



*Acercamos  
personas  
para promover  
su desarrollo*

Reporte de  
sostenibilidad

# 2018





# Contenido

(102-14)



2

Reporte de sostenibilidad 2018

03.

## 1. Nosotros

Carta del Director General 03  
Nosotros 04



05.

## 2. Gestión Humana Responsable

Nuestro equipo 05  
Contrataciones externas 06  
Ejecutivos por puesto y área geográfica 07  
Nuevas contrataciones y rotación de personal 07  
Bienestar laboral 08  
Formación de Capacidades y desarrollo profesional 09  
Salud y seguridad en el trabajo 11

13.

## 3. Gestión Ambiental Responsable

Por un Claro más Verde 13  
Consumo de energía 14  
Consumo de combustible 15  
Consumo de electricidad 15  
Consumo de refrigeración 15  
Reducción de consumo energético 16  
Reducción de papel 16  
Emisiones 16  
Residuos 17  
Yo Reciclo, Yo Soy Claro 17  
Distintivo RECICLA 18  
Despliegue de infraestructura responsable 18

19.

## 4. Gestión Social Responsable

Nueva infraestructura sostenible para conectar mejor a los peruanos 19  
Proyecto regional Lima GigaRed 4.5G 20  
Seguridad de nuestros productos y servicios 20  
Evaluación de los impactos 22  
Programas sociales 22

23.

## 5. Gestión Corporativa Responsable

Adhesión a iniciativas externas y asociaciones 23  
Distinciones y certificaciones recibidas 23  
Valor económico 24  
Gobierno Corporativo: Conectando con principios 24  
Misión y visión 24  
Valores 24  
Anticorrupción 25  
Actuación competitiva responsable 26  
Cumplimiento normativo 28  
Cadena de suministro 29

30.

## 6. Acerca del reporte

Nuestros grupos de Interés 30  
Nuestros temas materiales 32  
Notas finales 33  
Índice de Contenido GRI 33

# Carta del Director

(102-14, 203-1)

Por cuarto año consecutivo, presentamos los principales resultados de nuestra gestión anual en este reporte que consolida nuestro desempeño financiero y de sostenibilidad y que reafirma nuestro compromiso con el desarrollo del país.

El 2018 fue un año de gran importancia para América Móvil dado que se actualizó la estrategia de sostenibilidad de nuestra casa matriz, Grupo América Móvil, denominado "Sostenibilidad Inteligente", lo cual reafirma el compromiso de la organización de construir una base sólida para la generación de valor al negocio y a nuestros grupos de interés. Es así como en nuestra operación en Claro Perú nos alineamos a dicha estrategia e incorporamos lineamientos establecidos localmente.

La fuerte competencia y dinamismo del mercado de las telecomunicaciones en el Perú aumenta año a año y el 2018 no fue la excepción. Ello significó como empresa, trabajar arduamente para estar siempre un paso adelante y ofrecer productos y servicios cada vez más atractivos y competitivos para nuestros clientes. Dentro de los principales hitos comerciales logrados durante el presente año está la renovación de nuestra red, poniendo a disposición de nuestros clientes la GigaRed 4.5G, una de las más modernas tecnologías. En un inicio la GigaRed 4.5G llegó a más de 160 centros poblados de nueve regiones del país, con una proyección de crecimiento importante al cierre de año.

Del mismo modo, en miras de seguir mejorando la experien-

cia de servicio de nuestros usuarios, fuimos el primer operador móvil del Perú en dar el beneficio a los clientes postpago de adquirir contenidos en la plataforma Google Play sin necesidad de utilizar tarjetas de crédito como medio de pago, tan simple como facturarlos en su recibo mensual. Adicionalmente, realizamos una importante inversión en la implementación de un proyecto que busca modernizar, tanto las herramientas de gestión y atención al cliente, como las plataformas de facturación y control de saldos, ventas y asignación de servicios.

Siendo nuestra misión conectar a cada vez más peruanos, es que nos encontramos desarrollando el proyecto Regional Lima, con el cual implementaremos nueva infraestructura para acercar a la población de nueve provincias de Lima, establecimientos de salud, comisarías y colegios, beneficiando así a más de 185 mil habitantes. Del mismo modo por tercer año consecutivo, gracias a las donaciones de nuestros colaboradores a nivel nacional, la Red de Voluntarios Claro trabajó en conjunto con la Asociación Kusimayo en la implementación de 13 viviendas mejoradas para enfrentar las bajas temperaturas de la zona sur del país.

Debido a que consideramos que la gestión de los riesgos asociados al cambio climático en nuestra cadena de valor es una prioridad para el negocio, creamos el Comité de Ecoeficiencia, órgano que nos permitirá desarrollar planes de acción integrados y transversales a nuestra organización.

A nivel interno, apostamos por generar mayores oportunidades de capacitación y desarrollo profesional a nuestros casi 4.000 colaboradores a través de convenios con diversas instituciones educativas de prestigio, otorgando hasta un 25% de descuento en dichos programas de formación especializada.

Cabe mencionar que la gestión para con nuestros grupos de interés nos ha permitido ser reconocidos como Empresa Socialmente Responsable (ESR), distintivo que ostentamos con orgullo y que confirma que la decisión de colocar a la sostenibilidad de forma transversal a la cultura organizacional y la estrategia de negocio, es la correcta.

Muchas gracias.



Humberto  
Chávez López  
DIRECTOR  
GENERAL



# 1.

## Nosotros

(102-1, 102-4, 102-5)



Somos América Móvil Perú S.A.C., subsidiaria de América Móvil, la empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones en Latinoamérica, y es la compañía más grande de telecomunicaciones a nivel mundial en términos de suscriptores móviles, fuera de China y la India.

América Móvil cuenta con un portafolio de servicios de valor agregado y su plataforma de comunicaciones de clase mundial le permite ofrecer soluciones innovadoras de comunicación.

Actualmente cuenta con oficinas corporativas en México y tiene presencia en 25 países de América, Europa y el Caribe: México, Estados Unidos, Brasil, Perú, Colombia, Ecuador, Argentina, Paraguay, Uruguay, Chile, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, República Dominicana, Austria, Bielorrusia, Bulgaria, Croacia, Eslovenia, Macedonia y Serbia.

Como compañía transnacional, buscamos que la población de cada uno de los países en donde operamos tenga acceso a productos y servicios de calidad con la más avanzada tecnología en telecomunicaciones, a precios accesibles, para acercar cada día más a las personas y promover de esta manera la igualdad de oportunidades y desarrollo para todos. Y desde nuestra llegada al Perú, bajo la marca Claro, hemos trabajado para ello.

Durante el 2018, se realizó un gran despliegue de nuestra infraestructura con el objetivo de continuar expandiendo nuestro servicio móvil (voz y datos de internet), y como resultado de este trabajo, al cierre de este año, logramos conectar a 23,033 centros poblados a nivel nacional con cobertura móvil, acercando así las nuevas tecnologías a cada vez más peruanos.

(102-2, 102-3, 102-6, 102-7)

Además, nuestros clientes tuvieron la posibilidad de contar con una variedad de servicios en telefonía móvil prepago y postpago, telefonía fija, internet móvil y fijo (alámbrico e inalámbrico), televisión por cable y satelital, lo que permitió atender sus distintas necesidades de comunicación, tanto para personas como para empresas.

Para el caso de éstas últimas, adicionalmente, brindamos servicios gestionados y conexiones de fibra óptica, productos Cloud, aplicaciones de negocios y factura electrónica.

La expansión de nuestro servicio y la variedad de nuestra oferta de negocio, no hubiese sido posible sin el esfuerzo conjunto de nuestros 4,056 colaboradores, que nos permitió estar presentes en las 25 regiones del Perú, contando con 13,569,331 millones de clientes móviles y fijos.

Es importante destacar que la distribución de los clientes corporativos de Claro es la siguiente:

**Sector Finanzas:**  
**0.4%**

**Sector Gobierno:**  
**1.4%**

**Sector Industria:**  
**10.5%**

**Sector Servicios:**  
**87.7%**



4

Reporte de  
sostenibilidad  
2018

# 2.

# Gestión Humana Responsable

## Nuestro equipo

(102-7; 102-8)

Al cierre del 2018 contamos con 3,981 colaboradores en planilla<sup>1</sup>, presentes en todo el país. De ellos, el 44% son mujeres, el 90,3% se encuentra bajo un contrato permanente y el 30,9% labora en regiones distintas a Lima.

### Colaboradores según género y tipo de contrato



Tipo de contrato	Permanente		=3,596
	2,062	1,534	
Tipo de contrato	Temporal		=385
	167	218	



(1) La cantidad de colaboradores no incluye a los practicantes quienes no se consideran en la planilla.



# 2.

## Colaboradores según ubicación geográfica y tipo de contrato



Tipo de contrato	Permanente	2,617	426	174	379	=3,596
	Temporal	134	60	72	119	=385

## Colaboradores según género y tipo de jornada laboral

Tipo de Jornada	Hombres	Mujeres	Total
<b>Completa</b>	2,172	1,653	3,825
<b>Media</b>	57	99	156
<b>Total</b>	2,229	1752	3,981

Es preciso mencionar que por el rubro de nuestro negocio no existen fechas de alto movimiento que demanden contratar más personal para brindar nuestro servicio.

### Contrataciones externas

Contamos con personal externo de apoyo tanto para el despliegue nuestra red de telecomunicaciones como para la atención a nuestros clientes (presencial y telefónica) en algunos de nuestros centros de atención y call centers.

En relación a la atención presencial de nuestros clientes trabajamos con empresas terceras que nos brindan los siguientes servicios:

**Puntos Atención y Ventas:** 1,144 Canales de Atención Indirectos (Distribuidores, Cadenas, Centros de Atención al Cliente Externo, y Centros de Atención y Pagos).

## Número de personas contratadas en estas empresas terceras:

Región	Puntos de atención y ventas
<b>Lima</b>	3,096
<b>Sur</b>	2,015
<b>Norte</b>	2,717
<b>Centro</b>	946
<b>TOTAL</b>	8,774

**Solo en la atención a nuestros clientes estamos generando más de 8,000 puestos de trabajo indirectos.**



# 2.



7

Reporte de sostenibilidad 2018

## Nuevas contrataciones y rotación de personal

(401-1)

### Contrataciones

Durante el 2018, registramos un ingreso de 475 personas, lo cual representa una tasa contratación del 11.93%. Para una mejor clasificación los distribuimos por región, género y edad:

Región	Contrataciones	Tasa de contratación
Centro	53	1.33%
Lima	281	7.06%
Norte	55	1.38%
Sur	86	2.16%
<b>Total general</b>	<b>475</b>	<b>11.93%</b>

Género	Contrataciones	Tasa de contratación
Femenino	218	5.48%
Masculino	257	6.46%
<b>Total general</b>	<b>475</b>	<b>11.93%</b>

Rango de Edad	Contrataciones	Tasa de contratación
Menor igual a 25	137	3.45%
26 a 30	215	5.41%
31 a 40	110	2.79%
41 a 50	13	0.34%
<b>Total general</b>	<b>475</b>	<b>11.93%</b>

### Ceses (rotación)

De otro lado, en el 2018, registramos el cese de 576 colaboradores lo que representa una tasa de rotación del 14.47%. Para una mejor clasificación los distribuimos por región, género y edad:

Región	Colaboradores Cesados	Tasa de cese
Centro	43	1.09%
Lima	370	9.29%
Norte	73	1.83%
Sur	90	2.26%
<b>Total general</b>	<b>576</b>	<b>14.47%</b>

Género	Colaboradores Cesados	Tasa de cese
Femenino	259	6.51%
Masculino	317	7.96%
<b>Total general</b>	<b>576</b>	<b>14.47%</b>

Rango de Edad	Colaboradores Cesados	Tasa de cese
Menor igual a 25	54	1.36%
26 a 30	237	5.95%
31 a 40	239	6.00%
41 a 50	37	0.93%
51 a 60	5	0.13%
Mayor igual a 61	4	0.10%
<b>Total general</b>	<b>576</b>	<b>14.47%</b>

## Ejecutivos por puesto y ubicación geográfica

(202-2)

A nivel nacional contamos con 696 trabajadores en puestos de nivel ejecutivo. De ellos, el 75,3% se encuentra localizado en Lima, mientras que el 10,8% se ubica en las regiones del norte del país, el 3% en la zona centro y el 10,5% en el sur.

Puesto	Lima	Norte	Centro	Sur
<b>Gerente General</b>	1	-	-	-
<b>Directores</b>	32	1	-	1
<b>Gerentes</b>	107	8	-	8
<b>Jefes</b>	225	36	12	38
<b>Supervisores</b>	159	31	9	28
<b>Total</b>	<b>524</b>	<b>76</b>	<b>21</b>	<b>75</b>

# 2.



8

Reporte de  
sostenibilidad  
2018

## Bienestar Laboral

(401-2)

En cumplimiento a la legislación nacional brindamos tanto a los trabajadores contratados a plazo permanente como temporal seguros de vida y salud, además de vacaciones pagadas. En el caso de los trabajadores a plazo permanente también se les otorga el pago de gratificaciones de acuerdo a ley.

Además, reconocemos su esfuerzo y dedicación mediante beneficios tales como:

- **Licencia por maternidad y paternidad:** Nuestros colaboradores convertidos en padres o madres reciben una bonificación por el nacimiento de su hijo o hija. Asimismo, las colaboradoras en período de lactancia cuentan con un lactario institucional a su disposición.
- **Licencia por fallecimiento de familiar:** Los colaboradores cuentan con tres días hábiles de licencia y un bono monetario que asciende al sueldo mínimo vital por el fallecimiento de algún familiar directo.
- **Tarjeta de alimentos:** Otorgamos una subvención mensual a nuestros colaboradores, con rangos menores a jefaturas, para que pueden acceder a la compra de alimentos en más de 20 mil establecimientos a nivel nacional.
- **Bono por escolaridad:** Brindamos a nuestros colaboradores un bono monetario por cada hijo que tenga entre 3 y 18 años.
- **Acceso a nuestros servicios:** Adicionalmente a ello, todos

nuestros colaboradores cuentan con planes de conectividad en telefonía, cable e internet a precios económicos.

- **Convenios, campañas y otros beneficios:** Nuestros colaboradores gozan de beneficios producto de alianzas estratégicas entre Claro y empresas de primer nivel y convenios con instituciones educativas, otorgándoles hasta un 25% de descuento. Además, realizamos campañas de salud y bienestar gratuitas, y jornadas de integración.

### Acuerdos de negociación colectiva

(102-41)

El 100% de empleados que integran el Sindicato están cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.

### Clima laboral

(102-44)

- En base a la encuesta de Clima Laboral, realizada por la Dirección de Recursos Humanos, y en la que obtuvimos un nivel de satisfacción de 72%, construimos un taller llamado Climatón que tiene como objetivo facilitar la creación de planes de acción para mejorar el clima laboral en cada dirección.
- Los planes fueron trabajados por un equipo de cada dirección, formado por colaboradores de distintos puestos y niveles en el que se promueve el trabajo colaborativo y la ausencia de jerarquías.
- El plan de cada dirección se presentó a su respectivo Director para su validación y ejecución en tres meses.
- En junio del 2019 se realizará una medición interna de clima para evaluar el impacto de los planes de acción. Este ejercicio se repetirá en el siguiente trimestre.



# 2.

- Con las direcciones de Mercado Corporativo y Red se realizará un trabajo especial, debido a su volumen e impacto en la operación.
- La Dirección de Recursos Humanos está trabajando acciones transversales para la mejora del clima, complementarias a los planes de cada dirección.

## Formación de Capacidades y Desarrollo Profesional

### Actividades Formativas

(404-1)

Para ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes, es fundamental que nuestros colaboradores cuenten con las herramientas, conocimientos y habilidades personales y profesionales necesarias para un desempeño de alto nivel. En ese sentido, durante el 2018 implementamos los siguientes programas de formación:

- **Programa de Cursos de Liderazgo:** Busca consolidar las competencias transversales de nuestro modelo de negocio. Comprende lecciones mensuales y presenciales a cargo de instructores internos y externos, así como virtuales.

**Se ofrecieron 35 cursos de liderazgo y participaron de él 1,507 trabajadores.**

- **Programa de Cursos de Especialización:** Busca actualizar los conocimientos profesionales en diversas especialidades para alinear a los trabajadores a la estrategia de la compañía. Comprende lecciones mensuales presenciales a cargo de instructores internos y externos.

**Se ofrecieron 42 cursos en esta categoría y participaron de él 1,697 trabajadores.**

- **Programa de Cursos Elementales:** Busca capacitar y sensibilizar a los colaboradores en cursos regulados por el Estado: Seguridad y Salud en el Trabajo y Hostigamiento Sexual en el Ámbito Laboral. Además, tenemos cursos de inducción dirigidos a todo nuevo colaborador que ingresa a Claro y que les permite conocer más sobre la empresa, su cultura y el negocio de las telecomunicaciones. También reforzamos conocimientos que el colaborador, por el contexto de la empresa o las funciones de su puesto, debe conocer, tales como Seguridad de la Información, SOX e ISO 9001:2015. Estos cursos, por ser elementales, son de carácter obligatorio.

**Se asignaron 114 cursos elementales y participaron 4,123 trabajadores.**

- **Programa de Cursos Electivos:** Busca capacitar a los colaboradores que tengan interés en seguir desarrollándose de manera autónoma. Para ello nuestra plataforma de aprendizaje en Success Factors les brinda el espacio para encontrar cursos virtuales ofrecidos por universidades e instituciones nacionales e internacionales. Durante 2018, la compañía ofreció 52 cursos electivos.

Destacamos, además, los siguientes avances que se desarrollaron para fortalecer nuestra gestión en la formación de nuestros trabajadores:

- **Programa de Liderazgo Harvard ManageMentor:** Im-



# 2.



10

Reporte de sostenibilidad 2018

plementamos este prestigioso programa, dirigido a los líderes estratégicos de la empresa que ofrece 41 cursos virtuales.

- **Ciclo de Conferencias:** Iniciamos un ciclo de conferencias a cargo de universidades peruanas y extranjeras en temas de liderazgo, servicio y gestión, dirigido a diferentes públicos objetivos como colaboradores, mandos medios y líderes estratégicos. Durante el 2018 se realizaron 11 conferencias en el auditorio de la sede corporativa.
- **Express Training:** Herramientas de desarrollo virtuales para equipos, condensadas en pequeñas piezas informativas como videos, infografías y materiales de fácil revisión. Se ofrecieron 42 Express Training.
- **Diseño de Cursos Virtuales Internos:** Al cierre del 2018 se dieron 26 cursos virtuales, adaptados a la realidad de nuestros colaboradores, así como al contexto de la empresa.
- **Plataforma de aprendizaje Success Factors:** Potenciamos el uso de la plataforma Success Factors como una herramienta que permite a los colaboradores autogestionar su desarrollo y automatizar su proceso de capacitación.

Durante el 2018, el 98% de colaboradores recibieron al menos una capacitación en las diversas categorías ofrecidas. Asimismo, se efectuaron un total de 90,207.5 horas de capacitación. Para una mejor clasificación los distribuimos por región, género y edad.

## Capacitación según género

GÉNERO	TOTAL DE HORAS CAPACITADAS	TOTAL DE COLABORADORES CAPACITADOS
Femenino	32,659.0	1,862
Masculino	57,548.5	2,402
<b>Total general</b>	<b>90,207.5</b>	<b>4,264</b>

## Capacitación según nivel de jerarquía

NIVEL	HORAS DE CAPACITACIÓN
<b>Nivel 1 : Administrativos, asesores, analistas, especialistas, personal sin colaboradores a cargo</b>	69,903.0
<b>Nivel 2: Supervisores y jefes</b>	17,066.5
<b>Nivel 3: Gerentes, sub directores y directores</b>	3,238.0
<b>Total general</b>	<b>90,207.5</b>

## Capacitación según región

NIVEL	HORAS DE CAPACITACIÓN
<b>Región Lima</b>	63,730.0
<b>Región Centro</b>	1,860.0
<b>Región Norte</b>	12,224.5
<b>Región Sur</b>	12,393.0
<b>Total general</b>	<b>90,207.5</b>



# 2.

## Todas las actividades de capacitación y desarrollo realizadas en el 2018 demandaron una inversión de S/. 1'317,868.14.

### Evaluación del Desempeño

(404-3)

Evaluamos el desempeño de nuestros colaboradores con el fin de promover su desarrollo en la empresa. Para ello medimos, en línea con nuestro Código de Ética, el cumplimiento de sus objetivos en el puesto y sus competencias en términos de comunicación, generación de soluciones, orientación a los servicios y trabajo en equipo.

A continuación se muestra la cantidad de colaboradores evaluados según género y categoría laboral:

### Colaboradores evaluados (sin practicantes)

Total	Evaluados	Sin evaluar*
<b>3,979</b>	3,631	348
	91%	9%

\*No se realizaron capacitaciones a los colaboradores que ingresaron a partir del 1 de julio del 2018.

### Colaboradores evaluados según género

Total	Femenino	Masculino
<b>3,631</b>	1,577	2,054
	43,4%	56,6%

(\*) De los colaboradores sin evaluar no se realizó evaluación a los que ingresaron luego del 1 de julio 2018.

### Colaboradores evaluados según categoría laboral

Puesto	Nº colaboradores	% Colaboradores
<b>Nivel de entrada / Puesto sin mando</b>	81	2.2%
<b>Resto de personal sin mando</b>	2,875	79.2%
<b>Resto de personal con Mando</b>	521	14.4%
<b>Gerente 2do nivel</b>	120	3.3%
<b>Gerente 1er nivel</b>	18	0.5%
<b>Ejecutivo</b>	16	0.4%
<b>Total general</b>	<b>3,631</b>	<b>100%</b>

### Salud y seguridad en el trabajo

(403-1, 403-2, 403-3, 403-4)

Cuidar de la salud y la seguridad de nuestros colaboradores y contratistas, así como la de los consumidores que visitan nuestros Centros de Atención al Cliente, es un objetivo primordial para nosotros y lo que buscamos principalmente es la prevención de accidentes y lesiones. Es por ello, que constantemente llevamos a cabo revisiones de las condiciones físicas de los espacios para que, tanto colaboradores, como contratistas y clientes, no corran peligro.

Asimismo, contamos con una Política de Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo en el que se establecen nuestros principios y compromisos para garantizar la seguridad de nuestros colaboradores, y un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo que representa al 100% de los empleados de Claro con el que ponemos en práctica los planes que abarcan estos temas.



# 2.

Es importante señalar que para lograr nuestros objetivos de prevención, cada año capacitamos a nuestros colaboradores en diversos temas relacionados con salud y seguridad. En ese sentido, durante el 2018 se impartieron capacitaciones en los temas de cómo lograr un lugar de trabajo saludable, manejo del estrés, salud y nutrición.

Nuestras principales acciones desarrolladas durante el 2018 fueron las siguientes:

- Brindamos cursos de Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo, de manera obligatoria, registrando una participación del 91% de nuestros colaboradores. Cada empleado recibió en promedio 5.3 horas de capacitación.
- Se realizaron inspecciones de seguridad al 100% de los locales administrativos y locales comerciales distribuidos a nivel nacional.
- Cumplimos con el 95% de los requisitos que la norma OHSAS 18001 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo) exige, enfocados en gestionar la prevención de accidentes, la reducción de riesgos y el bienestar de nuestros colaboradores.
- Alcanzamos el 100% de los exámenes médicos ocupacionales programados para el presente periodo, los cuales representan 2,744 en total.
- Ejecutamos programas relacionados con la ergonomía, seguridad e higiene, primeros auxilios y evacuación. Todo a través de capacitaciones virtuales diseñadas por el Centro de Formación Claro.
- Se desarrollaron programas de salud y nutrición mediante campañas realizadas por médicos especializados.
- Se ejecutaron programas sobre seguridad vial y trabajo en

altura a través capacitaciones presenciales por TECSUP (Instituto de Educación Superior).

- La instalación y mantenimiento de equipos en torres de telecomunicaciones es un trabajo que representa un riesgo de accidentes. En ese sentido, Claro, como medida para prevenir los posibles riesgos de sus colaboradores, realizó una capacitación certificada en trabajo de altura, equipos de protección personal certificados y exámenes médicos ocupacionales específicos.

Programa	Meta u objeto	% de empleados cubiertos por el programa
<b>Ergonomía en el trabajo</b>	100% de empleados	91.13%
<b>Manejo de estrés</b>		
<b>Salud y/o nutrición</b>	450 de empleados	3.5%
<b>Primeros auxilios</b>	100% de empleados	91.13%
<b>Brigadistas</b>		
<b>Trabajo de altura</b>	257 de empleados	3%
<b>evacuación y repliegue</b>	100% de empleados	91.13%
<b>Campaña de seguridad vial</b>	271 de empleados	6%
<b>Seguridad e higiene</b>	100% de empleados	91.13%

Es importante señalar, sin perjuicio de lo anterior, que en el Convenio Colectivo del 2011 "Acta de Acuerdo en Reunión Extraproseso", suscrito el 12/10/2011, se establecieron dos cláusulas relacionadas a la salud de los 56 trabajadores afiliados al Sindicato Unitario de Trabajadores de América Móvil del Perú SAC a dicha fecha: i) Subvención del 50% para la realización de Campañas de Vacunación y ii) Otorgar un Plan Privado de Salud asumiendo el costo del plan básico al 100% en la condiciones que se negocien con los proveedores de salud en

su oportunidad durante la vigencia del indicado convenio (Este punto no tiene carácter permanente).

[403-2]

A continuación se presenta la tasa de frecuencia de lesiones en tiempo perdido (LTIFR) durante el 2018:

Empleados	Tasa de frecuencia de lesiones en tiempo perdido	Indicar el N° de lesiones con tiempo perdido (accidentes)
<b>Mujeres</b>	0.477 %	4
<b>Hombres</b>	0.119 %	1
<b>TOTAL</b>	0.596 %	5



# 3.

## Ambientalmente responsables



(201-2)

El cambio climático avanza día a día. Por ello, en Claro, conscientes de sus efectos para el planeta, desarrollamos constantemente acciones que enfrenten los riesgos que éste podría ocasionarle a nuestro servicio de telecomunicaciones. Asimismo, para contrarrestar el impacto que generamos, hemos orientado nuestro modelo de negocio al respeto del entorno en toda nuestra cadena de valor. Para ello, creamos el programa Por un Claro más Verde, orientado a promover el uso eficiente de los recursos que utilizamos para operar y Yo reciclo, yo Soy Claro iniciativa que fomenta una cultura de reciclaje de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE).

### POR UN CLARO MÁS VERDE

Como parte del programa desarrollamos una gestión ambiental que busca reducir su huella de carbono. De esta manera, incorporamos tecnologías eco-eficientes y promovemos una cultura ambiental enfocada en el uso responsable que los principales recursos que necesita la empresa para operar.

### ¿En qué se sustenta?

#### Huella de Carbono

Diagnóstico elaborado cada dos años sobre nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> de nuestra operación. El resultado nos permite tomar medidas para mitigar nuestro impacto.

#### Comité de Ecoeficiencia

Conformado por un representante de las áreas que gestionan los principales recursos para la empresa.

**MISIÓN:** Promover y ejecutar acciones para lograr una operación

#### Plan de Ecoeficiencia

Hoja de ruta que define los lineamientos e indicadores para el uso eficiente de los recursos indispensables para la operación.

#### Campañas de sensibilización

Alineadas a los recursos en los que nos enfocamos en el plan de ecoeficiencia para generar conciencia ambiental en el colaborador y fomentar hábitos sostenibles en la empresa.



# 3.



14

Reporte de sostenibilidad 2018

Por otro lado, con el objetivo de involucrar la participación activa de sus colaboradores, la empresa también ha modificado procesos, instalaciones e infraestructura para mejorar la eficiencia energética en sus principales sedes; además continúa desarrollando campañas internas de sensibilización para promover el consumo responsable de recursos como el agua, papel, plástico y transporte.

## CONSUMO DE ENERGÍA

(302-1)

El uso de energía es indispensable para el desarrollo de nuestras operaciones y, por ende, brindar un servicio ininterrumpido a nuestros clientes.

En ese sentido, utilizamos combustible para, principalmente, abastecer nuestras plantas generadoras de energía que permiten proporcionar conectividad a nuestros usuarios en lugares alejados en los que no se cuenta con acceso a la red eléctrica.

En el 2018 realizamos una revisión de los locales que operan con grupo electrógeno (consumo de petróleo / emisión de gases CO<sub>2</sub>) y se evaluó la existencia de las redes eléctricas cercanas con el objetivo de implementar un proyecto eléctrico (continuo). En ese sentido, es importante destacar que contamos con un Plan de Contingencia que consiste en el respaldo de los grupos electrógenos que se tienen en la sede de Nicolás Arriola (Lima) ante cualquier corte de energía, de tal manera que garantiza la continuidad de la operación.

En todas nuestras operaciones a nivel nacional registramos un consumo total de **123, 496, 417.71.**

## Energía de fuentes no renovables

(302-1)



**123,174,917.27**  
KW-Hr.

## Energía de fuentes renovables

Enfocados en reducir nuestro impacto en el ambiente, utilizamos energía proveniente de fuentes renovables, principalmente solar y eólica. Es así que durante el 2018 tuvimos un consumo de 321,499.73 KW-Hr.



**321,499.73**  
KW-Hr.



“Como empresa de telecomunicaciones necesitamos de energía para operar y otorgarle al cliente el servicio de calidad que requiere. Por ello siempre hemos enfocado nuestros esfuerzos en hacer más eficiente el consumo de este recurso. En los últimos años hemos apagado más de 60 Grupos Electrónicos que operaban con petróleo las 24 horas del día en zonas donde no había energía eléctrica y a la fecha hemos implementado sistemas de paneles solares en más de 50 radio bases que dan funcionamiento a nuestras antenas. Esto nos permite disminuir la emisión de CO<sub>2</sub>”.

**Anthuanette Nomberto,**  
gerente de Comunicación Corporativa de Claro



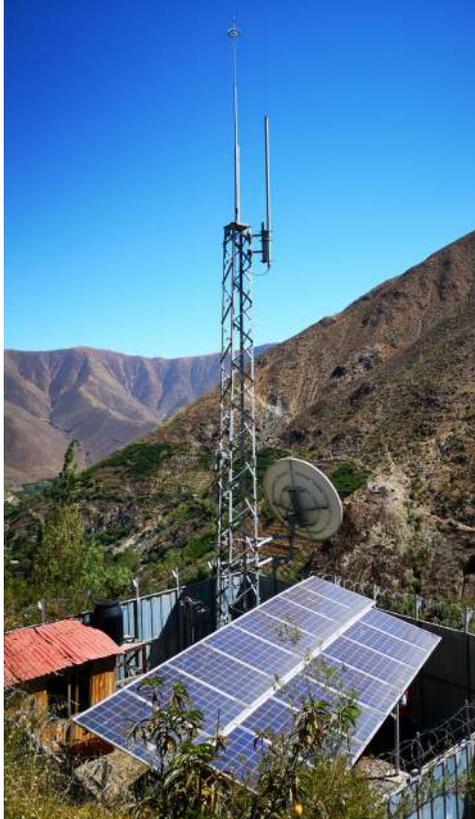
# 3.



15

Reporte de sostenibilidad 2018

(1) Vehículos propios o arrendados por la empresa, incluidos carretillas elevadoras.



Más de 50 estaciones base funcionan con sistemas de paneles solares.

## Consumo de combustible

Durante el 2018, el consumo total de combustible fue de 1, 669,013.50 litros, siendo el 90 % destinado a la producción de electricidad que necesitan nuestros equipos para asegurar el servicio en aquellas zonas donde no existe este recurso.

Tipo de Combustible	Unidad de medida	Utilizado en transporte <sup>1</sup>	Utilizado para generación de energía eléctrica	Otros usos
Gasolina	Litros	39,516.92	30,565.02	78,279.43
Diésel	Litros	0.00	1,462,069.80	0.00
Biodiesel	Litros	44,036.74	3,307.83	2,307.41
Gas licuado (LPG)	Litros	0.00	0.00	8,930.35
Gas Natural	m <sup>3</sup>	0.00	0.00	0.00

## Consumo de electricidad

Nuestro consumo total de energía eléctrica asciende a **123,496,417.21**.

Energía eléctrica utilizada para:	Basada en ubicación (KW/H)
Edificios y sus servicios (excluyendo centros de datos)	22,115,460
Centros de datos	11,392,812.72
Estaciones Base	89,988,144.49
Total	123,496,417.21

## Consumo de refrigeración

En lo que respecta al uso de energía para refrigeración, el área de Compras no registra adquisiciones de refrigerante en el periodo 2018. Las necesidades de este producto para los equipos de aire acondicionado en operación son atendi-

das por el servicio de mantenimiento contratado (tercero), la cual asciende a 8,651.45 KW/H que equivalen a 3,448 kg. de refrigerantes R22 y ecológicos 407C, R410A, R134A, utilizados en este servicio.

Tipo de refrigerante	Kilogramos consumidos
FREON R-22	1,450 Kg
ECOLOGICO 407C / R410A / R134A	1,998 Kg

Durante el 2018 logramos sustituir los equipos de aire acondicionado que operaban con refrigerante R-22, por un refrigerante ecológico.

Nos preocupamos por reducir nuestra Huella de Carbono, para ello monitoreamos nuestros impactos en el entorno. Desarrollamos acciones de reducción y reutilización de recursos, reciclaje y sensibilización ambiental a nuestros grupos de interés.

# 3.



16

Reporte de sostenibilidad 2018



## Reducción del consumo energético

(302-4)

Asimismo, se realizó la renovación tecnológica del equipamiento de energía (rectificadores), equipos con mayor eficiencia (antes 92%, ahora 96%). Ello impacta directamente en las pérdidas y reduce el consumo (continuo) de energía.

Además, se realizó la sustitución de equipos de aire acondicionado, que operaban con refrigerante R-22, por obsolescencia, por equipos que operan con refrigerante ecológico.

Cabe señalar que también cambiamos los focos tradicionales por luces LED en nuestras principales sedes y Centros de Atención al Cliente. Al cierre del año, contamos con sensores de movimiento en espacios comunes de nuestras sedes principales: hall de ascensores, escaleras y baños.

## Reducción de papel

Una de nuestras líneas de acción enfocada en reducir nuestro impacto en el planeta es el **Recibo por email**, iniciativa que reemplaza el recibo impreso en el que se detalla la facturación de nuestros clientes postpago de manera que puedan acceder a éste cuantas veces lo necesiten, incluso antes de su fecha de vencimiento. Gracias a esta iniciativa, **Claro dejó de usar más de 1,400 toneladas de papel, lo que significa más de 24 mil árboles.**

Continuamos con la iniciativa de la contratación digital para enviar los contratos por los servicios que haya contratado un cliente mediante el correo electrónico.

## Emisiones

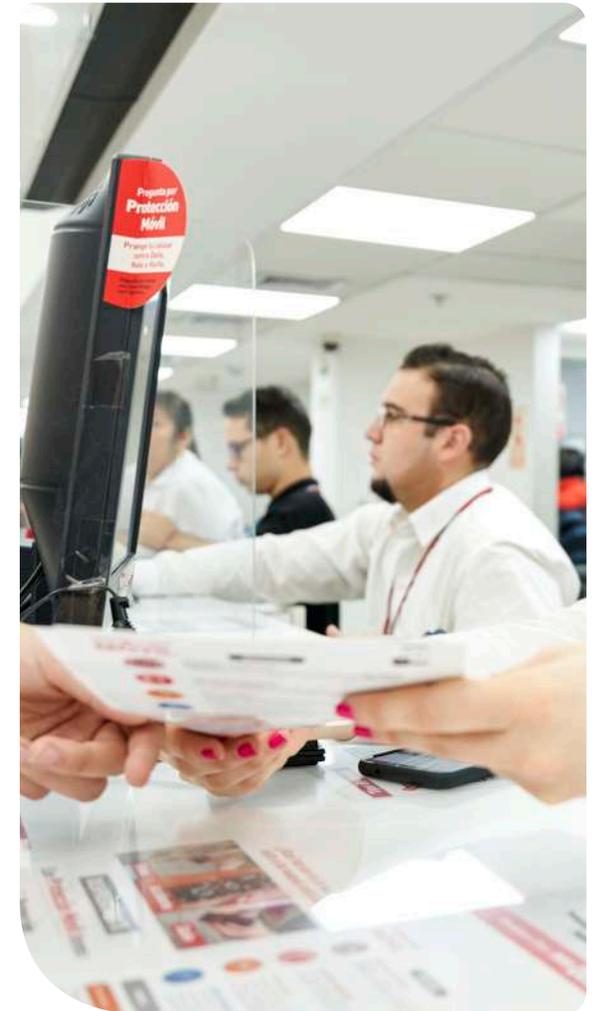
(305-1, 305-2, 305-3, 305-5)

Medimos nuestra huella de carbono de manera bianual, por ello en el siguiente reporte presentaremos nuestra huella del periodo 2019.

Cabe señalar que la medición de nuestra huella de carbono realizada en el 2017 y aplicada a nuestra principal sede administrativa, nos permitió conocer los impactos que generamos en el ambiente producto de las actividades de nuestra operación. En dicha medición, nuestra huella generó 10,501.62 toneladas de CO<sub>2</sub>, cifra menor a las 10,683 toneladas de CO<sub>2</sub> generadas en el 2015.

Respecto a nuestro consumo per cápita se obtuvo 5.29 toneladas de CO<sub>2</sub> por colaborador, cifra menor a nuestra primera medición (2015), que alcanzó las 5.99 toneladas de CO<sub>2</sub>, logrando así una reducción del 12%.

Alcances	Emisiones GEI 2017 [tCO <sub>2</sub> e]	Participación general [%]
<b>Alcance 1</b> (Comprende la generación de electricidad, gases en extintores, transporte propio y refrigerantes)	1,152.19	10.97%
<b>Alcance 2</b> (Comprende el consumo de energía eléctrica)	3,536.46	33.68%
<b>Alcance 3</b> (Comprende el consumo de transporte de colaboradores casa-trabajo, transporte aéreo, transporte terrestre, consumo de papel, consumo de agua, transporte de insumos, generación de residuos, generación otra energía, servicio de taxi y gases por soldadura)	5,812.97	55.35%



# 3.



17

Reporte de  
sostenibilidad  
2018

Finalmente, es importante destacar que construir un mundo mejor, seguro y sostenible, requiere el compromiso de todos. Por ello, en el 2018, Claro se sumó nuevamente a “La Hora del Planeta”, iniciativa mundial impulsada por la World Wide Fund for Nature (WWF), considerada el mayor movimiento ambiental en la historia.

Como parte de este gesto simbólico, el sábado 24 de marzo de 2018, Claro apagó las luces de sus principales sedes y centros de atención a nivel nacional durante 60 minutos desde las 8:30 p.m. De esta manera, la compañía se unió al llamado mundial para reconectarnos con la naturaleza e impulsar juntos un Compromiso Global por la Naturaleza y las Personas.

## Residuos

(301-1, 306-2, 306-4)

Asegurar un desecho responsable, apostando siempre por procesos de reutilización y reciclaje, es nuestro principal objetivo en materia de residuos. En esa línea contamos con el programa:

## YO RECICLO, YO SOY CLARO

### Reciclaje de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)

Como empresa de telecomunicaciones buscamos siempre mejorar nuestro servicio. Por ello, se hace necesario el mantenimiento frecuente de nuestra infraestructura, tanto por la actualización tecnológica como por la difícil geografía que posee nuestro país. En esa línea, los aparatos electrónicos que utilizamos para operar son recicla-

dos al culminar su tiempo de vida útil. Además, estamos convencidos de la importancia de promover una cultura de reciclaje en el país, no solo como gestión interna, sino también con el involucramiento de la empresa privada, institución pública y la comunidad en general, por ello en el 2010, Claro crea el programa **Yo reciclo, yo soy Claro**, iniciativa que fomenta el acopio responsable de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) tales como celulares, teléfonos fijos, routers, módems, entre otros.

Para ello, hemos implementado más 140 contenedores de acopio de residuos electrónicos en todos nuestros centros de atención a nivel nacional y en algunas empresas aliadas, permitiendo así que todos tengan la oportunidad de reciclar. Además, más de 160 empresas e instituciones (clientes corporativos y no clientes), se han sumado a reciclar sus residuos electrónicos a través de nuestro programa.

Además, desde el año 2017, Claro, estableció una alianza estratégica con Comintel Recycling, operador autorizado por la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), quienes bajo el esquema de una economía circular se encargan de la recolección, transporte, almacenamiento, tratamiento, reaprovechamiento y disposición final de los RAEE, creando así espacios descentralizados donde empresas, instituciones y comunidad en general tienen la oportunidad de reciclar.

Es importante destacar que a través de Comintel Recycling, se realiza el correcto tratamiento de tarjetas electrónicas, en plantas especializadas en el exterior, quienes se encargan de reinsertar todos los residuos reaprovechables



# 3.



18

Reporte de  
sostenibilidad  
2018

a la cadena productiva como materia prima, reduciendo así el consumo de recursos para la generación de nuevos productos. Para el caso de la disposición final trabaja con Petramás y Tower and Tower.

## RECICLAFEST

En alianza con Comimtel Recycling y distintas municipalidades del interior del país, venimos desarrollando el **RECICLAFEST**, iniciativa que contempla la planificación y ejecución de seminarios de educación ambiental y campañas de reciclaje de RAEE, creando así espacios descentralizados donde las organizaciones y las personas tengan la oportunidad de reciclar sus residuos electrónicos en beneficio del planeta.

Durante el 2018, se llevó el RECICLAFEST a seis ciudades: Trujillo, Piura (Chulucanas), Huánuco, Tingo María, Arequipa y Lambayeque impulsando una cultura de reciclaje y la importancia de darle un tratamiento correcto a los residuos electrónicos. Gracias a este tipo de iniciativas, en el 2018, logramos reciclar más 97 toneladas de las diez categorías de los RAEE entre celulares, teléfonos fijos, televisores, computadoras, equipos electrodomésticos y otros dispositivos en desuso.

## Distintivo RECICLA

Por segundo año consecutivo Claro entregó el Distintivo **RECICLA: Reconocimiento a las Empresas Comprometidas con el Ambiente**, a 40 empresas e instituciones (clientes corporativos y no clientes) que se sumaron al programa "Yo reciclo, yo soy Claro", mediante la entrega de sus residuos electrónicos.

Por segundo año consecutivo, y de acuerdo a nuestro Plan de Manejo de RAEE aprobado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, mediante el cual cumplimos con el Decreto Supremo N°001-2012-MINAM-Reglamento Nacional para la Gestión y Manejo de RAEE y la Resolución Ministerial N°200-215-MINAM en los que se indica que la gestión de los RAEE deben integrar a las empresas, instituciones y ciudadanía, hemos cumplido con declarar la meta anual establecida en dicho Reglamento.

## META ANUAL DECLARADA: 392.7 TONELADAS

EL TRIPE DE LO ESTABLECIDO POR EL MINAM  
RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°200-2015.

### Reciclaje de papel y botellas plásticas.

Este año, continuamos fomentando una cultura amigable con el ambiente, contamos con 120 contenedores de reciclaje de papel y botellas plásticas en algunas de nuestras sedes administrativas y centros de atención al cliente para que nuestros colaboradores acopien este tipo de residuos que posteriormente será recogido y reciclado por recicladores formales de la ONG Ciudad Saludable, con quienes mantenemos una alianza desde el año 2015, logrando así, ayudar a mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Durante el 2018, reciclamos, junto a Ciudad Saludable, ocho toneladas de papel, sumándose estas a las 337 toneladas copiadas desde el inicio del programa en el 2010. En cuanto al acopio de botellas plásticas, que realizamos desde

2015, cerramos el 2018 con un acumulado histórico de más de dos toneladas.

Además, retiramos todos los envases de tecnopor y plástico en nuestras sedes principales y Centros de Atención al Cliente, iniciando un piloto enfocado en nuestra iniciativa de reducir o eliminar el uso del plástico y otros materiales que generan residuo.

### Residuos orgánicos e inorgánicos

Respecto a los desechos orgánicos e inorgánicos, estos tienen una eliminación directa por parte de la empresa a través de los servicios de limpieza de los municipios.

## Despliegue de infraestructura responsable

(307-1)

Además de nuestras iniciativas en pro de la conservación del ambiente, somos respetuosos del ecosistema y tenemos cuidado de no afectarlo tanto con el despliegue de nuestra infraestructura como de cumplir con los Límites Máximos Permisibles (LMP) en materia de Ruido y Emisiones No Ionizantes. Ello se refleja en que durante el 2018 no hemos registrado sanciones monetarias ni no monetarias por incumplimientos a la normativa ambiental

# 4.

## Gestión Social Responsable

(102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56)

### Nueva infraestructura sostenible para conectar mejor a los peruanos

(203-1, 203-2, 304-1, 413-1)

El servicio de telecomunicaciones ofrece diversas oportunidades de desarrollo, principalmente promover la inclusión social, pues las comunidades se encontrarán informadas y participarán activamente de lo que pueda pasar en el país y el mundo.

Asimismo contarán con:

- Acceso a la educación, permitiendo que las personas puedan aprender nuevos cursos, carreras e idiomas.
- Acceso a la inversión: podrán conocer cómo pueden manejar sus negocios y que ellos sean ofrecidos fuera de sus comunidades como la ganadería, agricultura y turismo.
- Acceso a la salud: podrán contar con médicos que pueden realizar sus citas médicas de manera remota.
- Acceso a la seguridad: podrán informar o reportar de alguna emergencia para su atención.

Es importante destacar que durante el 2018, la operación de Claro en el Perú tuvo un impacto de 0,8% como aporte del Producto Bruto Interno (PBI). Este cálculo aproximado se realizó tomando como referencia el PBI del país/los ingresos de la empresa. Asimismo, **Claro generó 4,056 empleos directos y 8,355 indirectos (cálculo aproximado asumiendo un factor estándar de 2.06 empleos indirectos generados por cada empleo directo).**

### Proyecto regional Lima

(201-4)

En marzo del 2018, América Móvil Perú SAC fue adjudicada para la realización del proyecto **“Instalación de Banda Ancha para la Conectividad Integral y Desarrollo Social de la Región Lima”**, con el objetivo de brindar Servicio de Internet Fijo a 477 Instituciones Beneficiarias (255 colegios, 201 establecimientos de salud y 21 dependencias policiales) y beneficiar así a 181,459 pobladores. Adicionalmente, se instalarán aproximadamente 1,800 kilómetros de fibra óptica interconectada con la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica con el objetivo de proveer Internet e Intranet de alta velocidad y capacidad.



# 4.



20

Reporte de  
sostenibilidad  
2018

El **Proyecto Regional Lima** tiene por finalidad lograr una conectividad integral en nueve provincias de Lima, fomentando de esta manera la integración local, regional y nacional, contribuyendo de esta manera ampliamente al desarrollo de la población beneficiaria. El proyecto, brindará el servicio público de acceso a Internet a instituciones públicas, tales como dependencias policiales, colegios públicos y establecimientos de salud.

Asimismo, se atenderá la demanda de acceso a internet y de telecomunicaciones en beneficio de las personas y familias de las localidades beneficiarias.

Con el proyecto, que será desarrollado en 18 meses de construcción y en el que operaremos la Red de Acceso por 10 años, se beneficiará a 291 Localidades, 291 plazas con Wifi, 201 establecimientos de salud, 255 locales escolares y 21 dependencias policiales. Adicionalmente a ello, se desplegarán 1,797 kilómetros de Fibra Óptica.

Dicho despliegue de infraestructura les otorgará a los pobladores beneficiarios acceso a internet y a los atributos de las telecomunicaciones, conectándolos con la tecnología y empoderándolos para que gocen de las mismas oportunidades de desarrollo, contribuyendo así, a la inclusión social.

Con respecto al proyecto **Canon Radioeléctrico** –que se ejecuta desde el 2017 y que consiste en el despliegue de cobertura móvil en zonas rurales previamente seleccionadas en coordinación con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones–, para el año 2018, dicho ministerio, por los compromisos de expansión e infraestructura, publicó el listado de

centros poblados sin cobertura, con el objetivo de brindarles el servicio móvil. Al respecto, América Móvil Perú SAC propuso la implementación de 33 radiobases de nueva cobertura para servicios 3G y actualización tecnológica de 2G a 4G en 29 radiobases.

## GigaRed 4.5G

(203-1)

En el 2018 marcamos un importante hito en nuestra operación en el Perú, pues renovamos nuestra red poniendo a disposición de nuestros clientes la red 4.5G, una de las más modernas tecnologías. Esta nueva red denominada GigaRed 4.5G mejora la experiencia de velocidad de datos móviles de nuestros clientes. En pruebas realizadas en distintos lugares de Lima han registrado velocidades de descarga de hasta 300 Mbps (megabits por segundo).

La estrategia de la nueva Red Claro no solo apunta a aumentar la cobertura 4G, sino también a implementar lo último en tecnología. Al cierre del 2018 tuvimos un crecimiento interanual de 50% en nuestra cobertura 4G y tenemos una proyección de crecimiento importante en el despliegue de la GigaRed 4.5G. Inicialmente la GigaRed estará presente en algunas zonas de más de 160 centros poblados ubicados en Lima, Arequipa, Cusco, Piura, Lambayeque, La Libertad, Ancash, Ica y Huánuco.

## Seguridad de nuestros productos y servicios

(416-1)

En Claro nos preocupamos por mantener y respetar los estándares de los fabricantes, los cuales pasan por evaluaciones aprobadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS).



# 4.



21

Reporte de sostenibilidad 2018

2) Es importante notar que, aunque son de menor frecuencia, se han registrado eventos como hostilidad o dificultad en el diálogo y/o negociación con los ciudadanos de las zonas aledañas a la instalación de la infraestructura; agresiones físicas o verbales al personal a cargo de la obra, pérdida de materiales de construcción y/o herramientas de trabajo, manifestaciones, etc.

Asimismo, la implementación de estructuras de la compañía cumple las normas técnicas peruanas (Código Nacional de Electricidad, Código Nacional de Edificaciones) e internacionales (ASTM) para garantizar su seguridad y la de las personas y para el caso de las ampliaciones de infraestructura en las torres de Telecomunicaciones se realiza previamente evaluaciones estructurales.

### Impactos en la ampliación de cobertura móvil

El incremento de nuestros servicios genera un gran impacto positivo en el país, ya que ha propiciado que muchas poblaciones se vean beneficiadas de manera económica en especial por la activación y mejora de servicios de datos e Internet. En general el país viene teniendo un crecimiento en tráfico de datos más evidente comparado con el de voz.

Para lograr nuestro objetivo de ampliación de cobertura, es indispensable la instalación de infraestructura para mejorar la calidad de nuestra señal en las zonas urbanas y rurales de todas las regiones del país. Dicho esfuerzo también comprende atender la principal preocupación de las comunidades: los niveles de radiación que las radio bases emitirán una vez instaladas. Al respecto, debemos mencionar que la radiación emitida por estas antenas es 500 veces menor al nivel recomendado por la Organización Mundial de la Salud. (Fuente: MTC\_2017\_Antenas)

Sin embargo, dicha información no es de conocimiento de la mayoría de la población y autoridades, por lo que realizamos talleres y publicamos materiales de difusión a fin de sensibilizarlos acerca de los beneficios que la instalación de la infraestructura puede brindarles.

No obstante, en ocasiones, aún existen grupos de personas que no están de acuerdo con el despliegue de las antenas, lo cual genera reclamos ante las municipalidades y retrasan los proyectos de optimización de cobertura de red. Con el objetivo de reducir este tipo de problemas se realiza un acercamiento con las municipalidades locales para obtener los permisos respectivos y establecer acuerdos en beneficio de la comunidad.

En algunos casos realizamos encuestas para conocer la percepción de los vecinos y vecinas de la zona frente a los servicios de telecomunicaciones y el despliegue de su infraestructura, así como otros estudios de campo para obtener información económica y social relevante de la zona. En la presencia de una estructura comunal organizada, identificamos a los dirigentes en funciones y solicitamos reuniones con ellos a fin de explicarles el proyecto.

Paralelamente, avanzamos en las gestiones para la obtención de los permisos y licencias necesarios para la edificación de las antenas ante la municipalidad distrital de la zona, así como ante otras instituciones en el caso de proyectos que resulten ambiental o arqueológicamente sensibles, en línea con lo establecido en la Ley 29022, Ley para la Expansión de Infraestructura de Telecomunicaciones.

En caso existan dificultades para el logro de consensos comunitarios frente a la instalación de nuestra infraestructura, solicitamos el apoyo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, ente que gestiona la participación de médicos, radiólogos e ingenieros en las actividades de sensibilización, a fin de responder a las dudas de la población.



En algunos casos, desafortunadamente, el rechazo a la instalación de las antenas es expresado a través de acciones que derivan en el retraso o paralización de las obras.<sup>2</sup> Frente a dicha situación, mantenemos una actitud propositiva, resaltando los beneficios de una mejor calidad de comunicación para su localidad.

# 4.



22

Reporte de  
sostenibilidad  
2018

## Evaluación de los impactos

### En materia de salud y seguridad

(416-1)

Claro evalúa permanentemente la infraestructura, equipos y antenas, entre otros, con el objetivo de medir el impacto en la salud y seguridad a fin de hacer mejoras. En ese sentido, la empresa realiza un estudio de Radiaciones No Ionizantes (RNI), el cual otorga una medición de cuánta radiación emiten las antenas en cada estación base instalada. Además como principio precautorio, cumplimos con las dos condiciones impuestas por el MTC, las cuales son:

- La distancia de la antena a todo punto accesible por las personas no fue menor a 10mts.
- No superamos el PIRE (Potencia Isotrópica Radiada Equivalente) a 1,230 vatios.

## Programas sociales

### Proyecto Casa Caliente Limpia

(413-1)

Por tercer año consecutivo y con el objetivo de ayudar a mejorar las condiciones de vida de las poblaciones altoandinas afectadas por las bajas temperaturas durante la temporada de friaje apoyamos junto a nuestros colaboradores el proyecto “Casa Caliente Limpia”, iniciativa impulsada por la Asociación Kusimayo que promueve la implementación de viviendas más calientes y cocinas saludables.

De esta manera, gracias a nuestro aporte voluntario y el de nuestros trabajadores, se implementaron 13 casas

mejoradas en el distrito de Caminaca, provincia de Azángaro, en Puno.

El proyecto emplea una tecnología desarrollada por la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) que permite generar y mantener el calor en el interior de las casas. Además, con la construcción de cocinas saludables, el proyecto consigue reducir hasta en un 90% la contaminación al interior de las viviendas, minimizando la posibilidad de que los pobladores padezcan enfermedades respiratorias ocasionadas por la inhalación del humo de sus cocinas a leña o fuego abierto; lo que equivaldría al consumo de 20 cajetillas de cigarro al día.

### Capacítate para el Empleo

A través de esta iniciativa de la Fundación Carlos Slim, buscamos contribuir a la empleabilidad de poblaciones vulnerables a través del voluntariado corporativo. Este año se realizaron dos voluntariados de la mano del Ministerio de Trabajo y dos ONGs en Lima, los cuales consistieron en talleres motivacionales que buscaban fortalecer el autoestima y el empoderamiento en uno mismo, dar a conocer los atributos de la Transformación Digital, y las nuevas tendencias y exigencias del mercado laboral; así como la disposición del programa “Capacítate para el Empleo” de la plataforma Aprende.org, como una herramienta para capacitarse y gestionar la propia empleabilidad de manera gratuita. Gracias a estos talleres se benefició a más de 100 personas entre madres solteras y jóvenes sin empleo.



# 5.

## Gestión Corporativa Responsable

(102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56)

### Adhesión a iniciativas externas y asociaciones

(102-12, 102-13)

Nos encontramos adheridos a las siguientes iniciativas externas y asociaciones, tanto a nivel nacional como internacional:

- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas:** Desde febrero del 2016, América Móvil y sus subsidiarias (incluyendo a Claro Perú) están adheridas a esta iniciativa concebida para la promoción de la ciudadanía corporativa responsable a nivel internacional.
- **Asociación GSMA:** Gremio que representa los intereses de las empresas de telecomunicaciones de todo el mundo, que unen a casi 800 operadores y más de 300 empresas relacionadas al ecosistema móvil más amplio, incluidos fabricantes de dispositivos, compañías de software, proveedores de equipos y compañías de Internet, así como organizaciones en sectores industriales.
- **Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN):** Gremio que agrupa a las principales empresas concesionarias de infraestructura de servicios públicos en los sectores de energía, transporte, telecomunicaciones, salud y saneamiento en el Perú.

- **Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEXPERÚ):** Gremio privado que agrupa a las principales empresas vinculadas al Comercio Exterior en el Perú.
- **Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA):** Organización que agrupa a las principales empresas que invierten en publicidad en el Perú.
- **Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria (CONARP):** Iniciativa privada que busca instaurar la cultura de la autorregulación en la industria publicitaria.
- **Asociación de Buenos Empleadores (ABE):** Iniciativa que promueve la Responsabilidad Social Laboral en el Perú, fomentando el respeto a las personas. Pertenecemos a ella desde hace cinco años.

### Distinciones y certificaciones recibidas

Nos enorgullecemos de haber obtenido en el 2018 las siguientes distinciones y certificaciones:

- **Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR):** Otorgado por Perú 2021 y el Centro Mexicano para la Filantropía - CEMEFI, premia a las empresas que aplican la sostenibilidad como parte de su cultura organizacional y estrategia de negocio.



23

Reporte de sostenibilidad 2018

# 5.



24

Reporte de sostenibilidad 2018

- **Certificación ISO 9001:2008:** Contamos con la certificación ISO 9001:2008 (norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad) renovada en el 2017, cuyo alcance abarca servicios de telecomunicaciones locales y de larga distancia implementados en la red fija: voz, datos, acceso dedicado a Internet, video y venta de equipos para clientes del mercado corporativo fijo en sus procesos de: ventas, diseño de soluciones a la medida, instalación y habilitación del servicio, atención a clientes y mantenimiento técnico.

## Valor económico

(201-1)

En el 2018, el total de nuestros ingresos ascendieron a:

### Valor Económico Generado

Ingresos totales  
**5'253,000,000.000**

### Valor Económico Retenido

Utilidad de la operación  
**476,000,000.000**

El Valor Económico Retenido corresponde a EBIT (Earnings Before Interest and Taxes). Beneficio antes de intereses e impuestos.

## Gobierno Corporativo: Conectando con principios

(102-18)

Nuestras prácticas de Buen Gobierno Corporativo marcan nuestro actuar bajo principios de ética y transparencia que se basan en nuestra misión, visión y valores.

## Misión y visión

Nuestra **misión** es lograr que la población del Perú tenga acceso a productos y servicios de calidad con la más avanzada tecnología en telecomunicaciones, a precios accesibles, para acercar cada día más a las personas.

Tenemos como **visión** ser la empresa de telecomunicaciones de más rápido crecimiento y preservar nuestro liderazgo en la industria de las telecomunicaciones.

## Valores

(102-16)

En Claro Perú, al formar parte de América Móvil, compartimos los mismos valores de ética empresarial, los cuales ponemos en práctica en todas nuestras actividades diarias, buscando alcanzar mayores niveles de excelencia, productividad y liderazgo.



**Honestidad**



**Legalidad**



**Desarrollo humano**



**Optimismo y actitud positiva**



**Respeto**



**Austeridad**



**Creatividad empresarial**



**Responsabilidad social**



**Productividad**



**Sustentabilidad**



# 5.



25

Reporte de sostenibilidad 2018

Es importante destacar que todo personal que se incorpora a la empresa recibe el Código de Ética impreso y firma un cargo.

Además, contamos con un Comité de Ética que tiene por objetivo evaluar los conflictos de intereses que puedan presentarse entre directores, gerentes, jefes, funcionarios y demás colaboradores, en el marco del Código de Ética vigente. Además, este organismo dirige las investigaciones en torno a denuncias relativas a dichos hechos, y establece sanciones y planes de acción ante ellas. Se procura que sus actividades sean desarrolladas en confidencialidad y con objetividad, protegiendo al denunciante ante posibles amenazas.

El Comité de Ética está conformado por directivos de las áreas Legal, Recursos Humanos, Finanzas, Auditoría y Aseguramiento de Ingresos, y Prevención de Fraudes.

## Anticorrupción

En línea con nuestros valores corporativos de honestidad, respeto y legalidad, rechazamos las prácticas corruptas en cualquiera de sus formas, y a todo nivel en nuestra organización.

Para ello, contamos con una línea de denuncia a través de la cual es posible poner en conocimiento situaciones o hechos que puedan ir en contra de nuestro Código de Ética. Su funcionamiento garantiza el cumplimiento de cinco principales elementos para una adecuada gestión de las denuncias.

Las denuncias pueden ser realizadas directamente mediante el buzón electrónico [lineadedenuncia@americamovil.com](mailto:lineadedenuncia@americamovil.com). Asimismo, pueden reportarlas de manera confidencial a través de nuestro portal Claro: <http://www.claro.com.pe>.

## Cinco principales elementos para una adecuada gestión de las denuncias



Nuestra área Legal viene implementando acciones que garanticen el cumplimiento de la normatividad vigente en el país, enfocándose en las acciones de prevención de infracciones, en línea con lo establecido en la Ley 30 424, ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas por el delito de cohecho activo transnacional. Un miembro del equipo legal y dos abogados externos a la compañía se encuentran dedicados a dicho objetivo.

La implementación integral de las acciones en esta materia se encuentra pendiente debido a que la Ley 30 424 aún no ha sido reglamentada. Pese a ello, nos establecimos como meta



# 5.



26

Reporte de sostenibilidad 2018



cubrir el 100% de las operaciones con incidencia potencial en este tema.

[205-2]

Asimismo, velamos por la integridad de las acciones de nuestra cadena de suministro. Por ello, en el 2018, el 100% de nuestros proveedores activos (1,669) reconocieron por escrito haber recibido y leído nuestro Código de Ética.

## Actuación competitiva responsable

[206-1]

### Publicidad responsable

En los últimos años, la competencia en el mercado peruano de telecomunicaciones ha exhibido un importante dinamismo, lo que ha llevado al lanzamiento de numerosas campañas comerciales y publicitarias en beneficio de los consumidores, ofreciéndoles servicios y productos cada vez más novedosos y atractivos.

Por ello, con el fin de asegurar una comunicación responsable, elaboramos lineamientos legales para la revisión de la publicidad o las pautas internas que informan al área de Mercadeo acerca de las obligaciones legales que el contenido de cada una de nuestras piezas y/o campañas publicitarias deben cumplir. La observancia de dichos lineamientos es obligatoria y no reemplaza a la revisión final a cargo del área Legal.

Con respecto a las comunicaciones de marketing, en el 2018 se presentaron 6 denuncias de publicidad engañosa, de las cuales Cinco concluyeron con resolución favo-

rable para Claro, mientras que uno resultó negativo.

### Privacidad del cliente

[418-1]

A través de nuestra red transitan grandes volúmenes de información pública y privada vinculada a personas y empresas. Tal contenido no está exento de amenazas tanto externas como internas, por lo que resulta necesario que, como empresa prestadora de servicios de telecomunicaciones, tomemos medidas para minimizar el riesgo de filtración de datos sensibles.

### Acciones Internas

Una de las principales acciones es el registro de auditoría para todas las consultas de detalle de llamadas realizadas en nuestra base de datos, así como el acceso a los datos de nuestros clientes en los distintos aplicativos de gestión. Asimismo, se implementaron contraseñas de autorización para el acceso al detalle de llamadas por parte de uno de nuestros asesores, lo que requiere la verificación y aprobación de un supervisor.

De existir reclamos de clientes, relativos a posibles fugas de información, estos son investigados por la Gerencia de Seguridad de la Información, obteniéndose los medios probatorios pertinentes, identificándose plenamente a los trabajadores responsables y generando su desvinculación inmediata de probarse el caso, todo en completa coordinación con las áreas Legal y Recursos Humanos. Si bien esta medida representa un fuerte disuasivo, buscamos realizar constantes campañas de concientización en la materia a todo el personal.



# 5.



27

Reporte de  
sostenibilidad  
2018

## Acciones Externas

En el caso de los proveedores que pudiesen tener acceso a información privada de nuestros clientes, por ejemplo, distribuidores o call centers, les exigimos acciones similares de concientización hacia sus colaboradores. Además, revisamos constantemente y fortalecemos los acuerdos de confidencialidad suscritos con ellos, detallándoles los estándares de seguridad y privacidad que les exigimos e imponiéndoles penalidades monetarias en caso se genere incumplimiento.

## Herramientas y Políticas

Para el caso de información personal de los clientes, Claro ha publicado el Compromiso formal al cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales. En ese sentido, si cualquier cliente (persona natural) cree que sus datos personales están siendo utilizados a una finalidad distinta para la cual otorgó su consentimiento, puede oponerse al tratamiento de sus datos personales, para lo cual Claro cuenta con un procedimiento de atención de derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) que son el conjunto de derechos a través de los cuales la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales, garantiza a las personas el poder de control sobre sus datos personales.

Es preciso señalar que para el caso de los Incidentes de Seguridad se tiene publicado en la Intranet el Procedimiento de “Análisis y Evaluación de Incidentes de Seguridad de la Información”.

Además de las acciones de cumplimiento y prevención de vulneraciones a la privacidad y datos personales de nues-

tros clientes, contamos con herramientas tecnológicas como McAfee Total Protection for Data Loss Prevention (DLP), una suite que ayuda a visualizar el uso de los datos, así como a detectar su salida masiva. Esta plataforma brinda avisos que nos permiten iniciar investigaciones y emprender acciones correctivas o disciplinarias, según la gravedad de la situación. Contamos también con la solución IBM QRadar Security Information and Event Management (SIEM), que nos permite identificar a aquellos agentes con un número elevado o inusual de consultas de información de clientes.

Entre otras medidas implementadas, se encuentran el bloqueo del uso de puertos USB y lectoras de CD/DVD en todas nuestras computadoras y estaciones de trabajo, según directivas específicas; así como la prohibición del uso de teléfonos móviles, acceso a correos externos o internet en las estaciones de trabajo de los asesores de los Centros de Atención al Cliente.

En cuanto a políticas organizacionales en la materia, contamos con una Política de Seguridad de la Información, gestionada por la Gerencia de Seguridad de la Información, cuyas directrices se complementan con los Procesos de utilización correcta y segura de los recursos de información, así como con los Requerimientos de seguridad de la información para prestación de servicios tercerizados.

## Responsabilidades y procedimientos

Para el caso de Datos personales, la responsabilidad está en la Gerencia Legal de Solución de Controversias y Asesoramiento Legal. Para el caso de los Incidentes de



# 5.



28

Reporte de sostenibilidad 2018

Seguridad de la Información, la entidad encargada es la Gerencia de Seguridad de la Información.

Para el tema de los derechos sobre la Información personal (ARCO – Acceso – Rectificación – Cancelación – Oposición), el proceso se inicia al presentarse el cliente a una de nuestros locales o ingresar a la página web correspondiente, en donde completará el formulario correspondiente. Luego el sistema valida la información y la asigna un número de atención que llega, finalmente, al área Legal, cuyos ejecutivos, en los plazos establecidos (máximo 10 días) por Ley, proceden a atender la solicitud.

Para la atención de Incidentes de Seguridad, cualquier persona dentro de Claro puede reportar, a través del equipo de Soporte o directamente a Seguridad de la Información, la sospecha de algún incidente de Seguridad. Acto seguido, el caso es revisado por el equipo de Seguridad de la Información, que determina si lo reportado aplica como evento de seguridad o incidente de seguridad, de acuerdo a lo indicado en la política. Paralelamente, independientemente de la clasificación de Seguridad de la Información, se va atendiendo el evento reportado hasta su solución. Esto lo ejecutan las áreas involucradas de acuerdo a la naturaleza del incidente.

### Reclamos recibidos

Durante el 2018, Claro recibió 18 casos registrados y fundados donde los clientes reclamaron que sus datos fueron tratados con una finalidad distinta a la recogida de sus datos personales. Dichas reclamaciones fueron realizadas por los clientes mediante distintos canales de atención

(cartas notariales, hoja de reclamación y casos generados por Back Office del Buzón de Atención de Datos Personales). En ellos se determinó: (i) que sus datos (línea telefónica) estaban siendo tratados para finalidades distintas a lo autorizado; y (ii) que sus datos personales estaban siendo tratados de forma irregular por colaboradores de CAC. En ambos casos se tomaron las acciones correctivas inmediatas. No dio lugar a multa ni a sanción por parte del organismo regulador.

Asimismo, no registraron reclamaciones regulatorias sobre el particular de conocimiento de la Dirección Legal.

Finalmente, es importante destacar que los logros en el 2018 del área de Operaciones en lo que respecta a la protección de la privacidad de nuestros clientes son:

1. No se produjeron incidentes de seguridad que afectaran las operaciones de la empresa o produjeran pérdidas económicas relevantes.
2. Para los Centros de Atención a Clientes de Claro se inició la implementación de un sistema de acceso basado en autenticación biométrica y dejar de lado el uso de contraseñas.
3. Se reforzaron las políticas del sistema DLP basados en los niveles de detección de posibles eventos.

### Cumplimiento normativo

(419-1)

El cumplimiento de la normatividad aplicable a los productos y servicios que ofrecemos es uno de los pilares que rige nuestra actividad como empresa y, por ello, durante el 2018,



# 5.



29

Reporte de  
sostenibilidad  
2018

hemos desarrollado las siguientes acciones:

- Cumplimos con los requerimientos judiciales de levantamiento del secreto de las telecomunicaciones (LST) para casos emblemáticos a nivel nacional, en plazos menores a los esperados por las autoridades. Ello nos valió el reconocimiento de la Dirección de Investigación Criminal y de la Investigación de Homicidios de la Policía Nacional del Perú.
- Realizamos cinco capacitaciones en oficinas descentralizadas del Ministerio Público a nivel nacional, a fin de instruir a los fiscales en la correcta solicitud de pedidos de LST. Requerimientos concretos de información nos permiten procesarlos de manera eficiente, disminuyendo el retraso en su atención.
- Promovimos la transformación digital para la atención de requerimientos de LST a través de un proyecto en marcha que permitirá que el Poder Judicial, el Ministerio Público y las operadoras de telecomunicaciones articulemos información para la atención expedita de tales solicitudes. La implementación de dicho proyecto ya está en marcha en un distrito judicial del país como piloto.

## Cadena de suministro

(102-9)

Para brindar un servicio de calidad, requerimos que nuestra cadena de valor esté compuesta por proveedores líderes en

su rubro, cuyo comportamiento empresarial sea responsable con su entorno.

En el 2018 mantuvimos relaciones comerciales con 1,669 proveedores, 1,540 de ellos nacionales (92%), lo que denota nuestro compromiso del con el desarrollo del país; y 129 internacionales (8 %). Según su tamaño, 52 de ellos fueron grandes empresas (3%), 180 fueron medianas (11%), y 1,437 fueron pequeñas (86%), lo que también da cuenta del aporte que nuestra empresa puede brindar al crecimiento de emprendimientos. Asimismo, es importante destacar que el 86% de nuestras compras las realizamos a proveedores locales.

De manera paralela, las áreas usuarias evalúan anualmente a nuestros proveedores vinculados al sector Corporativo, en el marco de la Certificación ISO 9001.



# 6.

## Acerca de este Reporte

(102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56)

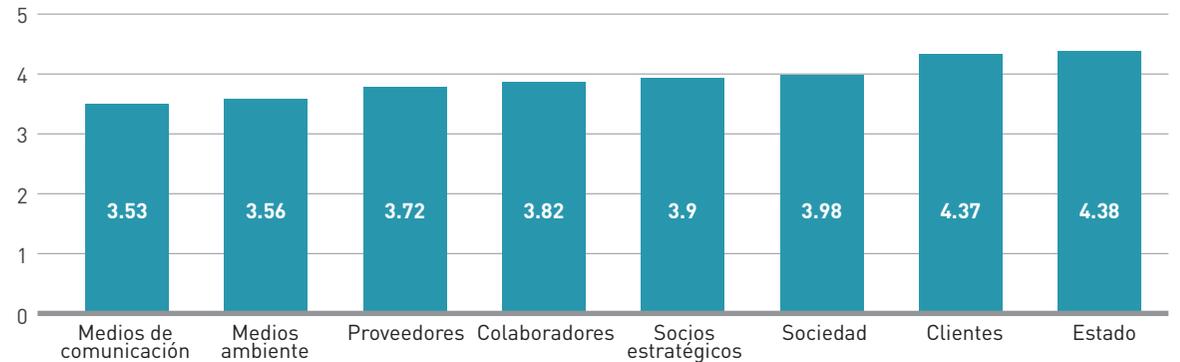


El presente reporte de sostenibilidad ha sido preparado de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative – GRI, en la opción Esencial. Esta memoria, brinda información correspondiente al año 2018, no habiendo sido verificada por un auditor externo. El presente Reporte de Sostenibilidad, correspondiente al año 2018, fue elaborado en el año 2019, y no existe ningún cambio representativo, salvo el de la revisión de temas materiales que se trabajó priorizando algunos temas en lugar de otros debido a cambios en la coyuntura del país. No existen, además, cambios en la manera en que se declara la información en relación con el reporte del año anterior. Se estima emitir información acerca de la sostenibilidad de la empresa de manera anual. Este reporte no cuenta con verificación externa.

### Nuestros grupos de interés

(102-40, 102-42, 102-43, 102-44)

La metodología utilizada para el mapeo de grupos de interés fue la de Mitchell, Agle y Woods, más conocida como “poder, legitimidad y urgencia”. Los resultados fueron los siguientes:



# 6.

De acuerdo a los resultados de los talleres internos, y tal como se refleja en la matriz anterior, los grupos de interés más relevantes identificados para Claro son: el Estado (específicamente los organismos reguladores), seguido por los clientes y sociedad (este último representa a los "no clientes" y población general), seguido por los socios estratégicos, que principalmente son los "terceros-de-cara-al-cliente" tales como call centers, oficinas de atención al cliente y oficinas comerciales, así como técnicos. Los colaboradores y proveedores ocupan un quinto y sexto lugar, seguido de medioambiente y de los medios de comunicación. Todos estos temas se han desarrollado en cada uno de los capítulos del presente reporte.

A continuación, se muestra una lista más detallada de los subgrupos de interés priorizados.



STAKEHOLDERS	CANALES DE COMUNICACIÓN (Reportes, mailing, redes sociales, otros)	FRECUENCIA (Anual/ Mensual/ Semanal)
Colaboradores	Intranet	<b>Permanente</b>
	Línea de denuncia	<b>Permanente</b>
	Correo electrónico	<b>Permanente</b>
	Reuniones	<b>Permanente</b>
Clientes	Piezas Gráficas	<b>Permanente</b>
	App Mi Claro	<b>Permanente</b>
	Centros de atención	<b>Permanente</b>
	Canales digitales	<b>Permanente</b>
	Call Center	<b>Permanente</b>
	Encuestas	<b>Permanente</b>
Proveedores	Redes Sociales	<b>Permanente</b>
	Reuniones Personales	<b>Ocasional</b>
	Correo electrónico	<b>Ocasional</b>
	Línea de denuncia	<b>Permanente</b>
Sociedad y Opinión Pública	Llamadas telefónicas	<b>Ocasional</b>
	Programas Socioambientales	<b>Regular</b>
	Reuniones	<b>Ocasional</b>
	Notas de Prensa	<b>Regular</b>
	Conferencias de Prensa	<b>Regular</b>
Competencia	Talleres de digitalización	<b>Ocasional</b>
Gobierno	Reuniones gremiales	<b>Regular</b>
	Reuniones	<b>Regular</b>
Comunidades	Programas Socioambientales	<b>Regular</b>
	Correo electrónico	<b>Regular</b>
	Cartas	<b>Regular</b>



# 6.

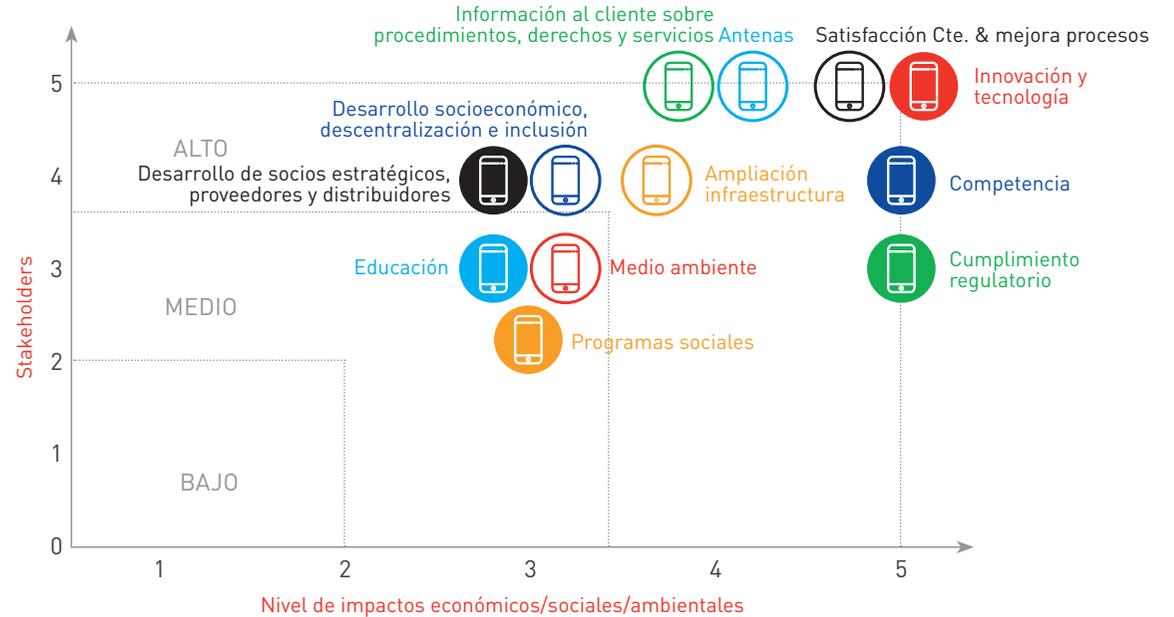
## Nuestros temas materiales

(102-46, 102-47)

Con el fin de identificar y priorizar los temas materiales se tomó como base los resultados del informe de mapeo de grupos de interés realizado anteriormente. El análisis de materialidad se inició con un focus group con trabajadores (internos) y continuó con entrevistas a representantes de diferentes grupos de interés. Asimismo se revisaron objetivos, metas y planes de Claro así como entrevistas a Gerentes y Directores, con el objetivo de definir los impactos desde el punto de vista de la empresa. La principal herramienta utilizada fue el AA1000. La siguiente matriz muestra los resultados de materialidad según la importancia brindada por los grupos de interés (eje vertical) y los impactos sociales, ambientales y económicos de la empresa (eje horizontal).

Los principales temas revisados antes de elaborar el presente reporte fueron "Desarrollo socioeconómico, descentralización, inclusión", acompañado de "ampliación de infraestructura" y "desarrollo de socios estratégicos", con el fin de brindar un mejor servicio a los clientes de Claro, los cuales son atendidos, en gran parte, por representantes de socios estratégicos de la empresa, que son parte importante de la cadena de valor. Asimismo, se priorizó el impacto positivo que trae consigo la ampliación de cobertura a diferentes partes del país para contribuir con el desarrollo socioeconómico del Perú. La cobertura es interna y externa debido al nivel de relacionamiento que se tiene de manera frecuente con los clientes de la empresa y con los socios estratégicos de la misma.

Los temas materiales identificados fueron alineados con los estándares GRI para definir los contenidos a reportar.



# 6.

## Notas finales

(102-45, 102-53)

Para consultas acerca del presente reporte, puede comunicarse con el siguiente correo electrónico:

**sostenibilidad@claro.com.pe**



## Índice de Contenido GRI

(102-55)

Estándar GRI	Contenido	Pág.	Omisiones
<b>Contenidos generales</b>			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	4	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	4	
	102-3 Ubicación de la sede	4	
	102-4 Ubicación de las operaciones	4	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	4	
	102-6 Mercados servidos	4	
	102-7 Tamaño de la organización	4, 5	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	5	
	102-9 Cadena de suministro	30	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		No se reportaron cambios significativos en la cadena de suministro
	102-11 Principio o enfoque de precaución	28	
	102-12 Iniciativas externas	25	
	102-13 Afiliación a asociaciones	25	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	25	
102-18 Estructura de gobernanza	27		



# 6.



34

Reporte de sostenibilidad 2018

	102-40 Lista de grupos de interés	32	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	20	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	20	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	20	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	20	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	34	Los estados financieros consolidados de Claro Perú se realizan a nivel corporativo. Por tal motivo, el presente reporte solo toma en cuenta a la subsidiaria América Móvil Perú.
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	36	
	102-47 Lista de los temas materiales	36	
	102-48 Re expresión de la información	32	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	32	
	102-50 Periodo objeto del informe	32	
	102-51 Fecha del último informe	32	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	32	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	35	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	35	
	102-55 Índice de contenidos GRI	35	
	102-56 Verificación externa	32	
<b>Temas materiales</b>			
<b>Desempeño económico</b>			
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	5	

	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		
<b>Presencia en el mercado</b>			
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	7	
<b>Impactos económicos indirectos</b>			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	20	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	20	
<b>Prácticas de Adquisición</b>			
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016	204-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		
<b>Anticorrupción</b>			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	27	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		
<b>Energía</b>			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	15	
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		
	302-4 Reducción del consumo energético	16	
<b>Biodiversidad</b>			
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		No se reportaron impactos significativos.
<b>Emisiones</b>			
GRI 305: Emisiones 2016	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	17	

# 6.



Efluentes y Residuos			
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	18	
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	18	
Empleo			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	7	
	401-3 Permiso parental		
Salud y seguridad en el trabajo			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad	12	
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	12, 13	
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	12	
Formación y enseñanza			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	9	
	404-2 Programas para mejorar aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	9	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	11	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		
No Discriminación			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		No se reportaron casos de discriminación.
Comunidades locales			
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	20, 22	

# 6.

Salud y seguridad de los clientes			
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	21	
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	21	
Marketing y Etiquetado			
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	28	

