

# Piensa en los demás

PiensaClaro

Reporte de Sostenibilidad 2019



# AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

102-1



# Contenido



**Carta de nuestro  
Director General**

[04]



**Piensa  
con Principios**

[06]



**Piensa  
Sostenible**

[20]



**Principales  
Resultados**

[17]



**Sobre Nuestro  
Reporte**

[62]



**Contenidos GRI**

[65]



# Carta de nuestro Director General

102-14

Tengo la satisfacción de dirigirme a ustedes para presentar nuestro Reporte de Sostenibilidad 2019, cuyo propósito es dar a conocer los resultados de nuestras iniciativas de generación de valor compartido que contribuyen a acercar y conectar a más peruanas y peruanos.

En Claro, trabajamos permanentemente para proveer servicios de telecomunicaciones con la más alta calidad y cobertura, anticipándonos a las necesidades de comunicación de nuestros clientes. Buscamos generar el mayor bienestar, desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores y contribuir al progreso de nuestra comunidad, creciendo junto con nuestros proveedores y socios estratégicos. De forma transversal, incorporamos los lineamientos de sostenibilidad establecidos por nuestra casa matriz América Móvil, así como los principios del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas a los cuales estamos adheridos.

A lo largo del ejercicio que cubre este reporte, nuestra gestión en materia de sostenibilidad ha partido por seguir formando a nuestros colaboradores en los lineamientos de actuación corporativos y reforzar nuestra cultura ética, por lo que continuamos desarrollando capacitaciones sobre las principales políticas, en línea con los más altos estándares internacionales de cumplimiento.

Del mismo modo, con miras a acercar los beneficios de las telecomunicaciones en materia de productividad, inclusión, integración, educación, entretenimiento y seguridad a cada vez





más peruanos trabajamos en proyectos que nos permitan mejorar la cobertura y calidad de nuestros servicios con la más alta tecnología.

En un contexto de transformación digital, es nuestra prioridad velar por la mejora de la experiencia del usuario en los procesos de atención, venta y operación digital. En este sentido, destacamos nuestros esfuerzos en desarrollar, expandir y fortalecer los canales de auto atención, así como en seguir trabajando en soluciones que se ajusten a cada cliente. De esta manera, hemos logrado ejecutar mecanismos y estrategias destinadas a brindar una experiencia de cliente real.

Por último, venimos implementando proyectos de reducción de consumo energético en nuestras estaciones base e incorporando progresivamente el uso de paneles solares y otras fuentes energéticas renovables en nuestra operación. Además, por noveno año consecutivo venimos trabajando en nuestro programa de segregación y reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) y cumpliendo con los requerimientos del Ministerio del Ambiente (MINAM) en el acopio de este material. Este año, obtuvimos la distinción "Perú Limpio" otorgada por el ente regulador ambiental. Todo esto que se articula en una estrategia continúa y en marcha, nos llena de satisfacción, y nos motiva a seguir apostando por el desarrollo sostenible.

Quiero agradecer a nuestros grupos de interés por confiar en nosotros y permitirnos seguir generando valor compartido para así y juntos, mejorar la vida de los peruanos a través de las telecomunicaciones.

Cordialmente,

Humberto Chávez



# Piensa con Principios



1. Nosotros	07
2. Gobierno Corporativo	09
3. Gestión Ética	11
4. Desempeño Económico	15
5. Adhesiones y Reconocimientos	16



# 1. Nosotros

102-2; 102-3; 102-4; 102-6; 102-7; 102-16

## Somos parte de América Móvil

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

Tenemos presencia en 25 países de América, Europa y el Caribe, operando bajo la marca Claro en 16 países del continente: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Uruguay. Asimismo, contamos con las marcas Tracfone, en Estados Unidos; Telcel, en México; y A1, en Austria y Europa del Este. Como Claro, llevamos casi 15 años conectando a las 24 regiones del Perú con una red de alta calidad que permite generar oportunidades de crecimiento, comunicación y entretenimiento a cada vez más peruanos.

## Nuestro negocio

Desarrollamos y ofrecemos un amplio portafolio de productos y servicios acordes a las necesidades de nuestros clientes, así como servicios de valor agregado.

- Móvil
- Hogar
- Negocios
- Empresas
- Video
- Música





## Propósito

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

## Visión

Ser el ícono de referencia en el mercado peruano de las telecomunicaciones, soluciones tecnológicas e información.

## Misión

Llegar a más peruanos con la mejor tecnología ofreciendo un amplio portafolio de productos y servicios de alta calidad, al alcance de todas las personas, hogares, instituciones y negocios.

## Cultura

Nuestros principios son:

- **Sostenibilidad**
- **Eficiencia**
- **Cercanía**
- **Confianza**
- **Innovación**







## 2. Gobierno Corporativo

102-5; 102-18

### Accionariado

Contamos con un accionariado conformado por SERCOTEL S.A. y AMOV IV S.A. , dos empresas que forman parte de América Móvil.



■ SERCOTEL S.A.  
■ AMOV IV S.A.



## Nuestro equipo directivo

Nuestro equipo directivo es liderado por Humberto Chávez, Director General, e integrado por los representantes de las Direcciones y Subdirecciones del negocio.

Nombre	Cargo
Humberto Chávez	Director General
Roxana Ávalos	Subdirectora de Gestión Humana
Alejandro Ballón	Director Regional del Norte
Jessica Chávez	Gerenta de Auditoría Interna
Arturo Galicia	Director de Tecnología de la Información
Rosa María Gálvez	Directora de Legal
Francisco García	Subdirector de Aseguramiento de Ingresos y Prevención de Fraude
Arturo Goicochea	Director de Compras y Administración
Hugo Gonzales	Director de Ventas y Distribución
Frederick Hawie	Director Regional del Sur
Gustavo Leal	Director de Mercadeo
Harold Lynett	Director de Atención Presencial
Orlando Medina	Director de Operaciones Comerciales
Oscar Moreno	Director de Servicio al Cliente
Elisa Munares	Directora de Planeamiento Estratégico
Mariano Orihuela	Director de Mercado Corporativo
Juan Rivadeneyra	Director de Marco Regulatorio
Juan David Rodríguez	Director de Red
Carlos Solano	Director de Finanzas
Oscar Vargas	Subdirector de Servicios de Valor Agregado



**99.9%**  
de colaboradores capacitados  
sobre el Código de Ética

**91%**  
de colaboradores recibieron  
capacitación sobre seguridad  
de la información

**89.6%**  
de colaboradores informados  
sobre hostigamiento sexual

---

## Herramientas de Gestión

- Código de Ética
  - Política Anticorrupción
  - Política de Derechos Humanos
  - Política de Diversidad e Inclusión
- 

# 3. Gestión Ética

## 3.1 Sistema de Cumplimiento

205-2

En concordancia con nuestros valores corporativos, contamos con un sistema de cumplimiento basado en principios de ética y transparencia, que busca prevenir, detectar y sancionar los actos de corrupción y trasgresión a los de derechos humanos que puedan darse en nuestro negocio o en las relaciones con grupos de interés.

Nuestro Código de Ética establece las bases para la actuación de nuestros colaboradores, proveedores, distribuidores y socios comerciales, bajo una cultura de integridad. Desde mayo del 2019 contamos con una plataforma virtual desarrollada por Claro, a través de la cual capacitamos anualmente a nuestros colaboradores con el objetivo de reforzar su conducta ética.

Asimismo, enviamos a nuestros proveedores, distribuidores y socios comerciales nuestro Código de Ética y exigimos su cumplimiento.

### Canal de denuncias

Ponemos a disposición pública de nuestros grupos de interés, canales de denuncias que permitan dar a conocer situaciones o hechos que pudieran ir en contra de nuestro Código de Ética y que involucren tanto a personal de Claro o personal externo<sup>1</sup>.

Las denuncias pueden ser realizadas mediante el buzón electrónico:

[lineadenuncia@americamovil.com](mailto:lineadenuncia@americamovil.com).

(1)  
Socios estratégicos, proveedores  
y contratistas.



También pueden realizarse de forma anónima a través de nuestro portal Claro:  
<http://www.claro.com.pe>.

Nuestra gestión de denuncias se rige bajo los siguientes elementos:

- **Accesibilidad**
- **Confidencialidad**
- **Posibilidad de anonimato**
- **No represalias**
- **Objetividad del análisis**

## Comité de Ética

El Comité de Ética es el órgano del gobierno corporativo responsable de asegurar el cumplimiento del Código de Ética entre los distintos actores que trabajan en Claro. En ese sentido, tiene como funciones evaluar las denuncias recibidas –relacionadas principalmente a la gestión del capital humano y a prácticas de fraude– para determinar la validez de una investigación preliminar. Así como asignar las denuncias para su investigación, emitir resoluciones a las denuncias dados los resultados de la evaluación y asegurar la aplicación de las medidas disciplinarias y correctivas en cada caso.

El Comité de Ética está integrado por miembros de la alta dirección de las áreas de Legal, Gestión Humana, Finanzas, Auditoría y Aseguramiento de Ingresos y Prevención de Fraudes; y se reúne periódicamente a fin de asegurar el oportuno tratamiento de las incidencias y denuncias. Sin embargo, este puede sesionar de forma extraordinaria de ser requerido.

Las actividades del Comité son desarrolladas de forma confidencial y con objetividad, siguiendo los lineamientos establecidos en el Protocolo de Investigaciones y en concordancia con los valores corporativos.





---

## Herramientas de Gestión

---

- Código de Ética
- Política General de Seguridad de la Información
- ISO 27001

## 3.2 Actuación Competitiva Responsable

### Privacidad del cliente

Nos enfocamos en que nuestros clientes se sientan seguros con los servicios que ofrecemos. Por este motivo, contamos con un sistema de gestión de seguridad de la información que nos permite gestionar efectivamente la accesibilidad a la misma, buscando asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de esta y minimizando a la vez los riesgos entorno a la seguridad de información.

La Política General de Seguridad de la Información de Claro nos proporciona un conjunto de directrices que buscan definir los criterios y comportamientos para establecer la información que se maneja en la organización. Estas directrices, a su vez son plasmadas en nuestro Plan Estratégico de Seguridad de la Información.

Llevamos a cabo las siguientes acciones:

- Capacitamos anualmente a nuestros colaboradores y realizamos campañas de concientización.
- Revisamos constantemente y fortalecemos los acuerdos de confidencialidad con nuestros proveedores y distribuidores que puedan tener acceso a información de nuestros clientes. Asimismo, solicitamos que sean capacitados en seguridad de la información.
- Realizamos 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.



## Nuestros principales logros durante el 2019



- Culminamos la primera etapa de la implementación un Sistema de Prevención del Delito, que nos permitirá prevenir los delitos de soborno, financiamiento al terrorismo y lavado de dinero.
- En diciembre del 2019, recibimos la certificación ISO 27001:2013, estándar internacional de gestión de seguridad de la información, cuyo alcance abarca a nuestros sistemas de información que dan soporte a al servicio de facturación electrónica (PSE).

## Publicidad responsable

En miras de asegurar una comunicación responsable con nuestros grupos de interés, contamos con lineamientos legales a los que deben de regirse los contenidos de nuestras piezas y/o campañas publicitarias.

Estos lineamientos son distribuidos a las áreas del negocio que tienen a su cargo la elaboración de publicidad, con el fin de brindar pautas claras y sencillas para cautelar que dichas comunicaciones no sólo estén acordes al marco legal vigente, sino también al código de ética de la Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA), de la que formamos parte.

De forma adicional, sin perjuicio de los lineamientos difundidos, es importante tener en cuenta que toda comunicación publicitaria que no haya sido calificada como de aprobación automática pasa por una evaluación legal previa a su difusión.



## 4. Desempeño Económico

103-1; 103-2; 103-3; 201-1

Nuestra gestión financiera busca sentar las bases para la sostenibilidad de la operación de la empresa, generando valor para ser distribuido a nuestros grupos de interés.

### Valor económico generado

Componente	2018	2019
<b>Valor económico directo generado</b>		
Ingresos	5,201'624,332	5,199'492,441
<b>Valor económico retenido</b>		
Valor económico generado menos valor económico distribuido	432'655,522	487'875,983



# 5. Adhesiones y Reconocimientos

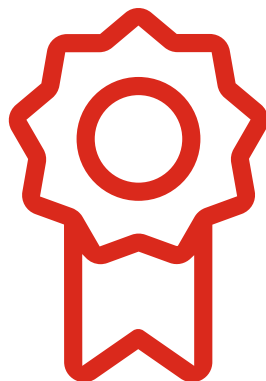
102-12; 102-13

## Adhesiones

- Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEXPERÚ)
- Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)
- Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria (CONARP)
- Asociación de Buenos Empleadores (ABE)
- Asociación GSMA
- Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)

## Reconocimientos

- Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR)
- Perú Limpio (MINAM)







# Principales Resultados





**23,094**  
centros poblados  
conectados a  
nivel nacional



**6,072**  
radiobases



**US\$**  
**1,259'327,710**  
en compras realizadas



**86%**  
de nuestros  
proveedores  
son pequeñas  
empresas



**94%**  
de transacciones realizadas  
por canales de auto atención



**4,059**  
colaboradores  
de los cuales

102-7



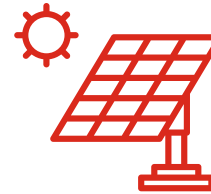
**44%**  
son mujeres



**42.3**  
horas promedio  
de capacitación  
por colaborador



**92%**  
colaboradores  
capacitados  
en cursos  
obligatorios



**49%**  
de energía  
generada es  
renovable



**181.3 Tn**  
de RAEE<sup>2</sup> acopiadas

[2]  
Residuos de aparatos eléctricos  
y electrónicos.



# Piensa Sostenible



1. Nuestro enfoque a la Sostenibilidad y su Estrategia	21
2. Claro piensa en sus Grupos de Interés	24
3. Piensa en el Perú	27
4. Piensa en la mejora de la Cadena de Valor	30
5. Piensa en el Planeta	34
6. Piensa en Equipo	43



# 1. Nuestro enfoque a la Sostenibilidad y su Estrategia

Con el fin de establecer los lineamientos esenciales que guíen nuestra forma de operar y nuestros compromisos con los grupos de interés con los que nos relacionamos, en el 2019 elaboramos nuestra Política de Sostenibilidad.

Este documento incorpora ocho aspectos relevantes para nuestra gestión sostenible.



- **Cumplimiento Legal**
- **Innovación y Calidad para nuestros Clientes**
- **Buen Gobierno Corporativo y Transparencia**
- **Gestión Responsable del Ambiente**
- **Compromiso con los Derechos Humanos**
- **Cadena de Suministro Responsable**
- **Respeto a nuestros Colaboradores**
- **Desarrollo de la Comunidad**



## Estrategia de Sustentabilidad de Claro

Como parte del grupo América Móvil, en Claro Perú nos encontramos comprometidos con la gestión sostenible de nuestras operaciones. Por este motivo, es que reafirmamos nuestro deber con los cuatro pilares propuestos en la Estrategia de Sustentabilidad Inteligente:

- **Desarrollo:** Sumar al desarrollo de las personas y de las actividades económicas de las comunidades por medio de los productos y servicios que ofrecemos.
- **Seguridad:** Incrementar la seguridad de las personas y de las comunidades, de forma directa e indirecta, a través de los productos y servicios que ofrecemos, así como los proyectos en los que participamos.
- **Calidad de Vida:** Contribuir al bienestar de las personas, a que gocen de una mayor cantidad de tiempo y a que estén mejor conectados con sus seres queridos por medio de nuestros productos y servicios.
- **Principios:** Trabajar en valores y gestión ética con nuestros colaboradores, proveedores, distribuidores y socios comerciales.

## Principios que nos guían



En el 2018, América Móvil y sus subsidiarias ratificamos nuestro compromiso adoptado en el 2016 con los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.



Nos sumamos a la Agenda 2030 y a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos por las Naciones Unidas, países miembros, organizaciones y ciudadanos del mundo.

## Nuestro Comité de Sostenibilidad

En diciembre del 2019, se constituyó el Comité de Sostenibilidad de Claro Perú con el principal objetivo de ser un órgano ejecutivo que dialogue y reporte nuestro desempeño en materia de sostenibilidad a América Móvil.

A partir de su formación, este comité ha sesionado únicamente para conocer el nuevo contexto en el que se encuentra la casa matriz, sus retos en materia de sostenibilidad y la manera en que desde la operación se puede seguir sumando a la consecución de estos.

Los miembros que conforman el comité son:

- **Roxana Ávalos**, subdirectora de Recursos Humanos
- **Arturo Goicochea**, director de Compras y Administración
- **Gustavo Leal**, director de Mercadeo
- **Oscar Moreno**, director de Servicio al Cliente
- **Mariano Orihuela**, director de Mercado Corporativo
- **Luis Quijada**, gerente de Solución de Controversias y Asesoría Legal en Infraestructura
- **Juan Rivadeneyra**, director de Marco Regulatorio
- **Juan David Rodríguez**, director de Red
- **Aldo Romero**, gerente de Seguridad de la Información
- **Carlos Solano**, director de Finanzas



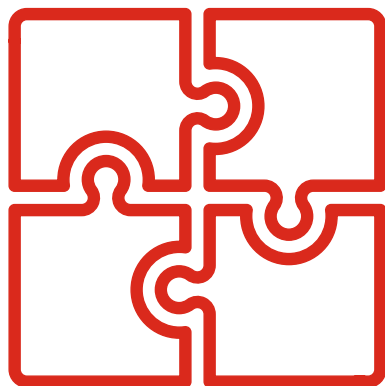
## 2. Claro piensa en sus Grupos de Interés

102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Consideramos sumamente importante mantener una relación bidireccional con nuestros grupos de interés, a fin de construir relaciones de confianza y mantenerlas en el tiempo. Así pues, identificarlos es el primer paso para conocer sus intereses, preocupaciones y poder trabajar de la mano en la consecución de objetivos comunes. La metodología utilizada para su mapeo fue la de Mitchell, Agle y Woods, más conocida como “Poder, legitimidad y urgencia”.

De esta forma, y, de acuerdo con los talleres realizados, nuestros grupos de interés son los siguientes:

Estado (organismos reguladores), clientes y sociedad (este último representa a los “no clientes” y población general), socios estratégicos (entendidos como los “terceros de cara al cliente” tales como call centers, oficinas de atención al cliente y oficinas comerciales, así como técnicos), colaboradores, proveedores, medio ambiente y medios de comunicación.







### Nuestros grupos de interés

Grupo de interés	Mecanismo de relación y consulta	Periodicidad
Estado	Reuniones	Regular
	App Mi Claro	Permanente
Clientes	Centros de Atención al Cliente	Permanente
	Canales digitales	Permanente
	Call center	Permanente
	Encuestas	Permanente
	Redes sociales	Permanente
	Libro de reclamaciones	Regular
	Llamadas	Regular
	Visitas	Regular
Sociedad	Notas de prensa	Regular
	Conferencias de prensa	Regular
	Redes sociales	Permanente
	Portal web	Permanente
	Avisos públicos	Ocasional
Socios Estratégicos	Hablando Claro	Permanente
	Reuniones	Regular
	Llamadas	Regular
	Correo electrónico	Regular
	Línea de denuncia	Regular



### Nuestros grupos de interés

Grupo de interés	Mecanismo de relación y consulta	Periodicidad
Colaboradores	Intranet	Permanente
	Whatsapp Claro	Permanente
	La Antena	Permanente
	App Vive Bien	Permanente
	Correo electrónico	Permanente
	Línea de denuncias	Permanente
	Encuesta de clima laboral	Regular
	Success Factors	Permanente
	Reuniones por Dirección	Regular
Proveedores	Encuesta ENPS	Regular
	Reuniones	Regular
	Llamadas	Permanente
	Correo electrónico	Permanente
Medio Ambiente	Redes sociales	Regular
	Programas ambientales	Permanente
	Medición de huella de carbono	Ocasional
Medios de Comunicación	Reuniones	Ocasional
	Notas de prensa	Regular
	Conferencias de prensa	Regular
	Entrevistas	Ocasional
	Centro de prensa virtual	Permanente



## 3. Piensa en el Perú

### Más infraestructura pensando en el desarrollo del Perú

102-4; 103-1; 103-2; 103-3; 203-1

En Claro trabajamos permanentemente para poder mejorar y ampliar el alcance de nuestra infraestructura, logrando conectar al 2019 a 23,094 centros poblados, con el fin de ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes.

#### Número de centros poblados con cobertura Claro

Cobertura	Centros poblados
2G	22,015
3G	16,071
4G LTE	9,679

**23,094**  
centros poblados  
conectados a nivel nacional

**13,634 km**  
de fibra óptica

PiensaClaro

### Proyectos para conectar más y mejor

En ese sentido, venimos desarrollando tres proyectos que buscan potenciar nuestras soluciones de telecomunicación:

#### 1. América Móvil y Telxius colaboran en un nuevo cable submarino en el Pacífico

Con miras a mejorar el servicio de telecomunicaciones en Latinoamérica, América Móvil, en alianza con Telxius, se encuentra implementando un cable submarino que conectará



Puerto San José (Guatemala) con Valparaíso (Chile), con puntos de amarre adicionales en Salinas (Ecuador), Lurín (Perú) y Arica (Chile).

El cable tendrá una capacidad inicial estimada de 108 Tbps con seis pares de fibras, así como la latencia más baja del mercado entre Guatemala y Chile y proporcionará los más altos niveles de servicio, fiabilidad y seguridad a toda la costa del Pacífico de Sudamérica.

Actualmente, las estaciones de amarre se encuentran listas y los trabajos de prospección submarina se encuentran en curso, por lo que se estima que el cable submarino estará listo a finales del 2020.





## 2. Tecnología 5G

Desde hace varios años venimos trabajando en la renovación tecnológica de toda nuestra red con el objetivo de estar preparados para una rápida implementación de la tecnología 5G, una vez el Estado culmine con la asignación del espectro radioeléctrico.

En ese sentido, en noviembre del 2019 realizamos, junto con Huawei, pruebas de esta tecnología en las ciudades de Lima y Arequipa bajo el estándar Non Stand Alone (NSA), con la aplicación Fixed Wireless Access (FWA). La velocidad alcanzada fue de 3.3 Gbps<sup>3</sup> de descarga, siendo la mayor velocidad de descarga registrada en otros ensayos en vivo en Perú.

Esta tecnología, permitirá contar con una mayor velocidad de internet, menores tiempos de latencia y la posibilidad de atender en simultáneo las grandes cantidades y variedades de dispositivos conectados que demanden nuestros usuarios.

## 3. Proyecto Banda Ancha Regional Lima

Como parte de un trabajo conjunto con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a través del Programa Nacional de Telecomunicaciones, Claro viene desarrollando un proyecto de cobertura rural que permitirá incrementar el acceso a servicios de telecomunicaciones en nueve provincias y 291 localidades de la región Lima.

Como parte del acuerdo, Claro brindará el servicio de internet a 201 establecimientos de salud, 21 comisarías y 255 colegios. Asimismo, habilitará acceso a Internet libre de pago en las plazas principales de las localidades beneficiarias.

[3]  
Banda asignada temporalmente  
por el Ministerio de Transportes  
y Comunicaciones.



**92.7%**  
de proveedores locales

**83%** del monto total  
en compras nacionales

**60.85%**  
de transacciones se  
realizaron por USSDs

**387'005,451**  
transacciones realizadas

PiensaClaro

## 4. Piensa en la mejora de la Cadena de Valor

### 4.1 Gestión con Nuestros Proveedores

103-1; 103-2; 103-3; 102-9; 204-1

La adecuada gestión de nuestra cadena de valor es trascendental para nuestra operación ya que nos permite ofrecer a los clientes, productos y servicios de alta calidad. Por este motivo, es que seguimos las directrices establecidas en el Código de Ética, la Política de Selección de Proveedores y en el Contrato Marco.

Asimismo, contamos con mecanismos que nos permiten asegurar el buen desempeño de los proveedores en materia de calidad, cumplimiento de tiempos de entrega, estándares de seguridad y salud en el trabajo y protección del secreto de las telecomunicaciones y de datos personales. En el 2019, contamos con 1,614 proveedores, 726 distribuidores y 234 socios comerciales.

#### Componente por tipo de proveedor

Proveedores	2018	2019
Número total de proveedores	1,669	1,614
Número de proveedores principales	52	44
Número de proveedores nacionales	1,540	1,497
Número de proveedores internacionales	129	117
Monto total de compras realizadas (US\$)	1,233'242,052.01	1,259'327,710.18
Monto total de compras nacionales (US\$)	1,056'055,576.95	1,044'205,300.72

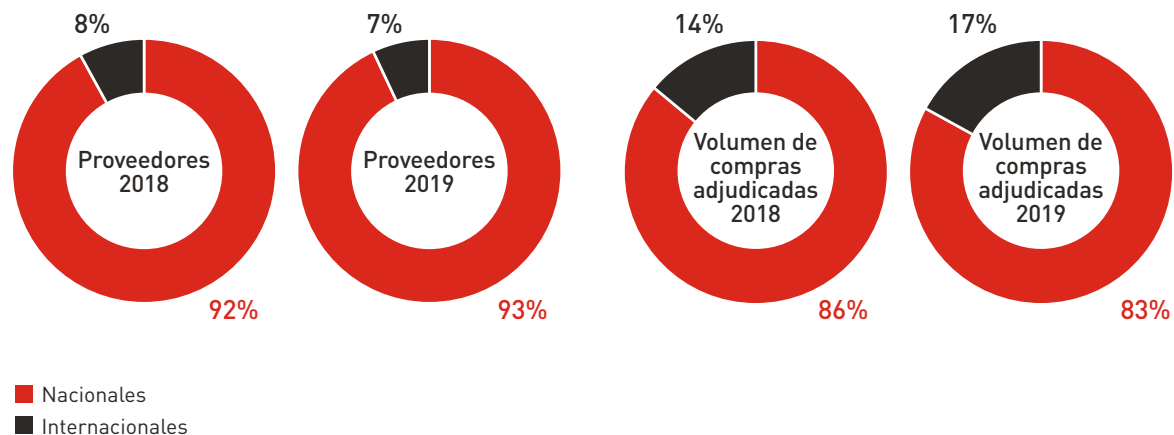


## Nuestros principales logros durante el 2019



- Logramos un ahorro promedio de 4.5% del total de compras anuales procesadas, medido contra la propuesta inicial o el precio de adquisición anterior.
- Implementamos el Portal de compras para que las diferentes áreas puedan ingresar sus solicitudes. Esto ha facilitado la trazabilidad de cada requisito y nos permite medir el tiempo en que cumplimos con cada uno para así reducirlo.
- Iniciamos el proceso de regularización de contratos con proveedores actuales y nuevos.

### Tipo de proveedor



### Número de proveedores por tamaño

Proveedores	2018	% del total 2018	2019	% del total 2019
Pequeños	1,437	86	1,387	86
Medianos	180	11	183	11
Grandes	52	3	44	3



## 4.2 Los Clientes: la razón de Claro

102-6; 103-1; 103-2; 103-3

En Claro Perú Claro, somos conscientes de que la satisfacción de nuestros clientes es nuestra principal razón de ser como compañía. Por ello, estamos siempre enfocados en brindarle los mejores productos y la mejor calidad de servicios.

### Suscriptores por tipo de sector (miles)

Cientes	2018	2019
Móviles (líneas)	12,098	11,611
Fijos (UGIS <sup>4</sup> )	1,472	1,603

En el caso de nuestros clientes masivos, nuestros canales de atención nos permiten responder a las necesidades de forma oportuna y eficiente. En este sentido, contamos con dos tipos de canales, el tradicional y el de auto atención. Durante el 2019, se realizaron 387'005,451 transacciones, de las cuales 363'142,149 (94%) se efectuaron por los canales de auto atención, mientras que 23'863,302 (6%) fueron realizadas mediante canales tradicionales.



■ Canal tradicional  
■ Canal autoatención

(4) Unidad Generadora de Ingresos.





## Nuestros principales logros durante el 2019



- Redefinimos los lineamientos de atención a clientes, orientándolos hacia la solución efectiva en el primer contacto, educación en el uso de los canales de auto atención y recomendación sobre temas de fidelización y up-selling.
- Implementamos herramientas de auto atención tales como ATMS y Kioskos en el 91% y 45% de nuestros Centros de Atención al Cliente (CACs), respectivamente.
- Implementamos funcionalidades en las aplicaciones MiClaro, Smart Home y Claro Club, permitiendo la auto gestión. Esto ayudó a mejorar la experiencia de los clientes y redujo la atención telefónica y visitas a los CACs.
- Desarrollamos soluciones inteligentes basadas en Internet de las Cosas (IoT) para los clientes corporativos. Estas permiten ahorrar costos en compañías energéticas y mineras y mejorar la eficiencia en la gestión de operaciones.
- Cambiamos el modelo de pago de los call centers, pasando de “pago por hora posición” a “pago por llamada resuelta”. Esto mejoró la calidad de la atención a los clientes.

### Atención al cliente por tipo de canal

Canal	Tipo de transacción	Número de transacciones	% de transacción
Tradicional	Centro de Atención al Cliente	5'052,768	1.31%
	IVR (with agent)	18'810,534	4.86%
	Chat (with agent)	11'055,397	2.86%
	USSDs	235'508,763	60.85%
Auto atención	Social Media	462'263	0.12%
	Aplicaciones	104'945,401	27.12%
	Web	11'170,325	2.89%
<b>Total de solicitudes</b>		<b>387'005,451</b>	

En lo que se refiere a nuestros clientes corporativos, desarrollamos soluciones a la medida de las organizaciones a fin de optimizar sus operaciones y performance, poniendo al servicio de las empresas herramientas e innovación tecnológica para mejorar su productividad, eficiencia y seguridad.

### Pensamos en la experiencia y satisfacción de nuestros clientes

Permanentemente, buscamos mejorar la experiencia de nuestros clientes. Por este motivo, desde el año 2018, implementamos el indicador de recomendación Net Promoter Score (NPS), que nos permite reconocer y medir la lealtad de nuestros clientes como consecuencia de experiencia utilizando nuestros servicios en nuestros canales de atención.

#### Indicador de recomendación

Net Promoter Score	2018	2019
NPS Móvil Total	16.4	19.1
NPS Fijo Total	12.0	1.5



**50**  
estaciones base funcionan  
con paneles solares

**9**  
proyectos de reducción de  
combustible desarrollados

**+140**  
puntos de acopio de RAEE  
a nivel nacional

**40**  
organizaciones trabajaron con  
nosotros en la gestión de RAEE

## 5. Piensa en el Planeta

102-11; 103-1; 103-2; 103-3

Sabemos que nuestra operación debe incorporar la adecuada gestión de los recursos y las emisiones y residuos que generamos. Por este motivo, es que trabajamos en la medición y reducción de nuestros impactos a través de iniciativas sostenibles con alcance interno y externo.

### 5.1 Por un Claro más Verde

Programa orientado tanto a promover el uso eficiente de los recursos que utilizamos para operar, como a contribuir a cambiar los hábitos de los colaboradores en el uso de estos.

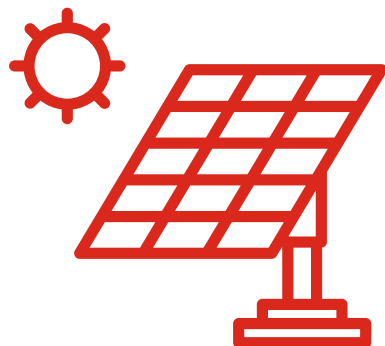
#### Energía

302-1; 302-2

La energía es el principal recurso que requerimos para operar, siendo necesario para brindar un servicio ininterrumpido y de calidad a nuestros clientes en diferentes partes del país. Debido al incremento en el uso de tecnologías y a la expansión de oficinas administrativas, es que durante el 2019 consumimos un total de 126'369,414.92 KW/Hr.

#### Energía eléctrica consumida

(KW/Hr)	2018	2019
Radiobases: Cantidad de energía consumida	89'666,644.76	85'861,046.14
Radiobases: Cantidad de energía solar consumida	321,499.73	302,368.46
Centro de Datos: Cantidad de energía consumida	11'392,812.72	13'670,040.11
Edificios: Cantidad de energía consumida	22'115,460.00	26'535,960.21
Total	123'496,417.21	126'369,414.92



## Herramientas de Gestión

- Política de Sostenibilidad
- Política de Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo

## Energías renovables

En concordancia con los objetivos de América Móvil, nos enfocamos en migrar gradualmente al uso de energías renovables, principalmente solar y eólica, para así reducir nuestras emisiones, consumo energético y de combustibles.

Para lograr este objetivo, hemos desarrollado un plan continuo de reducción de estaciones base que operan con grupos electrógenos y sistemas híbridos<sup>5</sup>, buscando que sean sustituidos por líneas eléctricas.

- Desde el 2015 hasta la actualidad hemos reducido a 29 las estaciones base que operan bajo el mecanismo de sistemas híbridos.
- Al cierre del 2019, el 49% de nuestra energía generada es renovable, mientras que el 48% proviene de empresas distribuidoras y generadoras de electricidad a través de centrales hidráulica, térmica y eólica. Asimismo, el 1% proviene de paneles solares de Claro.

## Huella de carbono

305-1; 305-2; 305-3; 305-5

Realizamos esfuerzos por reducir nuestras emisiones GEI y otras sustancias por medio de la implementación de estrategias que se desprenden de nuestro sistema de gestión ambiental, el cumplimiento de compromisos, la reducción de gases de efecto invernadero y la gestión adecuada de residuos sólidos.

Por este motivo cada dos años, realizamos la medición de la huella de carbono en nuestra sede administrativa de la Av. Arriola, integrada por el Polo Tecnológico 1 y 2, y la Torre Corporativa. En el 2017, realizamos la última medición, obteniendo como resultado la generación de 10,501.62 toneladas de CO<sub>2</sub>, cifra menor a las 10,683.63 toneladas de CO<sub>2</sub> reportadas en el 2015; registrando una variación total de 1.7%.

<sup>[5]</sup>  
GE+Baterías.



## La Hora del Planeta

En marzo, nos sumamos a esta iniciativa mundial impulsada por World Wildlife Fund (WWF) apagando las luces de cuatro de nuestras sedes y 25 Centros de Atención al Cliente (CACs) de Lima durante 60 minutos. Con este acto simbólico, reafirmamos nuestro compromiso con el planeta y las personas.

### Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

Emisiones	2015 [tCO2e]	2017 [tCO2e]	Variación [%]
Directas (Alcance 1)	1,022.50	1,152.19	12.7%
Indirectas (Alcance 2)	3,286.03	3,536.46	7.6%
Indirectas (Alcance 3)	6,375.10	5,812.97	-8.8%

Las emisiones indirectas de Alcance 3, generadas por fuentes de emisiones no controladas por Claro, representaron el 55.35% de la huella de carbono. En segundo lugar, se encuentran las emisiones de Alcance 2 que significaron un 33.68%, y por último las emisiones de Alcance 1 con un 10.97%.

## Residuos

306-2; 306-4

Somos responsables en la disposición de los residuos que generamos en la operación, oficinas administrativas y Centros de Atención al Cliente (CACs).

- **Residuos recuperables:** En el 2019, gestionamos papel, plástico y . Contamos con 64 contenedores para la segregación de papel y 17 para la de plástico<sup>6</sup> en nuestras oficinas administrativas y Centros de Atención a nivel nacional.

De la mano con la ONG Ciudad Saludable, con quienes tenemos un convenio desde el año 2015, se realiza el traslado de los residuos a una planta de reciclaje en donde se hace el pesaje de estos. El material que se mantiene en condiciones reaprovechables es seleccionado para la venta, mientras que aquel que no se encuentra en estado adecuado, es enviado a un relleno sanitario.

(6)  
Este residuo recuperable sólo es acopiado en la oficina administrativa de La Victoria y el CAC de Rivera Navarrete.



## Retiro de bolsas en Centros de Atención al Cliente (CACs)

Como parte de la iniciativa adoptada por el Gobierno que regula el consumo de plástico de un solo uso y envases descartables, desde el 1 de agosto se dejaron de entregar bolsas de plástico en todos los Centros de Atención al Cliente (CACs) a nivel nacional. Esta medida significó la reducción en la producción de alrededor de tres millones de bolsas biodegradables al año.

En el caso de los metales ferrosos, estos son tratados y reciclados por Comintel Recycling, operador de residuos certificado por el Ministerio del Ambiente (MINAM).

- **Residuos no recuperables:** Los residuos orgánicos son acopiados y entregados al servicio de recolección municipal del distrito de La Victoria, donde se encuentra nuestra sede principal.
- **Residuos Peligrosos:** La fibra óptica, fibra de vidrio y demás infraestructura proveniente de la operación es llevada al relleno de seguridad en donde se realiza un proceso de confinamiento. Por su parte, las baterías y toners continúan el proceso de tratamiento para ser valorizados.

### Toneladas generadas según tipo de residuo

Residuo	2018 (Tn)	2019 (Tn)
No Peligroso <sup>7</sup>	8.15	22.25
Peligrosos (RAEE)	392.71	207.92
Total	400.86	230.17

[7]  
Recuperable (Papel + plástico+)  
(toneladas)



## Nuestros principales logros durante el 2019



- Iniciamos la implementación de tres proyectos de reducción de consumo energético que culminarán en el 2021. Estos proyectos están enfocados en la revisión del consumo de energía en nuestras estaciones base a fin de identificar las desviaciones representativas que se puedan producir. Del mismo modo, en algunas de las estaciones, se incrementará la temperatura de trabajo para reducir el tiempo de este y se sustituirán equipos por antigüedad y baja eficiencia.
- Finalizamos la implementación de nueve proyectos de reemplazo de grupos electrógenos que tienen como finalidad la reducción del consumo de combustible anualmente.

En el 2019, generamos 230.17 toneladas de residuos, de las cuales 22.25 toneladas corresponden a residuos recuperables y 207.92 a residuos peligrosos. Respecto al 2018, se observa un incremento en los residuos recuperables debido a requerimientos internos de las diferentes direcciones de la empresa. Del mismo modo, se dio una disminución de los residuos peligrosos ya que la renovación de infraestructura interna fue menor a la del 2018.

### Toneladas generadas según destino del residuo

Tipo de residuo	Peso (Tn)
Residuos peligrosos transportados	207.92
Aparatos Eléctricos y Electrónicos (AEE) importados	1,000.19
Residuos peligrosos exportados	5.23
Residuos peligrosos tratados	207.92





## 5.2 Yo Reciclo, Yo soy Claro

306-2

Mediante este emblemático programa, fomentamos una cultura de segregación y reciclaje<sup>8</sup> de los aparatos eléctricos y electrónicos que alcanzaron el fin de su vida útil por medio del establecimiento de la infraestructura logística, alianzas institucionales y el trabajo articulado con nuestros grupos de interés.

### Para clientes masivos

Promovemos la correcta disposición de los aparatos eléctricos y electrónicos, por lo que contamos con contenedores en todos nuestros Centros de Atención al Cliente a nivel nacional.

### Para clientes corporativos y organizaciones

Ofrecemos el programa a nuestros clientes corporativos como un servicio de valor agregado e invitamos a diversas organizaciones a sumarse.

### Para la sociedad

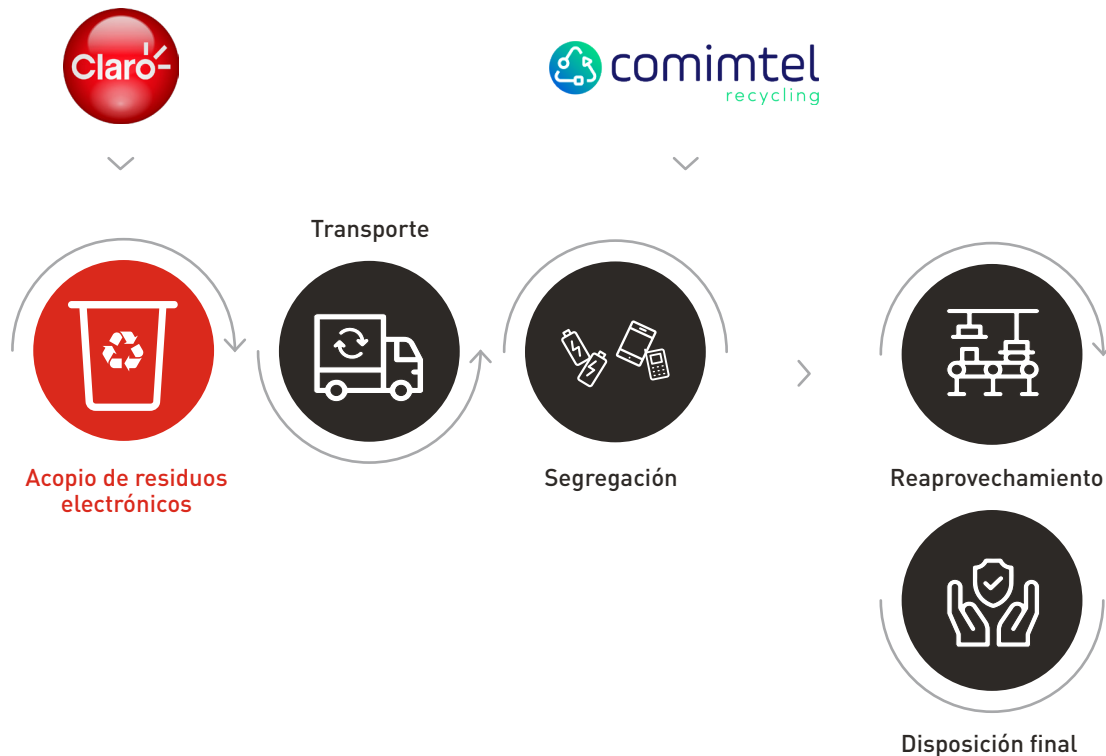
De la mano con Comimtel y diversos gobiernos regionales, generamos espacios de sensibilización y realizamos jornadas de acopio con el fin de descentralizar la cultura del reciclaje de RAEE en el país.

Trabajamos con la empresa operadora de residuos sólidos Comimtel Recycling, la cual es certificada, registrada y avalada por el Ministerio del Ambiente como actor en la capacidad de efectuar todas las etapas del proceso de valorización de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). Nuestra alianza nos permite asegurar la trazabilidad del proceso y el destino responsable de estos residuos.

[8] Haciendo énfasis en aquellos que se encuentran en la categoría tres: equipos de informática y telecomunicaciones



## Etapas de tratamiento que atraviesan aparatos eléctricos y electrónicos



### Acopio de residuos electrónicos

Ponemos a disposición de la comunidad nuestros contenedores de RAEE que acopian la categoría 3 según la normativa, como celulares, módems, routers, decodificadores, audífonos, entre otros.

### Transporte

Los residuos son llevados a una planta de tratamiento autorizada. El traslado es realizado por un operador de RAEE avalado y registrado por el Ministerio del Ambiente.

### Segregación

Las piezas son clasificadas por tipo de componente: baterías, celulares, plástico, tarjetas electrónicos y otros tipos de metales encontrados.

### Reaprovechamiento

Los componentes aprovechables pasan por un proceso de reciclaje en una planta en el exterior.

### Disposición final

Los componentes no aprovechables y potencialmente dañinos, como las baterías, son enviados a rellenos de seguridad y sanitarios.





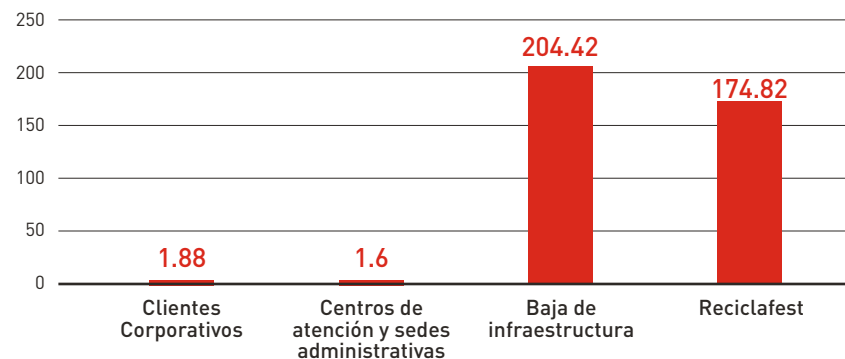
## Distintivo Recicla

Desde el 2017, con el Distintivo Recicla, reconocemos anualmente a las organizaciones que se suman y participan activamente del programa de reciclaje de RAEE, desechando de manera responsable sus celulares, módems, decodificadores y otros aparatos eléctricos y electrónicos en desuso.

- **40 empresas** fueron reconocidas en el 2019
- **1.88 toneladas** de RAEE acopiadas

Desde el 2015, el Ministerio del Ambiente por medio de la Resolución Ministerial N°200-2015-MINAM, regula y establece metas respecto al acopio de RAEE. Para este periodo, la meta de acopio correspondió al 7% de la cantidad de aparatos eléctricos y electrónicos establecida como línea base, cifra que asciende a 181.31 toneladas<sup>9</sup>.

### Toneladas de RAEE acopiadas



- Dentro de nuestra operación también gestionamos los aparatos eléctricos y electrónicos, por lo que al final del 2019 logramos acopiar 12.71 toneladas de RAEE producto de las solicitudes de bajas provisionales de infraestructura y del cambio de tecnología 2G.
- Contamos con más de 140 puntos de acopio a nivel nacional en nuestros Centros de Atención al Cliente (CACs), donde hemos acopiado alrededor de 1.60 toneladas de RAEE.
- 40 clientes corporativos y organizaciones formaron parte del programa en el año reportado y hasta el momento son más de 200 los que se han sumado a reciclar sus residuos electrónicos.

[9] Esta cifra únicamente incluye el RAEE acopiado en el Reciclafest perteneciente a la categoría 3: Aparatos de telecomunicaciones e informática.



## Nuestros principales logros durante el 2019



- Fuimos reconocidos por el MINAM como aliados y como miembros de la estrategia multisectorial: PERÚ LIMPIO.
- Contamos con el apoyo directo del MINAM en el Reciclafest, lo que nos permitió ampliar el alcance y mejorar el posicionamiento de este festival de cultura ambiental, logrando institucionalizar esta iniciativa.
- Interbank se sumó como aliado estratégico al programa "Yo reciclo, yo soy Claro". De esta forma, seguimos generando sinergias para promover el compromiso del sector privado en el fomento de una cultura de consumo responsable.

- Mantenemos alianzas con tres clientes corporativos, a quienes brindamos talleres de sensibilización ambiental y capacitación en gestión de RAEE a sus colaboradores y otros grupos de interés.
- De la mano con diversos gobiernos regionales, y, en esta oportunidad con el MINAM, el Reciclafest se desarrolló en nueve ciudades: Lambayeque, Trujillo, Cajamarca, Piura, Huancayo, Huánuco, Cusco, Arequipa y Moquegua. Asimismo, contamos con 893 participantes en los seminarios impartidos y logramos acopiar más de 174 toneladas de RAEE de diversas categorías.





**4,059**  
colaboradores

**186,389**

horas de capacitación  
impartidas

**S/ 1'331,061**  
invertidos en capacitación  
y desarrollo

**99.9%**  
de colaboradores evaluados

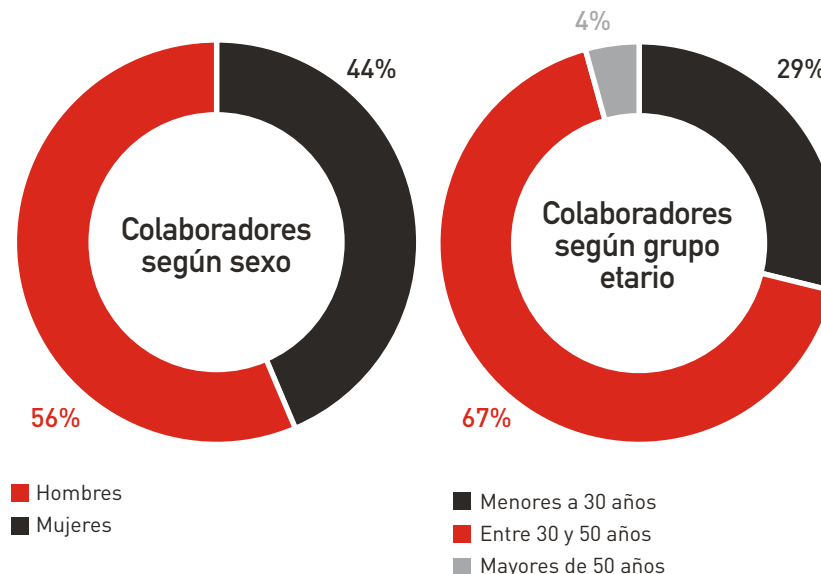
PiensaClaro

## 6. Piensa en Equipo

### 6.1 El Equipo Claro

102-7; 102-8; 102-41; 401-1

Al cierre del 2019, en nuestra operación a nivel nacional contamos con 4,059 colaboradores en planilla, los cuales están compuestos por 1,771 mujeres (44%) y 2,288 hombres (56%). Asimismo, el 67% de nuestros colaboradores se encuentra en el rango de 30 a 50 años.





Del total de colaboradores, 3,940 (97%) laboran a tiempo completo, 3,717 (91.6%) de forma permanente y 342 (8.4%) son temporales. Del mismo modo, el número de contrataciones que brindan los servicios permanentes de limpieza y seguridad en nuestras sedes, ascendió a 317 personas durante el 2019.

#### Número de colaboradores según régimen laboral

Modalidad	2018		2019	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Empleados part time	99	57	81	38
Empleados full time	1,653	2,172	1,690	2,250
Empleados con contrato indeterminado	1,534	2,062	1,597	2,120
Empleados con contrato a plazo fijo	218	167	174	168
<b>Total</b>	<b>1,752</b>	<b>2,229</b>	<b>1,771</b>	<b>2,288</b>

Es importante precisar que, al cierre del 2019, 430 (18%) de colaboradores hombres y 293 (17%) de colaboradoras mujeres ocupan cargos de liderazgo<sup>10</sup> dentro de la organización.

#### Número de colaboradores según cargo, grupo etario y sexo

Cargo	Total	Menor a 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayor a 50 años	Hombres	Mujeres
Ejecutivo	20	0	9	11	16	4
Gerentes de 1er nivel	16	0	12	4	14	2
Gerentes de 2do nivel	130	0	113	17	88	42
Personal con mando	557	26	506	25	312	245
Nivel de entrada/ puesto sin mando	3,336	1,145	2,073	118	1,858	1,478
<b>Total</b>	<b>4,059</b>	<b>1,171</b>	<b>2,713</b>	<b>175</b>	<b>2,288</b>	<b>1,771</b>

(10) Cargos de liderazgo comprende a personal ejecutivo, gerentes de primer nivel, gerentes de segundo nivel y personal con mando.



## Nuestros principales logros durante el 2019



- Automatizamos los descriptivos de puestos a través de la plataforma de Nintex.
- Implementamos la autogestión de vacaciones del personal de Dirección a través de la plataforma de Success Factors.

Durante el año 2019 contratamos a 647 colaboradores, de los cuales 289 (44.7%) fueron mujeres y 358 (55.3%) hombres. Por otro lado, registramos una tasa de rotación de 14.26%, porcentaje similar al obtenido en el 2018. Los puestos ocupados internamente fueron 41.

### Rotación e ingreso de colaboradores

Tipo	Rotación		Nuevos ingresos	
	% 2018	% 2019	N° 2018	N° 2019
Menores de 30 años	7.31%	6.60%	352	460
Entre 30 y 50 años	6.93%	7.32%	123	184
Mayores de 50 años	0.23%	0.34%	0	3
Mujeres	6.51%	6.82%	218	289
Hombres	7.96%	7.44%	257	358
<b>Total</b>	<b>14.47%</b>	<b>14.3%</b>	<b>475</b>	<b>647</b>

Por último, contamos con un Sindicato Único compuesto por 341 colaboradores, el 100% de los cuales están cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.





## Express Training

Ponemos a disposición de nuestros colaboradores materiales de corta duración que dan pautas para realizar actividades específicas y comprender conceptos de uso frecuente en el negocio. Actualmente contamos con más de 50 Express Training disponibles.



## 6.2 Piensa en la formación y desarrollo

103-1; 103-2; 103-3; 404-1; 404-2;

La Gerencia de Desarrollo y Formación, a través del Centro de Formación Claro (CFC), es el área encargada de gestionar las soluciones de desarrollo, atendiendo las necesidades de aprendizaje y de formación a través de la plataforma Success Factors, y por medio de cursos presenciales, semipresenciales y virtuales para lo cual proporcionamos:

### Soluciones de capacitación

Contamos una amplia oferta de cursos para nuestros colaboradores, tanto generales como específicos, según las necesidades de desarrollo de cada área.

### Soluciones de desarrollo

Con el objetivo de mejorar el desempeño de todos los colaboradores, trabajamos con cada área para diseñar soluciones idóneas a partir de la identificación de oportunidades de mejora.

### Ambientes de capacitación

En Claro respaldamos las iniciativas de capacitación interna. En ese sentido ponemos a disposición de nuestros colaboradores diferentes espacios.



## Conferencias magistrales

Realizamos capacitaciones de corta duración para todos los colaboradores sobre temas de tendencia en el mercado.



En miras de desarrollar competencias y habilidades requeridas en nuestros colaboradores, contamos con una malla amplia de cursos.

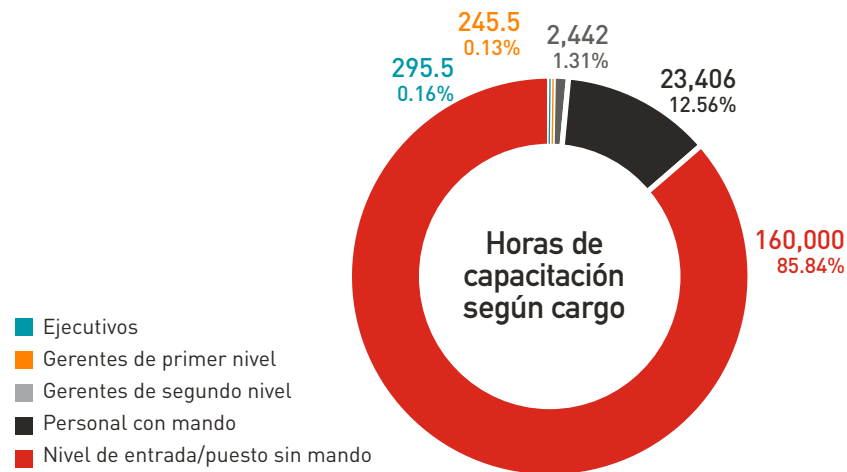
- **Cursos elementales:** Son aquellos que deben de llevarse de forma obligatoria por ser imprescindibles para el desarrollo de las funciones de los colaboradores o por tratarse de temas regulados por el Estado.
- **Cursos de especialización:** Están orientados a la actualización y/o profundización de conocimientos específicos necesarios para el desempeño en una posición. Son definidos por los líderes de cada dirección en base al plan de formación elaborado para cada equipo. En el 2019 reportado se impartieron 81 cursos en esta categoría, los que contaron con la participaron de 921 colaboradores.

### Horas de capacitación por sexo y categoría laboral

Cargos	2018			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Ejecutivos	138	124	14	295.5	282.5	13
Gerentes de 1º nivel	352	309.5	42.5	245.5	201	44.5
Gerentes de 2º nivel	2,752	1,734	1,018	2,442	1,583.5	858.5
Personal con mando	16,635.5	9,260	7,375.5	23,406	11,088	12,318
Nivel de entrada/ puesto sin mando	67,512	43,077	24,435	160,000	80,056	79,944
<b>Total</b>	<b>87,389.5</b>	<b>54,504.5</b>	<b>32,885</b>	<b>186,389</b>	<b>93,211</b>	<b>93,178</b>



Contamos con cursos exclusivos para los líderes de la organización, en donde por medio de una alianza con **Harvard Business School**, ofrecemos el **“Programa de liderazgo integral para los líderes estratégicos”**



Promedio de horas de capacitación por sexo y categoría laboral

Cargos	2018			2019		
	Promedio total	Hombres	Mujeres	Promedio total	Hombres	Mujeres
Ejecutivos	8.12	8.27	7.00	18.47	20.18	6.50
Gerentes de 1º nivel	14.67	15.48	10.63	12.28	11.82	14.83
Gerentes de 2º nivel	17.99	19.93	15.42	18.22	17.79	19.08
Personal con mando	28.29	27.48	29.38	40.22	33.60	48.88
Nivel de entrada/ puesto sin mando	19.02	21.88	15.46	43.81	39.55	49.11
Promedio total	20.17	22.45	17.27	42.32	37.68	48.28





## Nuestros principales logros durante el 2019



- Implementamos el primer programa de Formación continua en la modalidad virtual dirigido a los Centros de Atención a Clientes (CACs) de todas las regiones del Perú, impactando a un total 1,471 colaboradores, generando un nivel de satisfacción del 93% y teniendo 230 materiales educativos cargados en nuestra plataforma de aprendizaje.
- Diseñamos el Catálogo 2019, incorporando cursos de metodologías ágiles, tales como Scrum, Design thinking y Kanban, acorde a la estrategia corporativa de innovación.

### Número de colaboradores capacitados por sexo y categoría laboral

Cargos	2018			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Ejecutivos	17	15	2	16	14	2
Gerentes de 1º nivel	24	20	4	20	17	3
Gerentes de 2º nivel	153	87	66	134	89	45
Personal con mando	588	337	251	582	330	252
Nivel de entrada/ puesto sin mando	3,550	1,969	1,581	3,652	2,024	1,628
<b>Total</b>	<b>4,332</b>	<b>2,428</b>	<b>1,904</b>	<b>4,404</b>	<b>2,474</b>	<b>1,930</b>

- **Cursos de liderazgo:** Se encuentran enfocados en el desarrollo de competencias blandas que todos los colaboradores de Claro deben tener como marco de acción. Dentro de estas, se encuentran el trabajo en equipo, orientación al servicio, comunicación y generación de soluciones. En el 2019, se ofrecieron 53 cursos de liderazgo y participaron 1,189 colaboradores.

Además, contamos con cursos exclusivos para los líderes de la organización, en donde por medio de una alianza con Harvard Business School, ofrecemos el "Programa de liderazgo integral para los líderes estratégicos". Algunos de los temas reforzados son conocimientos en materia de gestión, comunicación, desarrollo de personas y experiencia del cliente.

- **Cursos electivos:** Están orientados para que nuestros colaboradores puedan desarrollarse más allá del plan de formación, en función a sus propios temas de interés. Estos cursos han sido desarrollados por prestigiosas universidades y respaldados por instituciones a nivel mundial. Durante el 2019, se pusieron a disposición 24 cursos electivos y participaron 1,193 colaboradores.



## 6.3 Revisión de desempeño

404-3

Anualmente realizamos la Revisión de Desempeño, proceso continuo que permite a cada líder tener los insumos necesarios para conocer las fortalezas y oportunidades de mejora de su equipo con el fin de promover su desarrollo. Para ello evaluamos cuatro competencias transversales con el fin de conocer el grado en que un colaborador emplea actitudes, habilidades y valores para alcanzar sus objetivos y generar valor en su equipo de trabajo. Las competencias son:

### Comunicación

Capacidad de transmitir y argumentar las ideas de forma clara, asegurándose que la otra persona ha entendido el mensaje.

### Trabajo en equipo

Capacidad de establecer relaciones de colaboración, confianza y reconocimiento mutuo, manteniendo un clima positivo y respetuoso entre todos los miembros del equipo y con otras áreas para facilitar el cumplimiento de objetivos y el sentido de pertenencia a la organización.



## Nuestros principales logros durante el 2019



- En agosto del 2019, implementamos el Módulo de Feedback continuo en nuestra plataforma Success Factors, con la finalidad de que todo colaborador y líder pueda dar seguimiento sobre los objetivos del puesto, reconocer sus logros y brindar o recibir retroalimentación. Este módulo también permite la trazabilidad del desempeño del colaborador ya que queda registrado un histórico de su desempeño continuo durante el año.
- Desarrollamos e implementamos una estrategia de comunicación dirigida a los líderes de la organización, con el objetivo de que el proceso de revisión de desempeño se rija bajo criterios de objetividad. Por este motivo, es que alentamos el mayor involucramiento de los líderes, reforzamos la importancia de su rol y los beneficios de la retroalimentación continua.
- El proceso de revisión de desempeño alcanzó un porcentaje de 99.9% de participación.

## Generación de soluciones

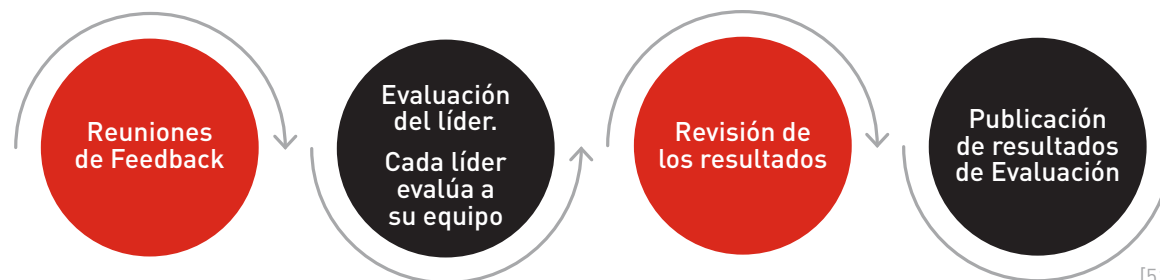
Capacidad de identificar las causas y consecuencias de un problema, así como las áreas y personas involucradas, proponiendo soluciones efectivas, creativas y alineadas al contexto del negocio.

## Orientación al servicio

Capacidad de identificar las características y necesidades del cliente para poder brindarle una atención oportuna y de calidad con el objetivo de establecer relaciones armoniosas a largo plazo.

## Fases del proceso:

A continuación se presentan las etapas del proceso de revisión de desempeño, así como las actividades de acompañamiento a estas.





**Apoyamos los planes de nuestros colaboradores, por lo que damos una bonificación a aquellos que se convierten en padres o madres y realizamos préstamos por emergencia de salud, vivienda y vacaciones.**

## 6.4 Piensa en el Bienestar y Clima Laboral

Buscamos que nuestros colaboradores mantengan un balance entre su vida laboral y personal. Para ello implementamos una serie de acciones que faciliten el logro de dicho equilibrio y que permitan su desarrollo integral.

Muestra de ello es que, durante el 2019, el 100% de los colaboradores hombres (122) y mujeres (84) que se acogieron a la licencia parental se reincorporaron a sus puestos de trabajo luego de haber finalizado dicho periodo.

### Beneficios Claro

Además de los beneficios señalados por ley, brindamos los siguientes beneficios adicionales en miras de contribuir a la mejorar su calidad de vida:

- **Beneficios financieros:** Apoyamos los planes de nuestros colaboradores, por lo que damos una bonificación a aquellos que se convierten en padres o madres y realizamos préstamos por emergencia de salud, vivienda y vacaciones. Del mismo modo, entregamos una bonificación por el fallecimiento de algún familiar directo.
- **Beneficios de salud:** Con el objetivo de cuidar a nuestro equipo, realizamos constantemente campañas de salud, contamos con un médico asistencial en la sede principal y el colaborador tiene la opción de afiliarse a un seguro médico a través de la EPS. Además, desde el primer día de trabajo, nuestros colaboradores cuentan con un seguro complementario Vida Ley.



- **Beneficios de educación continua:** Establecemos convenios con prestigiosas instituciones de educación superior, otorgando hasta un 25% de descuento en los programas educativos para nuestros colaboradores a fin de apoyar su capacitación constante y crecimiento.
- **Beneficios corporativos:** Nuestros colaboradores gozan de beneficios producto de alianzas estratégicas entre Claro y empresas de primer nivel, pudiendo acceder a descuentos en diferentes productos y servicios. Además, otorgamos una tarjeta de alimentos para que los colaboradores con rangos menores a jefaturas puedan acceder a la compra de estos productos en más de 20 mil establecimientos a nivel nacional. De igual forma, todos nuestros colaboradores acceden a los mejores planes móviles hasta con 50% de descuento, así como a tarifas especiales en los servicios de 3Play HFC, IFI, Claro LTE y Claro TV SAT.
- **Beneficios de tiempo libre:** Creemos que un balance trabajo-familia es lo más importante para que nuestros colaboradores se desarrollen integralmente en los diferentes ámbitos de su vida, por lo que damos medio día libre por cumpleaños.



## Nuestros principales logros durante el 2019



- Automatizamos el proceso de bonificaciones por nacimiento y fallecimiento. Esta medida permite al personal conocer el estado de los requerimientos y obtener una respuesta en un lapso de dos días, así como todos los beneficios correspondientes al proceso.
- Lanzamos la App Vive Bien, que permite a los colaboradores acceder a toda nuestra oferta de beneficios corporativos desde la experiencia móvil.
- Subimos 8% en la Encuesta de Clima Laboral respecto al 2018, logrando el 80% de satisfacción marcado como objetivo por el corporativo América Móvil.

## Clima laboral

Con miras a tener una gestión integral del clima laboral, es que establecimos un proceso exhaustivo para mejorar la experiencia de nuestros colaboradores.

Dentro de este proceso, incorporamos la medición del Clima, la cual realizamos todos los años mediante una encuesta a nuestros colaboradores a fin de conocer sus percepciones sobre su ambiente de trabajo. Esta encuesta, elaborada por Gestión Humana, en 2019 tuvo una participación del 3,740 de colaboradores y dio como resultado un nivel de satisfacción del 80%.

Además, co-creamos planes de acción en la Climatón, instancia participativa que siguió una metodología elaborada por los equipos de Clima y Cultura y Transformación Ágil, y que permitió a los equipos de cada Dirección construir un plan de forma ágil, colaborativa y sin jerarquías.

A este espacio, asistieron más de 55 colaboradores de nueve direcciones, los que posteriormente implementaron sus iniciativas y las midieron en los tres meses siguientes.





## 6.5 Voluntariado

A partir de la identificación de las necesidades de la comunidad, de los intereses de los colaboradores y de los objetivos de nuestro negocio, es que surge el Programa de Voluntariado Corporativo. Durante el 2019, en él trabajaron 45 voluntarios para contribuir con la mejora de la calidad de vida de grupos poblacionales en situación de vulnerabilidad, a través de las siguientes iniciativas:





## Proyecto Casa Caliente Limpia

Recaudamos  
**S/. 42,650**

Llegamos a  
**9 familias**

Contamos con la  
participación de  
**15 voluntarios**

**1,569**  
de nuestros colaboradores  
a nivel nacional realizaron  
donaciones

## Iniciativas de voluntariado

- Por cuarto año consecutivo, participamos de Casa Caliente Limpia, un proyecto de la Asociación Kusimayo que tiene por objetivo mejorar las condiciones de vida de las poblaciones altoandinas de la región Puno por medio del acondicionamiento de infraestructuras adecuadas y resilientes. Las tecnologías utilizadas para la mejora de las viviendas, han sido desarrolladas por el Grupo de Desarrollo Rural de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) y son viviendas y cocinas mejoradas.







## Centro Integrado del Adulto Mayor

Más de  
**50 adultos  
mayores**  
participaron del taller

**30 voluntarios**  
participaron  
en dicho proyecto

**70%** de los asistentes  
estuvieron satisfechos  
con el taller

Las primeras, permiten generar y mantener calor al interior de las casas; mientras que las segundas, buscan reducir hasta en un 90% la contaminación al interior, minimizando las probabilidades de que las familias contraigan enfermedades respiratorias ocasionadas por la inhalación de humo proveniente de sus cocinas.

- Realizamos una jornada de voluntariado en colaboración con la Fundación Carlos Slim y el Centro Integrado del Adulto Mayor de la Municipalidad de San Borja, con el objetivo de introducir el uso del celular y su manejo entre esta población, y así contribuir a minimizar la gran brecha digital intergeneracional.





## Nuestros principales logros durante el 2019



- Reestructuramos el Comité de Voluntarios, el cual está integrado por colaboradores de diferentes direcciones quienes, liderados por el área de Responsabilidad Social, se reúnen mensualmente para gestionar las iniciativas a desarrollar.
- Elaboramos el Manual del Voluntario, documento de comunicación que establece los lineamientos generales a los cuales responde el Voluntariado y los compromisos y responsabilidades de los voluntarios.





## 6.6 Salud y Seguridad, Nuestra Prioridad

Velamos por la salud y seguridad de nuestros colaboradores, proveedores y público que visita nuestros Centros de Atención al Cliente (CACs). Por ello, gestionamos y tomamos las medidas necesarias para prevenir incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales, y promovemos una cultura de prevención de riesgos laborales, tanto en nuestros locales comerciales como sedes administrativas.

### Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo

Contamos con un Comité Central de Seguridad y Salud en el Trabajo (COSST), un órgano paritario que representa al 100% de los colaboradores y se encuentra formado por seis miembros (tres representantes de la organización y tres de los colaboradores), quienes son elegidos democráticamente. Además, contamos con dos Sub Comités, uno en la región norte y otro en la región sur.

### Herramientas de Gestión

- Política de Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Matriz de evaluación de peligros e identificación de riesgos

#### Salud y seguridad

Principales indicadores	2018	2019
Tasa de absentismo	2.08%	0.13%
Índice de frecuencia de enfermedades profesionales (OIFR)	0	0
Índice de frecuencia de accidentes totales	0.91	1.26
Índice de gravedad de accidentes totales	6.6	38.4
Número de accidentes totales	8	11
Número de fatalidades relacionadas con el trabajo	0	0



## Capacitación en salud y seguridad

Con miras a lograr nuestros objetivos de prevención, anualmente realizamos inspecciones a los espacios en los que operamos y capacitaciones a nuestros colaboradores en función al tipo de trabajo que desempeñan:

### Programas transversales de salud y seguridad en el trabajo

Estos programas están dirigidos a todos los colaboradores que se encuentran en planilla y practicantes de Claro Perú y abordan temas de prevención de accidentes en el trabajo, evacuación en caso de emergencia y reporte de emergencias en el trabajo; además de factores psicosociales y gestión del estrés.

### Programas específicos de salud y seguridad en el trabajo específicos

Dirigido a colaboradores que ejercen trabajo de campo o en el cumplimiento de sus funciones están expuestos a actividades de riesgo. Las capacitaciones son las siguientes: manejo defensivo, riesgo eléctrico, trabajos en altura, trabajos en espacios confinados, cargas manuales, y uso y descarte de equipos de protección personal.





## Nuestros principales logros durante el 2019



- Desde octubre del 2019, nos encontramos en un proceso de certificación de la ISO 45001, relacionado a la Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo y que acreditará a nuestros ambientes de trabajo de la Sede Arriola, en Lima, como seguros y saludables, promoviendo el bienestar, la reducción de accidentes laborales y la mejora continua de procesos. Este proceso, culminará en agosto del 2020.
- Realizamos un acompañamiento nutricional integral, por lo que trabajamos de la mano con el concesionario del comedor de nuestra sede principal realizando asesorías nutricionales de los alimentos brindados, dando información de la carga calórica de estos y estableciendo un mayor número de opciones saludables. Asimismo, implementamos máquinas saludables en la Sede Arriola, a fin de poner productos de mayor aporte alimenticio a disposición de nuestros colaboradores y organizamos ferias de productos saludables para dar a conocer, promover y poner al alcance distintas opciones de alimentos a un precio accesible.

## Vive Saludable

Desarrollamos el programa “Vive Saludable”, iniciativa que busca mejorar la calidad de vida de los colaboradores por medio de la promoción de:

- **Chequeo médico ocupacional:** El 100% de nuestros colaboradores participaron del chequeo médico ocupacional y preventivo.
- **Acompañamiento nutricional:** Promovemos prácticas adecuadas para una alimentación saludable, por lo que realizamos campañas nutricionales, logrando que 150 colaboradores fueran atendidos por un especialista.
- **Ergonomía y pausas activas:** Promovemos posturas adecuadas en el trabajo, y, con un coach, realizamos ejercicios musculo esqueléticos de relajación con nuestros colaboradores. Implementamos las pausas activas en 15 Centros de Atención al Cliente, en la Sede Corporativa y en la Sede Tecnológica.
- **Protección a trabajadora gestante:** Nos aseguramos que la trabajadora gestante tenga un lugar de trabajo acorde a las especificaciones recomendadas. Participaron en esta iniciativa 24 colaboradoras gestantes.
- **Campaña de vacunación:** Nos preocupamos por el bienestar de nuestros colaboradores y de sus familias. Al cierre del 2019, 362 colaboradores fueron vacunados contra la influenza.
- **Seguimiento a pacientes crónicos:** Registramos a 192 colaboradores con enfermedades crónicas que se inscribieron en el programa “Cuidate” para el control y tratamiento de estas.



# Sobre nuestro reporte

102-49, 102-50, 102-54

Principios para la Elaboración del Reporte	63
Proceso de Materialidad	63
Temas Materiales	64





## Principios para la Elaboración del Reporte

El presente Reporte muestra los resultados obtenidos en el periodo correspondiente al 1 de enero al 31 de diciembre del 2019, y ha sido elaborado de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su modalidad esencial. De igual forma, fueron incorporados los diez principios del Pacto Global a los que América Móvil y sus subsidiarias nos encontramos adheridos.

## Proceso de Materialidad

Nuestro análisis de materialidad, realizado en el 2018, nos permitió conocer las expectativas de nuestros distintos grupos de interés, así como incorporar la mirada de la empresa con el fin de establecer las prioridades estratégicas del negocio en materia de sostenibilidad. El proceso de definición de los temas materiales, incluyó las siguientes tres etapas:

- **Revisión e identificación de temas relevantes y oportunidades**

Realizamos una revisión documentaria del enfoque y de los lineamientos estratégicos de la empresa a fin de identificar los asuntos más importantes a gestionar. En esta revisión, se incluyeron diferentes documentos internos que permitieron contar con una aproximación al entorno y a los intereses de la empresa.

- **Recojo de percepciones, intereses y expectativas de nuestros grupos de interés**

Generamos espacios de diálogo con nuestros grupos de interés empleando una metodología participativa a fin de conocer sus percepciones, intereses y expectativas en la gestión del negocio.

- **Procesamiento y priorización de temas relevantes**

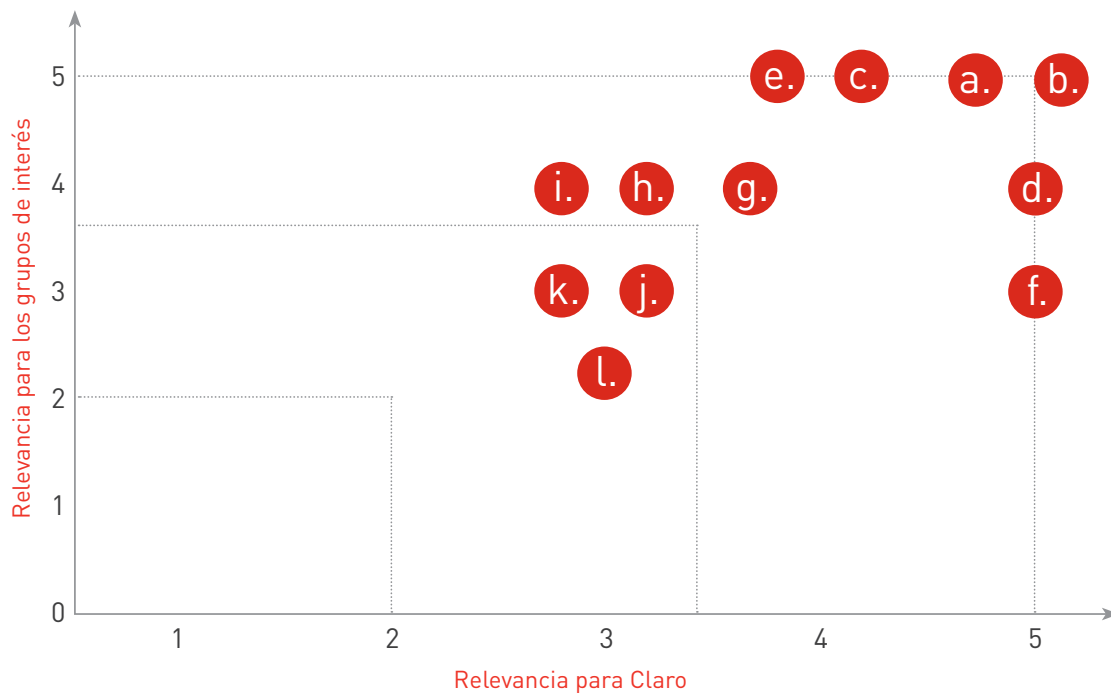
Analizamos, priorizamos y determinamos los temas materiales. Posteriormente, identificamos tanto los temas GRI, como aquellos propios del negocio.





## Temas Materiales

102-46, 102-47



- a. Satisfacción del cliente y mejora de procesos (cobertura: interna y externa)
- b. Innovación y tecnología (cobertura: interna y externa)
- c. Antenas (cobertura: externa)
- d. Competencia (cobertura: externa)
- e. Información al cliente sobre procedimientos, derechos y servicios (cobertura: externa)
- f. Cumplimiento regulatorio (cobertura: interna)
- g. Ampliación de infraestructura (cobertura: externa)
- h. Desarrollo socioeconómico, descentralización e inclusión (cobertura: externa)
- i. Desarrollo de socios estratégicos, proveedores y distribuidores (cobertura: externa)
- j. Medio Ambiente (cobertura: interna)
- k. Educación (cobertura: interna)
- l. Programas Sociales (cobertura externa)





# Contenidos GRI



102-55



Estándar GRI	Contenido	Pág.	Detalles
<b>Contenidos Generales</b>			
	102-1: Nombre de la organización	2	
	102-2: Actividades, marcas, productos y servicios	7	
	102-3: Ubicación de la sede	7	
	102-4: Ubicación de las operaciones	7, 27	
	102-5: Propiedad y forma jurídica	9	
	102-6: Mercados servidos	7, 32	
<b>Perfil de la organización</b>	102-7: Tamaño de la organización	7, 19, 43	
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	43-45	
	102-9: Cadena de suministro	30-31	
	102-10: Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		No hubo cambios significativos en la cadena de suministro
	102-11: Principio o enfoque de precaución	34	
	102-12: Iniciativas externas	16	
	102-13: Afiliación a asociaciones	16	
<b>Estrategia</b>	102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-5	
<b>Ética e integridad</b>	102-16: Valores, principios, Estándares y normas de conducta	7-8	
<b>Gobernanza</b>	102-18: Estructura de gobernanza	9	
<b>Participación de los grupos de interés</b>	102-40: Lista de grupos de interés	24-26	
	102-41: Acuerdos de negociación colectiva	45	
	102-42: Identificación y selección de grupos de interés	24-26	
	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés	24-26	
	102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados	24-26	



<b>Participación de los grupos de interés</b>	102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		América Móvil Perú SAC.
	102-46: Definición de los contenidos de los reportes y las coberturas del tema	64	
	102-47: Lista de temas materiales	64	
	102-48: Re expresión de la información		No se ha re expresado la información en este reporte
	102-49: Cambios en la elaboración de reportes	63	
	102-50: Periodo objeto del reporte	63	
	102-51: Fecha del último reporte		2018
	102-52: Ciclo de elaboración de informes		Anual
	102- 53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe		sostenibilidad@claro.com.pe
	102-54: Declaración de elaboración de informe de conformidad con los Estándares GRI	63	
	102-55: Índice de contenidos GRI	66-69	
	102-56: Verificación externa		No contamos con lineamientos respecto a la verificación externa del reporte
<b>Satisfacción del cliente y mejora de procesos</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>	103-1: Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	32-33	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		
<b>Ampliación de infraestructura</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>	103-1: Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	27	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		
<b>Impactos Económicos Indirectos</b>	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	27-29	



<b>Desarrollo socioeconómico, descentralización e inclusión</b>		
<b>Enfoque de gestión</b>	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	15
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	
<b>Desempeño Económico</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	15
<b>Desarrollo de socios estratégicos, proveedores y distribuidores</b>		
<b>Enfoque de gestión</b>	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	30
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	
<b>Prácticas de Adquisición</b>	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	30-31
<b>Medio Ambiente</b>		
<b>Enfoque de gestión</b>	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	34-35
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	
<b>Energía</b>	302-1 Consumo energético dentro de la organización	34-36
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	34-36
<b>Emisiones</b>	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	35-36
	305-2 Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	35-36
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	35-36
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	35-36
<b>Efluentes y Residuos</b>	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	36-42
	306-4 Transportes de residuos peligrosos	36-42
<b>Educación</b>		
<b>Enfoque de gestión</b>	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	46



<b>Enfoque de gestión</b>	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	46
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	
<b>Empleo</b>	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	43-45
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	46-49
<b>Formación y enseñanza</b>	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	46-49
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	50-51