio y en colaboradores con potencial, para el desarrollo de competencias y habilidades específicas que aporten al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

Cada año realizamos un diagnóstico de necesidades de capacitación, lo que nos permite alinear los programas de formación con las competencias y prioridades estratégicas de nuestra organización. También ofrecemos modalidades de formación presencial, virtual y semipresencial, facilitando una mayor flexibilidad y alcance para la participación de los colaboradores. Para ello, contamos con un Centro de Formación Claro (CFC) que ofrece soluciones de aprendizaje a través de sus tres escuelas formativas.

- **Escuela de Innovación y Tecnología:** Impulsa la innovación y el aprendizaje de tendencias y herramientas vinculadas a tecnología y telecomunicaciones.
- **Escuela de Gestión y Clientes:** Fortalece conocimientos especializados y la creación de experiencias memorables para el cliente.
- **Escuela de Liderazgo Personal y de Equipos:** Desarrolla competencias para el liderazgo personal y la gestión de equipos.

Cargos	Total de inversión (S/.)
Directores	1,469.5
Gerentes	161.7
Jefes	517.7
Profesional	239.1

Destinamos S/ 290.2 como costo promedio por colaborador en programas de desarrollo de competencias, superando la inversión promedio de S/ 243.7 registrada en el 2024.

[30] Las horas de capacitación por género y categoría laboral aparecen en el *Anexo 10*

PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y DESARROLLO 2025

Programa Red de Acceso Móvil Huawei

En colaboración con el Corporativo, desarrollamos un programa de formación especializada orientado al fortalecimiento de conocimientos y habilidades en tecnologías de redes móviles, incluyendo señalización, operación, planeación e implementación de procesos asociados a 4G y 5G.

Alcance: **38 participantes certificados.**

Programa Conociendo Nuestro Negocio

Acercamos a los colaboradores al conocimiento de los productos y servicios de la empresa, promoviendo su rol como embajadores de la marca.

Alcance: **670 colaboradores.**

ABC de las Ventas 2.0

Iniciativa de formación orientada a fortalecer siete habilidades comerciales de los asesores, brindándoles herramientas prácticas y estratégicas para potenciar la venta de productos y servicios.

Alcance: **500 asesores CAVs.**

Programa Crece+

Orientado a fortalecer el autoliderazgo en colaboradores que no cuentan con equipo a cargo, partiendo de la premisa de que el liderazgo comienza desde uno mismo, independientemente del rol o posición. Debido a su acogida y resultados, el programa se expandió progresivamente a distintas regiones del país.

Alcance: **305 colaboradores certificados.**

Programa Conectando con Mentores

Impulsamos sesiones de aprendizaje uno a uno entre especialistas de la empresa y colaboradores interesados en fortalecer sus conocimientos. Asimismo, promovemos la participación de nuevas generaciones de colaboradores para integrarse como mentores y compartir conocimientos tecnológicos y tendencias con otras generaciones.

Alcance: **211 colaboradores.**

Comunidad Customer Experience y Comunidad de Innovación

Aprendizajes orientados a fortalecer competencias en innovación y experiencia del cliente mediante el desarrollo de conocimientos, herramientas y metodologías aplicadas al negocio. Estas iniciativas incluyeron acompañamiento continuo, aplicación práctica de aprendizajes e intercambio de buenas prácticas entre áreas.

Alcance: **86 colaboradores certificados.**

PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y DESARROLLO 2025

Programa de Mentoring

Promovemos el desarrollo de conocimientos, competencias y habilidades vinculadas a los objetivos profesionales de los mentees (líder de la empresa) a través del acompañamiento y guía de líderes *senior* de la organización.

Alcance: **23 parejas de mentoring (23 mentores y 23 mentees).**

Programa de Habilidades Directivas

Fortalecemos competencias directivas clave para el liderazgo y desarrollo del talento, preparando a nuestros líderes para afrontar escenarios diversos y los retos actuales y futuros de la operación.

Alcance: **39 colaboradores.**

Programa de Telecomunicaciones

Iniciativa orientada a homologar conocimientos y fortalecer una visión transversal del negocio entre los colaboradores. El programa incluyó 10 módulos desarrollados mediante *microlearnings* gamificados y dinámicos sobre telecomunicaciones, red, servicios, experiencia del cliente y sostenibilidad.

Alcance: **93% de participación y un NPS de 78%.**

Comunidad Analítica

Promueve las capacidades analíticas del personal de Claro mediante el intercambio de conocimientos y buenas prácticas relacionadas con el análisis de información y el uso de herramientas de visualización y gestión de datos.

Cursos	Colaboradores certificados	
	2024	2025
PLSQL Básico / SQL Básico e intermedio	25	77
Qlik Básico, intermedio, avanzado	42	10
PBI Básico, intermedio, avanzado	17	108

Incorporamos un curso introductorio de PL/SQL para facilitar el aprendizaje de colaboradores con perfiles no técnicos y fortalecer el modelo de formación.

Otras iniciativas ***2025***

- Campaña "Eres Protagonista de tu Desarrollo", orientada a promover el aprendizaje y crecimiento profesional de los colaboradores mediante comunicaciones, activaciones y talleres virtuales y presenciales.
- Campaña de sensibilización sobre Objetivos SMART para fortalecer la definición de objetivos de desempeño claros y alineados, complementada con auditorías y acompañamiento a líderes con soporte de inteligencia artificial.



Desempeño y evaluación

GRI 404-3[31]

Contamos con un proceso de evaluación de desempeño orientado a medir el crecimiento profesional y desarrollo de nuestros colaboradores. A través de evaluaciones periódicas identificamos fortalezas, oportunidades de mejora y objetivos de crecimiento, promoviendo además una cultura de retroalimentación continua entre líderes y colaboradores sobre su desempeño y evolución en sus roles.

100% **colaboradores**
participó de la evaluación de desempeño 2025.

Número de colaboradores evaluados a nivel de desempeño, según su cargo y género

	2024			2025		
Cargo	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**
Ejecutivos	29	7	36	30	8	38
Gerentes	99	47	146	99	48	147
Personal con mando	339	258	597	317	243	560
Personal sin mando	1,563	1,101	2,664	1,508	1,033	2,541

[31] El porcentaje de colaboradores evaluados periódicamente a nivel desempeño respecto al total de colaboradores por cargo y género se detalla en el *Anexo 11* ↗

Hitos 2025

99.8% **de nuestros colaboradores**
fortaleció sus habilidades y conocimientos a través de la oferta formativa del Centro de Formación Claro (CFC).

83.8% **nivel de satisfacción**
en nuestras capacitaciones.

147,945 **horas de formación**
a nuestros colaboradores.

Retos 2026

- **Impulsar una mayor comprensión y uso responsable de la inteligencia artificial** mediante comunicaciones y lineamientos.
- **Lanzamiento de la Escuela de Liderazgo** dirigida a directores, subdirectores, gerentes, jefes y supervisores.
- **Continuar fortaleciendo la aplicación de la metodología SMART en todos los niveles de la organización,** promoviendo objetivos de desempeño más realistas, alineados y orientados a la estrategia organizacional.





Innovación y ***transformación digital***

GRI 3-3

En un entorno tecnológico en constante evolución, la innovación y la transformación digital son pilares estratégicos para Claro Perú, ya que contribuyen a mejorar la calidad del servicio y la eficiencia operativa, respondiendo a las crecientes demandas del sector. En este contexto, impulsamos iniciativas orientadas a la digitalización de procesos, la incorporación de inteligencia artificial y la migración hacia soluciones en la nube.

La Dirección de Servicios de Valor Agregado impulsa la automatización y digitalización de procesos internos mientras que el área de Capacitación y Desarrollo, a través del Centro de Formación Claro, lidera la gestión del cambio organizacional.

Asimismo, a través de la Gerencia de Big Data y Analytics, venimos institucionalizando la gobernanza de inteligencia artificial mediante una articulación con equipos que ven temas de automatización y transformación digital. En este marco, trabajamos en la definición de lineamientos y procesos orientados a promover una adopción ordenada, responsable y transversal de soluciones basadas en la IA.

Innovación y automatización de procesos

Claro - 4

Continuamos incorporando herramientas de automatización, robotización e inteligencia artificial en distintos procesos operativos y áreas internas, con el objetivo de optimizar tareas repetitivas, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer el cumplimiento regulatorio. También hemos avanzado en la migración progresiva de soluciones y servicios hacia entornos *Cloud*, reemplazando procesos y soluciones tradicionales.

Iniciativas ***2025***

- Gestionamos cerca de 40 iniciativas de innovación, priorizadas según el ahorro de horas-hombre generado.
- Automatizamos procesos de gestión de información de consumo eléctrico, reduciendo el tiempo de procesamiento de reportes a aproximadamente 5 minutos.
- Desarrollamos herramientas automatizadas para responder requerimientos regulatorios y operativos de manera más eficiente. Por ejemplo, implementamos un robot capaz de generar automáticamente más de 300,000 pantallazos requeridos en procesos vinculados a auditorías regulatorias, contribuyendo al ahorro operativo y al cumplimiento de plazos.
- Impulsamos el uso de inteligencia artificial para el rastreo y comparación de documentos en la gestión de casos relacionados al Indecopi, permitiendo identificar antecedentes y similitudes de forma automatizada y optimizando los tiempos de respuesta.
- Continuamos con la migración a plataformas *Cloud*, alcanzando un 50.3% de avance (2,400 de 4,776 agentes migrados), con una capacidad instalada de 6,500 agentes y 600 llamadas por segundo.

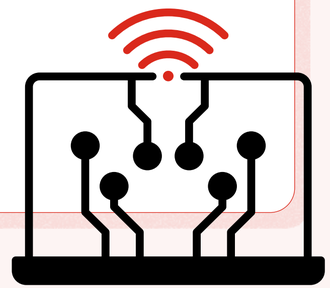
Hitos 2025

Impulsamos la transformación digital de procesos operativos, obteniendo un ahorro anual de 20,045 horas-hombre mediante automatizaciones.

Desarrollamos casos de uso enfocados en identificar oportunidades de mejora del servicio y potenciar las ventas mediante el análisis de factores asociados a la satisfacción de clientes y la identificación de oportunidades comerciales en las interacciones y comunicaciones.

Reto 2026

- **Brindar a los asesores de *call center* una herramienta de copiloto basada en inteligencia artificial** que permita ofrecer una atención más personalizada y eficiente a los clientes.



Gestión del cambio para la innovación

El trabajo coordinado entre las áreas de Capacitación y Desarrollo y de Big Data y Analytics nos permitió fortalecer las capacidades digitales de nuestros colaboradores mediante iniciativas impulsadas a través del Centro de Formación Claro.

Asimismo, para medir nuestras iniciativas contamos con diversos mecanismos: la competencia digital se mide dentro de la evaluación anual de desempeño mediante la competencia de "Innovación". Para gerentes y subdirectores, la evaluación 360° mide específicamente la competencia "Promueve la mejora continua y la innovación". Adicionalmente, se consideran indicadores de participación, certificaciones obtenidas y aplicación práctica en proyectos reales.

Iniciativas 2025

Comunidad Customer Experience y Comunidad de Innovación

- **Comunidad de Innovación:**
  Orientada al fortalecimiento de competencias en innovación mediante formación en metodologías y herramientas especializadas, aplicación práctica en proyectos del negocio y acompañamiento continuo.

- **Comunidad de Customer Experience (CX):**
  Enfocada en el desarrollo de capacidades vinculadas a experiencia del cliente, cultura centrada en las personas e indicadores de experiencia y negocio, complementadas con espacios de aprendizaje aplicado e intercambio de buenas prácticas.

Ambas comunidades se complementan a través del acompañamiento continuo, la aplicación práctica de aprendizajes en proyectos reales y la estandarización de herramientas digitales, contribuyendo al fortalecimiento de capacidades y a una adopción más homogénea en la organización.

Logros

- **86 colaboradores certificados.**

Comunidad Analítica

Integrada por colaboradores cuyo rol está directamente relacionado con el análisis y la gestión de información. Se creó para potenciar las capacidades técnicas y el uso de herramientas analíticas y de *Big Data.*

Logros

- **195 colaboradores certificados.**

Creamos la Comunidad Champions IA, *integrada por colaboradores, cuyo objetivo es canalizar y acompañar iniciativas de IA dentro de cada área, lo que ayuda a la adopción interna.*

Hitos 2025

86 **colaboradores certificados**

en las comunidades de Innovación y CX, quienes aplicaron las herramientas aprendidas en proyectos reales de la dirección de Servicio de Valor Agregado y Atención al Cliente.

32% **de nuestros colaboradores**

participaron en la Escuela de Innovación y Tecnología.

Incrementamos en

30% **las horas de formación**

de la Escuela de Innovación y Tecnología, pasando de 16,183 horas en el 2024 a 20,996 horas en el 2025.



Seguridad y ***Salud en el Trabajo (SST)***

GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-8

La seguridad y salud de nuestros colaboradores es prioridad para nuestra empresa, por ello es un tema material. Considerando las características de nuestra operación, impulsamos una gestión preventiva y sistemática orientada a proteger la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores y contratistas. Desde el departamento de Gestión Humana, lideramos esta gestión mediante un enfoque integral que incluye la prevención de accidentes e incidentes, así como la promoción del bienestar físico y mental de las personas involucradas en nuestras operaciones.

Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con alcance al 100% de nuestros trabajadores, certificado bajo la norma ISO 45001:2018, que establece el marco para la identificación de peligros, la evaluación de riesgos y la implementación de medidas de control.

Nuestra gestión de SST se basa en un liderazgo visible, supervisión en campo, monitoreo de indicadores críticos y programas específicos para contratistas, considerando que gran parte de nuestra operación es descentralizada y de alto riesgo operativo. Esta se sustenta en los siguientes lineamientos y herramientas:

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	Establece los principios y compromisos para la gestión de la SST en la organización.
Reglamento y Plan Anual de SST	Define las acciones e iniciativas de gestión preventiva. En el 2024 se alcanzó un cumplimiento del 99% del Plan Anual de SST.
Procedimientos de identificación y evaluación de riesgos	Incluyen mecanismos para identificar peligros, evaluar riesgos y aplicar medidas de control.
Plan de Respuesta ante Emergencias y Manual de SST	Permiten actuar de manera eficiente y coordinada frente a situaciones de emergencia.
Protocolo ante peligro inminente	Establece acciones para salvaguardar la seguridad y salud de los trabajadores frente a situaciones de riesgo significativo.
Reglamento Interno de SST y Cartilla de Recomendaciones	Refuerzan el derecho del trabajador a interrumpir actividades ante peligro inminente y reportar la situación de forma inmediata.
Chatbot Clarita Bot	Facilita la notificación de peligros y situaciones de riesgo.
Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles	Herramienta revisada y actualizada anualmente para identificar peligros, evaluar riesgos y definir controles.

Proceso de evaluación ***de condiciones laborales***



Evaluación *y escucha activa*

Realizamos evaluaciones anuales sobre las condiciones laborales considerando:

- ➔ Seguridad y salud
- ➔ Bienestar físico y mental
- ➔ Ambiente laboral
- ➔ Ergonomía
- ➔ Cumplimiento de derechos

Utilizamos diversos medios, como encuestas IPERC, encuestas de clima, Clarita Bot, para recoger percepciones y reportes sobre posibles condiciones inseguras.

Revisión *y análisis de resultados*

Los resultados obtenidos son comunicados mediante correo interno y revisados mensualmente en el **Comité de SST,** con participación de representantes de los colaboradores.

Retroalimentación externa *y mejora continua*

Este proceso incorpora, además, retroalimentación externa y actualizaciones normativas, promoviendo la mejora continua de nuestra **gestión de SST.**

Mejora *continua*

El proceso se realimenta para seguir evolucionando y generando entornos laborales cada vez mejores.

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo

GRI 403-4

Contamos con un Comité Paritario de SST integrado de manera equitativa por representantes elegidos por los trabajadores y por la empresa, con presencia en las cuatro regiones donde operamos: Lima, Norte, Sur y Centro. Sus integrantes son renovados cada dos años mediante un proceso de elección que promueve una representación democrática y participativa en toda la organización.

Su objetivo es asegurar la participación activa de los trabajadores en la gestión de la SST a través de la revisión de indicadores, la identificación de oportunidades de mejora, el seguimiento de planes de acción y la canalización de inquietudes del personal.

Para ello, sesiona mensualmente, realizando un total de 12 reuniones al año, cuyos acuerdos y principales temas abordados quedan registrados en actas oficiales. Asimismo, cada mes uno de sus representantes participa en inspecciones a sedes o zonas específicas junto con un miembro del área de SST, con el objetivo de fortalecer la sensibilización, identificar oportunidades de mejora y mantener una presencia activa en campo.

Identificación y gestión de riesgos SST

En el eje de seguridad, contamos con la Matriz Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles (IPERC), revisada y actualizada anualmente, que nos permite identificar y priorizar los riesgos en seguridad en nuestra operación. Los de mayor potencial son el trabajo en altura, con energía eléctrica y en espacios confinados. Además de estos, hemos identificado riesgos emergentes que requieren atención como la fatiga laboral, conducción de vehículos, la salud mental, la exposición climática y los desvíos conductuales en campo.

Frente a estos escenarios, hemos reforzado los controles preventivos con campañas de autocuidado, inspecciones focalizadas, analítica de incidentes y programas de cultura de seguridad orientados al comportamiento seguro.

Ante un evento, aplicamos la metodología TASC - Técnica de Análisis Sistemático de Causas integrada en nuestro procedimiento de Investigación de Accidentes para identificar sus causas inmediatas, causas básicas y oportunidades de mejora, con foco en factores humanos, condiciones del entorno y desviaciones en los procesos.

Esta herramienta ha contribuido a mejorar la calidad y trazabilidad de las investigaciones, fortalecer la cultura de reporte y reducir la recurrencia de eventos similares mediante controles más efectivos.

Asimismo, el mayor nivel de exposición a riesgos se encuentra en el personal tercero operativo debido a la naturaleza de las actividades en campo. Para mitigar estos riesgos, desarrollamos:

- La homologación de contratistas
- La supervisión continua
- La capacitación especializada
- El control documentario
- El acompañamiento en campo
- La evaluación permanente del desempeño en SST

Cabe destacar que uno de los principales desafíos identificados es la variabilidad en los niveles de cultura preventiva y disciplina operacional entre proveedores. Para responder a ello, impulsamos la consolidación de estándares únicos de seguridad, supervisión activa y mecanismos de acompañamiento continuo orientados a fortalecer una cultura preventiva común entre las empresas contratistas.

En el eje de salud, promovemos la identificación y prevención de riesgos disergonómicos y psicosociales para fortalecer el bienestar de nuestros colaboradores. En ese sentido, realizamos exámenes médicos, monitoreo de riesgos, campañas de salud, nutrición y vacunación, asimismo inspecciones ergonómicas, apoyo psicológico y capacitaciones.

Para abordar los riesgos identificados en nuestra operación, hemos implementado medidas preventivas que incluyen la automatización de procesos, campañas de sensibilización, *webinars* y programas de entrenamiento, orientadas a promover prácticas seguras y fortalecer los mecanismos de reporte de accidentes e incidentes laborales.



Riesgos ***en salud y medidas***

Tipos de riesgo	Descripción	Instrumentos de gestión	Instrumentos de gestión
Disergonómicos	➔ Posturas forzadas ➔ Posturas sedentes ➔ Movimientos repetitivos ➔ Movimiento manual de cargas	➔ Matriz de resultados de exámenes médicos ocupacionales ➔ Matriz de seguimiento ergonómico y levantamiento de observaciones ➔ Matriz de vigilancia médica ocupacional ➔ Medición de indicadores psicológicos atendidos en la Línea de Orientación Psicológica ➔ Medición y presentación de indicadores de los monitoreos ocupacionales. ➔ Informe anual resumen de evaluaciones médicas ocupacionales ➔ Informe anual a la Dirección General de Salud ➔ Informe anual de indicadores a la Alta Dirección	➔ Implementación del Plan y Programa Anual de Salud Ocupacional ➔ Implementación del Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales ➔ Inspecciones ergonómicas a puestos de trabajo y aplicación de medidas correctivas ➔ Continuidad de la Línea de Orientación y Apoyo Psicológico ➔ Capacitaciones, talleres, *webinars* y charlas para la prevención de riesgos laborales ➔ Campañas de salud preventivas (asesoría nutricional, vacunación, mes de la salud, campañas oftalmológicas, prevención de anemia y campañas integrales) ➔ Gestión de exámenes médicos ocupacionales
Psicosociales	➔ Ritmo de trabajo ➔ Doble presencia ➔ Posibilidad de desarrollo ➔ Claridad de rol		

Participación y consulta SST

Disponemos de herramientas de comunicación directa y digital que facilitan una participación continua y bidireccional:

Plataforma Digital de Reporte de Hallazgos

Permite a los colaboradores registrar situaciones de riesgo de manera oportuna.

Clarita Bot

Canal digital que facilita la notificación ágil de peligros e incidentes en campo.

Reportes en campo y charlas de 5 minutos

Instancias de comunicación directa que refuerzan la cultura de reporte en el día a día.

Inspecciones participativas

Involucran activamente al personal en la identificación de condiciones inseguras.

Estos mecanismos garantizan que la toma de decisiones en la SST incorpore la voz de los trabajadores de forma estructurada, fortaleciendo la cultura preventiva en toda la organización.

Iniciativa ***2025***

- Impulsamos el **Programa integral de gestión de contratistas,** orientado a elevar los estándares de la SST en campo mediante supervisión estratégica, acompañamiento operativo, campañas focalizadas y seguimiento de indicadores, logrando una mejora en el cumplimiento preventivo y una mayor participación del personal en temas de seguridad.



Indicadores de SST

GRI 403-9, 403-10

Indicadores de accidentabilidad de colaboradores

Criterios	2024	2025
Índice de frecuencia de accidentes totales	1.4	1.6
# de accidentes totales	12	15
# de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
# de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	13
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	1.6
# de lesiones por accidente laboral registrables	12	13
# de horas trabajadas	7'789,912	8'264,376

Indicadores de accidentabilidad de contratistas y proveedores

Criterios	2024	2025
Índice de frecuencia de accidentes totales	1.1	0.9
# de accidentes totales	4	3
# de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
# de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	3
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	1.1	0.9
# de lesiones por accidente laboral registrables	4	3
# de horas trabajadas	3'710,061	41'328,176

Indicadores sobre enfermedades laborales de colaboradores

Criterios	2024	2025
Tasa de enfermedades ocupacionales	0	0
Tasa de absentismo	2.4%	1.9%
Índice de frecuencia de enfermedades profesionales (OIFR)	0	0
# de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0	0
Tasa de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0	0
Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales	➔ Trastornos musculoesqueléticos (tendinitis de De Quervain ➔ Síndrome del túnel carpiano; cervicalgia, dorsalgia; lumbalgia) ➔ Trastornos nutricionales ➔ Trastornos oftamológicos ➔ Otras: Estrés	➔ Trastornos musculoesqueléticos (cervicalgia, dorsalgia; lumbalgia) ➔ Trastornos audiométricos ➔ Trastornos oftamológicos ➔ Otras: Estrés

Indicadores sobre enfermedades laborales de contratistas y proveedores

Criterios	2024	2025
Tasa de enfermedades ocupacionales	0	0
Tasa de absentismo	2.4%	1.9%
Índice de frecuencia de enfermedades profesionales (OIFR)	0	0
# de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0	0
Tasa de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0	0
Detallar cuáles son los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales	-	-

En el caso de los contratistas, no se registraron enfermedades ocupacionales ni fatalidades generadas por alguna dolencia o enfermedad laboral durante el 2025.

Programas de ***salud y bienestar***

GRI 403-3, 403-6

Nuestro enfoque en la salud de los colaboradores se basa en la prevención, sensibilización y promoción del bienestar físico y emocional. Para ello, desarrollamos actividades como campañas de vacunación, seminarios virtuales informativos, valoraciones médicas ocupacionales y campañas de nutrición, entre otras iniciativas orientadas a responder a las necesidades identificadas en los exámenes médicos ocupacionales periódicos.

A lo largo del 2025, realizamos 8 actividades enfocadas en la prevención y tratamiento de enfermedades crónicas.

Actividades de bienestar

Programa Cuídate

Fomentamos la prevención y el tratamiento de enfermedades mediante capacitación, monitoreo y asesoría personalizada.

Alcance: 687 colaboradores.

Línea de apoyo psicológico

Brindamos acompañamiento psicológico, además de *tips* de salud emocional, refuerzo de comunicación y psicología de bolsillo.

Alcance: 368 atenciones.

Talleres de salud

Realizamos evaluaciones de salud presenciales en Lima; y virtuales, a nivel nacional, que incluyeron triaje y análisis de laboratorio. Los resultados fueron analizados junto con asesoría nutricional para brindar una visión integral de la salud de nuestros colaboradores.

Alcance: 3,862 colaboradores.

Acompañamiento nutricional

Brindamos evaluación y seguimiento a los colaboradores participantes del programa, además de recomendaciones para mantener una alimentación saludable.

Alcance: 348 colaboradores.

Campaña de salud visual

Efectuamos evaluaciones de agudeza visual y acceso a venta corporativa de lentes.

Alcance: 286 colaboradores.

Campañas de salud

Impulsamos la prevención de enfermedades mediante campañas de lucha contra el cáncer, campañas de salud para padres, campañas "Un día con Rímac" (EPS), ferias de salud y caminatas.

Alcance: 650 atenciones.

Campañas integrales de salud

Desplegamos 8 campañas integrales de salud enfocadas en la prevención de enfermedades crónicas, incluyendo campañas contra el cáncer, salud para padres, ferias de salud y actividades como la "Caminatón".

Alcance: 650 colaboradores.

Plan de vacunación

Implementamos jornadas de vacunación preventiva contra influenza, VPH, hepatitis, entre otras enfermedades.

Alcance: 782 colaboradores.

Cultura de *SST*

GRI 403-5, 403-7

Como parte de nuestro enfoque preventivo, desarrollamos el Programa de Sensibilización en SST, aprobado por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, orientado a fortalecer la cultura preventiva y los conocimientos en seguridad y salud en la organización.

En este marco, impartimos cuatro capacitaciones obligatorias para todos los colaboradores, además de capacitaciones específicas dirigidas al personal operativo, según las funciones y riesgos asociados a sus actividades. Asimismo, contamos con una Academia de Seguridad y Salud en el Trabajo para CAVs, que nos permite reforzar continuamente los conocimientos en este tema.

Adicionalmente, contamos con un Plan de Respuesta ante Emergencias orientado a prevenir y mitigar impactos relacionados con la salud y seguridad en nuestras operaciones, permitiéndonos responder de manera coordinada y eficiente ante situaciones de emergencia.

Hitos 2025

Impartimos capacitaciones transversales y operativas dirigidas a nuestros colaboradores, alcanzando más de 10 mil horas hombre de capacitación.

Obtuvimos la recertificación ISO 45001:2018 luego de una auditoría realizada en el 2025, con cero no conformidades.

Realizamos más de 20 campañas de comunicación orientadas a fortalecer la cultura en SST.

Retos 2026

- **Ampliar el impacto de los programas de salud** hacia el entorno familiar de los colaboradores.
- **Modernizar la formación en SST** mediante metodologías de gamificación y recursos visuales de alto impacto.
- **Diseñar e implementar una estrategia orientada a integrar al personal tercero en la gestión preventiva,** promoviendo una cultura de reporte abierta, oportuna y alineada a toda la cadena operativa.
- **Incrementar la participación de los colaboradores en programas y campañas de salud** mediante acciones de convocatoria directa, promoción motivacional y sensibilización sobre los beneficios para la salud.
- **Fortalecer la participación en los planes de bienestar nutricional y la línea de apoyo psicológico mediante *webinars* e infografías** orientadas al reconocimiento de señales emocionales, conductuales y físicas.
- **Potenciar la vigilancia médica mediante visitas presenciales a sedes en provincia,** permitiendo trabajar *in situ* las observaciones detectadas y reforzar temas relevantes identificados en las matrices de vigilancia médica.

Derechos humanos y ***relaciones laborales***

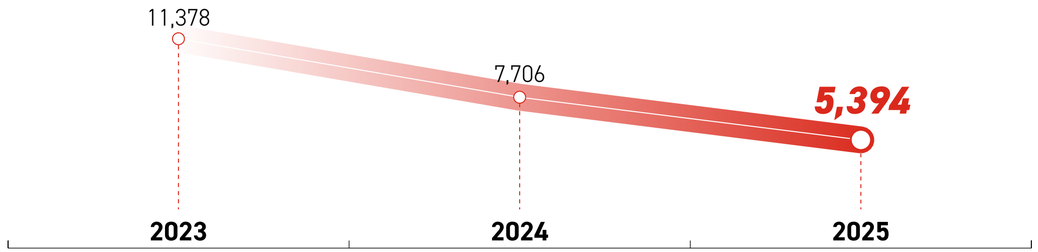
GRI 3-3

El respeto y la promoción de los derechos humanos y laborales en nuestras operaciones y cadena de valor es crucial en nuestra organización, por ello es un tema material y abarca condiciones laborales dignas, libertad de asociación, prevención del trabajo infantil o forzoso y relaciones laborales basadas en el respeto y el diálogo.

La gestión está a cargo del Gerente de Compensaciones y Administración de Personal, en coordinación con las áreas de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Oficialía de Cumplimiento. Nuestra gestión se sustenta en los siguientes lineamientos:

- ➔ Política de Derechos Humanos
- ➔ Código de Ética
- ➔ Protocolo de Debida Diligencia a Terceros

Horas en formación en Código de Ética



Como parte de las horas de formación enfocadas en el Código de Ética, incorporamos un curso *e-learning* de Derechos Humanos, desarrollado con un formato práctico y dinámico para fortalecer los conocimientos de nuestros colaboradores en esta materia y promover una cultura de respeto, equidad y responsabilidad.

87% de los colaboradores completó la unidad temática, acumulando un total de 942 horas de formación exclusiva en Derechos Humanos.

Porcentaje de empleados formados en temas de Derechos Humanos

Nivel de jerarquía	2025
Dirección	72%
Gerencia	78%
Jefatura	81%
Profesional	87%
Total	**87%**



Diversidad, equidad ***e inclusión (DEI)***

GRI 3-3, 405-1[32]

En Claro Perú valoramos la diversidad de género, edad, origen y perspectivas, asegurando igualdad de oportunidades y condiciones laborales equitativas para todos nuestros colaboradores. Desde la Dirección de Gestión Humana, lideramos esta gestión mediante una estrategia corporativa que orienta nuestra cultura organizacional, así como la toma de decisiones y la implementación de acciones en esta materia.

Nuestro marco de gestión se sustenta en los siguientes lineamientos[33]:

- Política corporativa de Igualdad y Respeto
- Política corporativa de Derechos Humanos
- Política de Compensaciones
- Plan de Diversidad e Inclusión

En el 2025, el Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión fue renovado, asumiendo el liderazgo del Plan DEI de la compañía. Se reunió en cinco sesiones orientadas a evaluar avances, identificar oportunidades de mejora y dar seguimiento al plan de acción. Estas reuniones permitieron consolidar al comité como instancia responsable de impulsar la estrategia DEI y como referente y vocero del tema dentro y fuera de la organización. Durante el año, el Plan DEI estuvo enfocado en:

- Capacitaciones obligatorias en DEI para el fortalecimiento de la sensibilización interna.
- Acciones orientadas a la prevención del hostigamiento sexual laboral.
- Iniciativas de bienestar dirigidas a colaboradoras.

Como punto de partida de esta gestión, se llevó a **cabo un diagnóstico de Diversidad, Equidad e Inclusión** dirigido a todos los colaboradores a nivel nacional, con el objetivo de identificar percepciones, brechas y oportunidades de mejora en torno a la cultura inclusiva. Los resultados de este diagnóstico sirven como línea base para la definición y priorización de futuras acciones.

[32] Los indicadores de Diversidad e Inclusión pueden verse en el *Anexo 12* ↗.
[33] Las dos primeras políticas se comunican a todo el personal, incluyendo colaboradores externos.

INICIATIVAS

Capacitación obligatoria en DEI

Capacitación transversal dirigida a todos nuestros colaboradores, orientada a fortalecer una cultura de diversidad, equidad e inclusión basada en el respeto y la valoración de las diferencias. La formación abordó temas como conceptos de Diversidad e Inclusión (DEI), sesgos y estereotipos, así como su vínculo con la sostenibilidad a través de una metodología gamificada que promovió una experiencia de aprendizaje más dinámica y participativa.

Resultado: **92% de participación**

Charlas de Bienestar Social

Se realizaron cinco charlas dirigidas a colaboradores enfocadas en el bienestar integral, abordando temas de salud emocional, parentalidad y equilibrio vida–trabajo. Las sesiones incluyeron crianza consciente, resiliencia y preparación para la maternidad, relación entre crianza y tecnología, y manejo de la ansiedad.

Participaron: **191 colaboradores**

Charla "Escuchar para incluir: Diversidad en acción"

Charla virtual e híbrida por el Día del Orgullo, enfocada en identidad y orientación sexual, así como en la promoción de la escucha activa, el respeto y la empatía.

Participaron: **78 colaboradores**

Capacitación en prevención del hostigamiento sexual laboral

Capacitación nacional "Construyendo espacios de trabajo seguros y libres de Hostigamiento Sexual Laboral (HSL)", orientada a prevenir el HSL. Abordó conceptos clave, medidas de prevención y canales de denuncia.

Participaron: **1,951 colaboradores en formato híbrido**

PROGRAMAS

Programa de Autoliderazgo para el Futuro

Dirigido al desarrollo de colaboradoras mediante espacios de sensibilización enfocados en autoconocimiento, autoconfianza, comunicación asertiva y marca personal, con el objetivo de generar un impacto positivo en su entorno personal y profesional.

Alcance: **68 colaboradoras**

Programa Liderazgo que Transforma

Orientado a mujeres líderes de Claro Perú para fortalecer competencias de liderazgo a través de espacios de diálogo y reflexión, brindando herramientas para afrontar nuevos desafíos e impactar positivamente en su entorno profesional y personal.

Alcance: **30 colaboradoras**

Programa Niñas STEM

Iniciativa de inclusión orientada a reducir brechas de género en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas. Dirigida a hijas de colaboradores, busca despertar el interés por carreras STEM mediante talleres de robótica con LEGO, visitas a instalaciones de Claro y su NOC, y espacios de sensibilización para madres y padres.

Alcance: **75 colaboradoras**

Hacia la equidad salarial

GRI 405-2

En Claro Perú aplicamos políticas locales y corporativas que aseguran un sistema de compensaciones justo, competitivo y libre de discriminación, basado en principios de igualdad y reconocimiento.

Si bien promovemos un entorno inclusivo en el que no exista discriminación salarial por género o criterio de interseccionalidad, reconocemos que persisten brechas en el sector, especialmente en áreas de liderazgo y STEM, ampliamente dominadas por varones.

No obstante, seguimos trabajando para revertir esta tendencia y avanzar hacia la equidad e igualdad salarial y desarrollo profesional en todos los niveles de la organización.

Nuestra gestión de compensaciones se rige por los siguientes principios:

Equidad interna
No existe discriminación de ningún tipo entre colaboradores por razones de sexo, edad, religión, raza, orientación sexual, ideología o similares.

Meritocracia
Reconocemos el esfuerzo, el compromiso y el buen desempeño de nuestros colaboradores como base para las decisiones de compensación.

Criterios objetivos
Las compensaciones se determinan en función del valor del puesto, desempeño, formación, conocimientos, responsabilidades, antigüedad y experiencia, entre otros factores.

Brecha salarial

	2024			2025		
Característica	**Brecha salarial (PP)**	**% Hombres**	**% Mujeres**	**Brecha salarial (PP)**	**% Hombres**	**% Mujeres**
Total de colaboradores	16%	59%	41%	14%	59%	41%

*En comparación con el 2024, la brecha salarial registró una reducción, **asociada, principalmente, a cambios en la composición de nuestra fuerza laboral durante dicho periodo.***



Hitos 2025

Realizamos un diagnóstico en Diversidad, Equidad e Inclusión a nivel organizacional para identificar brechas y oportunidades de mejora.

Implementamos un programa en Diversidad, Equidad e Inclusión dirigido a todos los colaboradores.

Identificamos puestos laborales orientados a promover la inclusión de personas con discapacidad.

Retos 2026

- **Impulsar la inclusión de talento con discapacidad.**
- **Fortalecer las iniciativas** destinadas a la prevención del hostigamiento sexual laboral.
- **Impulsar la implementación de nuevos beneficios** para los colaboradores con enfoque en Diversidad, Equidad e Inclusión.



CAPÍTULO 5

*Haciendo posible un **mejor planeta***

Conectar tiene para nosotros un significado que va más allá de la tecnología. **Buscamos mejorar la vida de las personas a través de la conectividad, pero también fortalecer nuestra conexión con el entorno y la naturaleza.** Por eso promovemos una cultura de ahorro, gestionamos de manera responsable los residuos y apostamos por la eficiencia energética, contribuyendo así a la construcción de un país más sostenible.

En este capítulo presentamos los avances del tema material de gestión energética y estrategia climática, junto con nuestra gestión continua en materia de uso de recursos y economía circular, temas que, de acuerdo con nuestro Plan de Sostenibilidad 2025, están asociados a los siguientes objetivos, metas y progreso alcanzado.

ODS vinculado



Objetivo	Resultado	Meta	Progreso	Unidad
Minimizar nuestra huella de carbono en el 2025.	No superar la meta de emisiones de 33,043 ($TonCo_2eq$) en el 2025.	33.0	35.6	$TNCo_2eq$
	Cumplir al 95% las iniciativas de eficiencia energética y ahorro de energía.	95%	95.3%	%
Ser un referente en el sector de telecomunicación en el cumplimiento de la normativa ambiental vigente.	Cumplir al 100% el *roadmap* para la elaboración del plan de minimización de residuos sólidos.	100%	50%	%
	Atender el 90% de las Supervisiones de Cumplimiento de Compromisos Ambientales iniciadas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) dentro del plazo legal.	90%	100%	%
Ser reconocidos como una empresa ambientalmente responsable.	Lograr la tercera estrella del reconocimiento del Ministerio del Ambiente (MINAM) por huella de carbono.	100%	96.2%	%
	Implementar 6 Reciclafest empresas/municipalidades de Lima en el 2do semestre del 2025.	6	6	N°
	Implementar el Reciclafest anual en cinco ciudades en el 2do semestre del 2025.	5	5	N°
	Alcanzar la meta de 250 Ton de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) acopiados en el 2025.	226.1	250	N°

Hitos 2025

Reciclamos

+181 toneladas de residuos,

entre papel, cartón, plásticos, vidrio, metales y RAEE; e incrementamos en 140.7% la recuperación y reincorporación de equipos respecto al 2024, evitando que 303.9 toneladas se convirtieran en residuos electrónicos.

Alrededor del

45% de nuestro consumo energético

provino de fuentes renovables, respaldadas por certificados I-REC.

Logramos que el

95% de las estaciones base

que dependían de grupos electrógenos operen con energía solar, reduciendo emisiones y costos operativos.

Por segundo año consecutivo, recibimos las dos estrellas de Huella de Carbono Perú, reafirmando nuestro compromiso con la medición y gestión de emisiones.

Cumplimos al

113% la meta de acopio de RAEE

establecida en nuestro Plan de Manejo.

Retos 2026

- **Uso de la inteligencia artificial** para el análisis y optimización del ahorro energético en estaciones base.
- **Conseguir la tercera estrella Huella de Carbono Perú.**
- **Ampliar la participación de clientes corporativos y aliados estratégicos en la gestión de los RAEE,** mediante la expansión de puntos de acopio y acciones conjuntas de sensibilización.
- **Impulsar iniciativas orientadas a la eficiencia en el consumo de agua** y avanzar progresivamente en la gestión de nuestra huella hídrica.



Gestión energética y ***estrategia climática***

GRI 3-3

En Claro Perú gestionamos de manera eficiente el consumo de energía y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a nuestras operaciones. En el sector de telecomunicaciones, la energía es clave para asegurar la operación continua de infraestructura como redes, estaciones base, centros de datos y otras instalaciones que permiten la conectividad a nivel nacional.

Por ello, implementamos medidas de eficiencia energética, promovemos el uso de fuentes más sostenibles y desarrollamos acciones para fortalecer nuestra gestión climática y avanzar hacia una operación más eficiente y resiliente.

Esta gestión es liderada por la Supervisora de Objetivos Ambientales, integrante del Comité de Sostenibilidad. Su implementación está a cargo de las direcciones de Planeamiento Estratégico y Tecnología

Nuestro marco de actuación se sustenta en la Política Ambiental de Claro Perú y el Plan de Sostenibilidad 2025. Operamos mediante el Plan de Transición y la Hoja de Ruta Corporativa hacia cero emisiones netas al 2050.

Grupo de Trabajo de Energía y Emisiones (*Task Force*)

Como parte de nuestra articulación con el Grupo América Móvil, participamos en el *Task Force* de Energía y Emisiones, instancia corporativa activa desde el 2019 que promueve el intercambio de buenas prácticas, el seguimiento de iniciativas y la definición de metas entre las distintas operaciones del grupo. Desde este espacio, identificamos qué acciones son aplicables al contexto nacional, considerando las particularidades del mercado energético local y el marco regulatorio vigente.

Opera a través de dos niveles:

Grupo de Trabajo Corporativo

Responsable de definir lineamientos, monitorear el inventario de GEI, promover buenas prácticas y apoyar auditorías y sistemas de seguimiento ambiental.

Grupo de Trabajo Local

Encargado de implementar los lineamientos corporativos, monitorear las emisiones a nivel nacional y dar seguimiento a los compromisos e iniciativas ESG relacionadas con emisiones y energía.

Ambos grupos mantienen comunicación periódica para compartir actualizaciones, alinear avances y transferir conocimientos entre las subsidiarias, asegurando coherencia entre los objetivos corporativos y la gestión local.

Energías limpias y eficiencia energética

GRI- 302-1, 302-2[34],302-4

Nuestra estrategia energética se centra en minimizar nuestra huella ambiental a través de dos ejes complementarios: la **mejora continua de la eficiencia energética** en todos los sectores de la empresa y la **incorporación progresiva de fuentes de energía renovable** mediante acuerdos comerciales de provisión sostenible.

Esta estrategia responde al crecimiento de los servicios y la infraestructura de telecomunicaciones, incorporando medidas para mejorar la eficiencia energética, fortalecer la resiliencia frente a los efectos del cambio climático y promover prácticas de economía circular.

En el 2025, reducimos en 16% el consumo de energía proveniente de fuentes no renovables e incrementamos en 52% el consumo de energía proveniente de fuentes renovables a través de contratos *Power Purchase Agreement* (PPA).

“Migrando hacia energías más limpias”: Implementación de paneles solares en zonas rurales

GRI 302-1, 302-2[35], 302-4

Esta iniciativa surge como respuesta al desafío de garantizar la conectividad en zonas rurales del país que, debido a sus condiciones geográficas, no cuentan con acceso continuo a la red eléctrica.

En estas localidades, la operación de estaciones base dependía de grupos electrógenos, lo que generaba altos costos operativos y elevadas emisiones de CO_2e. Frente a esta situación, desde el 2011, hemos incorporado sistemas fotovoltaicos que garantizan una energía limpia, renovable y continua, así como la reducción de emisiones de GEI y la dependencia de combustibles fósiles tanto en la operación como en la logística de abastecimiento de las estaciones base.

En los últimos dos años, implementamos cerca de 50 paneles fotovoltaicos en estaciones base, con la participación de nuestros aliados en equipamiento de telecomunicaciones y energía: Huawei y ZTE. En consecuencia, hemos logrado que el 95% de las estaciones base, que dependían de grupos electrógenos, operen actualmente con energía solar.

Esta mejora refleja la transición de nuestras operaciones hacia fuentes de energía renovable para reducir el impacto ambiental sin afectar la conectividad.

***“Priorizamos la eficiencia energética** mediante la búsqueda constante de oportunidades de mejora e innovación en nuestras operaciones”.*

Alexandra Ramírez Dávila
JEFE DE SOSTENIBILIDAD

[34] El consumo de energía correspondiente a distribuidores comerciales y locales administrativos en alquiler no es asumido por Claro Perú; el pago y gestión de dicho suministro recae directamente en el arrendatario, por lo que no se lleva registro de este consumo.
[35] Se podría diferenciar visualmente esta sección? lo que pasa es que el proyecto de paneles solares es muy importante y deberia tener más peso visual en la sección.

Línea de tiempo

2011

Instalación de los primeros paneles solares, principalmente, en estaciones base de hasta 0.5KW.



2020

Construcción de las primeras estaciones base con paneles solares en la selva mediante el Proyecto Red Dorsal Pucallpa-Iquitos.

2023

Instalación de paneles solares con potencias de 2 KW hasta 10KW.



2024-2025

Implementación de 44 estaciones con paneles solares, alcanzando:

Reducción anual de alrededor de 2,599 toneladas de CO_2e, contribuyendo a la acción climática.

Disminución del consumo de diésel en 85% y del mantenimiento en 80%, lográndose un ahorro anual estimado de USD 224,228.

ANTES (GRUPOS ELECTRÓGENOS)

- Uso de diésel para su funcionamiento.
- Mayores emisiones de GEI.
- Abastecimiento constante de combustible.
- Hasta 24 mantenimientos al año.

AHORA (PANELES SOLARES)

- Empleo de energía solar limpia y renovable.
- Reducción de emisiones asociadas a la operación.
- Menor dependencia del combustible.
- Dos mantenimientos al año.
- Hasta 48 horas de autonomía en condiciones adversas o de baja radiación solar.

La instalación de paneles solares es una iniciativa que combina tecnología y sostenibilidad para fortalecer la conectividad en zonas rurales, reducir emisiones y contribuir al cierre de brechas digitales. Gracias a este esfuerzo, obtuvimos el Premio ESG de SEMANAeconómica 2025 en la categoría Ambiental – Sectores No Manufactureros.

Consumo de energía según fuente

Tipo de fuente	2023	2024	2025
Fuentes no renovables (MWh)	171,418.7	185,585.2	158,834.2
Fuentes renovables (MWh)	82,741.3	81,475.7	123,123.9
Total (MWh)	**254,160.0**	**267,060.9**	**281,958.1**

Desglose del consumo de energía según fuente

Tipo de fuente	2023	2024	2025
Fuentes no renovables (kW-hr) (Cliente regulado)	152'369,475.5	169'434,700.0	142'885,214.4
Fuentes no renovables (kW-hr) (GE Combustible)	19'049,215.0	16'150,470.4	15'948,982.5
Fuentes renovables (kW-hr) (Fuente Hídrica - Cliente Libre y Regulado)	82'217,595.0	79'795,056.5	121'150,394.0
Fuentes renovables (kW-hr) (Energía Solar)	523,690.9	1'680,651.3	1'973,483.8
Total (kW-hr)	**254'159,976.4**	**267'060,878.3**	**281'958,074.8**



Iniciativas ***2025***

Activación de funcionalidades de ahorro energético en BTS

Adoptamos iniciativas orientadas a optimizar el consumo energético de nuestra infraestructura de red mediante la activación de funcionalidades de ahorro de energía en 615 *sites* y la implementación del sistema *Smartbreaker* en 140 *sites*, logrando una reducción aproximada de 170 tCO_2e.

Modernización y apagado de infraestructura tecnológica

Sustituimos equipos antiguos por tecnologías más eficientes y de menor consumo energético en infraestructura de transmisión, *core network* y *datacenter*. Como parte de ello, modernizamos o apagamos equipos en 415 sedes/*sites*, alcanzando una reducción aproximada de 170 tCO_2e.

Activación de funcionalidades de ahorro energético en estaciones base

Implementamos funcionalidades de ahorro energético en 140 *sites* mediante el apagado automático de equipos, optimizando el consumo de energía en infraestructura con tecnologías 2G, 3G, 4G y 5G, según la demanda de conexiones.

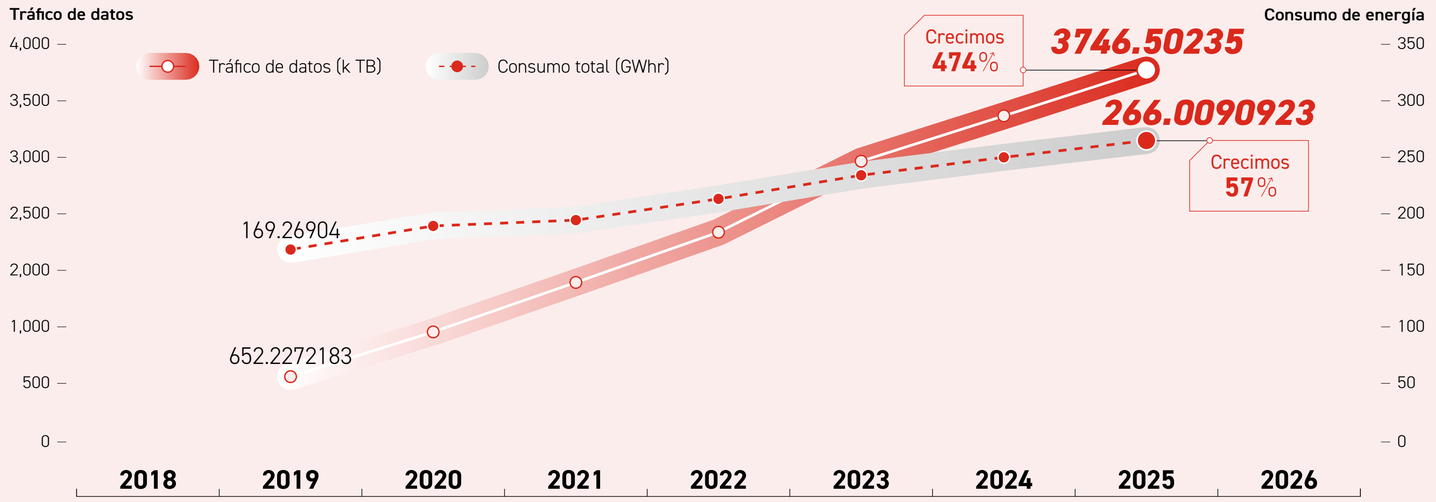
Impulso de proyectos de eficiencia energética

En los últimos cinco años, el tráfico de datos se incrementó en 474% mientras que el consumo de energía aumentó solo 57%. Este resultado refleja la implementación de iniciativas orientadas a mejorar el desempeño energético de la red, permitiendo absorber una demanda creciente de conectividad con un incremento proporcionalmente menor en el consumo de energía y las emisiones asociadas.

Gestión de ahorro de combustible

Implementamos el apagado de grupos electrógenos y el uso de paneles solares, utilizando herramientas de gestión de los proveedores Huawei y ZTE.

Evolución del tráfico de datos y consumo energético



Desplegamos iniciativas orientadas a la eficiencia energética, cuyos resultados son los siguientes:

	2025	
Iniciativa de eficiencia o conservación[36]	**Reducción energética (Kwh)**	**Reducción energética en tCO_2e**
Subasta de compra de energía limpia (certificados)	50,673.7	8,656.5
Funcionalidad RAN (activación de funcionalidades de ahorro energético en BTS)	445.5	76.1
Activación automática del distribuidor de energía DC en horarios de bajo tráfico (*SMART BREAKER*)	310.8	53.1
Apagado de bandas alta y baja en BTS (playas en invierno: julio a octubre)	58.5	10.0
Proyecto de energía renovable (sistemas fotovoltaicos en reemplazo de grupo electrógeno)	2'434,850.9*	571.6
Implementación de línea eléctrica MT/BT en reemplazo de grupo electrógeno	616,531.9*	144.7
Renovación del sistema de aire acondicionado de Torre Corporativa	898.6	153.5
Confinamiento de salas técnicas	668.5	114.2
Apagado y modernización de equipos Tx, red legada RAN, transporte, *core network* y *datacenter*	1,000.4	170.9
Cambio de luminarias fluorescentes a tecnología LED en sedes tecnológicas y administrativas	128.8	22.0
Sustitución de luminarias fluorescentes por tecnología LED en los centros de atención y ventas de Begonias, San Juan de Lurigancho y Jockey Plaza	8.2	1.4
Baja definitiva de suministros eléctricos sin consumo a potencia fija (tarifa eléctrica BT6)	101.9	17.4
Desmontaje total de POPs y sites	48.0	8.2
Total	**58'535,926.8**	**9,999.6**

* Los proyectos asociados a Grupos Electrógenos (GE) generaron una reducción de 285,175.96 litros de diésel consumido. Se migra de consumo de combustible a consumo eléctrica lo cual genera menores emisiones.

[36] Las reducciones reportadas fueron estimadas mediante cálculos reales y teóricos, utilizando información de facturación, consumo energético, sistemas de monitoreo interno, tiempo de operación de equipos y mediciones técnicas de voltaje y corriente, entre otros.



Hitos 2025

Obtuvimos certificados I-REC (*International Renewable Energy Certificate*) que acreditan 70,000 MWh de consumo de energía renovable (PPA), incrementando en 52% nuestra participación respecto al año anterior.

90%

de nuestras estaciones base operan con paneles solares.

Fortalecimos la revisión permanente de proyectos entre distintas áreas, impulsando acciones orientadas a reducir el consumo de energía y modernizar equipos con mayor eficiencia energética.

Retos 2026

- **Impulsar el uso de la Inteligencia Artificial (IA)** para el análisis de ahorro energético en estaciones base, garantizando la calidad del servicio.
- **Continuar identificando,** junto con Huawei y ZTE, oportunidades de ahorro energético en las distintas plataformas tecnológicas de la red.
- **Obtener certificados I-REC** que acrediten nuestros consumos de energía renovable.

Data Center Tier III

Buscamos gestionar nuestra infraestructura tecnológica de manera eficiente, segura y confiable, asegurando la continuidad de nuestros servicios y acompañando la transformación digital de nuestros clientes.

En este contexto, uno de nuestros principales hitos tecnológicos es el Data Center Tier III, ubicado en Villa El Salvador, el cual forma parte de la red global de 41 Data Centers de América Móvil.

Esta infraestructura está orientada a atender empresas, entidades públicas, proveedores de servicios y organizaciones que requieren entornos seguros, escalables y preparados para acompañar sus procesos de transformación digital, permitiéndoles llevar a la nube muchos de sus procesos mediante infraestructura virtual, capacidad de procesamiento y almacenamiento.

Contamos con una infraestructura robusta dividida en dos bloques:

Infraestructura de misión crítica
Comprende sistemas de energía, climatización, controles de acceso para seguridad física y sistemas de detección y supresión de incendios.

Infraestructura de operaciones TI
Orientada a la gestión de los servicios *cloud* que ofrecemos.

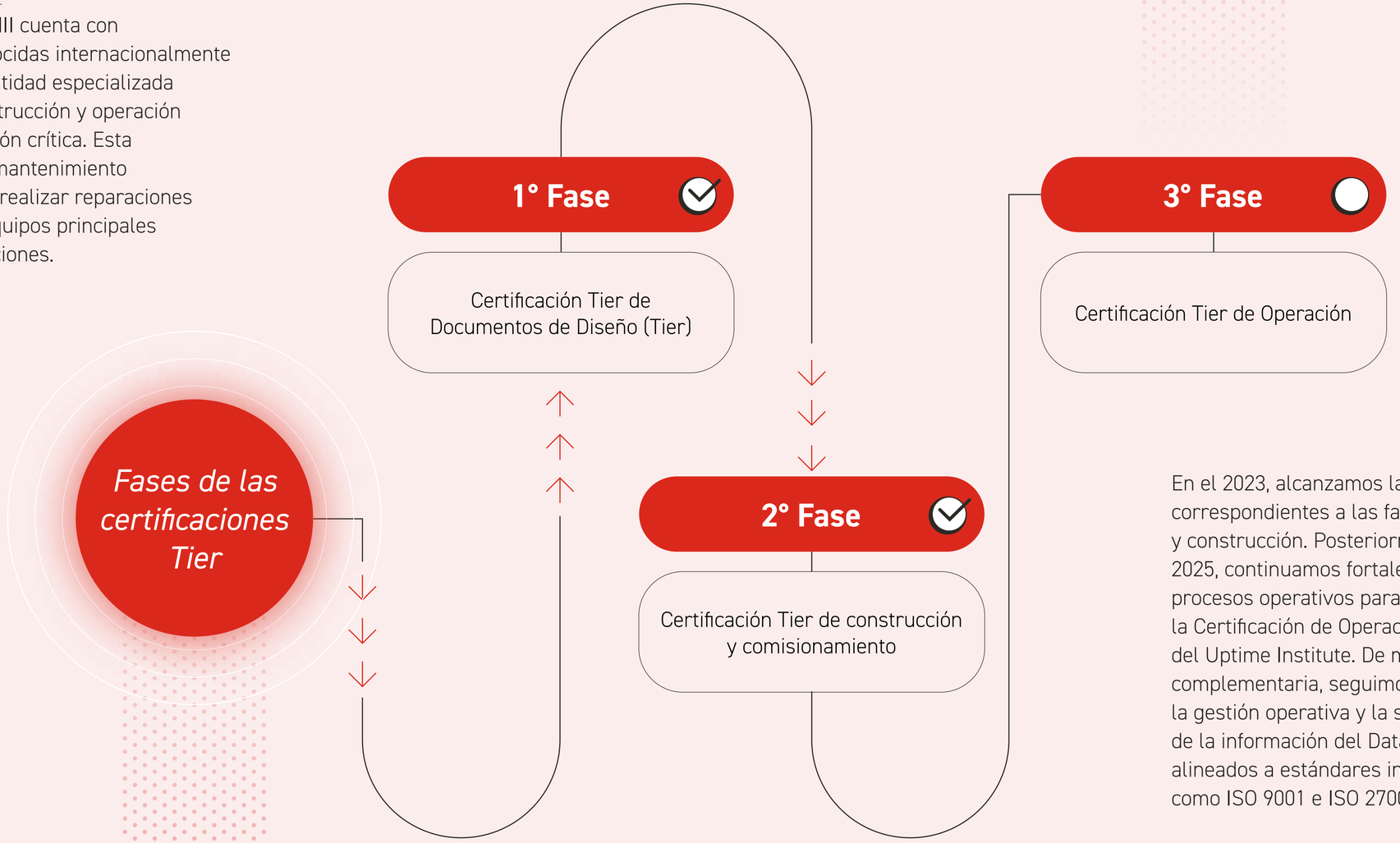
Características del Data Center Tier III

- **Baja latencia:** Facilita el procesamiento eficiente de transacciones y operaciones en entornos digitales.
- **Seguridad avanzada:** Contamos con sistemas de vigilancia, accesos restringidos y mecanismos de detección de intrusiones para fortalecer la seguridad física y lógica.
- **Disponibilidad continua:** Mantenemos una disponibilidad de 99.9% acorde con la certificación Tier III otorgada por el Uptime Institute.
- **Escalabilidad optimizada:** Permite ampliar recursos TI de manera ágil según las necesidades del negocio.
- **Eficiencia energética:** Incorporamos tecnología *SMART Cooling™* para optimizar la climatización, contribuyendo a una operación más eficiente y sostenible.

*Uno de nuestros principales hitos tecnológicos es el **Data Center Tier III, el cual forma parte de la red global de 41 Data Centers de América Móvil.***

Certificación Tier

Nuestro Data Center Tier III cuenta con certificaciones Tier reconocidas internacionalmente por el Uptime Institute, entidad especializada que valida el diseño, construcción y operación de infraestructura de misión crítica. Esta certificación garantiza el mantenimiento concurrente, permitiendo realizar reparaciones o intervenciones en los equipos principales sin interrumpir las operaciones.



En el 2023, alcanzamos las certificaciones correspondientes a las fases de diseño y construcción. Posteriormente, en el 2025, continuamos fortaleciendo nuestros procesos operativos para avanzar hacia la Certificación de Operación Sostenible del Uptime Institute. De manera complementaria, seguimos reforzando la gestión operativa y la seguridad de la información del Data Center, alineados a estándares internacionales como ISO 9001 e ISO 27001.



Gestión eficiente del Data Center Tier III

Desde su diseño, incorporamos criterios orientados a la seguridad operativa, continuidad del servicio y eficiencia energética. Para ello, durante su diseño se evaluaron criterios de riesgo geográfico y continuidad operativa para la selección de la ubicación de la instalación, como áreas inundables o cercanas a ríos, contribuyendo a proteger la infraestructura y asegurar la continuidad de las operaciones.

Asimismo, incorporamos sistemas inteligentes de gestión de energía y tecnología SMART Cooling™, que ajusta automáticamente la climatización, según la demanda térmica para optimizar el consumo energético. La energía utilizada por el Data Center proviene, principalmente, de **fuentes renovables** mediante un acuerdo PPA con Statkraft.

En materia de protección contra incendios, contamos con sistemas de supresión de agua nebulizada y agentes limpios para salas TI diseñados para extinguir incendios de manera rápida y reducir posibles afectaciones a la infraestructura tecnológica.

Desempeño 2025

Consumo de energía	Consumo promedio mensual de 73,500 kWh, asociado al ingreso de nuevos clientes y acompañado de medidas de eficiencia energética y optimización operativa[37].
Consumo de diésel	Consumo de 405 galones mediante el uso racional del combustible para asegurar la continuidad operativa.
Consumo de gas refrigerante	Repusimos 16 kg de gas refrigerante asociados a actividades de mantenimiento y optimización del sistema de climatización.
Consumo de agua	El consumo promedio anual fue de 65.5 m³, lo que refleja un comportamiento estable anual.
Gestión de residuos	A cargo de proveedores especializados conforme a los procedimientos establecidos.

[37] El consumo promedio mensual de energía del Data Center fue de 66,000 KWh en el 2024.

Reducción de emisiones

GRI 2-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5, **SASB TC-TL-** 130

Por tercer año consecutivo, utilizamos la herramienta Huella de Carbono Perú (HCP) del MINAM para medir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). En el 2025, nuestras emisiones alcanzaron un total de 88,841 tCO_2e[38].

Este resultado se encuentra alineado con nuestro objetivo de reducir las emisiones y la huella de carbono de nuestras operaciones. Para ello, contamos con una hoja de ruta corporativa con línea base al 2019 y la meta de alcanzar cero emisiones netas al 2050.

Objetivos al 2030

Reducir en **52%** **las emisiones de alcance 1 y 2.**

Disminuir en **14%** **las emisiones de alcance 3.**

Cálculo de emisiones según su alcance

Tipo de alcance (Tn CO_2e)	2023	2024	2025
Emisiones directas de GEI (alcance 1)	9,893.9	7,418.2	6,063.4
Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	50,140.5	42,575.5	52,272.8
Otras emisiones indirectas (alcance 3)	37,065.2	37,933.3	30,504.1
Total	**97,099.6**	**87,927.0**	**88,841**

En línea con este compromiso, orientamos nuestras acciones a minimizar las emisiones en los 3 alcances y mejorar la eficiencia en todas nuestras actividades. A través del Comité de Sostenibilidad, revisamos y analizamos estas iniciativas con el objetivo de contribuir al cumplimiento de las metas establecidas y estimar su potencial de reducción. Los principales resultados de nuestras acciones en el 2025 se muestran a continuación.

Resultados de reducción de emisiones

ALCANCE 1

La reducción de emisiones de alcance 1 se explica, principalmente, por dos frentes:

Flota vehicular

Se redujo en 15% el consumo de gasolina y 9% diésel en la flota vehicular debido a la reducción vehículos y de viajes realizados.

Modernización de equipos de aire acondicionado

Se redujo el consumo de alrededor de 500 kg de refrigerantes, como HFC-134a, R407C, R410A, HCFC22 – R22.

ALCANCE 2

En el 2025, se logró un incremento de la energía renovable de la operación, pasando de 30% a 46% de energía renovable certificada con I-REC.

Sin embargo, debido a la naturaleza del negocio y la constante inversión en infraestructura de telecomunicaciones, el consumo de energía año a año crece, lo que en la plataforma de HCPerú se traduce en aumento de emisiones de alcance 2.

ALCANCE 3

La reducción de emisiones de Alcance 3, están asociadas a la adquisición de bienes de capital y equipos, que mostraron una reducción durante el período reportado. Este resultado responde a una gestión más eficiente de las inversiones en infraestructura, basada en la adquisición de activos con mayor vida útil, desempeño y eficiencia operativa.

[38] Las emisiones biogénicas de Claro Perú fueron 1.06 tCO_2e en el 2025.

Otras iniciativas ***2025***

Contrato de energía renovable con Statkraft

Suscribimos un convenio de suministro de energía renovable para nuestras sedes en Lima, Arequipa y Trujillo, con vigencia hasta abril del 2030. Por ello, obtuvimos certificados I-REC por 70 GWh asociados al consumo de energía de nuestras radios base.

Incrementamos del
30% al 46%
el uso de energía renovable.

Reducimos cerca de
8 mil tCO_2e

Reemplazo de baterías de plomo por baterías de litio

Continuamos incorporando mejoras operativas orientadas a reducir emisiones de CO_2 y fortalecer la eficiencia de nuestra infraestructura mediante la renovación progresiva de baterías de plomo por baterías de litio. Estas últimas ofrecen una mayor eficiencia energética, requieren bajo mantenimiento y su vida útil es superior a diferencia de las de plomo.

+14,000
baterías reemplazadas desde el 2019.

Instalamos cerca de
2,700 baterías de litio
en 952 estaciones base en el 2025, incrementando nuestro avance al 75% de la planta instalada.

Las iniciativas de eficiencia energética implementadas en nuestra infraestructura tecnológica, ***como la activación de funcionalidades de ahorro en BTS y la modernización de equipos de red y datacenter, contribuyeron a una reducción aproximada de 340 tCO_2e.***

Hito 2025

Obtuvimos, por tercer año consecutivo, la primera estrella de reconocimiento Huella de Carbono Perú.

Reto 2026

- Alcanzar la tercera estrella de Huella de Carbono Perú.





Economía circular y ***gestión de residuos***

GRI 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, **SASB TC-TL**- 440

Como empresa de telecomunicaciones, utilizamos materiales y equipos tecnológicos que, durante su renovación y mantenimiento, generan residuos asociados a nuestras operaciones. Por ello, promovemos prácticas de economía circular orientadas a maximizar el aprovechamiento de los recursos y minimizar los impactos ambientales.

Este enfoque se sustenta en la Política Ambiental de Claro Perú y el Plan de Sostenibilidad 2025, que establecen los principios y compromisos que guían nuestro desempeño ambiental y la mejora continua de nuestra gestión.

En nuestras actividades de instalación y mantenimiento de infraestructura, así como en el funcionamiento de oficinas y Centros de Atención al Cliente (CAC), generamos residuos como aparatos eléctricos y electrónicos, papel, cartón, plásticos y otros materiales, los cuales gestionamos según sus características y potencial de aprovechamiento mediante acciones de reutilización, reciclaje, valorización y disposición final adecuada.

Para ello, contamos con los siguientes instrumentos de gestión:

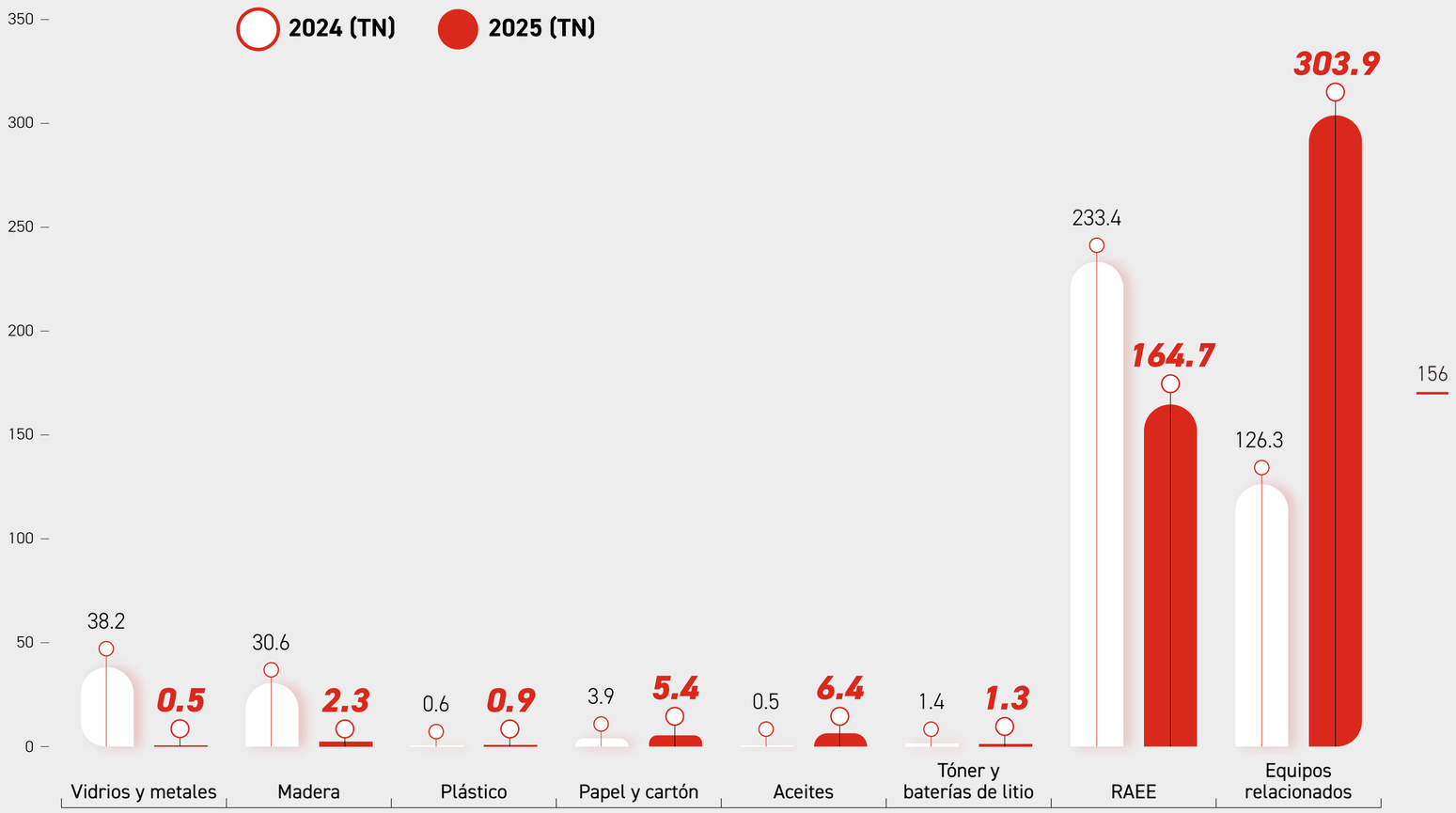
- **Plan de Manejo de RAEE:** Establece las metas anuales de acopio y disposición adecuada de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- **Plan de Valorización Interna:** Orienta las acciones para el aprovechamiento y reincorporación de materiales y equipos dentro de la operación.

Cantidad de residuos generados

Tipo de residuo	2023 (TN)	2024 (TN)	2025 (TN)
Aprovechables	424.9	434.9	485.3
No aprovechables[39]	105.0	211.9	201.0
Total	**529.9**	**646.8**	**686.3**

En el 2025, los RAEE se redujeron en 29.5% (de 233.4 TN en 2024 a 164.7 TN en el 2025) mientras que los equipos reacondicionados aumentaron en 140.7% (de 126.3 TN en el 2024 a 303.9 TN en el 2025). ***Esto refleja un mayor aprovechamiento y reincorporación de equipos en la operación.***

Comparativa de la cantidad de residuos aprovechables generados[40]



[39] Cabe mencionar que los residuos no aprovechables fueron netamente RAEE y chatarra ferrosa que no se pudieron tratar.
[40] La comparación de residuos aprovechables del 2023 al 2025 se muestra en el *Anexo 15* ↗.



Nuestra meta anual[41] *de recolección de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos lo establece el* ***Plan de Manejo de RAEE del Sistema de Manejo de América Móvil Perú S.A.C., la cual se incrementa progresivamente según el año fiscal a reportar.***

[41] Meta establecida conforme al Decreto Supremo N° 009-2019-MINAM. Mayor detalle: *Anexo 14* ↗.

Residuos no destinados a eliminación

Promovemos la valorización de residuos mediante iniciativas de reciclaje, recuperación y reacondicionamiento de equipos, con el objetivo de extender su vida útil, reincorporar materiales a la cadena de valor y reducir la generación de residuos.

Esta gestión gestión permitió valorizar 485.3 toneladas de residuos, ***destacando el incremento en la recuperación y reacondicionamiento de equipos.***

Tipo de valorización	2023 (TN)	2024 (TN)	2025 (TN)
Reciclaje	330.3	308.6	181.4
Recuperación y reacondicionamiento	94.6	126.3	303.9
Total	**424.9**	**434.9**	**485.3**

Residuos destinados a eliminación

Gestionamos los residuos no aprovechables, es decir, aquellos que por sus características o composición no pueden ser reutilizados, reciclados o valorizados mediante un proceso que incluye su segregación en el punto de generación, almacenamiento temporal bajo condiciones controladas y entrega a operadores de residuos sólidos autorizados para su transporte, tratamiento y disposición final.

Los controles internos y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables continuaron ***fortaleciéndose como parte de nuestro compromiso con una gestión ambiental responsable.***

Tipo de valorización	2023 (TN)	2024 (TN)	2025 (TN)
Relleno sanitario	95.7	82.9	44.8
Relleno de seguridad	9.3	22.9	53.3
Orgánicos[42]	-	105.1	103.0
Total	**105.0**	**210.9**	**201.0**

[42] La generación de residuos orgánicos se estimó a partir de un estudio de caracterización en una muestra representativa de los CACs y sedes administrativas, cuyos resultados (kg/año por colaborador) fueron extrapolados al total de colaboradores de la empresa.

Programa emblemático: Yo reciclo, yo soy Claro

Desde hace más de 15 años, impulsamos este programa orientado a promover la correcta segregación y el reciclaje descentralizado de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) a través de la articulación entre el sector privado, público y la sociedad civil.

Alianzas estratégicas

+25 convenios firmados

a lo largo del programa, con instituciones educativas, empresas industriales y entidades financieras, que cuentan con puntos de acopio propios y participan en acciones de sensibilización sobre la adecuada gestión de los RAEE.

Puntos de acopio

+120 puntos de acopio

a nivel nacional, ubicados en nuestros Centros de Atención al Cliente (CAC) y en instalaciones de empresas aliadas.

Los RAEE recolectados son gestionados mediante procesos de segregación, descontaminación y tratamiento para su valorización o disposición final adecuada.

Sensibilización a comunidades educativas

Realizamos presentaciones teatrales en colegios de Chiclayo, Cusco y Cajamarca dirigidas a estudiantes, docentes y personal administrativo, con el objetivo de promover una mayor conciencia ambiental y adecuada gestión de los RAEE desde edades tempranas.

Reciclafest

+600 toneladas

de RAEE acopiadas en las nueve ediciones del Reciclafest.

En el 2025, la campaña se realizó en Chiclayo, Cusco, Cajamarca, Huaraz, Huánuco y Lima.

Por cuarto año consecutivo, nuestros colaboradores participaron en el Reciclafest Interno.





Logro

Sensibilizamos a

+120 mil

acerca de la adecuada segregación y gestión de los RAEE a lo largo del programa.

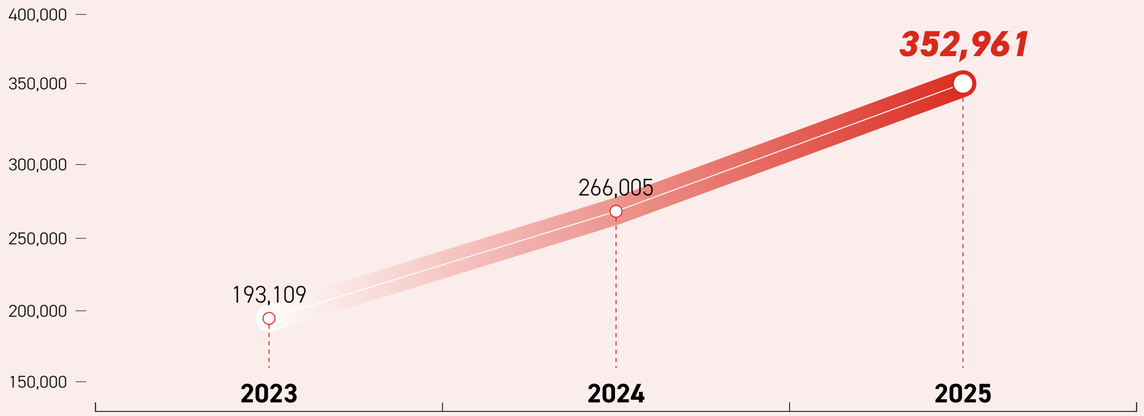
Iniciativa: Reacondicionamiento de equipos

Desde el 2018, promovemos la minimización de residuos ***mediante la renovación y recuperación de equipos de servicios fijos, como teléfonos, routers y módems.***

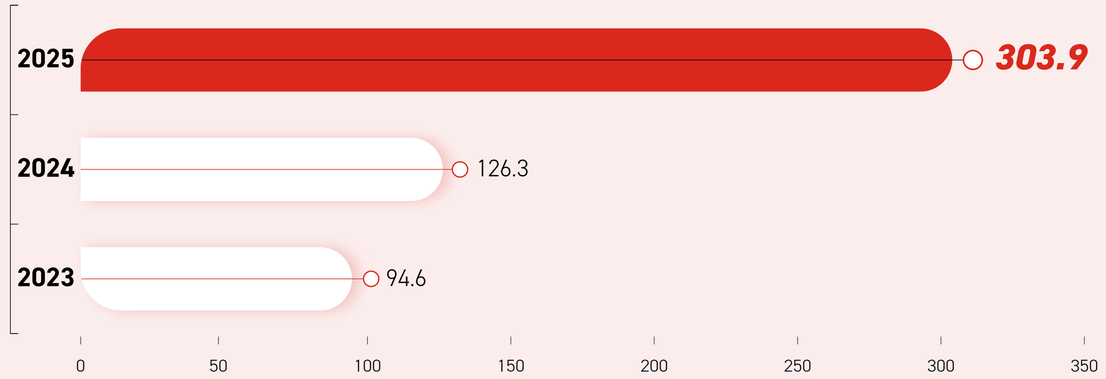
En el 2025, incrementamos en 32.7% la cantidad de equipos recuperados y reacondicionados respecto al 2024, alcanzando más de 352 mil unidades y evitando que más de 303 toneladas se conviertan en RAEE. Asimismo, el 63% de estos equipos fueron reincorporados e instalados nuevamente en hogares e instalaciones de nuestros clientes.



Cantidad de AEE reacondicionado



TN de AEE reacondicionado



Acciones que hacen posible la gestión de los RAEE y otros residuos

Trabajamos de manera articulada con proveedores, aliados estratégicos, clientes y autoridades para asegurar una gestión adecuada y eficiente de los residuos generados en nuestras operaciones, con especial énfasis en los RAEE.

- **Plan de Manejo de RAEE:** Establece metas anuales de acopio incremental desde el 2019 alineadas con la estrategia de Ciudadanía Corporativa del Grupo América Móvil. A nivel nacional, nuestra meta anual de recolección cuenta con la aprobación del MINAM.

- **Campañas de recolección y alianzas estratégicas:** Desde el 2010, impulsamos estas campañas en colaboración con municipalidades, clientes corporativos y aliados estratégicos. Los residuos acopiados son gestionados por socios especializados y autorizados (*Ambipar Environment y Comimtel*), quienes garantizan su trazabilidad, transporte y valorización conforme a la normativa vigente.

- **Gestión en operaciones, CACs y oficinas:** En nuestras operaciones, Centros de Atención al Cliente y oficinas administrativas implementamos prácticas de segregación para minimizar el impacto ambiental y asegurar una disposición final adecuada de los residuos generados.

- **Distintivo Recicla 2025:** Reconocimos a más de 60 empresas e instituciones públicas que gestionaron los RAEE a través de los programas "Yo reciclo, yo soy Claro" y "Reciclafest", entre ellas, Farmacias Peruanas, Pesquera Diamante, Caferma, Asociación Deportiva Los Inkas Golf Club, HFE Berries, UPN y UPC

Hitos 2025

+181 toneladas
de residuos reciclados, incluyendo papel, cartón, plásticos, vidrio, metales y RAEE.

Incrementamos en
140.7%
la recuperación y reincorporación de equipos, evitando que 303.9 toneladas se convirtieran en residuos electrónicos.

+5 mil personas sensibilizadas
en nuestras campañas, charlas universitarias, voluntariados, ferias y actividades educativas.

133%
de cumplimiento de la meta de acopio de RAEE establecida en nuestro Plan de Manejo de RAEE.

Reto 2026

- **Incrementar la participación de clientes corporativos y aliados estratégicos en la gestión de los RAEE** mediante la ampliación de puntos de acopio y el desarrollo de acciones conjuntas de sensibilización.

*Gestión **del agua***

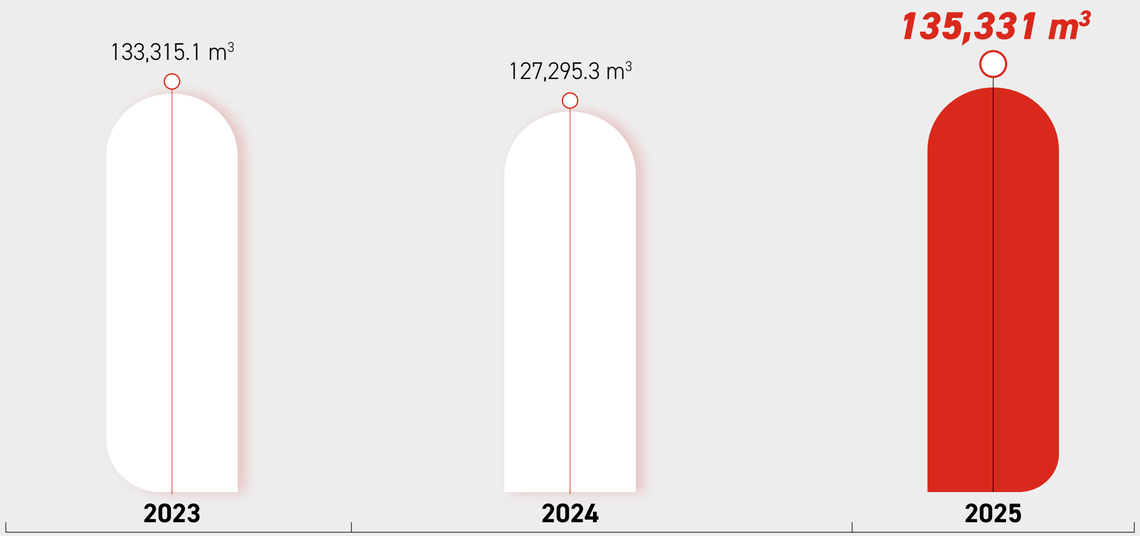
GRI 3-3, 303-1, 303-2, 303-3, 303-5

En el 2025, nuestro consumo de agua alcanzó los 135,331 m³, lo que representa un incremento del 6.1% respecto al 2024. Esta variación se explica por el aumento en el número de equipos de refrigeración instalados para garantizar el óptimo funcionamiento de nuestro Data Center.

La operación de un Data Center demanda condiciones ambientales controladas, donde la temperatura debe mantenerse dentro de rangos específicos para asegurar la continuidad de los servicios y la protección de la infraestructura tecnológica.

En este contexto, el incremento en el número de equipos de refrigeración ha generado un aumento proporcional en el volumen de agua utilizado, siendo este un requerimiento técnico indispensable para la estabilidad operativa. Cabe señalar que dicho suministro es compartido con un área de almacén y oficinas administrativas, y que el agua utilizada en nuestras operaciones no proviene de zonas con estrés hídrico.

Registro anual de consumo de agua



Reto 2026

- Impulsar iniciativas orientadas a la eficiencia en el consumo de agua y avanzar progresivamente en la gestión de nuestra huella hídrica.





Gestión de la ***biodiversidad***

La gestión de los impactos ambientales asociados al despliegue, operación y mantenimiento de nuestra infraestructura abarca la evaluación de impactos, la adopción de medidas de mitigación y la protección de ecosistemas y biodiversidad.

Dado que nuestra operación no genera impactos significativos sobre la flora y fauna, gestionamos esta materia principalmente bajo el cumplimiento del marco regulatorio vigente del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP) y el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR), como entidades competentes; y el MTC, como entidad fiscalizadora.

En el 2025, todos los proyectos desplegados fueron evaluados bajo el Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), alcanzando la Categoría I, lo que indica impactos leves y no significativos sobre el entorno. Durante el año, no registramos multas ni sanciones ambientales asociadas a nuestras operaciones

Finalmente, continuamos fortaleciendo los mecanismos de evaluación en cada etapa del ciclo de vida de nuestra infraestructura como parte de nuestro compromiso con una gestión ambiental responsable y alineada a la normativa vigente. ¡Seguimos avanzando!

Glosario

- **Streaming:** Transmisión de contenidos como videos, música o videojuegos a través de plataformas digitales, ya sea en tiempo real (en vivo) o diferido. Fuente: ¿Qué es el streaming? Youtube de Claro Perú, 2019. *https://www.youtube.com/watch?v=7E3hYMKUi6g*
- **DataCenter:** Centro de procesamiento de datos que alberga sistemas informáticos y de almacenamiento, desempeñando un rol fundamental en la transformación digital de las organizaciones.
- **Red 5G:** Tecnología de comunicación inalámbrica de quinta generación que ofrece mayor velocidad, menor latencia y mejor capacidad de conexión que las redes anteriores, como 4G.
- **GSMA – Global System for Mobile Communications Association:** Asociación global de operadores de telecomunicaciones móviles.
- **XDR – Extended Detection and Response:** Solución de ciberseguridad que integra la detección y respuesta a incidentes en múltiples entornos y fuentes de datos.
- **NDR – Network Detection and Response:** Tecnología de ciberseguridad que analiza continuamente el tráfico de red para detectar, investigar y responder a amenazas en tiempo real.
- **Malware:** Programa o software malicioso creado para afectar sistemas informáticos, acceder a información o realizar acciones dañinas sin autorización del usuario.
- **Phishing:** Método de fraude digital en el que ciberdelincuentes suplantan la identidad de entidades confiables para obtener información confidencial, como contraseñas o datos bancarios.
- **GRI – Global Reporting Initiative:** Iniciativa Global de Información.
- **SASB – Sustainability Accounting Standards Board:** Consejo de Normas de Contabilidad Sostenible.
- **CSA – Corporate Sustainability Assessment:** Evaluación de la sostenibilidad corporativa.
- **NEIS – Net Environmental Impact Standards:** Normas sobre el impacto ambiental neto.
- **Ransomware:** Tipo de software malicioso que bloquea o cifra la información de un sistema o dispositivo, exigiendo un pago para recuperar el acceso a los datos.
- **Churn (tasa de abandono):** Indicador que mide el porcentaje de clientes que dejan de utilizar los servicios de una empresa en un período determinado. Una tasa elevada puede evidenciar problemas en el producto, el proceso comercial o la experiencia del cliente.
- **Early churn:** Variante del churn que mide el abandono de clientes en los primeros meses del servicio contratado, permitiendo identificar fallas tempranas en el proceso de venta o la experiencia inicial del cliente.
- **NPS:** Net Promoter Score.
- **Rec Caja / Chip Kreatec / Rec ATM:** Canales de atención.
- **ASLG:** Ambiental, Social, Laboral y Gobernanza.
- **TNPS – Transactional Net Promoter Score:** Variante del NPS que mide la satisfacción del cliente.

- **CTL – Close the loop:** Es un método de gestión de la experiencia del cliente enfocado en recolectar retroalimentación de los clientes para luego utilizarla de forma activa y positiva.
- **Nota de crédito:** documento que reconoce un monto a favor del cliente, aplicable como compensación o descuento ante un reclamo resuelto o error de facturación.
- **CEI – Coeficiente de Expansión de Infraestructura:** Mecanismo regulatorio que permite a las operadoras móviles deducir parte del pago del canon por uso del espectro radioeléctrico a cambio de invertir en la expansión de su infraestructura.
- **Emisiones biogénicas o de biomasa:** Corresponden a las emisiones de GEI generadas por procesos relacionados con biomasa, como su combustión, descomposición y otros procesos asociados a materia orgánica.
- **PPA - Power Purchase Agreement:** Acuerdo de compraventa de energía limpia a largo plazo desde un activo concreto a un precio prefijado entre un desarrollador renovable y un consumidor.
- **BTS - Estación Base Transceptora:** Equipo que facilita la comunicación inalámbrica entre la red móvil y tu teléfono.
- **RAN - Radio Access Network:** Es la Red de Acceso Radioeléctrico, es decir, la infraestructura que conecta los dispositivos de los usuarios con nuestra red.
- **POPs -Points of Presence:** Son Puntos de Presencia, es decir, instalaciones físicas donde se aloja equipos de red para brindar conectividad y servicios en una zona determinada.
- **Tx:** Se refiere a la red de transmisión de telecomunicaciones, encargada de transportar la información (voz, datos, video) entre distintos puntos de la red.
- **I-REC:** Certificados de energía renovable con validez internacional emitidos por The I-REC Standard Foundation.
- **SERNANP:** Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado.
- **SERFOR:** Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre.
- **SEIA:** Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental.



Anexos

ANEXO 1: ***Grupos de interés***

Grupo de interés	Descripción	Instrumentos utilizados en el análisis de grupos de interés
Colaboradores	Priorizan una remuneración justa e incentivos, el equilibrio entre la vida laboral y personal, la línea de carrera, las oportunidades de desarrollo y crecimiento, así como lineamientos claros para la gestión y el alineamiento del perfil profesional con las necesidades del sector.	*Focus group*
Proveedores	Valoran pagos oportunos, transparencia, cumplimiento de estándares, condiciones comerciales justas y relaciones sostenibles de largo plazo.	Encuesta
Clientes	Priorizan la continuidad y calidad del servicio, una atención eficiente, facturación correcta, omnicanalidad, solución efectiva de reclamos y coherencia entre la reputación y el desempeño de la compañía.	Encuestas, entrevistas y revisión de información secundaria
Sociedad civil, comunidad y gremios empresariales	Priorizan una relación basada en el diálogo abierto, la conducta ética, la transparencia, la reducción de impactos ambientales y la contribución al desarrollo del país.	Encuestas, entrevistas y revisión de información secundaria.
Gobierno	Las entidades gubernamentales y regulatorias priorizan el cumplimiento normativo, la competencia justa, la adecuada gestión de reclamos, la coordinación institucional y el desarrollo de proyectos de infraestructura e inclusión digital.	Entrevistas y revisión de información secundaria

Grupo de interés	Descripción	Instrumentos utilizados en el análisis de grupos de interés
Sector telecomunicaciones	Promueven la adopción de estándares homogéneos, la ética sectorial, la estabilidad competitiva y la colaboración para el fortalecimiento regulatorio y el desarrollo del mercado.	Entrevista
Socios comerciales	Valoran relaciones sostenibles basadas en información clara, respuestas ágiles, condiciones adecuadas y el fortalecimiento de su vínculo con la compañía.	Entrevista
Medios de comunicación y líderes de opinión	Priorizan el acceso a información verificable y oportuna, así como la coherencia entre el discurso institucional y las prácticas de la compañía.	Entrevista
Casa Matriz	Prioriza la estabilidad financiera y reputacional, la adecuada gestión de riesgos, incluidos los climáticos, la transparencia en los reportes y la generación sostenida de valor.	Entrevista

ANEXO 2: ***Temas materiales***

Tema material	Descripción
Gestión energética y estrategia climática	Gestión eficiente de la energía de la operación y reducción de emisiones de gases de efecto invernadero en las operaciones, incluyendo infraestructura de red, centros de datos y otras instalaciones. Comprende la implementación de medidas de eficiencia energética, el uso de fuentes de energía más sostenibles y la definición de estrategias de mitigación y adaptación frente al cambio climático, considerando los riesgos y oportunidades que pueden afectar la continuidad de los servicios y la infraestructura tecnológica.
Accesibilidad e inclusión digital	Promoción del acceso equitativo a los servicios de telecomunicaciones mediante el despliegue de infraestructura de red, el desarrollo de soluciones accesibles y la oferta de productos que faciliten la conectividad para distintos segmentos de la población. Implica iniciativas orientadas a reducir la brecha digital, promover habilidades digitales y ampliar el acceso a servicios digitales en zonas urbanas y rurales.
Satisfacción y experiencia del cliente	Gestión integral de la experiencia del cliente a través de la calidad y confiabilidad del servicio, la transparencia en la información comercial y la eficiencia de los canales de atención. Incluye la gestión de reclamos, la atención en call centers, plataformas digitales y canales presenciales, así como acciones orientadas a mejorar la percepción y confianza de los clientes.
Inversión social y relacionamiento con las comunidades	Promover iniciativas sociales y programas que contribuyan al bienestar de las comunidades y al desarrollo del entorno donde opera la empresa. Incluye el diálogo con grupos de interés, el apoyo a programas educativos o de inclusión digital y la gestión de relaciones comunitarias en zonas donde se despliega infraestructura de telecomunicaciones.
Cadena de suministro sostenible	Gestión responsable de proveedores, contratistas y socios comerciales considerando criterios éticos, laborales, sociales y ambientales. Incluye la evaluación de proveedores, la promoción de estándares de conducta en la cadena de valor y la supervisión de prácticas responsables en actividades relacionadas con infraestructura de red, atención al cliente y distribución comercial.

Tema material	Descripción
Derechos humanos y relaciones laborales	Respeto y promoción de los derechos humanos y laborales en las operaciones y en la cadena de valor. Incluye condiciones laborales dignas, respeto a la libertad de asociación, prevención del trabajo infantil o forzoso y promoción de relaciones laborales basadas en el respeto y el diálogo.
Gestión del talento	Atracción, desarrollo y retención de talento en un sector altamente tecnológico y competitivo. Comprende programas de formación, desarrollo de habilidades digitales y técnicas, gestión del desempeño y fortalecimiento de capacidades que permitan responder a la evolución del sector telecomunicaciones.
Salud y seguridad en el trabajo	Protección de la salud y seguridad de colaboradores y contratistas mediante la identificación y gestión de riesgos laborales. Incluye riesgos asociados a trabajos en campo, instalación y mantenimiento de infraestructura, así como la promoción del bienestar físico y mental de los trabajadores.
Gobernanza y ética empresarial	Fortalecimiento de una estructura de gobierno corporativo sólida y de una cultura organizacional basada en la integridad, orientadas a una gestión responsable, transparente y con visión de largo plazo. Incluye la supervisión estratégica de riesgos, la existencia de mecanismos de rendición de cuentas y la implementación de políticas y controles para prevenir la corrupción, el soborno, el fraude, las prácticas anticompetitivas y los conflictos de interés, promoviendo principios éticos en la toma de decisiones y en las relaciones con los grupos de interés.
Cumplimiento regulatorio	Gestión del cumplimiento de las leyes, regulaciones y estándares aplicables al sector telecomunicaciones, incluyendo normas de competencia, protección al consumidor, privacidad de datos y regulaciones sectoriales. Considera la implementación de programas de cumplimiento, mecanismos de denuncia, controles internos y acciones para prevenir la corrupción y otras conductas indebidas en las operaciones y en la cadena de valor.

Tema material	Descripción
Gestión de riesgos	Identificación, evaluación y gestión de riesgos estratégicos, operativos, regulatorios y tecnológicos que puedan afectar la continuidad del negocio. Esto incluye riesgos relacionados con la disponibilidad y resiliencia de la red, ciberamenazas, interrupciones del servicio, cambios regulatorios, disrupciones tecnológicas y riesgos asociados a los colaboradores, socios comerciales como distribuidores, call centers y contratistas, así como aquellos vinculados al uso de los servicios en entornos digitales.
Ciberseguridad y protección de datos personales	Protección de la infraestructura digital, redes de telecomunicaciones y sistemas de información frente a amenazas cibernéticas, así como la gestión responsable de los datos personales de clientes, colaboradores y socios comerciales. Incluye medidas de prevención, monitoreo y respuesta ante incidentes de seguridad, el cumplimiento de estándares de privacidad y la protección de la confidencialidad de las comunicaciones, contribuyendo a resguardar la seguridad de la información y fortalecer la confianza de los usuarios.
Innovación, tecnología y gestión del cambio	Desarrollo e implementación de nuevas tecnologías, digitalización de procesos y modernización de la infraestructura de red para mejorar la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. Involucra la adaptación a los cambios tecnológicos del sector, la incorporación de soluciones digitales, la innovación en productos y servicios y la gestión del cambio organizacional para responder a un entorno digital en constante evolución.
Sostenibilidad financiera	Gestión responsable del desempeño económico y financiero para asegurar la continuidad del negocio y la generación de valor en el largo plazo. Incluye la capacidad de inversión en infraestructura de telecomunicaciones, expansión de cobertura y fortalecimiento de la competitividad en un entorno de alta demanda tecnológica y regulatoria.

ANEXO 3: Criterios para la selección de los Directores

GRI 2-9; 2-10; 2-11; 2-12; 2-13; 2-14

La máxima autoridad de gobierno de la compañía es el Director General, quien forma parte del Directorio. Este órgano se reúne periódicamente para la toma de decisiones estratégicas en representación de la empresa, conforme a lo establecido en el Estatuto Social y su reglamento interno.

Los miembros del Directorio son designados por la Junta General de la Casa Matriz considerando criterios como:

- Honorabilidad, ética, reputación y buena imagen pública.
- Trayectoria profesional intachable y reconocida.
- Solvencia moral y económica.
- Capacidad de contribuir a la empresa con sus conocimientos.
- Sólida formación académica y vasta experiencia profesional.
- Conocimientos y experiencia en el sector de las telecomunicaciones.

En el ejercicio de sus funciones, los Directores deben cumplir las responsabilidades y disposiciones establecidas por la compañía, incluyendo lineamientos orientados a prevenir conflictos de interés y asegurar el cumplimiento del Código de Ética.

Responsabilidades

- Actuar con diligencia, responsabilidad y reserva.
- Velar por el interés de la empresa en sus decisiones, evitando conflicto de interés personal o de terceros relacionados.
- Revelar situaciones de conflicto de interés y abstenerse de participar en la toma de decisiones de la misma.
- Asegurar confidencialidad sobre los negocios e información de la empresa.
- Ejercer funciones de gobierno, supervisión, control y asesoría a la gestión de la empresa.

ANEXO 4: Evaluación y compensación del directorio

GRI 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 2-21

En las sesiones del Directorio se realizan análisis e intercambios de opinión sobre los temas incluidos en agenda, lo que permite evaluar el desempeño de sus integrantes y el cumplimiento de los objetivos de la compañía. Asimismo, la Junta General de la Casa Matriz puede promover evaluaciones orientadas a identificar oportunidades de mejora tanto a nivel individual como del Directorio en su conjunto.

Claro Perú cuenta con una Política Corporativa de Compensación de Directores y Consejeros establecida por la casa matriz, complementada con lineamientos internos de compensación aplicables a colaboradores, ejecutivos y directores. Estos lineamientos consideran aspectos relacionados con desempeño, cumplimiento de objetivos y criterios de equidad.

La compañía revisa periódicamente sus lineamientos de compensación con el objetivo de mantener consistencia con los objetivos del negocio y los intereses de la Casa Matriz.

Asimismo, Claro Perú promueve la continuidad y fortalecimiento de su máximo órgano de gobierno mediante procesos de capacitación dirigidos a la Alta Dirección, orientados a actualizar conocimientos y fortalecer capacidades frente a los cambios del entorno empresarial.

ANEXO 5: ***Políticas inmersas en el Programa de Integridad y Cumplimiento***

Política anticorrupción

A través de la Política Anticorrupción, reforzamos nuestro compromiso con los valores éticos empresariales y la lucha contra la corrupción. Esta política tiene como objetivo establecer los principios y directrices para prevenir, controlar, vigilar y auditar actos de corrupción, garantizando que todas las actividades realizadas bajo las operaciones de la compañía cumplan y se alineen con nuestro Código de Ética y las leyes pertinentes.

Además, la política define las conductas y actividades que deben seguir tanto los colaboradores como los terceros al interactuar con funcionarios públicos, entidades gubernamentales y otros terceros, con el fin de evitar posibles violaciones al Código de Ética, políticas internas y leyes aplicables.

Todos nuestros colaboradores, al igual que en las demás subsidiarias de América Móvil, reciben capacitación sobre el Programa de Integridad y Cumplimiento, el Código de Ética y distintas políticas, en la cual se abarcan los siguientes temas:

- Valores y principios de América Móvil.
- Respeto a los derechos humanos y seguridad laboral.
- Protección de datos personales e información confidencial.
- Prevención efectiva de la corrupción y gestión de conflictos de interés.
- Prácticas comerciales justas y regulaciones políticas.
- Administración de recursos y sostenibilidad empresarial.
- Acceso al portal de denuncias y compromisos éticos.

En el caso de Claro Perú, esta política ha sido fortalecida mediante la incorporación de un Capítulo Perú, especialmente diseñado para asegurar la alineación con las disposiciones legales nacionales y los requisitos de la norma ISO 37001. Este capítulo establece obligaciones complementarias, tales como la evaluación periódica del Sistema de Gestión Antisoborno, la garantía de independencia y autonomía funcional de la Oficialía de Cumplimiento, y la observancia obligatoria de los requisitos de la referida norma internacional.

Gracias a esta adecuación, Claro Perú ha podido implementar un sistema de integridad alineado a estándares internacionales, que no solo permite una gestión más rigurosa de los riesgos de corrupción, sino que también fue determinante para alcanzar y mantener la certificación ISO 37001.

Política de Conflicto de Interés

GRI 2-15

Contamos con una Política de Conflicto de Interés que establece lineamientos para identificar, prevenir y gestionar situaciones en las que los intereses personales puedan interferir con los de la empresa. Este enfoque preventivo fortalece nuestra cultura de ética y transparencia, contribuyendo a la implementación de un sistema de integridad alineado con estándares internacionales y al mantenimiento de la certificación ISO 37001.

La Alta Dirección tiene un rol clave en la gestión de estos riesgos, promoviendo la divulgación oportuna de potenciales conflictos y la adopción de medidas para evitar que influyan en la toma de decisiones. En este marco, los directores deben priorizar los intereses de la empresa, abstenerse de participar en actividades que compitan con ella sin autorización previa y revelar cualquier situación que pueda generar un conflicto de interés.

Durante 2025 fortalecimos este enfoque mediante acciones dirigidas a colaboradores y socios comerciales. En coordinación con el área de Selección y Atracción del Talento, incorporamos procesos de debida diligencia en la contratación de personal, estableciendo la revisión de posibles conflictos de interés por parte de la Oficialía de Cumplimiento. Asimismo, junto con el área de Compras, implementamos la suscripción de Declaraciones de No Conflicto de Interés para nuevos proveedores, reforzando la transparencia e integridad en nuestra cadena de valor.

Política de Patrocinios

En Claro Perú, nuestra Política de Patrocinios se alinea con nuestros valores de integridad, sostenibilidad y colaboración. Tiene como objetivo promover la marca Claro Perú, y también apoyar iniciativas que generen un impacto positivo en la comunidad y establecer alianzas estratégicas. Buscamos fomentar la visibilidad y reputación de nuestra empresa mediante el apoyo a iniciativas sociales, culturales, educativas y deportivas que reflejen nuestros valores corporativos y objetivos estratégicos.

Para lograrlo, colaboramos con organizaciones que compartan nuestros objetivos de sostenibilidad, asegurando que los proyectos patrocinados se alineen con nuestros principios. Cada solicitud de patrocinio es evaluada y aprobada en distintos niveles directivos de la organización, que se encarga de analizar la relevancia y viabilidad de las propuestas. Los acuerdos de patrocinio se formalizan mediante contratos, especificando los términos y condiciones para garantizar una gestión transparente y eficaz.

Además, implementamos un sistema de seguimiento y evaluación para asegurar que los proyectos patrocinados cumplan con los objetivos establecidos y generen el impacto esperado. De esta manera, reforzamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social, asegurando que nuestras actividades de patrocinio contribuyan al desarrollo integral de la sociedad y al fortalecimiento de nuestras relaciones con la comunidad.

Política de Donativos

Nuestra Política de Donativos se alinea con los valores de sostenibilidad, integridad, colaboración y desarrollo humano. Nos comprometemos a realizar donaciones que promuevan la inclusión, el desarrollo económico y el bienestar comunitario.

Los donativos, ya sean monetarios o en especie, se dirigen a entidades que compartan nuestra responsabilidad social y deben ser autorizados por los directores generales correspondientes y notificados a la Oficialía de Cumplimiento. Todas las donaciones deben cumplir con condiciones específicas y pasar por un proceso de debida diligencia para evitar riesgos de corrupción y lavado de dinero.

Las solicitudes de donativos son evaluadas por distintos niveles de la organización y formalizadas mediante acuerdos. Así, nuestra política asegura que las contribuciones de Claro Perú beneficien a la comunidad y fortalezcan nuestras relaciones con los *stakeholders*.

Política de regalos, entretenimiento y hospitalidad

Esta política asegura que todas las interacciones comerciales se realicen éticamente y en cumplimiento con las normativas vigentes. La política establece directrices para la aceptación y ofrecimiento de regalos, así como para los gastos de entretenimiento y hospitalidad.

Se prohíbe la aceptación o entrega de regalos que puedan influir en decisiones comerciales o crear conflictos de interés. Solo se permiten regalos promocionales de bajo valor bajos situaciones específicas y siempre que se cumpla el proceso establecido en la política.

Nuestra política fomenta un entorno de negocios ético y responsable, promoviendo la confianza y el respeto en todas nuestras relaciones comerciales. Mantenemos la transparencia en nuestras actividades y somos auditados periódicamente sobre la implementación de esta política para asegurar el cumplimiento con los más altos estándares de integridad.

Política de Compras

En Claro Perú, nuestra Política de Compras está diseñada para asegurar que todas las adquisiciones de bienes y servicios se realicen de manera ética, transparente y eficiente, alineadas con nuestros valores corporativos de integridad y sostenibilidad. Esta política tiene como objetivo garantizar que nuestras prácticas de compras contribuyan al desarrollo sostenible y fortalezcan nuestras relaciones con proveedores responsables. Aseguramos la transparencia y equidad en nuestros procesos de adquisición. Los acuerdos con proveedores se formalizan mediante contratos y se implementan sistemas de monitoreo y auditoría como el Proceso de Debida Diligencia a Terceros, para asegurar el cumplimiento continuo con nuestros estándares y detectar cualquier irregularidad. Fomentamos la adopción de prácticas sostenibles y responsables entre nuestros proveedores, alineadas con nuestros compromisos de responsabilidad social y cuidado del medio ambiente.

Nuestra Política de Compras refuerza el compromiso de Claro Perú con la integridad y la sostenibilidad, asegurando que todas las adquisiciones se realicen de manera responsable y contribuyan al bienestar de nuestras comunidades y al cuidado del medio ambiente.

Código de Ética para Proveedores

El Código de Ética para Proveedores de América Móvil establece los lineamientos éticos y de conducta esperados en la relación comercial con la empresa. Aplica a toda la cadena de valor, incluyendo distribuidores, asesores, contratistas y cualquier tercero que actúe en nombre de la compañía. Este documento promueve el respeto a los derechos humanos, la no discriminación, la seguridad laboral, la protección de datos personales, la lucha contra la corrupción, la prevención de conflictos de interés y el cuidado del medio ambiente.

Asimismo, prohíbe estrictamente cualquier forma de soborno, acoso, explotación infantil o actos contrarios a la libre competencia. El Código establece también la obligación de participar en procesos de debida diligencia y exige la adopción de controles internos para prevenir el lavado de activos, el financiamiento al terrorismo y otras prácticas ilícitas. Se espera que los proveedores capaciten a su personal y promuevan estos principios a lo largo de su propia cadena de suministro. Cualquier incumplimiento debe ser reportado al Portal de Denuncias de América Móvil.

La Oficialía de Cumplimiento y los Comités de Ética son responsables de investigar y determinar las sanciones correspondientes, garantizando confidencialidad y protección al denunciante. Este Código refuerza nuestro compromiso con la integridad, la transparencia y la sostenibilidad en todas nuestras relaciones comerciales.

ANEXO 6: Aspectos del Programa de Integridad y Cumplimiento

Este programa es desarrollado y supervisado por la Oficialía de Cumplimiento e incluye los siguientes aspectos:

- El diseño de políticas y demás lineamientos que aseguran el cumplimiento de la legislación vigente.
- La identificación, prevención y mitigación de los riesgos operativos y legales con el objetivo de preservar un valor reputacional de largo plazo y generar mayor certidumbre a su cadena de valor.
- El establecimiento de sistemas adecuados y eficaces de control, vigilancia y auditoría, que examinen de manera constante y periódica el cumplimiento de los estándares de integridad en toda la organización.
- La gestión de la operación del Portal de Denuncias y la coordinación de la capacitación en temas de cumplimiento.

ANEXO 7: Compromisos de la Política de Seguridad de la Información

Esta política establece compromisos orientados a:

- Reforzar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Identificar, analizar, evaluar y aplicar controles eficaces para mitigar riesgos de seguridad de la información.
- Gestionar de manera oportuna eventos e incidentes relacionados con ciberseguridad.
- Capacitar a nuestros colaboradores en buenas prácticas de seguridad de la información.
- Establecer, operar y mejorar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información conforme a la norma ISO/IEC 27001:2022.
- Cumplir con los requisitos legales, regulatorios y contractuales en materia de privacidad.

ANEXO 8: Rotación voluntaria e involuntaria

Tipo	2024	2025
Voluntaria	3.8%	4.6%
Total	**6.5%**	**8.0%**

ANEXO 9: Colaboradores cesantes por género

Género	2024	2025
Mujeres	110	119
Hombres	116	151
Total	**226**	**270**

ANEXO 10: Horas de capacitación por género y categoría laboral

Promedio de horas de capacitación por género y categoría laboral

	2024			2025		
Cargos	**Hombre**	**Mujeres**	**Total**	**Hombre**	**Mujeres**	**Total**
Ejecutivos	18.1	26.6	**19.7**	28.0	36.6	**29.8**
Gerentes	29.7	30.1	**29.8**	34.4	34.7	**34.5**
Resto personal con mando	38.2	45.3	**41.3**	42.0	59.1	**49.3**
Personal sin mando	35.9	46.3	**40.1**	32.1	45.6	**37.5**
Total	**35.9**	**45.9**	**40.0**	**33.6**	**47.4**	**39.1**

Horas de capacitación por género y categoría laboral

	2024			2025		
Cargos	**Hombre**	**Mujeres**	**Total**	**Hombre**	**Mujeres**	**Total**
Ejecutivos	543	186.5	**729.5**	868	293	**1,161**
Gerentes	3,002.8	1,414	**4,416.8**	3,402	1,667	**5,069**
Resto personal con mando	12,746.3	11,865.4	**24,611.7**	13,748	14,426	**28,174**
Personal sin mando	66,999.8	58,638.6	**12,5638.3**	58,408	55,133	**11,3541**
Total	**83,291.8**	**72,104.5**	**155,396.3**	**76,426**	**71,519**	**147,945**

ANEXO 11: ***Porcentaje de colaboradores evaluados a nivel de desempeño respecto al total por cargo y género***

Cargos	**2024**		**2025**	
	Hombre	**Mujeres**	**Hombre**	**Mujeres**
Directores y sub directores	96.7%	100%	100%	36.6
Gerentes	99%	100%	100%	34.7
Resto personal con mando	100%	100%	100%	45.6
Personal sin mando	97.3%	100%	100%	47.4

ANEXO 12: ***Indicadores de diversidad e inclusión***

Distribución total de colaboradores por grupo etario y género

		2024	2025
Característica	**Rango**	**Porcentaje**	**Porcentaje**
Edad	Menores de 30 años	9%	10%
	Entre 30 y 50 años	78%	77%
	Mayores de 50 años	13%	13%
Sexo	Mujeres	59%	59.4%
	Hombres	41%	40.6%

Porcentaje de directores por grupo etario y género

		2024	2025
Característica	**Rango**	**Porcentaje**	**Porcentaje**
Edad	Menores de 30 años	0%	0%
	Entre 30 y 50 años	24%	28%
	Mayores de 50 años	76%	72%
Sexo	Mujeres	19%	21%
	Hombres	81%	79%

Porcentaje de gerentes por grupo etario y género

		2024	2025
Característica	**Rango**	**Porcentaje**	**Porcentaje**
Edad	Menores de 30 años	0%	0%
	Entre 30 y 50 años	61%	63%
	Mayores de 50 años	39%	37%
Sexo	Mujeres	32%	33%
	Hombres	68%	67%

Porcentaje de mujeres y hombres por nivel laboral

	2023		2024		2025	
Indicador	**Hombre**	**Mujeres**	**Hombre**	**Mujeres**	**Hombre**	**Mujeres**
Nivel Dirección	18%	82%	19%	81%	21%	79%
Nivel Gerencial	33%	67%	32%	68%	33%	67%
Nivel Jefatura	44%	56%	44%	56%	43%	57%
Nivel profesional	42%	58%	41%	59%	41%	59%

ANEXO 13: Licencias de maternidad y paternidad

	2024		2025	
Criterios	**Hombre**	**Mujeres**	**Hombre**	**Mujeres**
Nº total de empleados que se han acogido al permiso parental	85	39	57	49
Nº total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	76	34	53	48
Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	89.4%	87.2%	95%	98%

ANEXO 14: Meta anual de manejo de RAEE

Año	Línea base (TN)	Meta (%)
2018	2,590.3	4% de la línea base estipulada para el periodo 2018
2019		7% de la línea base estipulada para el periodo 2019
2020	1,716.8	16% de la línea base estipulada para el periodo 2020
2021		19% de la línea base estipulada para el periodo 2021
2022		22% de la línea base estipulada para el periodo 2022
2023		25% de la línea base estipulada para el periodo 2023
2024		28% de la línea base estipulada para el periodo 2024
2025	712.8	Debido a que la normativa actual aún no se ha actualizado, la línea base y meta anual del 2024 se mantiene para el 2025
2026		Debido a que la normativa actual aún no se ha actualizado, la línea base y meta anual del 2024 se mantiene para el 2026

ANEXO 15: Cantidad de residuos aprovechables generados

Tipo de residuo	2023 (TN)	2024 (TN)	2025 (TN)
Vidrios y metales	0.04	38.2	0.5
Madera	-	30.6	2.3
Plástico	0.2	0.6	0.9
Papel y cartón	5.9	3.9	5.4
Aceites	-	0.5	6.4
Tóner y baterías de litio	-	1.4	1.3
RAEE	324.2	233.4	164.7
Equipos reacondicionados	94.6	126.3	303.9



Índice de contenidos GRI, SASB y alineamiento con los ODS y el Pacto Mundial

Declaración de uso	Claro Perú ha elaborado el informe en referencia a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2025
GRI 1 utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	Ninguno

Estándar	Contenido	Ubicación	ODS	Pacto Mundial
GRI 2: Contenidos generales	2-1 Detalles de la organización	p. 15		
	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	p. 13		
	2-3 Periodo de notificación, frecuencia y punto de contacto	p. 13		
	2-4 Reexpresiones de información	p. 153		
	2-5 Verificación externa	p. 13		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	p. 15		
	2-7 Empleados	p. 107		
	2-8 Trabajadores que no son empleados	p. 108		
	2-9 Estructura y composición de la gobernanza	p. 173		1, 6, 7, 10
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	p. 173		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	p. 173		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	p. 173		1, 7, 10
	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	p. 173		1, 7, 10
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	p. 173		1, 7

Estándar	Contenido		Ubicación	ODS	Pacto Mundial
GRI 2: Contenidos generales	2-15	Conflicto de intereses	p. 174		
	2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	p. 46		
	2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	p. 173		
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	p. 173		
	2-19	Políticas de remuneración	p. 173		1, 7, 10
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	p. 173		
	2-21	Ratio de compensación total anual	p. 173		
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	p. 4		1, 7
	2-23	Compromisos de política	p. 29		1, 7, 10
	2-24	Incorporación de compromisos políticos	p. 28		
	2-25	Procesos para remediar impactos negativos	p. 46		
	2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	p. 46		1,3,7,10
	2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos	p. 48		
	2-28	Asociaciones de miembros	p. 26		
	2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas	p. 32		
	2-30	Acuerdos colectivos de negociación	•		2, 4, 6
Temas materiales					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	p. 34		
	3-2	Lista de temas materiales	p. 35		

Estándar	Contenido		Ubicación	ODS	Pacto Mundial
Accesibilidad e inclusión digital					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	p. 74		
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	p. 76	ODS 9 ODS 4	
Indicador propio	Claro-2	Número de centros poblados conectados	p. 76	ODS 11	
Satisfacción y experiencia del cliente					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	p. 91		
Indicador propio	Claro-3	Recomendación de clientes	p. 97		
Indicador propio	Clientes-1	Suscriptores por tipo de sector	p. 91		
Indicador propio	Clientes-2	Portabilidad	p. 91		
Indicador propio	Claro-5	Número de transacciones realizadas por canales de autoatención	p. 92		
Indicador propio	Claro-6	Canales tradicionales de atención	p. 96	ODS 10	
Innovación, tecnología y gestión al cambio					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	p. 122		
Indicador propio	Claro-4	Proyectos de transformación digital ejecutados e implementados	p. 122		

Estándar	Contenido		Ubicación	ODS	Pacto Mundial
Ciberseguridad y protección de datos personales					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	p. 56		
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL- 230	Seguridad de los datos	p. 58	ODS 16	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	p. 57	ODS 16	
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL-220	Protección de datos	p. 58	ODS 16	
Gobernanza y ética empresarial					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	p. 41		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	p. 45	ODS 16	10
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	p. 45	ODS 16	10
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL- 520	Comportamiento competitivo e Internet abierto	p. 48	ODS 16	
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	p. 48		
GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	p. 45		
Cadena de suministro sostenible					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	p. 64		
GRI 204: Prácticas de Adquisiciones 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	p. 67	ODS 8	

Estándar	Contenido		Ubicación	ODS	Pacto Mundial
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	p. 67		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	p. 67-69	ODS 12	
GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores 2016	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	p. 67-69	ODS 12	
Gestión energética y estrategia climática					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	p. 143		
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	p. 144	ODS 7	7,8,9
GRI 302: Energía 2016	302-2	Consumo de energía fuera de la organización	p. 144		
GRI 302: Energía 2016	302-4	Reducción del consumo energético	p. 144	ODS 7	7,8,9
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL- 130	Huella ambiental de las operaciones	p. 153	ODS 7	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	p. 153	ODS 13	
GRI 305: Emisiones 2016	305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	p. 153	ODS 13	
GRI 305: Emisiones 2016	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	p. 153	ODS 13	
GRI 305: Emisiones 2016	305-3	Reducción de las emisiones de GEI	p. 153	ODS 13	

Estándar	Contenido		Ubicación	ODS	Pacto Mundial
Uso de los recursos y economía circular					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	p. 155, 163		
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	p. 163	ODS 6	7,8,9
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	p. 163	ODS 6	7,8,9
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-3	Extracción de agua	p. 163	ODS 6	7,8,9
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-5	Consumo de agua	p. 163	ODS 6	7,8,9
GRI 306: Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	p. 155	ODS 12	7,8
GRI 306: Residuos 2020	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	p. 155	ODS 12	7,8
GRI 306: Residuos 2020	306-3	Residuos generados	p. 155	ODS 12	7,8
GRI 306: Residuos 2020	306-4	Residuos no destinados a eliminación	p. 155	ODS 12	7,8
GRI 306: Residuos 2020	306-5	Residuos destinados a eliminación	p. 155	ODS 12	7,8
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL- 440	Gestión del final de la vida útil del producto	p. 155 y p.88		

Estándar	Contenido		Ubicación	ODS	Pacto Mundial
Diversidad, equidad e inclusión					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	p. 136	ODS 5 ODS 10	
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	p. 136	ODS 5 ODS 10	1,6
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	p. 138	ODS 5 ODS 10	
Gestión del talento					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	p. 106		
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de empleados	p. 109	ODS 16	
GRI 401: Empleo 2016	401-2	Beneficios proporcionados a los empleados de tiempo completo que no se brindan a los empleados temporales o de medio tiempo	p. 112	ODS 8 ODS 10	
GRI 401: Empleo 2016	401-3	Licencia parental	p. 112	ODS 8 ODS 10	
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	p. 117		
GRI 404: Formación y educación 2016	404-2	Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición	p. 117		
GRI 404: Formación y educación 2016	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	p. 120		

Estándar	Contenido		Ubicación	ODS	Pacto Mundial
Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	p. 126	ODS 3 ODS 8	
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	p. 126	ODS 3 ODS 8	
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	p. 126	ODS 3 ODS 8	
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-3	Servicios de salud ocupacional	p. 133	ODS 3 ODS 8	
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre seguridad y salud en el trabajo	p. 127	ODS 3 ODS 8	
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-5	Formación de los trabajadores en seguridad y salud en el trabajo	p. 134	ODS 3 ODS 8	
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	p. 133	ODS 3 ODS 8	
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-7	Prevención y mitigación de impactos en seguridad y salud ocupacional directamente vinculados por relaciones comerciales	p. 134	ODS 3 ODS 8	
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de 56 seguridad y salud en el trabajo	p. 126	ODS 3 ODS 8	
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-9	Lesiones relacionadas con el trabajo	p. 131	ODS 3 ODS 8	3,4,5,6
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-10	Problemas de salud relacionados con el trabajo	p. 131	ODS 3 ODS 8	

Estándar	Contenido		Ubicación	ODS	Pacto Mundial
Derechos humanos y relaciones laborales					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	p. 135	ODS 5 ODS 8 ODS 10	
Inversión social y relacionamiento con las comunidades					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	p. 88		
Indicador propio	Claro-1	Programas y proyectos para la comunidad	p. 88	ODS 1 ODS 10	
Sostenibilidad financiera					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	p. 61	ODS 8 ODS 11	
Gestión de riesgos					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	p. 50	ODS 9 ODS 13	
Cumplimiento regulatorio					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	p. 41		10

Asesoría en la elaboración de este reporte:
Divelop Sostenibilidad
www.divelop.pe


Claro