

Reporte de Sostenibilidad

2024

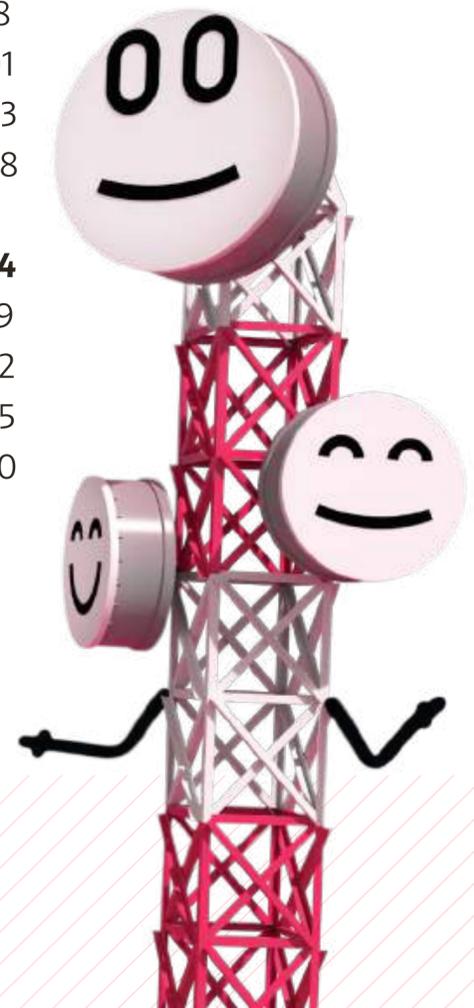
Hacemos posible
el Perú que soñamos



Claró

Índice

Mensaje Del Director General	4	3.3. Proyectos de transformación digital	69
Sector Telecomunicaciones	6	3.4. Experiencia de clientes	75
Principales hitos	11	Haciendo posible un mejor lugar de trabajo	87
Acerca De Este Reporte	12	4.1. Equipo Claro	91
1 Sobre Claro	13	4.2. Diversidad e inclusión	98
1.1. Nuestro Negocio	14	4.3. Bienestar laboral	101
1.2. Certificaciones, reconocimientos y asociaciones	22	4.4. Formación y desarrollo	103
1.3. Enfoque de sostenibilidad	25	4.5. Seguridad y Salud en el Trabajo	108
2 Haciendo posible un mejor entorno empresarial	30	Haciendo posible un mejor planeta	114
2.1. Gobierno corporativo	34	5.1. Energías limpias y eficiencia energética	119
2.2. Comportamiento ético y lucha contra la corrupción	35	5.2. Reducción de emisiones	122
2.3. Ciberseguridad y protección de datos	41	5.3. Gestión de residuos	125
2.4. Gestión de la cadena de abastecimiento	45	5.4. Consumo de agua	130
3 Haciendo posible una mejor sociedad	50		
3.1. Infraestructura	54		
3.2. Impacto en la comunidad	63		



A Anexos	131
Glosario	132
Anexo 1. Gestión de los asuntos relacionados con Derechos Humanos	134
Anexo 2. Criterios para la selección de los Directores	135
Anexo 3. Evaluación y compensación del Directorio	136
Anexo 4. Políticas inmersas en el Programa de Integridad y Cumplimiento	137
Anexo 5. Aspectos del Programa de Integridad y Cumplimiento	140
Anexo 6. Compromisos de la Política de Seguridad de la Información	140
Anexo 7. Rotación y nuevos ingresos	141
Anexo 8. Colaboradores cesantes por género en el 2024	142
Anexo 9. Indicadores de diversidad e inclusión	143
Anexo 10. Políticas locales y corporativas sobre la brecha salarial	144
Anexo 11. Licencia de maternidad y paternidad	145
Anexo 12. Horas de capacitación por género y categoría laboral	146
Anexo 13. Porcentaje de colaboradores evaluados a nivel de desempeño respecto al total de colaboradores por cargo y género	147
Anexo 14. Medidas según tipos de riesgos vinculados a dolencias o enfermedades laborales	148
Anexo 15. Cantidad total de residuos dispuestos (TN)	149
Anexo 16. Meta anual de manejo de RAEE	149
Índice de contenidos GRI, SASB y alineamiento con los ODS y el Pacto Mundial	150

Mensaje del Director General



Humberto Chávez
DIRECTOR GENERAL

El 2024 fue un año marcado por avances significativos en términos de cobertura, inversión y adopción de nuevas tecnologías en las telecomunicaciones en el Perú. Estos progresos también estuvieron acompañados de desafíos importantes vinculados a la expansión de infraestructura y la implementación de innovaciones tecnológicas en zonas rurales y de difícil acceso¹.

En ese contexto, en Claro Perú, siendo conscientes de nuestro rol en la reducción de las brechas de conectividad, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo del Perú, a través de productos y servicios que apuestan por una comunicación sin barreras para ayudar a mejorar la calidad de vida de más peruanos.

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, desarrollamos e implementamos diversas iniciativas orientadas a exponenciar las mejores prácticas en los ámbitos ambiental, social, laboral y de gobernanza (ASLG): seguimos apostando por la modernización tecnológica y la ampliación de cobertura a nivel nacional.

Seguimos operando eficientemente, crecimos 5.6% en ingresos lo que nos permitió invertir en nuestra expansión y modernización de redes en el país para beneficio de nuestros clientes y de los peruanos. Alcanzamos 12,7 millones de suscriptores móviles y 2 millones de clientes con servicios fijos de internet, telefonía y televisión. A través del mecanismo de Canon por Cobertura, nuestra expansión permitió acumular 280 localidades rurales beneficiadas, integrando a nuestra red móvil 4G a más de 13 mil nuevos habitantes quienes podrán mejorar sus oportunidades de comunicación, educación y trabajo. De ese modo, durante 2024, logramos que el 89% de los peruanos cuente con la cobertura de al menos un tipo de tecnología de Claro Perú.

¹ Desafíos de la inclusión digital, <https://elperuano.pe/noticia/265248-desafios-de-la-inclusion-digital#:~:text=Uno%20de%20los%20desaf%C3%ADos%20principales,de%20desarrollarse%20econ%C3%B3mico%20y%20social>.

Seguimos operando eficientemente, crecimos 5.6% en ingresos lo que nos permitió invertir en nuestra expansión y modernización de redes en el país para beneficio de nuestros clientes y de los peruanos.

Gracias a los esfuerzos por contar con una operación íntegra que incorpora criterios éticos en sus procesos, logramos mantener nuestra certificación estándar ISO 37001 en Gestión Antisoborno. Además, continuamos afianzando el Programa de Debida Diligencia a Terceros logrando ingresar al proceso a un aproximado de 200 proveedores con el fin de minimizar riesgos sociales, ambientales, laborales y éticos.

Por otro lado, continuamos fortaleciendo las actividades de nuestra Red de Voluntarios Claro consolidándose como una estrategia que aporta positivamente a la sostenibilidad empresarial con proyectos clave como los programas “Educación Digital”, “Niñas STEM” y “Yo reciclo, yo soy Claro”. Gracias a las actividades realizadas en base a tres ejes (ambiental, educación y social), en 2024 pudimos beneficiar a más de 3,000 personas.

En línea con nuestro compromiso climático, ampliamos el uso de energías renovables: para las estaciones base donde no hay energía comercial, logramos una reducción del 95% en el uso de grupos electrógenos. Asimismo, el 33% de nuestras 7,000 estaciones base, ya utilizan energía de fuentes renovables para operar, a través de centrales hidráulicas y sistemas con paneles solares. Estos esfuerzos se alinean con la obtención de dos estrellas en la plataforma “Huella de Carbono Perú” del Ministerio del Ambiente (MINAM).

Continuamos promoviendo una cultura de economía circular gracias al compromiso conjunto con nuestros aliados estratégicos, clientes, colaboradores y sociedad civil. Como resultado, acopiamos y dispusimos de manera correcta más de 430 toneladas de residuos aprovechables incluyendo papel, cartón, plásticos, vidrio, metales y Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE). Además, 266 mil equipos, como teléfonos fijos, routers y módems, siguieron el proceso de recuperación y acondicionamiento, siendo reutilizados en la operación y evitando que se conviertan en desechos eléctricos y electrónicos.

Todos estos hitos han sido posibles gracias a nuestro equipo humano. Quiero expresar un sincero agradecimiento a todos los colaboradores de Claro Perú por renovar cada día nuestro propósito de mejorar la vida de los peruanos a través de las telecomunicaciones. Me llena de orgullo ver el compromiso y la entrega con la que asumimos cada desafío. Extiendo mi reconocimiento y gratitud a nuestros accionistas, proveedores, socios estratégicos, clientes, aliados y demás grupos de interés, por su permanente confianza y respaldo. Los invitamos a conocer más detalles sobre nuestras acciones y logros en el Reporte de Sostenibilidad 2024.

Sector de telecomunicaciones

El sector de las telecomunicaciones en el Perú se encuentra en constante crecimiento debido a la alta demanda de servicios de comunicación y la expansión de la tecnología móvil e internet.



Clasificación de los servicios de telecomunicaciones en el Perú²



SERVICIOS PORTADORES

- Local
- Larga distancia nacional: La Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO) es un ejemplo que permite la conexión de Lima con 22 capitales de región y 180 de provincia
- Larga distancia internacional



SERVICIOS FINALES

- Servicio fijo
- Servicio móvil
- Servicios públicos
- Servicios privados (Servicio de radionavegación/ Servicio de radioaficionados)
- Otros servicios de carácter meteorológico, satelital, servicios espaciales, de radioastronomía, radiolocalización, exploración de la tierra por satélite



SERVICIOS DE DIFUSIÓN

- Servicios de radio
- Servicios de televisión



SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

- Acceso a internet
- Acceso a redes privadas usando una conexión directa y segura entre sedes de empresas e instituciones
- Servicios en la nube

² Fuente: Informe de análisis sectorial: Sector Telecomunicaciones, PUCP, 2019, <https://cdn01.pucp.edu.pe/btpucp/2019/07/25201959/informe-sectorial-telecomunicaciones-actualizado-25-02-2019.pdf>

➔ Crecimiento de inversiones del sector telecom³

Al cierre del 2024, las inversiones en telecomunicaciones alcanzaron **S/4,097 millones**, un aumento del **3.4%** respecto al mismo periodo de 2023, según OSIPTEL. **Claro** fue la empresa con mayor inversión, representando el **27.9%** del total (S/1,143 millones).

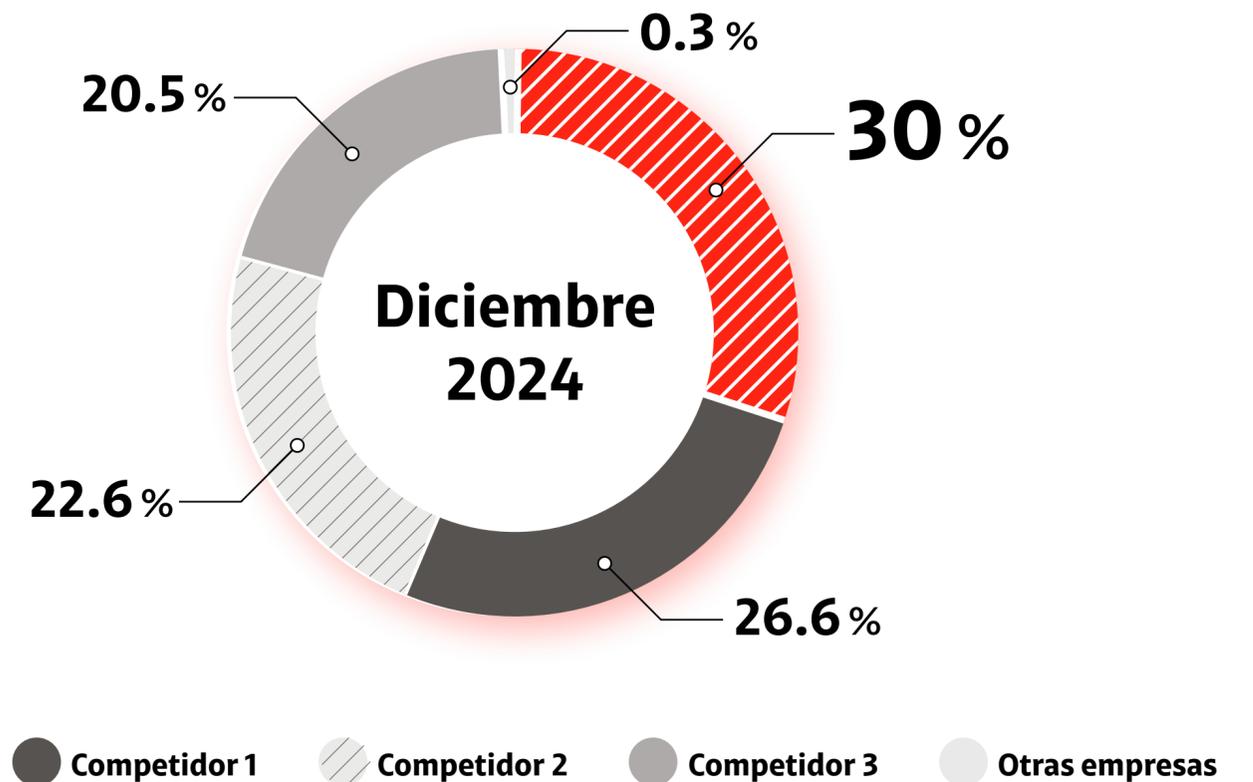
Inversiones por grupo de empresas (en millones de S/)

	2020	2021	2022	2023	2024	%
Claro	682	1,123	1,199	1,387	1,143	27.9%
Competidor 1	365	686	591	572	674	16.5%
Competidor 2	454	465	516	532	657	16%
Competidor 3	46	135	115	178	244	6%
Competidor 4	112	183	245	195	241	5.9%
Competidor 5	3	63	296	295	235	5.7%
Competidor 6	0	0	184	220	227	5.5%
Resto de empresas	1,005	591	487	582	676	16.5%
Total de inversiones	2,937	3,246	3,633	3,961	4,097	100 %

➔ Crecimiento de líneas móviles postpago y control⁴

En 2024, el número total de líneas móviles activas en el Perú alcanzó los 42.70 millones. Según modalidad, hubo un incremento en la modalidad contrato, el cual alcanzó el 44.7% del total de líneas contratadas versus las prepago con 55.3% de la planta móvil. Claro lideró el mercado con una participación

Participación del mercado de líneas móviles

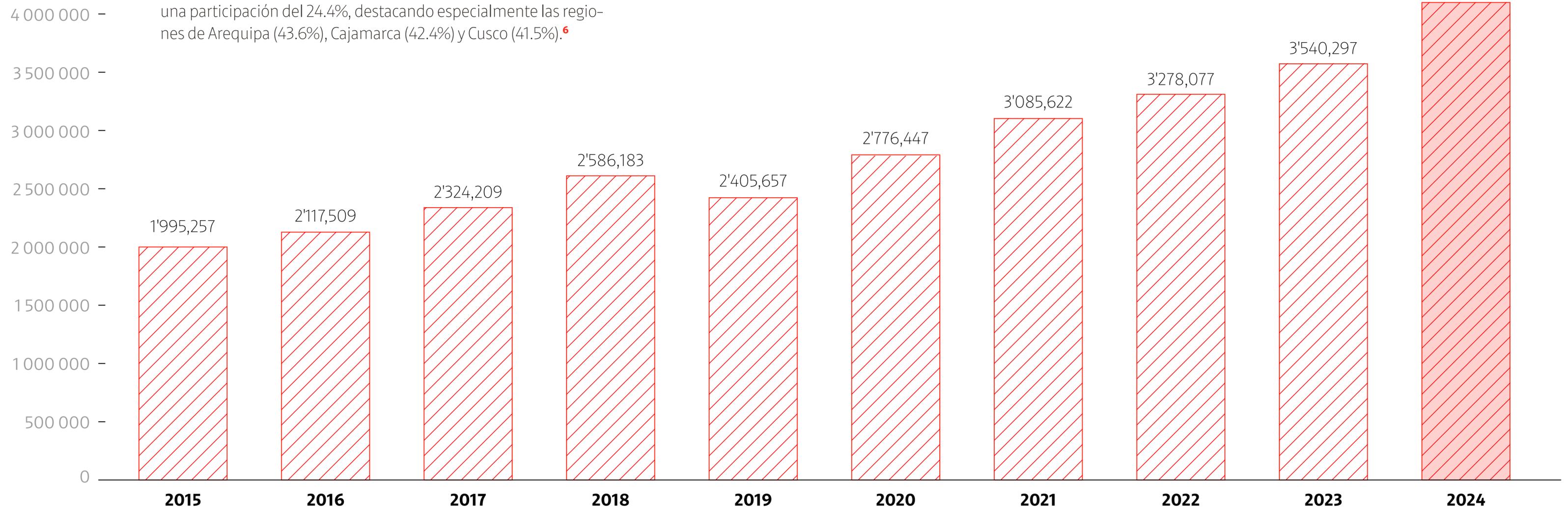


³ Fuente: Perú: Inversiones en el sector telecomunicaciones se incrementaron en 3.4% en 2024 <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/inversiones-en-el-sector-telecomunicaciones-se-incrementaron-en-3-4-en-2024/#:~:text=3.4%25%20en%202024-,Inversiones%20en%20el%20sector%20telecomunicaciones%20se%20incrementaron%20en%203.4%25%20en,millones%20en%20el%20a%C3%B1o%202024.>

⁴ Fuente: Perú: Mercado móvil creció 3.28% al cierre de 2024 y alcanzó las 42.70 millones de líneas. <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/peru-mercado-movil-crecio-3-28-al-cierre-de-2024-y-alcanzo-las-42-70-millones-de-lineas/>

➔ Crecimiento de conexiones a internet fijo⁵

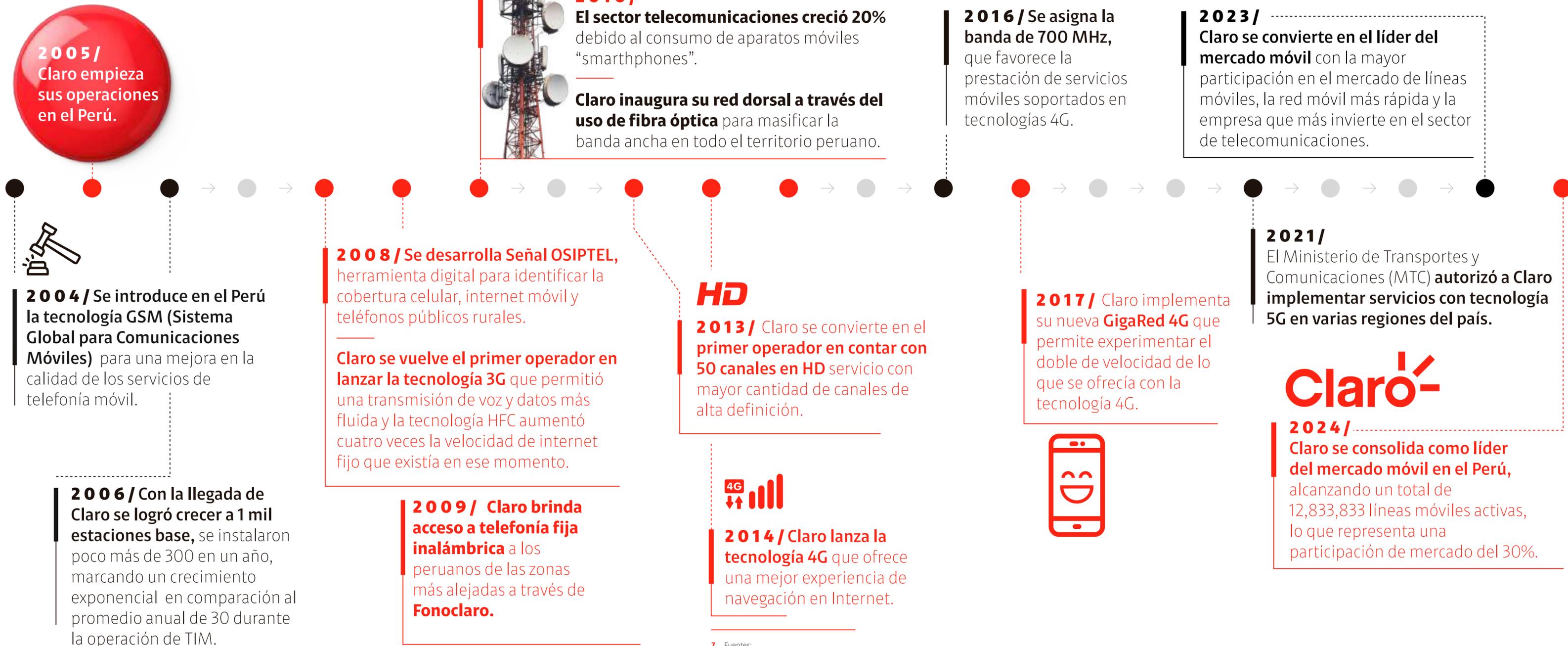
En 2024, 4'069,739 hogares peruanos contaron con acceso a internet fijo, un incremento del 14.9% respecto a 2023. Claro aportó 999,776 conexiones y fue el segundo operador en el mercado, con una participación del 24.4%, destacando especialmente las regiones de Arequipa (43.6%), Cajamarca (42.4%) y Cusco (41.5%).⁶



⁵ Fuente: Perú registró más de 4 millones de conexiones de internet fijo al cierre de 2024, <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/peru-registro-mas-de-4-millones-de-conexiones-de-internet-fijo-al-cierre-de-2024/>

⁶ Fuente: Base de datos de Osiptel sobre conexiones de internet fijo por empresas, <https://punku.osiptel.gob.pe/>

Evolución del sector de telecomunicaciones en el Perú⁷



⁷ Fuentes:
 Conócenos más: Te contamos nuestra historia, Claro Perú, <https://trabajaenclaro.claro.com.pe/content/Conocenos-mas/>
 Reporte de Sostenibilidad 2015, Claro Perú, <https://static.claro.com.pe/img/otros/reporte-de-sostenibilidad.pdf>
 30 años del OSIPTEL, pág. 6, OSIPTEL, <https://repositorio.osiptel.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12630/898/%2bOsiptel-com-edicion48%20%282%29.pdf?sequence=8&isAllowed=y>
 Portal de noticias OSIPTEL, Internet móvil en Perú registró un incremento del tráfico de datos: <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/internet-movil-en-peru-registro-un-incremento-del-trafico-de-datos-de-79-en-el-primer-trimestre-del-ano/>
 Empresas de telecomunicaciones con luz verde para despliegue de la tecnología 5G en el Perú, Gestión: <https://gestion.pe/economia/entel-y-claro-con-luz-verde-para-despliegue-de-la-tecnologia-5g-en-peru-nndc-noticia/?ref=ecr#google.vignette>
 Sector telecomunicaciones creció 20% durante el 2010. Rpp: <https://rpp.pe/economia/economia/sector-telecomunicaciones-crecio-20-durante-el-2010-noticia-322654?ref=rpp>

→ Posicionamiento actual de Claro⁸

Según los resultados de los informes del Speedtest Awards, Claro fue reconocido como el operador con la red móvil más rápida del país por varios periodos en los últimos cinco años y; de acuerdo con la información recopilada y analizada por el OSIPTEL, Claro tuvo una velocidad promedio anual de internet móvil en redes 4G más alto, el cual fue de 12.56 Mbps.

→ Resultados económicos

(GRI 201-1)

Los mayores ingresos registrados durante 2024 se explican por un aumento en ingresos por servicios en 5.5% en servicios móviles +6.1% en servicios fijos respecto al año anterior. Durante dicho año registramos 12.7 millones de suscriptores móviles y 2 millones de UGIS fijas (líneas fijas, banda ancha y televisión).

		2024 (MM Soles)	Var 2024 vs 2023	2023 (MM Soles)	Var 2023 vs 2022
Valor económico generado	Ingresos totales ⁹	S/ 6.610	-8.5%	S/ 7.226	+10.4%
	Ingresos por servicios totales	S/ 5.169	+5.6%	S/ 4.892	+4.2%
	Otros ingresos	S/ 39	-95.8%	S/ 992	n.s
Valor económico retenido	EBITDA ajustado ¹⁰	S/ 2.506	+9.0%	S/ 2.299	+6.3%
Margen EBITDA		37.9%	+1.7 pp	36.2%	+2.4 pp

Cimientos del negocio de Claro



⁸ Fuentes: OSIPTEL: ¿Cuál fue la empresa operadora con la red de internet más veloz del Perú en 2024? <https://www.osiptel.gob.pe/porta-del-usuario/noticias/osiptel-cu%C3%A1l-fue-la-empresa-operadora-con-la-red-de-internet-m%C3%B3vil-m%C3%A1s-veloz-del-per%C3%BA-en-2024/>
Perú: Mercado móvil creció 3.28% al cierre de 2024 y alcanzó las 42.70 millones de líneas. <https://www.osiptel.gob.pe/porta-del-usuario/noticias/peru-mercado-movil-crecio-3-28-al-cierre-de-2024-y-alcanzo-las-42-70-millones-de-lineas/>
Base de datos de Osiptel sobre el desempeño del sector de Claro, <https://punku.osiptel.gob.pe/>

⁹ Los ingresos reflejan las eliminaciones entre las operaciones fijas y móviles, así como las transacciones intercompañías.

¹⁰ Ajustado por la venta de torres en 2023.

PRINCIPALES HITOS



HACIENDO POSIBLE UN MEJOR ENTORNO EMPRESARIAL



Logramos la aprobación de la primera auditoría de seguimiento para la **recertificación ISO 37001 en Gestión Antisoborno.**



Mantuvimos la **certificación ISO 27001:2022 en Seguridad de la Información.**



+200 proveedores estratégicos participaron en el Programa de Debida Diligencia fortaleciendo sus estándares de ESG e integridad.



HACIENDO POSIBLE UNA MEJOR SOCIEDAD



89% de peruanos cuenta con la cobertura de Claro Perú.



Cerca de **14 mil** habitantes de **+60 localidades rurales del Perú** se benefician con nuestros proyectos de ampliación de cobertura.



+3,000 beneficiarios directos a través de nuestras actividades de voluntariado.



HACIENDO POSIBLE UN MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR



Incrementamos en **50%** las horas de **formación y desarrollo** de nuestros colaboradores respecto al 2023.



Incrementamos **3.5 pp.** (puntos porcentuales) en el resultado de satisfacción del clima laboral.



Mantuvimos la **certificación ISO 45001 en Seguridad y Salud en el Trabajo.**



HACIENDO POSIBLE UN MEJOR PLANETA



+ 460 TN de residuos reciclado incluyendo papel, cartón, plásticos, vidrio, metales y RAEE.



+30% de la energía consumida en 2024 proviene de fuentes renovables.



Obtuvimos las **2 estrellas** de la plataforma “Huella de Carbono Perú”.



90% de avance en el proyecto de apagado de grupos electrógenos al cierre del 2024.

Acerca de **este reporte**

(GRI 2-2¹¹)(GRI 2-3)(GRI 2-5)¹²

Por décimo año consecutivo, publicamos nuestro Informe de sostenibilidad, correspondiente al 2024, con el propósito de medir y comunicar nuestros progresos en materia de sostenibilidad y de mantener a nuestros grupos de interés informados sobre cómo gestionamos los impactos ambientales, sociales, laborales y de gobernanza en nuestras operaciones.

Este informe, que abarca del 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, ha sido elaborado según los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), e incluye indicadores específicos de nuestra empresa. Los contenidos reportados están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Además, varios de los indicadores

reportados responden a los estándares del Consejo de Normas de Contabilidad de Sostenibilidad (SASB).

Si tuviera alguna pregunta o inquietud sobre este informe, no dude en ponerse en contacto con el equipo de sostenibilidad de Claro Perú.



¹¹ Este reporte contiene información de Claro Perú y, en ocasiones específicas, del Grupo América Móvil.

¹² Cabe precisar que no se ha realizado la verificación externa de los contenidos reportados en este documento.





1. SOBRE CLARO





1.1 Nuestro negocio

(GRI 2-1) (GRI 2-6)

Somos Claro Perú, filial de América Móvil, empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones en América Latina. Operamos en el país desde 2005 y nuestro compromiso es proporcionar una red de alta calidad y una amplia cobertura de servicios móviles y fijos en los 24 departamentos del país.

Nuestro propósito es mejorar la vida de los peruanos a través de una conectividad de calidad. Para ello, invertimos de manera sostenible en nuestro programa de infraestructura y mejoramos constantemente nuestras plataformas de atención y

autoatención, y ampliamos nuestra cobertura en alianza con socios estratégicos. También impulsamos la transformación digital para ofrecer múltiples canales de atención: presenciales, telefónicos y digitales.

América Móvil, nuestra casa matriz opera bajo la marca Claro en Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Paraguay, Nicaragua, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Uruguay. Asimismo, América Móvil opera con las marcas Telcel y Telmex en México, y A1 en Austria y Europa del Este.



SOMOS
una empresa comprometida
con el medio ambiente

#Piensasostenible



Operaciones de América Móvil¹³



MÉXICO
Bajo la marca Telcel

GUATEMALA

EL SALVADOR

COSTA RICA

COLOMBIA

ECUADOR

PERÚ

PARAGUAY



REPÚBLICA DOMINICANA

PUERTO RICO

HONDURAS

NICARAGUA

BRASIL

URUGUAY

ARGENTINA



Sobre Claro

AUSTRIA

ESLOVENIA

CROACIA

MACEDONIA

BIELORRUSIA

SERBIA

BULGARIA



Bajo la marca A1

¹³ Fuente: <https://www.americamovil.com/Spanish/acerca-de-nosotros/presencia/default.aspx>



Sobre Claro

Propósito, Visión, **misión** y valores



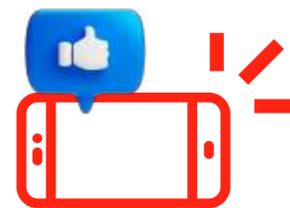
Visión

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



Propósito

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



Misión

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

Valores

Innovación:

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

Eficiencia:

Trabajamos con eficiencia optimizando nuestros recursos para lograr resultados.

Colaboración:

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

Experiencia de cliente:

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

Integridad:

Actuamos de forma congruente para ser ejemplo de integridad.

Desarrollo humano:

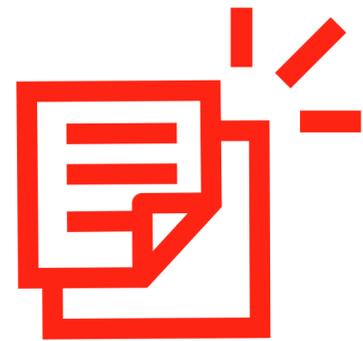
Potenciamos el talento de nuestros colaboradores para alcanzar su desarrollo humano.

Sostenibilidad:

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



Sobre Claro



Portafolio de **productos y servicios**

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



Claró- Personas

Ofrecemos servicios móviles y para el hogar, con amplia cobertura nacional e internacional y la mejor velocidad de descarga móvil 4G del país. Además, ya contamos con red 5G en zonas seleccionadas.

Brindamos opciones flexibles que combinan internet, televisión (incluida la Liga 1), *streaming* y telefonía, respaldadas por tecnología de fibra óptica y coaxial para una experiencia de conectividad superior.

Claró- Negocios

Atendemos a micro, pequeñas y medianas empresas en el Perú, ofreciendo soluciones fijas (internet, telefonía, TV) y móviles, complementadas con herramientas digitales en la nube como Claro Drive, facturación electrónica y Office 365.

Estos paquetes permiten acceder de forma ágil a servicios cloud sin procesos de venta complejos, facilitando la digitalización, productividad, competitividad y formalización del negocio.

Claró- Empresas

Ofrecemos soluciones integrales para clientes corporativos, que van desde conectividad móvil e internet hasta servicios de ciberseguridad, infraestructura TI, nube y herramientas de comunicación y colaboración.

Nuestro objetivo es ayudar a las empresas a optimizar sus operaciones y crecer en un entorno digital en constante evolución.





Sobre Claro

Portafolio de productos por segmentos del mercado

Claró- Personas	Claró- Negocios	Claró- Empresas
Producto móvil		
Móvil Prepago <ul style="list-style-type: none"> • Prepago Chévere Móvil Postpago <ul style="list-style-type: none"> • Planes Max • Equipo + Plan VIP • Cobertura Internacional Internet Móvil <ul style="list-style-type: none"> • Planes OLO 	Voz + Datos Planes <ul style="list-style-type: none"> • Planes Max Negocios • Planes Max Negocios Ilimitados Banda Ancha Móvil <ul style="list-style-type: none"> • Planes Internet OLO Negocios 	Voz+Datos <ul style="list-style-type: none"> • Planes Max Negocios • Planes Max Negocios Ilimitados • Plan Negocio Exacto Banda Ancha Móvil <ul style="list-style-type: none"> • Planes Internet OLO Negocios Soluciones <ul style="list-style-type: none"> • Planes M2M+ALV • Planes M2M+POS • Planes M2M+Telemetría
<ul style="list-style-type: none"> • Roaming: Brindamos conectividad (llamadas, mensajes, internet) fuera del Perú gracias a convenios con operadores internacionales. 		

Claró- Personas		
Claro Hogar		
Internet <ul style="list-style-type: none"> • Alámbrico • Inalámbrico 	Telefonía fija <ul style="list-style-type: none"> • Alámbrica • Inalámbrica 	Televisión <ul style="list-style-type: none"> • TV Paga • IP-TV • TV Satelital
Los servicios pueden combinarse: <ul style="list-style-type: none"> • Planes Hogar 1, 2, 3 Play Dependiendo del plan incluyen: <ul style="list-style-type: none"> • Paramount+ • Claro Video • Lima1Max 		





Sobre Claro

Claro- Negocios

Claro- Empresas

Producto fijo

Claro Empresas Digital

- HFC (Cable Coaxial)
- FTTH (Fibra Óptica)

Dependiendo del plan, incluyen:

- Claro drive
- Claro Backup
- Claro Seguridad
- Tienda Virtual
- Facturación electrónica
- Office 365
- Correo Empresas

Internet

- Internet Corporativo
- Internet VSAT

Red

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

Telefonía

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

Claro Empresas Digital

- C.E.D. HFC (Cable Coaxial)
- C.E.D. FTTH (Fibra Óptica)

Claro TV Satelital

- TV Satelital

Claro- Negocios

Claro- Empresas

Producto cloud

Infraestructura

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

Presencia Web

- Tienda virtual

Colaboración

- Claro drive Negocio
- Microsoft 365
- Google Workspace
- Correo Empresas
- Conferencia Web Empresas

Seguridad

- Claro Backup
- Seguridad Empresas

Aplicaciones

- Factura Electrónica Web





Sobre Claro

Claro⁺
Personas

Claro⁺
Negocios

Beneficios Exclusivos

Claro Club: Programa de beneficios exclusivos para clientes que les permite acceder a descuentos en comida, hoteles, deportes y otros.

Solo para el segmento personas, aplica la acumulación de puntos para canje de equipos.

Full Claro

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

Claro Video

Ofrecemos una atractiva oferta de películas y series.

Paramount

Ofrece entretenimiento con series originales y exclusivas.

Claro Drive

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

Claro Música

Plataforma para escuchar y descargar música.



Sobre Claro

 Personas	 Negocios	 Empresas
Servicios Adicionales	Producto gestionado	
<p>Protección móvil</p> <p>Rescatel</p> <p>Otros SVA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juegos: Abarca todo tipo de actividades lúdicas diseñadas para entretener al usuario. • Aprendizaje: Destinada a adquirir nuevos conocimientos en diferentes materias educativas. • Seguridad y proyección: Orientados a ofrecer protección digital y asistencia al usuario. • Infantil: Dedicada a contenidos lúdicos y educativos diseñados especialmente para niños. • Salud y bienestar: Abarca todo lo relacionado con el cuidado físico y autoconocimiento para el usuario. • Deportes: Abarca el seguimiento de eventos deportivos en tiempo real. • Musical: Orientada a todo contenido de distribución musical. • Otros: Dedicado a contenidos de entretenimiento. 	<p>Seguridad Perimetral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad Administrada • Seguridad Administrada AntiSpam • Seguridad Administrada SandBox <p>Cyber Cloud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad Administrada Virtual • Protección Anti DDoS. • SASE <p>Ciberinteligencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inteligencia de amenazas • Rastreo Dark Web • Seguridad MDR • EndPoint Security • Seguridad EDR • Seguridad Administrada EndPoint 	<p>Tráfico de Red</p> <ul style="list-style-type: none"> • SD-WAN Gestionada • Gestión de Aplicaciones <p>Infraestructura TI</p> <ul style="list-style-type: none"> • LAN Gestionada • WI-FI Gestionado <p>Comunicación y colaboración</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hosted IP PBX • PBX Gestionada • Comunicaciones Unificadas por Cisco • Claro Contact



1.2 Certificaciones, reconocimientos y asociaciones

Nos comprometemos con brindar servicios de alta calidad y confiables, poniendo énfasis en la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores. Para ello, contamos con cuatro sistemas certificados de gestión en áreas

clave como calidad, seguridad de la información, salud y seguridad en el trabajo, así como medidas de anticorrupción, para garantizar la excelencia en todas nuestras actividades.

Certificación	Descripción
Calidad	
ISO 9001	Desde el 2018, contamos con esta certificación que nos ha permitido establecer un sistema de gestión de calidad que asegure la excelencia en nuestras operaciones de red fija. Este estándar evidencia nuestro compromiso con la mejora continua, la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa, promoviendo un entorno de trabajo más efectivo y colaborativo.
Ética y cumplimiento	
ISO 37001	En 2024 hemos concluido la primera auditoría de seguimiento, manteniendo y reafirmando así nuestro compromiso contra el soborno y la corrupción y, también, reflejando nuestra dedicación por promover la ética y transparencia en el sector.
Seguridad de la información	
ISO 27001	En 2024 mantuvimos la certificación con la finalidad de salvaguardar la información de nuestros procesos empresariales y adoptar medidas de seguridad de la información, ciberseguridad y privacidad conforme a la normativa actual y los requisitos establecidos en dicho estándar.
Seguridad y Salud en el Trabajo	
ISO 45001	En 2024 mantuvimos la certificación a través de una auditoría de seguimiento, en el cuál obtuvimos cero no conformidades. Esto refleja nuestro compromiso con la seguridad, bienestar y salud de los colaboradores, así como una cultura preventiva sólida y una gestión eficaz de los procesos.





→ Contribuimos a los objetivos de sostenibilidad a través de América Móvil, subsidiaria a la que pertenecemos y está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2016. En 2024, obtuvimos los siguientes reconocimientos:



Por octavo año consecutivo, obtuvimos el Distintivo Empresa con Gestión Sostenible (EGS), otorgado por Perú Sostenible. El DEGS evalúa la gestión empresarial sobre aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG).

Ocupamos el puesto 32 en el ranking Merco Empresas.

Ocupamos el puesto 47 del ranking Merco Responsabilidad ESG.

Ocupamos el puesto 23 en el ranking Merco Talento.

Recibimos la 1ra y 2da estrella otorgada por la plataforma Huella de Carbono Perú del Ministerio del Ambiente, tras medir y verificar las emisiones del 2023.

Asociaciones gremiales a las que pertenecemos

(GRI 2-28)



Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)



Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEXPERÚ)



Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)



Asociación GSMA



Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)



Líderes impulsando un desarrollo sostenible



Perú Sostenible



Observatorio de Sostenibilidad Social del Ministerio de Transportes y Comunicaciones





1.3 Enfoque de **sostenibilidad**

(GRI 2-25)

Aplicamos, a nivel local, la Estrategia de Sostenibilidad Corporativa del Grupo América Móvil, alineada con nuestra visión y el análisis de materialidad actualizado. Incorporamos nueve temas clave definidos por nuestros grupos de interés, establecimos metas a largo plazo y ejecutamos iniciativas corporativas para contribuir al desarrollo económico, social y cultural de la región. Asimismo, nuestra gestión de sostenibilidad está alineada con el Pacto Mundial y los ODS.

→ **Pilares de sostenibilidad de América Móvil**

Haciendo posible un **mejor entorno empresarial**

La ética y la integridad rigen nuestro actuar diario, en la operación y con nuestra cadena de valor, para honrar la confianza que han depositado nuestros grupos de interés en nosotros.

Haciendo posible una **mejor sociedad**

A través de la conectividad, promovemos el desarrollo económico y la inclusión, contribuyendo a combatir la pobreza y a generar mayores oportunidades en la región.

Haciendo posible un **mejor lugar de trabajo**

Nuestra experiencia del cliente y el éxito de nuestro negocio, se basan en atraer, desarrollar y retener al mejor talento. Por ello, fomentamos el crecimiento en un entorno laboral favorable.

Haciendo posible un **mejor planeta**

Minimizamos nuestra huella ambiental y contribuimos a evitar las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestros clientes a través de servicios de conectividad y soluciones digitales.

→ **Políticas corporativas**

(GRI 2-23)

Estas directrices guían nuestras acciones en función a nuestros objetivos estratégicos.¹⁴

Políticas Corporativas¹⁵

Acceso

Política de Privacidad y Protección de Datos Personales

[LINK](#)

Política de Sostenibilidad

[LINK](#)

Código de Ética

[LINK](#)

Código de Ética para Proveedores

[LINK](#)

Protocolo de Debida Diligencia a Terceros

[LINK](#)

Política de Conflicto de Interés

[LINK](#)

Política Anticorrupción

[LINK](#)

Política Ambiental

[LINK](#)

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

[LINK](#)

Política de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual Claro Perú

[LINK](#)

Política de Igualdad y Respeto

[LINK](#)

Política de Derechos Humanos¹⁶

[LINK](#)

Política de Compras

[LINK](#)

Política de Donativos

[LINK](#)

Política de Patrocinios

[LINK](#)

Política de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo

[LINK](#)

Política de Privacidad y Protección de Datos Personales

[LINK](#)

Política de Regalos, Gastos de Entretenimiento y Hospitalidad

[LINK](#)

¹⁴ Estos compromisos refuerzan nuestras actividades hacia las mejores prácticas en integridad, permitiéndonos evaluar y reducir constantemente los impactos en las comunidades, nuestro equipo humano, el medio ambiente y nuestra gobernanza.

¹⁵ Se incluyen políticas de América Móvil y Claro Perú.

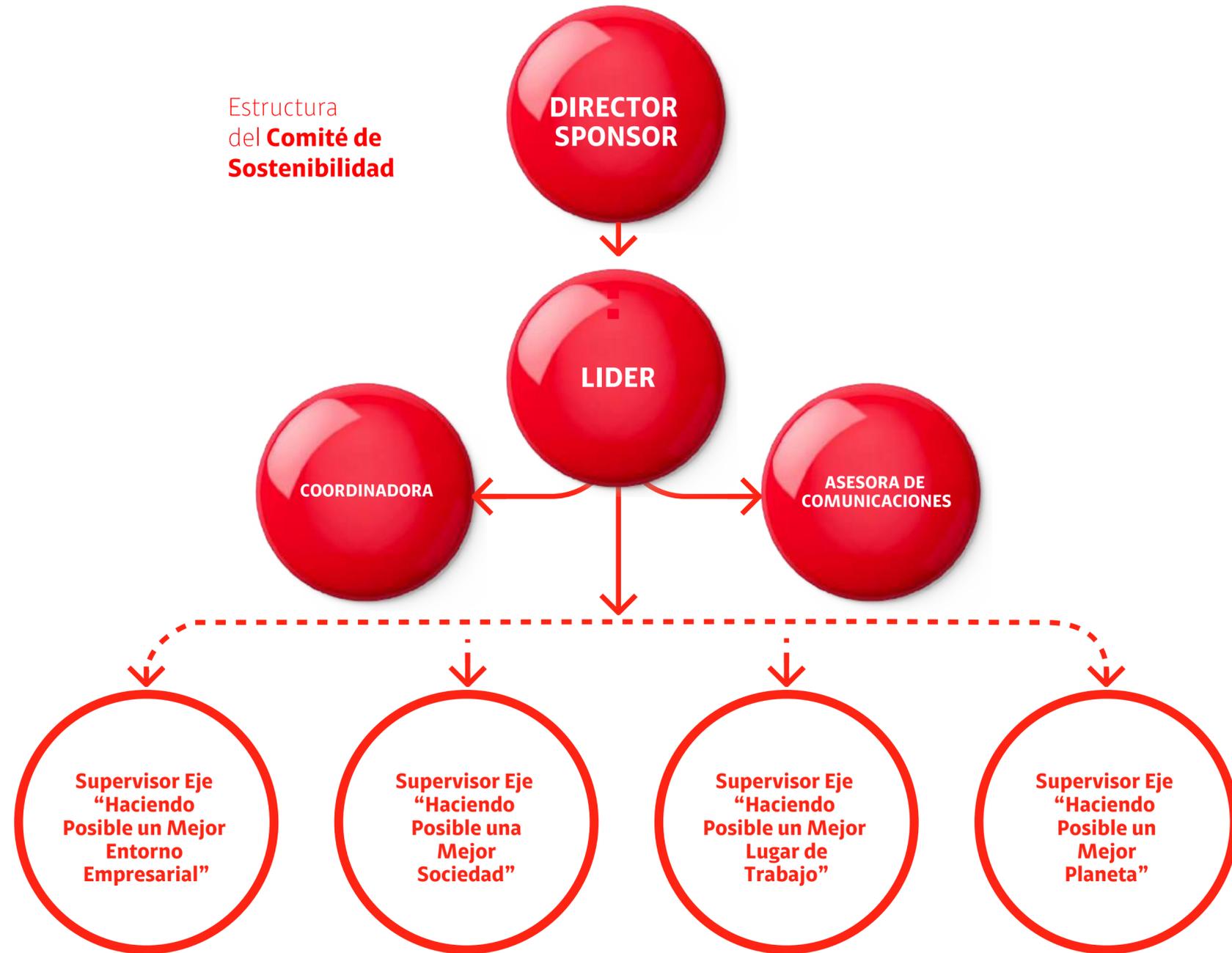
¹⁶ Para ver detalle de la Gestión de los asuntos relacionados con Derechos Humanos, se puede ver el Anexo N°1



Comité de sostenibilidad

Nuestro Comité vela por el cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios y corporativos en la materia, y promueve una cultura de sostenibilidad dentro y fuera de la organización. Opera bajo la Política de Sostenibilidad, alineada con la estrategia del Grupo América Móvil y los principios globales suscritos. Se relaciona con todas las áreas de la empresa para difundir información, validar respuestas institucionales y dar seguimiento a proyectos, asegurando responsables, indicadores clave y avances. Así, impulsa la integración efectiva de la sostenibilidad en toda la compañía.

Estructura del **Comité de Sostenibilidad**





Diálogo con grupos de interés

(GRI 2-29)

Nuestro enfoque de relacionamiento con grupos de interés es bidireccional: consideramos tanto los impactos e intereses de nuestros grupos de interés hacia nosotros, y viceversa. Esto facilita una comunicación efectiva, el reconocimiento de necesidades compartidas y la colaboración en soluciones.

En 2024, continuamos con nuestro proceso de diálogo, iniciado con entrevistas a directivos para definir grupos de interés, impactos y temas clave. Posteriormente, realizamos grupos focales, entrevistas y encuestas digitales con ocho grupos identificados. El grupo de accionistas no fue incluido, ya que América Móvil es nuestro único accionista y sus intereses están integrados en nuestra estrategia de negocio.

Métodos de consulta utilizados

Grupo de interés	Subgrupo	Herramienta		
		Grupo focal	Entrevista	Encuesta en línea
Colaboradores	Área Técnica Área Comercial Área Administrativa	●		
Proveedores	Contratistas	●		
Sociedad Civil y Comunidad	Asociación de consumidores (ASPEC)		●	
Gobierno	Ministerio del Ambiente Ministerio de Transportes y Comunicaciones		●	
Sector telecomunicaciones	Gremio - Asociación para el Fomento de la Infraestructura (AFIN)		●	
Socios comerciales	Distribuidores Call centers			● ●
Clientes	Clientes corporativos			●
Medios de comunicación y líderes de opinión	Medios de comunicación y líderes de opinión			●

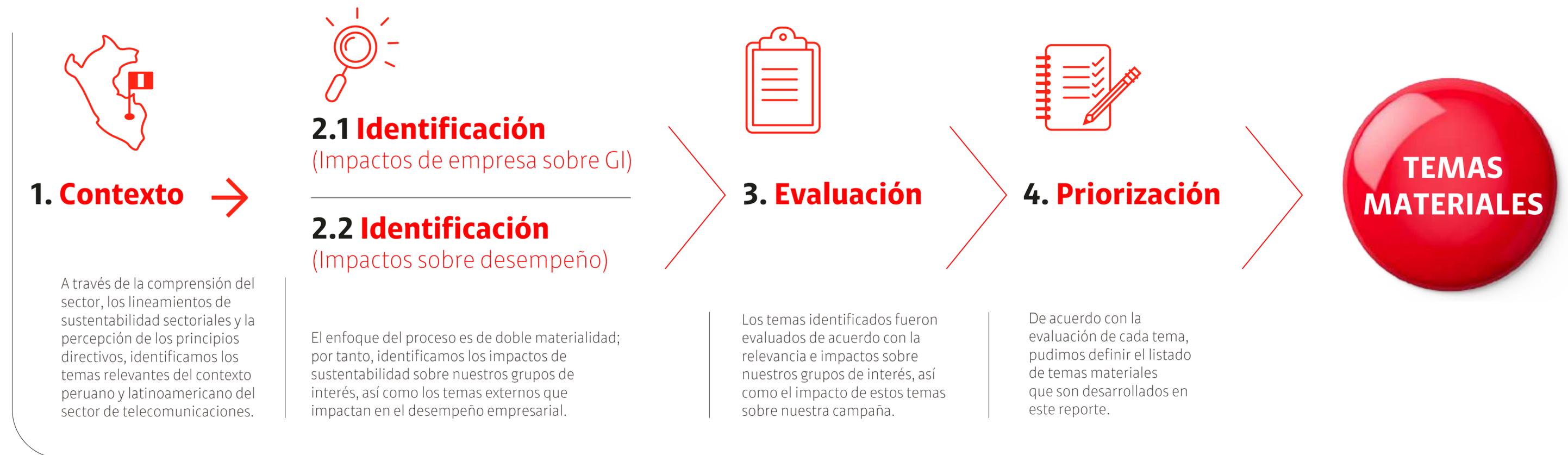




Proceso de determinación de los temas materiales

Los temas materiales representan los aspectos económicos, sociales y ambientales más relevantes tanto para nosotros como para nuestros grupos de interés. El punto de partida para la elaboración de este reporte es, precisamente, la identificación y priorización de los temas materiales, que se desarrolla según las siguientes etapas:

(GRI 3-1)





Temas materiales¹⁷

(GRI 3-2)

- Temas económicos
- Temas ambientales
- Temas sociales

Expansión de la red	Experiencia y satisfacción de los usuarios	Transformación Digital	Cumplimiento regulatorio y prevención de sanciones
Ciberseguridad	Protección de la privacidad	Lucha contra la corrupción	Desarrollo de la cadena de suministro
Ética en el negocio	Ecoeficiencia y circularidad	Diversidad e inclusión	Salud y seguridad de los colaboradores
Capacitación y desarrollo	Atracción y retención del talento	Derechos Humanos	Apoyo a la comunidad

¹⁷ La descripción de cada tema y su alcance se encuentra en cada capítulo de este reporte.



Mejor Entorno
Empresarial

2.

HACIENDO
POSIBLE UN
**MEJOR ENTORNO
EMPRESARIAL**





Mejor Entorno
Empresarial

CAPÍTULO II

Objetivos, metas y progreso trazados en el Plan de Sostenibilidad 2024

Leyenda

● Progreso ○--- Meta



OBJETIVO
Minimizar los riesgos asociados a corrupción en la cadena de valor de Claro

100%

100%

Resultado clave

Aprobar la Primera Auditoría de Seguimiento ISO 37001.

100%

100%

Resultado clave

Cumplir con Plan de sensibilización o capacitación en medidas contra corrupción y el soborno a colaboradores.

150%

OBJETIVO
Ser líderes en la industria en calificaciones de Protección de Datos Personales

100%

Resultado clave

Implementar el plan de mejoras relacionado a protección de datos personales.

OBJETIVO
Asegurar que la gestión de proveedores, contratistas y socios comerciales y operativos se realice bajo criterios ESG

72

70%

Resultado clave

Evaluar a 70 proveedores en materia de debida diligencia.



Mejor Entorno
Empresarial

HITOS EN EL 2024

- **El 100% de los nuevos colaboradores** firmaron el Código de Ética y fueron informados sobre la Política Anticorrupción.

- **90% de los trabajadores** completaron la Declaración Jurada de Conflicto de Interés.

Ciberseguridad y privacidad de la información

- Mantuvimos la **certificación ISO 27001:2022.**¹⁸

- **96.7 % de personal capacitado** en temas de concientización de seguridad de la información.

Gestión de la cadena de abastecimiento

- **Realizamos el proceso de debida diligencia a 72 proveedores críticos**, lo que representa un 71.4% más respecto al año 2023 (42).

- Se difundió el **Nuevo Código de Ética de Proveedores al 100% de proveedores.**

¹⁸ En el 2024, se mantuvo y amplió el alcance de la certificación ISO 27001:2022 al certificar el proceso de la gestión de incidencias en el Centro de Operación de Seguridad Corporativo (SISOC).



Mejor Entorno
Empresarial

RETOS AL 2025

- Realizar la Segunda Auditoría de Seguimiento con el fin de **fortalecer la recertificación de la ISO 37001**.
- **Ampliar el alcance de nuestro Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001)**, a otras áreas que participan o vienen realizando ventas a clientes de entidades públicas.
- **Capacitación sobre la ISO 37001 y el Programa de Integridad y Cumplimiento** enfocado en prevenir la corrupción a la totalidad del personal de Claro.

Ciberseguridad y privacidad de la información

- **Ampliar el alcance de la certificación ISO 27001:2022 en referencia al proceso de Gestión de incidentes Data Center Tier III**, lo que nos permitirá tener una ventaja competitiva respecto a los servicios brindados a los clientes del mercado corporativo.
- **Implementar la georredundancia de la central de monitoreo del SOC** (*Security Operations Center*).
- **Implementar un Sistema de Governance, Risk, and Compliance (GRC) Fase 1** para todas las aplicaciones de Claro.

Cobertura e impacto en comunidad

- **Identificar y categorizar las compras sostenibles** haciendo uso de herramientas tecnológicas (SRSAP).
- **Aplicar la debida diligencia en la homologación SAP**, requisito previo para el ingreso de nuevos proveedores.
- **Realizar el proceso de debida diligencia a más de 100 proveedores**, lo que representará un incremento de al menos 30% en comparación al 2024.



Mejor Entorno
Empresarial

2.1 Gobierno corporativo

Contamos con un Código de Buen Gobierno Corporativo que establece una serie de principios rectores orientados a fomentar prácticas de gestión ejemplares, así como la divulgación de información y transparencia adecuadas. Su propósito fundamental es asegurar que la empresa se administre de manera responsable, ética y sostenible, protegiendo los intereses de los accionistas y fortaleciendo la confianza y credibilidad del mercado.

Además, como parte de nuestro buen gobierno corporativo, nos aseguramos de

abordar un enfoque de gestión de riesgos de manera efectiva y responsable. Esto implica identificar y evaluar los riesgos clave para la empresa, estableciendo medidas adecuadas para mitigarlos, monitorearlos y revisarlos regularmente en el proceso de gestión de riesgos.

En 2024, nuestro órgano de gobierno corporativo estuvo compuesto por 5 Directores¹⁹, quienes lideraron la supervisión y dirección estratégica de Claro Perú. Cabe mencionar que 4 de ellos cuentan con experiencia en el sector.

Miembros en el directorio según su rol

Tipos de miembros en el directorio	2022	2023	2024
Miembros totales	5	5	5
Miembros independientes	4	4	4
Miembros ejecutivos	1	1	1
Otros miembros no ejecutivos	0	0	0



¹⁹ Para ver detalle de los criterios de selección de los miembros del Directorio, ver Anexo N°2. Asimismo, para ver el detalle de la evaluación y compensación de los miembros del Directorio, ver Anexo N°3

2.2 Comportamiento ético y lucha contra la corrupción

(GRI 3-3)²⁰

Nuestro sistema de gestión se sustenta en principios de ética empresarial y buen gobierno corporativo, orientados a una operación íntegra y transparente. Estos lineamientos se consolidan en nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento, que reúne políticas internas clave e instrumentos²¹ para fortalecer nuestras medidas anticorrupción y promover una cultura ética en todos los niveles de la organización.

Estos fomentan la transparencia, la rendición de cuentas y la protección de los intereses de nuestros *stakeholders*, reforzando la confianza de clientes, accionistas y la sociedad en general. Entre ellas destacan:

Código de ética

Código de Ética para Proveedores

Política de Compras

Política de Patrocinios

Política de Donativos

Política de Anticorrupción

Política de Conflicto de Interés

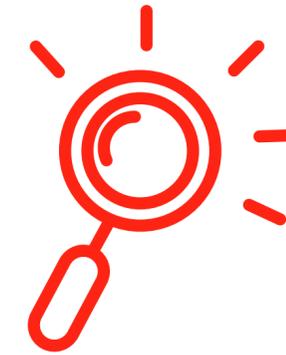
Protocolo de Debida Diligencia a Terceros

Protocolo de Operación del Comité de Ética y Gestión de Denuncias

Política de Regalos, Gastos de Entretenimiento y Hospitalidad



Mejor Entorno Empresarial



En 2024, hemos concluido la primera auditoría de seguimiento en la ISO 37001; reafirmando con ello, nuestro compromiso con la integridad y la lucha contra la corrupción.

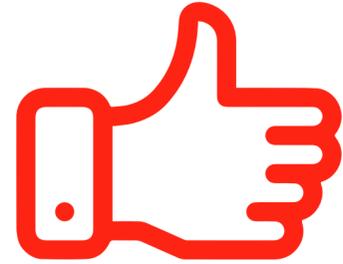
²⁰ Nuestro Oficial de Cumplimiento local juega un rol especial en la implementación, gestión y revisión de estas políticas, así como en la supervisión del cumplimiento de la certificación ISO 37001 en Gestión Antisoborno. Este Oficial es responsable de monitorear y evaluar el cumplimiento del Programa de Integridad y Cumplimiento, proporcionando capacitación continua al personal y asegurando que se tomen medidas correctivas cuando sea necesario. Además, trabaja en coordinación con la alta dirección para

garantizar que todos los procesos y operaciones cumplan con los más altos estándares de integridad y transparencia que ha dispuesto la casa matriz.

²¹ La infracción al Código de Ética, a las políticas internas o a la legislación aplicable en materia de anticorrupción se maneja a nivel corporativo y puede conllevar sanciones laborales, civiles y penales, que van desde multas hasta penas de prisión, siendo aplicables tanto a nivel individual como a nivel corporativo.



Mejor Entorno
Empresarial



Programa de Integridad y Cumplimiento

Nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento tiene como marco principal nuestro Código de Ética²², el cual fue diseñado tomando como base las leyes pertinentes, acuerdos internacionales y buenas prácticas.²³



→ Código de Ética y Política Anticorrupción

Este código representa nuestros valores fundamentales que definen claramente el comportamiento esperado de colaboradores y representantes de Claro Perú, así como de terceros vinculados a nuestra empresa.

Además del Código de Ética, contamos con una Política Anticorrupción, diseñada para prevenir, detectar y responder de forma efectiva a cualquier intento de soborno o acto corrupto en nuestras operaciones. Esta política se encuentra alineada con los principios de la norma ISO 37001 y ha sido adaptada al contexto nacional mediante un Capítulo Perú, el cual incorpora disposiciones específicas vinculadas a la evaluación permanente del Sistema de Gestión Antisoborno, la independencia y autonomía de la función antisoborno y la obligación de cumplir los requisitos de la ISO 37001. Dicho

capítulo refuerza nuestro compromiso con los estándares éticos más exigentes, consolidando mecanismos de control y supervisión para garantizar interacciones íntegras con entidades públicas y privadas, así como con terceros vinculados.

Por ello, la transparencia y la rendición de cuentas ocupan un lugar destacado en nuestras prácticas de gestión de riesgos y permiten que nuestras acciones se rijan por los más altos estándares éticos y que estemos siempre preparados para asumir la responsabilidad de nuestras decisiones. Somos conscientes de la dificultad de prever todas las situaciones que puedan surgir, por lo que nuestro Código actúa como una herramienta para tomar decisiones éticas y nos brinda recursos para resolver cualquier duda que podamos tener.

(GRI 205-2) (GRI 205-3)

	2022	2023	2024
Capacitación sobre el Código de Ética (colaboradores)	99%	99%	99%
Firma del Código de Ética (nuevos colaboradores)	100%	100%	100%
Firma de Código de Ética (nuevos proveedores y terceros)	100%	100%	100%
Recibieron información sobre la Política Anticorrupción y otros ²⁴ (colaboradores)	100%	100%	100%

²² Además del Código de Ética, nuestro programa incluye la Política Anticorrupción, la Política de Donativos, la Política de Patrocinios, la Política de Regalos, Gastos de Entrenamiento y Hospitalidad, la Política de Compras, y la Política de Conflicto de Interés. Para ver más detalle sobre cada política, ver el Anexo N°4

²³ Para ver cuáles son los aspectos que aborda el Programa de Integridad y Cumplimiento, ver Anexo N° 5

²⁴ Código de Ética, Política de Regalos, Política de Donativos, Política de Patrocinios, Reglamento Interno de Trabajo, entre otros.



Mejor Entorno
Empresarial

Por otro lado, todos los colaboradores tienen acceso a un Micrositio de Cumplimiento personalizado, un espacio virtual personal al que se accede con un usuario y contraseña, donde pueden consultar las políticas y capacitaciones, así como los formularios de capacitación del Programa de Integridad y Cumplimiento. Estas actividades se refuerzan con campañas comunicacionales periódicas a todos los colaboradores.

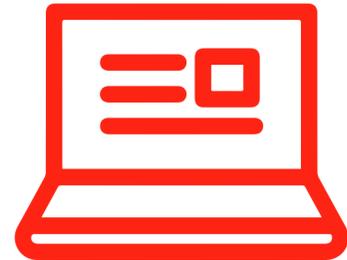


(GRI 415-1) ²⁵

Uno de los riesgos que monitoreamos de forma continua es la interacción con servidores públicos, dada la naturaleza de nuestras operaciones. Nuestras políticas establecen lineamientos claros para estas relaciones, con el fin de evitar incumplimientos o riesgos de corrupción.

Compartimos estas políticas mediante enlaces de descarga y, cada año, se envía el Código de Ética y la Política Anticorrupción a nuestros proveedores. En estos documentos reafirmamos nuestro compromiso de no participar en procesos con indicios de corrupción y de responder de forma oportuna y transparente a las autoridades.

²⁵ América Móvil establece la restricción expresa de realizar contratos, en su nombre o representación, con cualquier entidad que represente un riesgo de soborno o corrupción, incluyendo distribuidores, representantes, asesores y otros. En línea con ello, no están permitidos los pagos por concepto de regalos, entretenimiento u hospitalidad a funcionarios públicos o sus familiares, así como los denominados "pagos de facilitación" ni las donaciones o aportes a causas políticas utilizando recursos de Claro Perú o actuando en nombre de América Móvil. Solo se permiten donaciones personales, siempre que se realicen conforme a las leyes locales aplicables. En 2024, no realizamos ningún tipo de contribución a partidos políticos, campañas electorales ni actividades de naturaleza similar.



Mecanismo de denuncia y reparación²⁶

(GRI 2-16) (GRI 2-25) (GRI 2-26)

Contamos con el Portal de Denuncias, mediante el cual todos nuestros colaboradores y terceros tienen la posibilidad de reportar de manera anónima y confidencial cualquier infracción²⁷ al Código de Ética y/o a las políticas que conforman el Programa de Integridad y Cumplimiento de la compañía.

Todas las denuncias recibidas a través del portal son revisadas por el Comité de Ética, conformado por directores de las principales áreas de la empresa y el Oficial de Cumplimiento, quienes sesionan de manera periódica para asegurar un análisis objetivo, imparcial y especializado. Este comité tiene plena autonomía para tomar decisiones, incluyendo la imposición de sanciones, sin depender jerárquicamente de ninguna otra instancia.

²⁶ Todas las medidas implementadas están regidas por nuestro Protocolo de Operación para Comités de Ética y Gestión de Denuncias, que establece pautas generales para todas las subsidiarias de América Móvil, asegurando una adecuada operación de los Comités de Ética y la atención de posibles violaciones al Código de Ética. Esto incluye la gestión de denuncias recibidas a través del Portal de Denuncias o detectadas como incidentes, con los detalles técnicos del portal delineados en el Manual de Usuario y Gestión del Portal de Denuncias.

²⁷ Abarca desde conflictos de interés hasta prácticas anticompetitivas y violaciones de los derechos humanos

Asimismo, contamos con un administrador del Portal de Denuncias, cuya gestión es permanentemente auditada por la Oficialía de Cumplimiento Corporativa, con el objetivo de verificar que todos los cierres de denuncias cuenten con la debida documentación de respaldo. Esto incluye la correcta acreditación de sanciones, medidas correctivas adoptadas y la implementación de planes de tratamiento de riesgo, cuando corresponda. Desde el año 2024, el portal ha incorporado una nueva funcionalidad que permite a los denunciantes clasificar los reportes bajo las categorías específicas de “anticorrupción” y “soborno”, reforzando así nuestro enfoque preventivo y alineamiento con el Sistema de Gestión Antisoborno.

Link:
<https://denuncias.americamovil.com/>



Mejor Entorno Empresarial



Nos aseguramos de comunicar, de forma proactiva y regular, a nuestros grupos de interés, la disponibilidad de nuestro canal de denuncia a través de diversos medios como comunicados, correos electrónicos, página web y publicaciones.



Para facilitar el acceso al sistema, el canal ofrece un punto de contacto, que puede ser un correo electrónico, un número de teléfono u otro medio adecuado.



Mejor Entorno
Empresarial



Cumplimiento

((GRI 3-3)²⁸ (GRI 2-27) (GRI 206-1) (SASB TC-TL- 520)

El cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables en el ámbito de las telecomunicaciones y otras áreas relevantes para la empresa, parte de nuestro programa de Integridad y Cumplimiento, el cual establece el marco de gobernanza ética para los trabajadores mediante un conjunto de políticas internas y directrices. Sin embargo, el cumplimiento regulatorio se fortalece además con otras políticas clave como:

- Política de Privacidad y Protección de Datos Personales
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Política de Prevención de Lavado de Dinero
- Política Ambiental
- Política de Derechos Humanos
- Política de Igualdad y Respeto

- Lineamientos de Relacionamiento con Audiencias Clave
- Política de Compras
- Política de Impuestos, entre otras

Estas políticas en conjunto promueven una cultura ética y de legalidad en todos los niveles de la organización, asegurando que nuestras operaciones se alineen con los estándares legales y normativos.

Asimismo, hemos establecido una serie de procesos de monitoreo y control a fin de garantizar que estos estándares se cumplan de manera consistente en todas las áreas y niveles de la organización:

²⁸ La Dirección Legal, la Dirección Regulatoria y la Oficialía de Cumplimiento son, según sus competencias, las encargadas de velar por el cumplimiento regulatorio y la prevención de riesgos o sanciones vinculadas.



Mejor Entorno
Empresarial



En Claro Perú establecemos el concepto de “incumplimiento significativo” como aquellas contingencias cuyo valor sea igual o superior a los 500 mil dólares, así como aquellas que, independientemente de su valor monetario, puedan impactar la continuidad operativa del negocio. Ejemplos de estas últimas pueden ser la pérdida de licencias, permisos de operación, concesiones u otros eventos similares.

- La declaración de Conflicto de Interés de los colaboradores.
- La incorporación de las cláusulas de Anticorrupción y Lavado de Activos en los contratos de trabajo.
- La firma de adendas en sus contratos de trabajo y compromisos antisoborno por las áreas de Compras y Sector Gobierno.
- La implementación de un proceso de Debida Diligencia para nuevos colaboradores donde se completan documentos como la Declaración de Conflicto de Interés.
- La implementación de un proceso de Debida Diligencia para aquellos casos de ascensos y traslados de colaboradores en las áreas cuyos procesos son materia de certificación.
- La declaración de que no cuentan con antecedentes penales, policiales ni judiciales; otorgando autorización para que América Móvil pueda hacer la verificación correspondiente.
- Capacitaciones anuales sobre la ISO 37001.
- Comunicaciones internas por correo electrónico y la intranet de Claro.

Por otro lado, en línea con nuestro enfoque preventivo de cumplimiento normativo, se han elaborado lineamientos internos de revisión legal de iniciativas publicitarias que son actualizados constantemente y que son seguidos, no solo por nuestra área legal sino por todas las áreas comerciales que intervienen en la creación y diseño de productos y estrategias publicitarias.

Para ello, garantizamos el acceso a información clara y completa que permita a los usuarios tomar decisiones informadas. Asimismo, realizamos un monitoreo constante de la publicidad de nuestros competidores advirtiéndoles que la comunicación publicitaria que reciben los usuarios esté basada en información veraz, actual y objetiva.

Brindamos capacitación continua al personal en materia de cumplimiento y colaboramos estrechamente con las autoridades competentes para garantizar el cumplimiento de las leyes y evitar posibles sanciones. En 2024, se han ejecutado 12 capacitaciones para mantener a nuestras áreas comerciales actualizadas en relación a la normativa de publicidad y competencia desleal.

(GRI 2-4)

En el marco de las fiscalizaciones periódicas realizadas por los entes reguladores, en 2024 Claro Perú cumplió con el pago de 7MM de soles a Pronatel, correspondientes al ejercicio 2015. De este monto, el 30% corresponde al aporte regularizado, más del 50% a intereses acumulados durante diez años, y el 13% a la multa. El aporte regularizado corresponde a la inclusión de los ingresos facturados y recaudados por los servicios de redes privadas virtuales en la base imponible utilizada para el cálculo del aporte a Pronatel (anteriormente FITEL).



Mejor Entorno
Empresarial

2.3 Ciberseguridad y protección de datos

(GRI 3-3)²⁹

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), evaluado anualmente por el Corporativo, busca mantener un alto nivel de madurez, para ello contamos con políticas como:

- Política de Seguridad de la Información.³⁰
- Procedimiento de atención de Derechos ARCO.
- Portal de Denuncias de América Móvil.

Y, también desarrollamos acciones como:

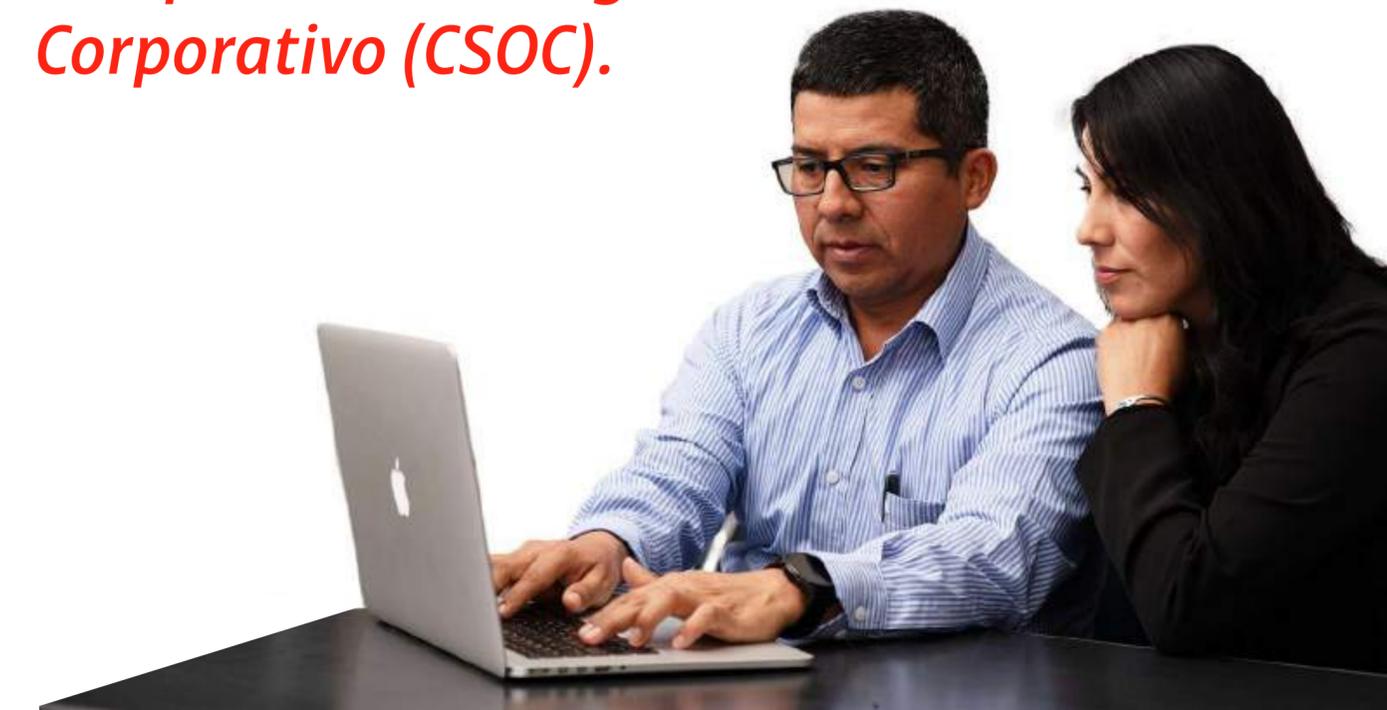
- **Protección de datos:** Nos aseguramos de tratar los datos personales de nuestros clientes para fines legítimos, informados y/o autorizados por ellos, priorizando tanto la adopción de medidas de seguridad como la atención responsable de solicitudes y/o reclamos, en cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

- **Ciberseguridad:** Realizamos evaluaciones periódicas de vulnerabilidad a nuestro servicio de ciberseguridad, así como programas de prevención y capacitación de los colaboradores para poder gestionar potenciales riesgos como *malware*, *phishing*, entre otros. En cuanto a la gestión de riesgos de ciberseguridad³¹, realizamos análisis de riesgos dos veces al año en nuestros procesos certificados de Facturación Electrónica y Ciberseguridad Empresarial, según la norma ISO/IEC 27001:2022, incluyendo controles para cumplir con la privacidad de la información.

Adicionalmente, nos aseguramos de brindar capacitación constante a nuestros colaboradores sobre dichos instrumentos de gestión para asegurar la correcta implementación de las medidas técnicas para proteger la información confidencial de nuestros clientes.



En 2024, mantuvimos la certificación ISO 27001:2022 basada en gestión de riesgos, lo que nos permitió ampliar el alcance al proceso de gestión de incidencias a través del Centro de Operación de Seguridad Corporativo (CSOC).



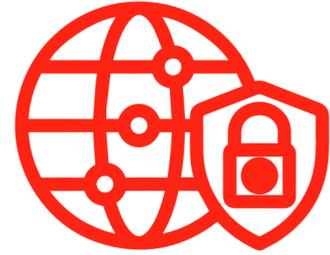
²⁹ El área de Auditoría y Control Interno es la encargada de velar por el cumplimiento de este tema material.

³⁰ Para ver el detalle de los compromisos de la Política de Seguridad de la Información, se puede ver el Anexo N° 6

³¹ Debido a nuestra actividad, empresas como la nuestra nos enfrentamos a riesgos como robo de datos, ciberataques y vulnerabilidades en la seguridad de la información.



Mejor Entorno
Empresarial



Resultados en ciberseguridad y protección de datos 2024

(SASB-TC-TL- 230) (SASB TC-TL-220)

- Actualizamos nuestro sistema de prevención de propagación de malware, incorporando capacidades de inteligencia artificial y tecnología XDR (Extended Detection and Response), que nos permiten reducir este tipo de riesgos.
- Implementamos el sistema de NDR (Network Detection and Response), centrado en el monitoreo del tráfico de red para identificar patrones de ataque y comportamientos anómalos.
- Capacitamos al 96.7% del personal en temas de concientización de seguridad de la información, lo que representa un aumento del 1.7 puntos porcentuales respecto al año anterior (95%).
- Realizamos 5 talleres a 200 funcionarios públicos, entre personal del Ministerio Público y encargados de las investigaciones en las unidades especializadas de las regiones de Madre de Dios, Lambayeque y Lima sobre cómo hacer más eficiente el procedimiento para el requerimiento y atención de esta información.
- En cumplimiento de la normativa vigente, solo levantamos el secreto de las telecomunicaciones por orden judicial, conforme a nuestros procedimientos. En 2024, recibimos 19,321 solicitudes, de las cuales el 87,3 % fueron admitidas, como se detalla en el informe anual “Atención de requerimientos sobre levantamiento del secreto de las telecomunicaciones”.³²
- Implementamos el plan de mejoras relacionado a Protección de Datos Personales
- Logramos 6 reconocimientos asociados a actividades de Levantamiento de Secreto de Telecomunicaciones otorgadas por la Presidencia de la Junta de Fiscales de Madre de Dios, División de investigación en Secuestros y Extorsiones, y la División de Investigación de Homicidios.

³² Fuente: https://www.claro.com.pe/portal/pe/recursos_contenido/pdf/1744652187065-Informe_Anual_LST_2024.pdf



Mejor Entorno
Empresarial

Plan de Mejoras en Protección de Datos Personales:

- 1 Actualización de la Política de Privacidad para reforzar la transparencia y protección de datos personales:**
Actualizamos nuestra Política de Privacidad orientada a reforzar el cumplimiento normativo y garantizar una comunicación clara sobre nuevas finalidades de tratamiento de datos personales.
- 2 Actualización del Banco de Datos Personales de Trabajadores:**
Durante el segundo semestre de 2024, se llevó a cabo un proceso integral de revisión y actualización del Banco de Datos Personales de Trabajadores de Claro, originalmente inscrito en 2014, con el fin de reflejar con precisión los tratamientos actuales y reforzar las medidas de seguridad aplicadas.
- 3 Comunicación formal del flujo transfronterizo de datos personales del banco de clientes:**
En línea con los principios de legalidad y transparencia en el tratamiento de datos personales, Claro identificó la existencia de un flujo transfronterizo hacia México vinculado al documento de identidad y a la contraseña única de sus clientes. Frente a ello, se implementaron las acciones necesarias para formalizar dicha transferencia ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.



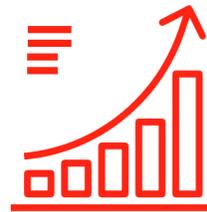


Mejor Entorno
Empresarial

→ Claro y las Telecomunicaciones al servicio de la seguridad ciudadana

Somos un aliado de las autoridades en la construcción de un Perú más seguro. A través del Levantamiento del Secreto de las Telecomunicaciones (LST), y en el marco de las leyes peruanas, colaboramos decididamente en el fortalecimiento de los sistemas de seguridad ciudadana y la investigación de delitos graves, bajo el liderazgo de la Policía Nacional del Perú y las autoridades del sistema judicial.

Resultados que impactan en la seguridad:



Atendemos una demanda en constante crecimiento:

Entre 2020 y 2024, los requerimientos de LST aumentaron 70.2%, pasando de 11,354 a 19,321 al año. En 2024, esto significó atender 1,610 solicitudes al mes, es decir, cerca de 80 solicitudes diarias.



Cuidamos la privacidad de nuestros clientes: Solo respondemos pedidos válidos, emitidos por autoridades competentes y en estricto cumplimiento de la legislación.



Somos transparentes y protegemos tus datos: Cada año publicamos de manera voluntaria en nuestra web <https://www.claro.com.pe/legal-y-regulatorio/> un Informe de Atención de Requerimientos LST, donde detallamos las solicitudes recibidas, las autoridades que las emitieron, su segmentación por materia y otros indicadores. Gracias a esta iniciativa, la ONG “Quién Defiende Tus Datos”, en alianza con la Electronic Frontier Foundation, nos reconoció como la empresa con mayor protección de datos y transparencia en el Perú.

INNOVACIÓN E INVERSIÓN
TECNOLÓGICA DE CLARO EN
LST Y GEOLOCALIZACIÓN.

Primera plataforma de geolocalización para la PNP (2015): Para cumplir con la obligación del Decreto Legislativo 1182 de atender solicitudes 24/7, diseñamos una plataforma de autogestión exclusiva para la Unidad Especializada de la PNP. Esta tecnología potenció la gestión de geolocalización de líneas de dicha unidad y luego fue adoptada por otros operadores.



Mejor Entorno
Empresarial



2.4 Gestión de la cadena de abastecimiento

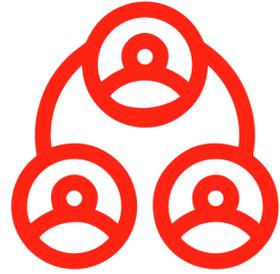
(GRI 3-3)³³

Gestionamos de manera integral nuestra cadena de suministro para garantizar eficiencia y calidad en la provisión de bienes y servicios. Para ello, evaluamos a nuestros proveedores a fin de asegurar que ellos también cumplan con altos estándares de calidad, así como que desarrollen sus actividades bajo cumplimiento del marco regulatorio y siguiendo principios éticos y transparentes.

³³ El área de Compras Generales es la encargada de poner en marcha este tema material.



Mejor Entorno
Empresarial



Gestión de proveedores

(GRI 204-1) (GRI 414-2)

Trabajamos con más de 1,300 proveedores directos; de los cuales, 157 son proveedores de bienes, 1,057 proveedores de servicio y 95 proveedores mixtos. En el 2024, continuamos apostando por generar oportunidades de trabajo y relaciones comerciales duraderas con nuestros proveedores. Como resultado, contamos con 1,212 proveedores a nivel nacional, lo que representa el 89% del total de nuestros proveedores.

Descripción por
tipo de proveedor

Desglose por tipo de proveedor	2023	2024
Número de proveedores	1,326	1,360
Número total de proveedores principales	65	67
Número de proveedores locales (nacionales)	1,180	1,212
Porcentaje de proveedores locales (nacionales)	89%	89%
Número de proveedores internacionales	146	148
Porcentaje de proveedores internacionales	11%	11%
Monto total de compras realizadas	USD 1,191'528,351	USD 1,202'478,285
Monto total de compras nacionales	USD 847'138,090	USD 818'203,954
Monto total de compras internacionales	USD 344'390,261	USD 384'274,331
Porcentaje de volumen de compras adjudicados localmente	71%	68%



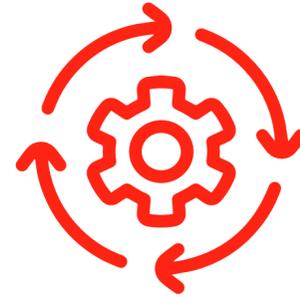
Mejor Entorno
Empresarial

(GRI 414-1)

Prestamos especial atención a gestionar adecuadamente nuestra relación con proveedores con la finalidad de asegurar la transparencia e integridad en nuestras actividades comerciales. En 2024 continuamos fortaleciendo nuestro compromiso con la integridad³⁴ y estándares éticos a través del despliegue de diversas acciones con nuestros socios comerciales para asegurar que sus operaciones se alineen con nuestros valores y normativas:

- Incorporación del Anexo de Cumplimiento Normativo en los contratos con proveedores, que nos permitió reafirmar con los nuevos proveedores su compromiso sobre aspectos centrales como corrupción, lavado de activos, medio ambiente, etc.
- Comunicación a nuestros proveedores sobre el Código de Ética para Proveedores y la Política Anticorrupción.
- Suscripción de la Declaración Jurada de Conflicto de Interés con nuevos proveedores.
- El 100% de los socios estratégicos evaluados aprobaron el Protocolo de Debida Diligencia a Terceros.

³⁴ Para ello, nos regimos por nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento que engloba políticas internas como Código de Ética, Protocolo de Debida Diligencia, Política de Conflicto de Interés, entre otros

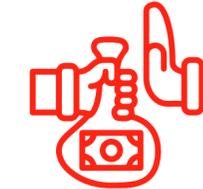


Proceso de debida diligencia a terceros

(GRI 204-1) (GRI 414-2)

La debida diligencia a terceros es fundamental para nuestro compromiso con la transparencia y la sostenibilidad, garantizando que todos nuestros socios comerciales operen bajo los mismos principios éticos y estándares de calidad que nosotros. A través de este proceso, fortalecemos la confianza con nuestros *stakeholders* y aseguramos un entorno de negocios seguro y responsable.

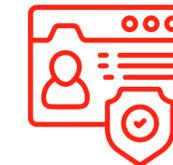
Nuestro proceso de debida diligencia a terceros, incluye aspectos ASG, ya que abarca temáticas como:



Anticorrupción



Prevención de lavado
de activos



Protección de datos
personales



Derechos
humanos



Seguridad y salud
en el trabajo



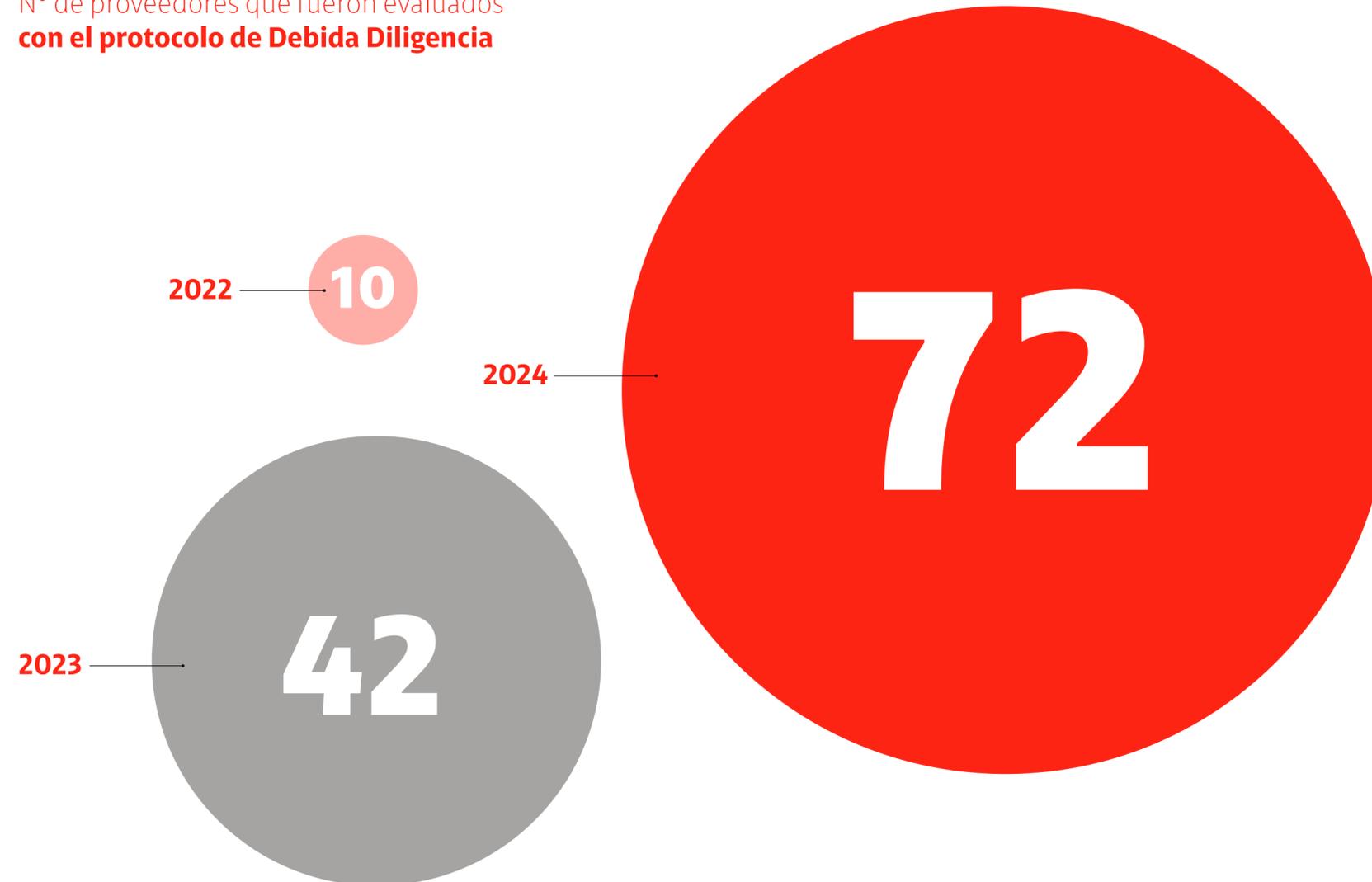
Responsabilidad
ambiental



**Mejor Entorno
Empresarial**

En 2024, superamos nuestra meta de evaluación de proveedores estratégicos, alcanzando a evaluar 70 proveedores, lo que representa un aumento de 71.4% respecto al año anterior.

N° de proveedores que fueron evaluados
con el protocolo de **Debida Diligencia**



Como parte de este proceso, y en línea con el Protocolo de Debida Diligencia implementado en Claro Perú, se establecen Planes de Tratamiento del Riesgo (PTR) para aquellos terceros que resultan con observaciones en la evaluación. Estos planes tienen como objetivo mitigar los riesgos identificados y promover mejoras concretas en prácticas empresariales determinantes.

Solo en 2024, se definieron e implementaron 12 PTR en materias como Seguridad y Salud en el Trabajo, Protección de Datos Personales y Anticorrupción, los cuales fueron debidamente ejecutados por los proveedores y sustentados con evidencia. Esta herramienta además de haber contribuido a reducir los niveles de riesgo originalmente detectados, también ha impulsado a nuestros socios comerciales a adoptar medidas correctivas que generan valor para sus propias organizaciones, sus trabajadores y la sociedad en su conjunto.



Compras **Sostenibles**

En el marco de nuestra expansión en financiamiento sostenible, América Móvil busca fortalecer su base de inversionistas estratégicos.

Para ello, se han identificado doce categorías esenciales generadoras de impactos positivos en los ámbitos social y ambiental; de estas forma mantenemos clasificadas nuestras inversiones y compras.



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

3.

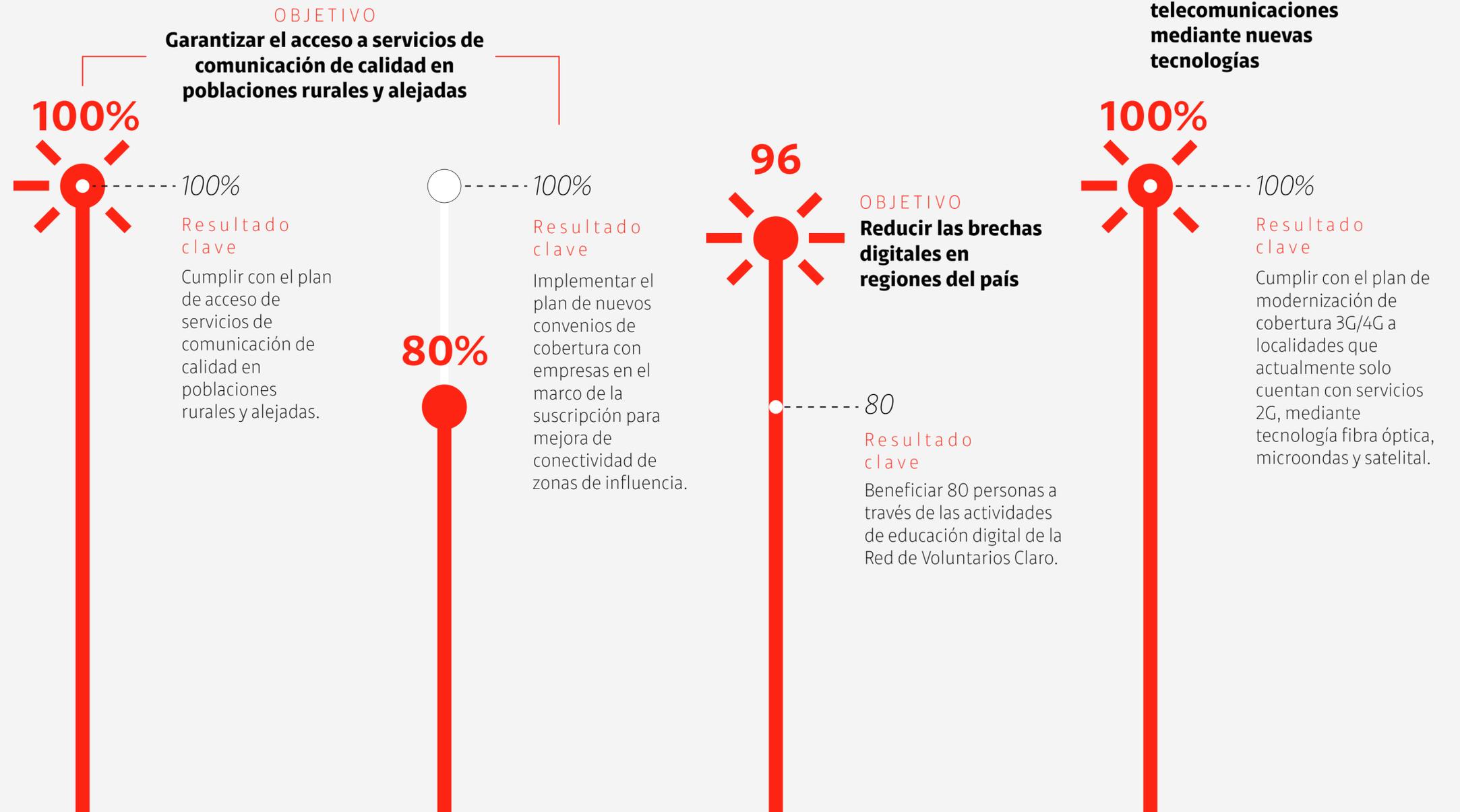
HACIENDO POSIBLE UNA **MEJOR SOCIEDAD**



CAPÍTULO III

Objetivos, metas y progreso trazados en el Plan de Sostenibilidad 2024

Leyenda  Progreso  Meta





HITOS EN EL 2024

Cobertura e impacto en la comunidad

- **Más de 3,000 beneficiarios directos en actividades de voluntariado**, un 20% más que en 2023.
- **Ampliamos la cobertura de fibra óptica a 188 nuevos distritos.**
- **Cerca de 14 mil habitantes de +60 localidades rurales del Perú** se benefician con nuestros proyectos de ampliación de cobertura.

Experiencia del cliente

- Aumentamos en más de **29 % las ventas de accesorios móviles y en 11 % las de dispositivos IoT** (Hogar inteligente), tras implementar exhibidores en 18 CACs y más de 130 mesas y podios.
- **Implementamos un nuevo Centro de Atención** en formato tienda con enfoque en el cliente y en la autoatención.

Transformación digital

- **Obtuvimos la Certificación de Diseño Tier III (*Tier III Certification of Design Documents*) y la Certificación de Construcción y Comisionamiento (*Tier III Certification of Constructed Facility*).**



RETOS AL 2025

Cobertura e impacto en la comunidad

- **Habilitar el servicio Canon por Cobertura** en 113 centros poblados.
- **Mantener el trabajo articulado con organizaciones sociales o gubernamentales** que compartan los valores corporativos de la compañía.
- **Potenciar nuestro rol educativo en el uso responsable de la tecnología** en el entorno familiar a través de la plataforma “Aprende con Claro”.

Experiencia del cliente

- **Implementar atención con intérprete virtual en Lengua de Señas Peruanas (LSP)** en todos los CACs.
- **Habilitar atención remota en quechua en todos los Centros y Distribuidores Claro.** También, incorporar traducción en quechua en nuevas funciones de nuestros ATM.
- **Renovar la experiencia bajo el concepto “Casa Conectada Claro”,** con soluciones integrales para automatizar el hogar.
- **Simplificar el ecosistema digital con una nueva versión de Mi Claro App,** un sitio web unificado y un solo canal de WhatsApp para ventas y postventa antes de 2025.

Transformación digital

- Ampliar el alcance de la **certificación ISO 9001 en referencia al proceso de Gestión de incidentes Data Center Tier III.**
- Obtener la **Certificación de Operación Sostenible del Uptime Institute (Tier III Gold Certification of Operational Sustainability).**



3.1 Infraestructura

(GRI 3-3)³⁵

En Claro Perú, la expansión de nuestra infraestructura de red es clave para mejorar la conectividad y calidad del servicio.

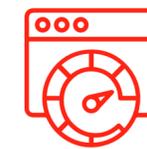
Fortalecemos nuestra red para consolidarnos como uno de los principales proveedores de telecomunicaciones en el país. A través de un enfoque en la innovación e inversión constante para asegurar:



Ampliación de la cobertura en zonas remotas



Actualización tecnológica para ofrecer más y mejores servicios



Modernización de la infraestructura existente para garantizar la eficiencia operativa



Satisfacción del cliente

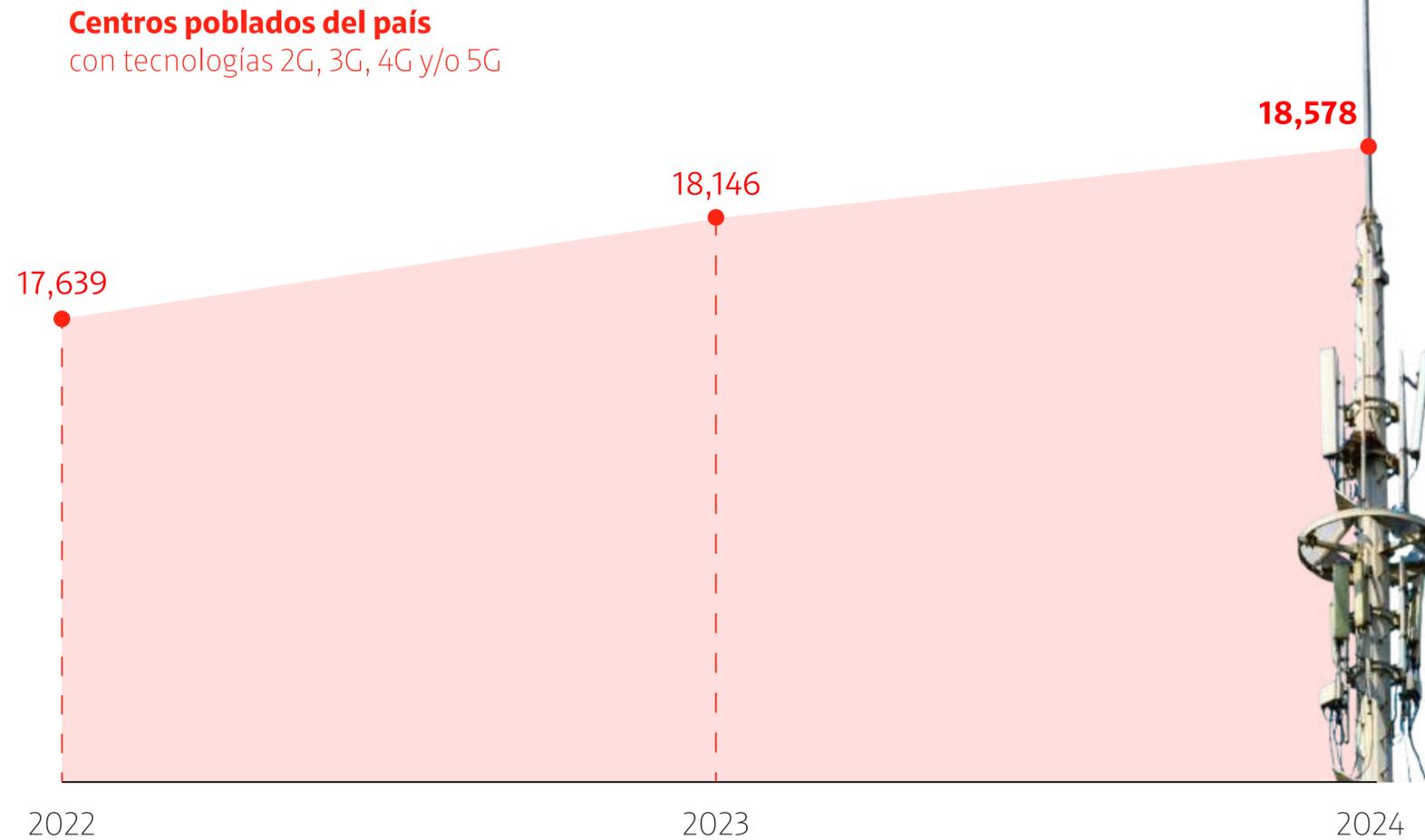
³⁵ Las áreas de Planificación de redes y Mercado Residencial son las encargadas de poner en marcha este tema material.



Cobertura

(GRI 203-1) (Claro-2)

Continuamos incrementando nuestra cobertura porque estamos comprometidos con reducir la brecha de conectividad que existe en el Perú. Al cierre del 2024, prestamos servicios móviles en 18,578 centros poblados del país con tecnologías 2G, 3G, 4G y/o 5G.



De ese modo, hemos cumplido con el 100% del plan de acceso de servicios de comunicación de calidad en poblaciones rurales y alejadas. Asimismo, hemos implementado en un 80% el plan de nuevos convenios de cobertura con empresas en el marco de la suscripción para mejora de conectividad de zonas de influencia.

Por otro lado, hemos mejorado la conectividad a través de modernización de 41 estaciones base con tecnología 3G y 4G en localidades que solo contaban con servicio 2G, beneficiando a más de 107,631 habitantes.



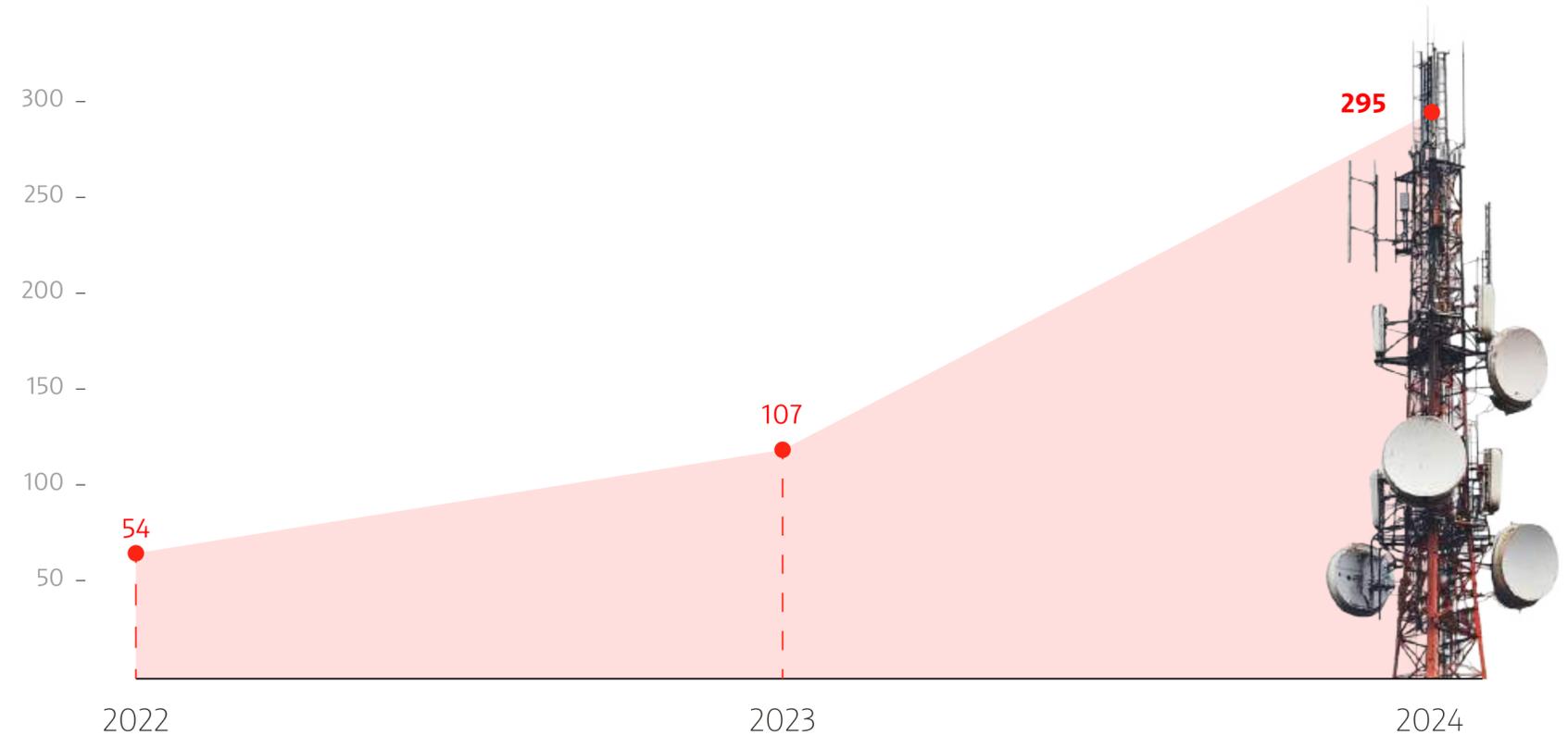
Fibra óptica

El tráfico de Internet creció exponencialmente durante el último año debido al aumento significativo de las conexiones que emplean fibra óptica: se registró un incremento del 70.9% en el último año según OSIPTEL³⁶ (2023)³⁷. Por ello, hemos intensificado nuestros esfuerzos para ampliar nuestra cobertura a nivel nacional como parte de un extenso despliegue de red.

Durante el 2024, incrementamos en 176% la cantidad de distritos con servicio de fibra óptica respecto al 2023.

Asimismo, incrementamos a 112 % en cobertura de servicios fijos respecto al 2023, y nuestra base de clientes de servicios fijos 100 % fibra óptica creció en 64.5% a finales del 2024.

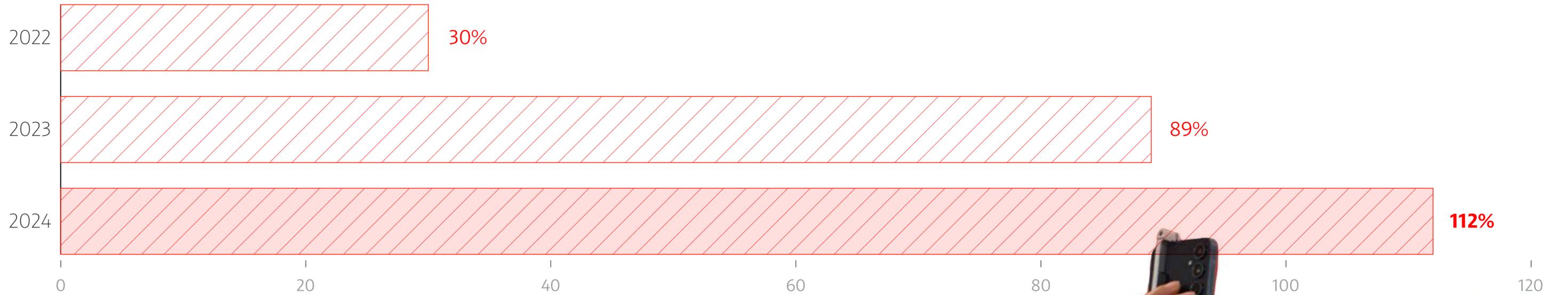
Distritos a nivel nacional donde se desplegaron nuestros servicios de fibra óptica



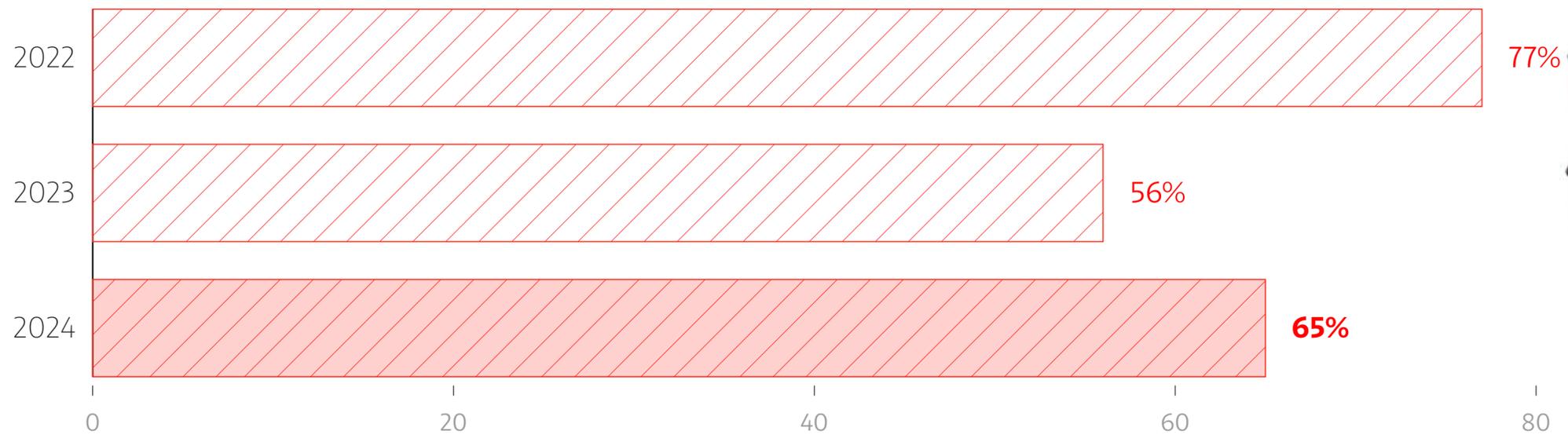
³⁶ Reporte estadístico, Osipitel, 2024 https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/942/Reporte%20Estadístico%20NOVIEMBRE_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y

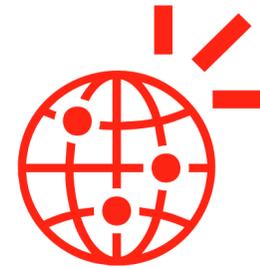
³⁷ Esto se atribuye al cambio tecnológico adoptado por las empresas operadoras, así como al uso exclusivo de esta tecnología por parte de los nuevos competidores en el sector. Además, en el 2024, se reflejó un cambio significativo en los hábitos y comportamientos de los peruanos, especialmente, en la demanda de servicios residenciales. En ese sentido, la expansión de la fibra óptica ha posibilitado la provisión de servicios convergentes de internet, telefonía y televisión a través de una única conexión en los hogares y negocios.

 **Incremento de cobertura**
de servicios fijos



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





Canon por **cobertura**

Desde Claro Perú, venimos impulsando las inversiones a través del mecanismo del Canon por Cobertura para proporcionar un mayor alcance de conectividad, acceso a información y promover la inclusión digital.³⁸ Para ello, implementamos infraestructura de red y actualizaciones tecnológicas en diferentes áreas del Perú para cumplir con el compromiso de instalaciones según el Coeficiente de Expansión de Infraestructura (CEI), relacionado con el pago anual por el uso del espectro radioeléctrico del año en curso.

Gracias a este mecanismo, en el 2024 beneficiamos a 13,945 habitantes en 63 localidades en las zonas rurales comprometidas. Además, hemos impactado con cobertura 4G a otros centros poblados aledaños a los que forman parte del compromiso del Canon, beneficiando a un mayor número de pobladores, en total más de 136 mil en 708 localidades.

³⁸ Ello debido a que somos conscientes de nuestro rol en la comunicación entre personas, el desarrollo económico, la igualdad de oportunidades y la seguridad pública para alcanzar el desarrollo de una sociedad conectada y próspera.



Este año llegamos a beneficiar a

+13 mil habitantes

en más de 63 localidades del Perú.

Historial de proyectos de desarrollo de infraestructura de cobertura y mejoras tecnológicas a través del Canon (2017-2024)

126 
localidades se instalaron infraestructura

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

No se desarrollaron inversiones en infraestructura.

43 
localidades se instalaron infraestructura

51 
localidades se instalaron infraestructura

33 
localidades se instalaron infraestructura

+

29 
localidades se realizaron mejoras tecnológicas

11 
localidades se instalaron infraestructura

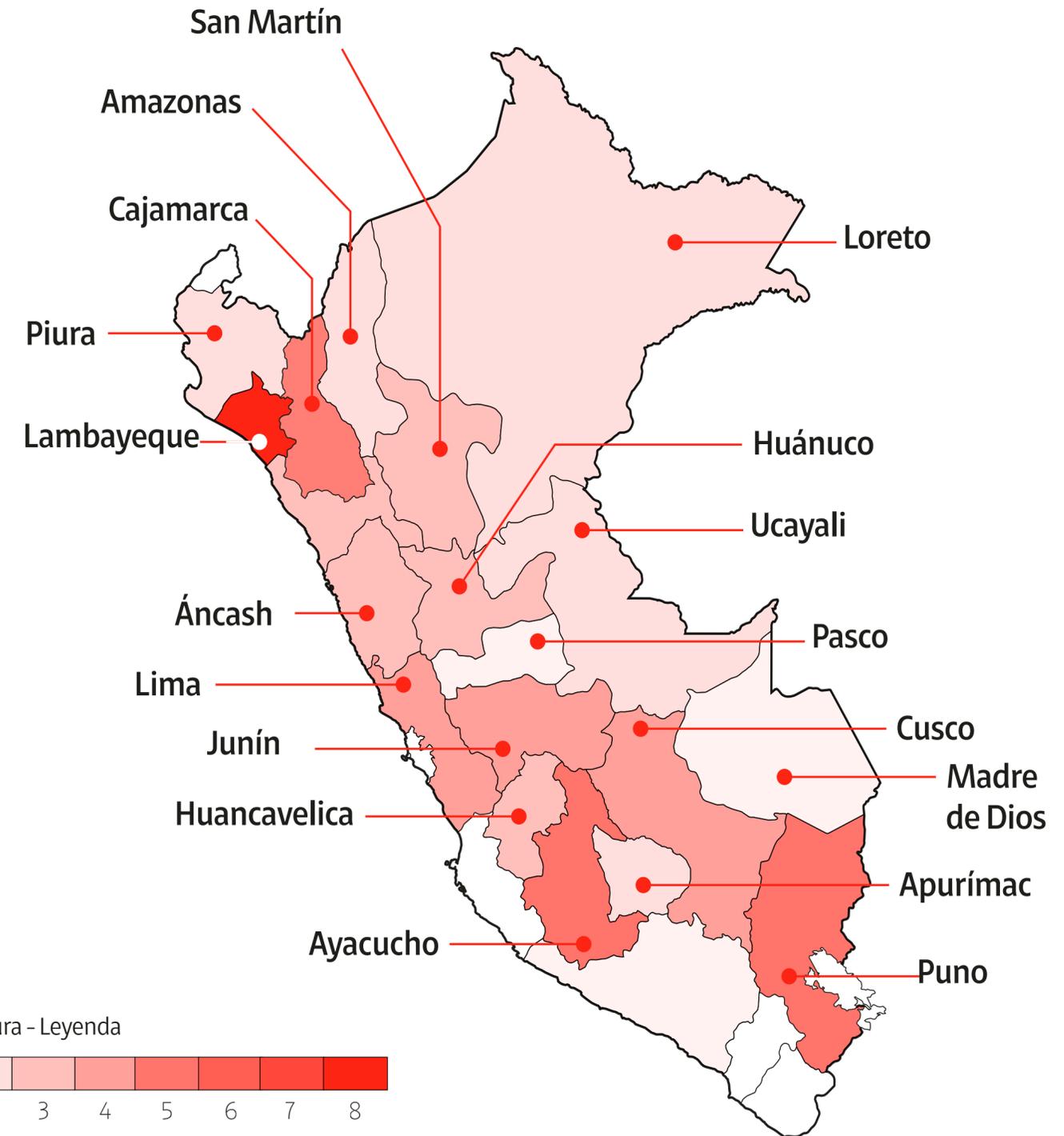
28 
localidades se instalaron infraestructura

63 
localidades se instalaron infraestructura



Número de localidades impactadas por departamento debido a los **compromisos asumidos del Canon por Cobertura 2023 – 2024 que se implementaron en el año del reporte.**

Departamento	2024
Amazonas	2
Áncash	3
Apurímac	2
Arequipa	1
Ayacucho	5
Cajamarca	5
Cusco	4
Huancavelica	3
Huánuco	3
Junín	4
La Libertad	3
Lambayeque	8
Lima	4
Loreto	2
Madre De Dios	1
Pasco	1
Piura	2
Puno	5
San Martín	3
Ucayali	2
Total	63

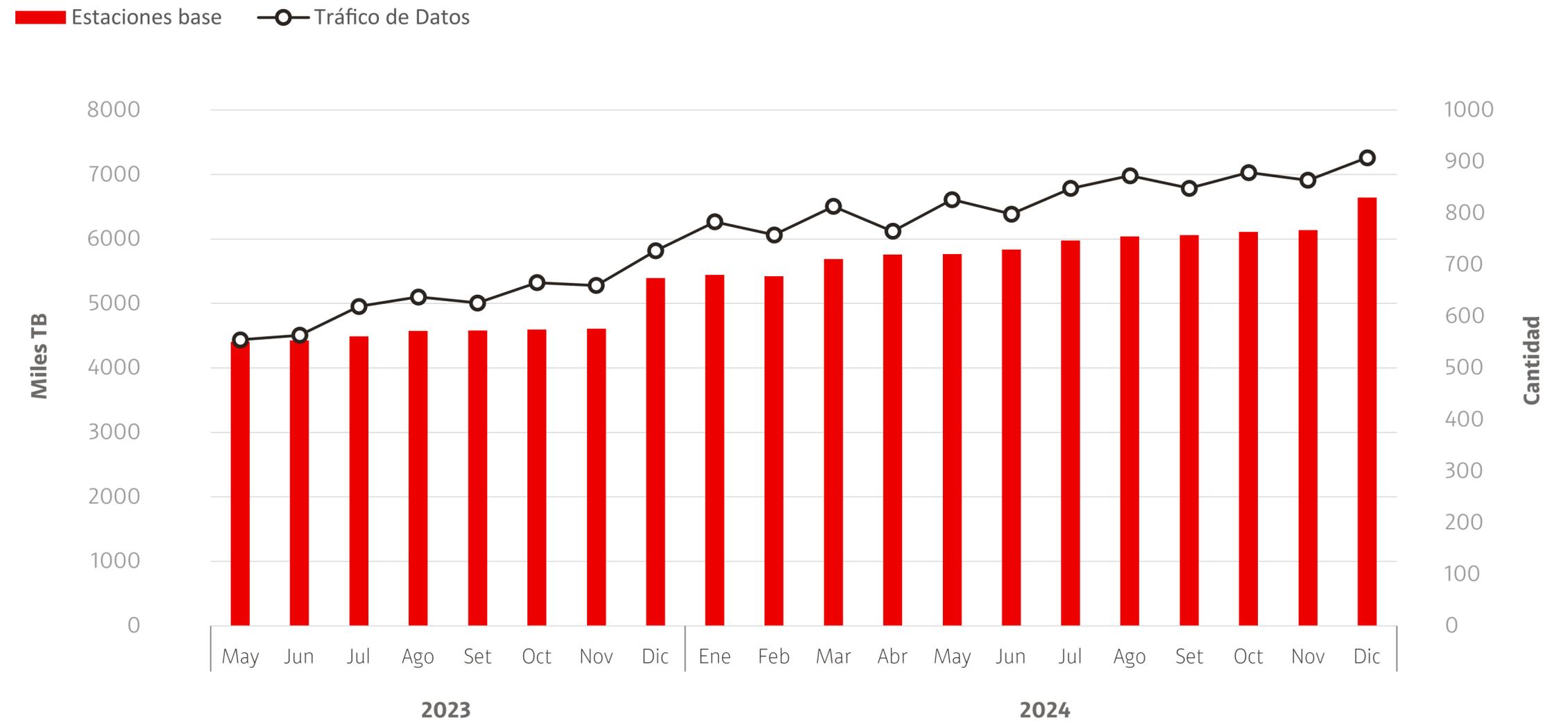




Es importante destacar que desde la instalación de la cobertura en las localidades del canon, el tráfico de datos móviles ha mostrado un crecimiento sostenido, alcanzando más de 7,000 millones de MB al cierre del 2024

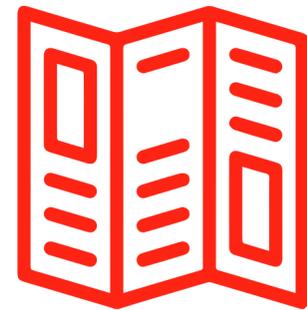
Este incremento refleja un mayor uso del servicio por parte de la población, lo que evidencia un impacto positivo en la conectividad y el acceso digital en estas zonas.

Crecimiento del tráfico de datos móviles (MB) en los últimos 2 años
Trafico Acumulado Canon (MB)



→ Sensibilización del proyecto Canon por Cobertura

Realizamos charlas de sensibilización en la zona de influencia directa del proyecto Canon por Cobertura con el objetivo de informar a la población sobre las características y beneficios de la infraestructura a ejecutar. Durante estas actividades:



Se presentaron fotomontajes y materiales visuales para que los asistentes visualicen cómo se integrará la infraestructura al entorno, generando confianza y demostrando que no habrá impactos negativos en el medio ambiente local.



Se comunicaron los beneficios sociales del proyecto, como la ampliación de la cobertura del servicio de telecomunicaciones, contribuyendo al cierre de brechas digitales y al desarrollo de las comunidades.



Un especialista en salud pública brindó información científica para refutar mitos y temores infundados sobre posibles impactos en la salud, explicando que la infraestructura no representa riesgos y cumple con estrictos estándares técnicos supervisados por las autoridades competentes.

3.2 Impacto en la comunidad

(GRI 3-3)³⁹ (Claro-1) (SASB- TC-TL- 440)

El impacto social se sustenta en el compromiso de nuestra Red de Voluntarios, integrada por colaboradores y sus familias, personas que por voluntad propia y de manera desinteresada, deciden participar en iniciativas alineadas a nuestra estrategia de responsabilidad social, con foco en generar valor y bienestar en las comunidades donde operamos y al país.

En 2024, el voluntariado corporativo se consolidó como una herramienta clave para la sostenibilidad empresarial.

³⁹ Las direcciones de Planeamiento Estratégico, Tecnología y Gestión Humana son las encargadas de poner en marcha este tema material.

Red de Voluntarios Claro-



Realizamos
20
actividades
sociales



con más de
1 280
horas de
voluntariado

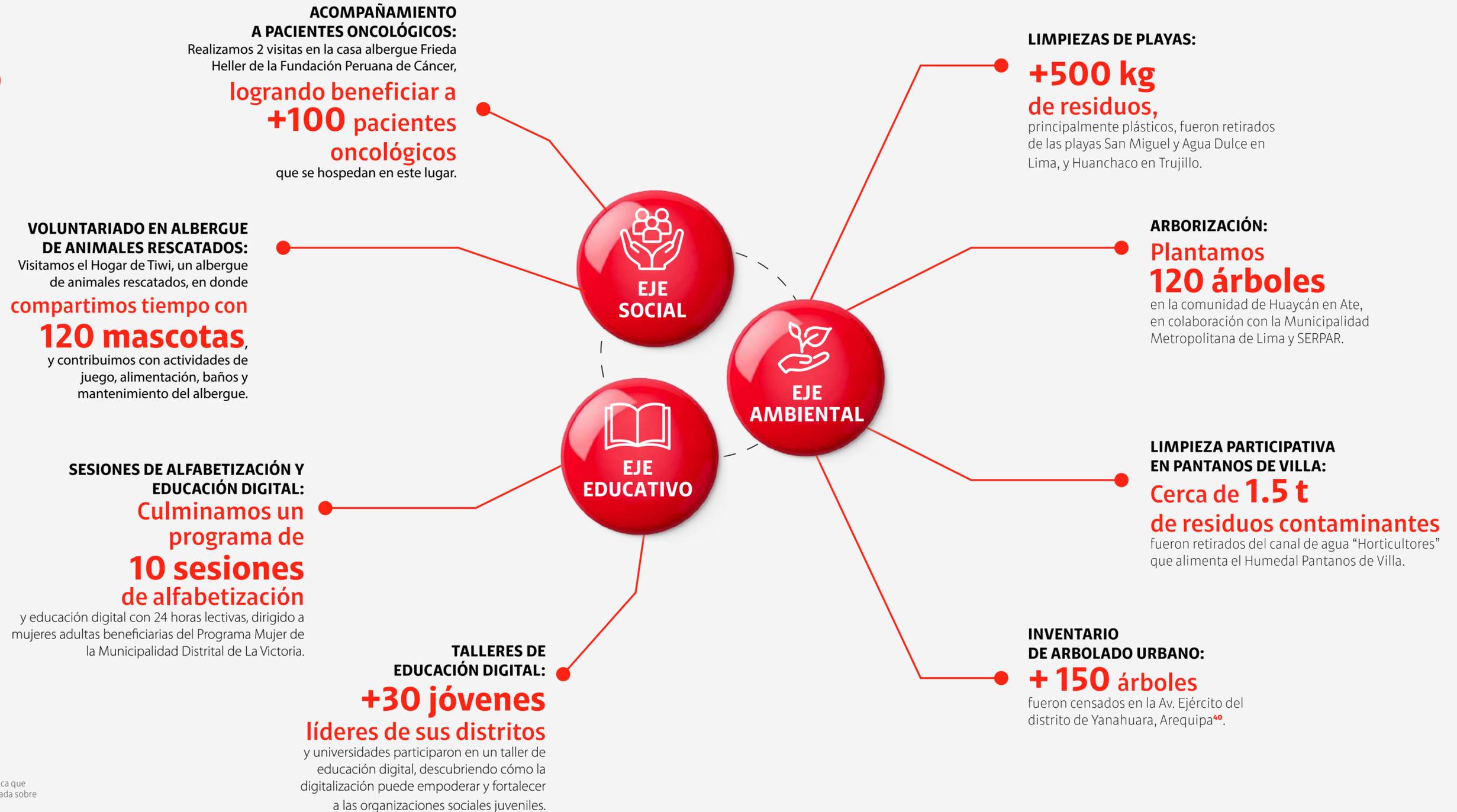


y la participación
activa de más de
130
voluntarios
de distintas áreas
de la empresa.





Actividades por eje del voluntariado corporativo



⁴⁰ Cada uno de estos árboles ahora cuenta con una placa única que incluye un código QR, el cual redirige a información detallada sobre la especie, su cuidado y características.



Programa de Educación Digital

La educación digital equipa a las personas para aprovechar los beneficios de la conectividad y la tecnología en la era digital. Este programa, liderado por la Red de Voluntarios Claro Perú, busca capacitar a personas en situación de vulnerabilidad, especialmente mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad, para fortalecer sus habilidades digitales.



En 2024, empoderamos a **96 participantes** con herramientas tecnológicas que mejoran su calidad de vida y amplían sus oportunidades personales y profesionales. Los módulos impartidos fueron:



Alfabetización Digital:
Garantiza las habilidades mínimas necesarias para interactuar con la tecnología.



Empleabilidad:
Desarrolla habilidades para la inserción laboral mediante el uso de herramientas digitales.



Educación Digital:
Promueve el aprendizaje mediado por la tecnología, facilitando la adaptación de las personas a un mundo digitalizado.



Habilidades Blandas a través de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación):
Desarrolla habilidades interpersonales y de comunicación aprovechando los beneficios de las TIC.

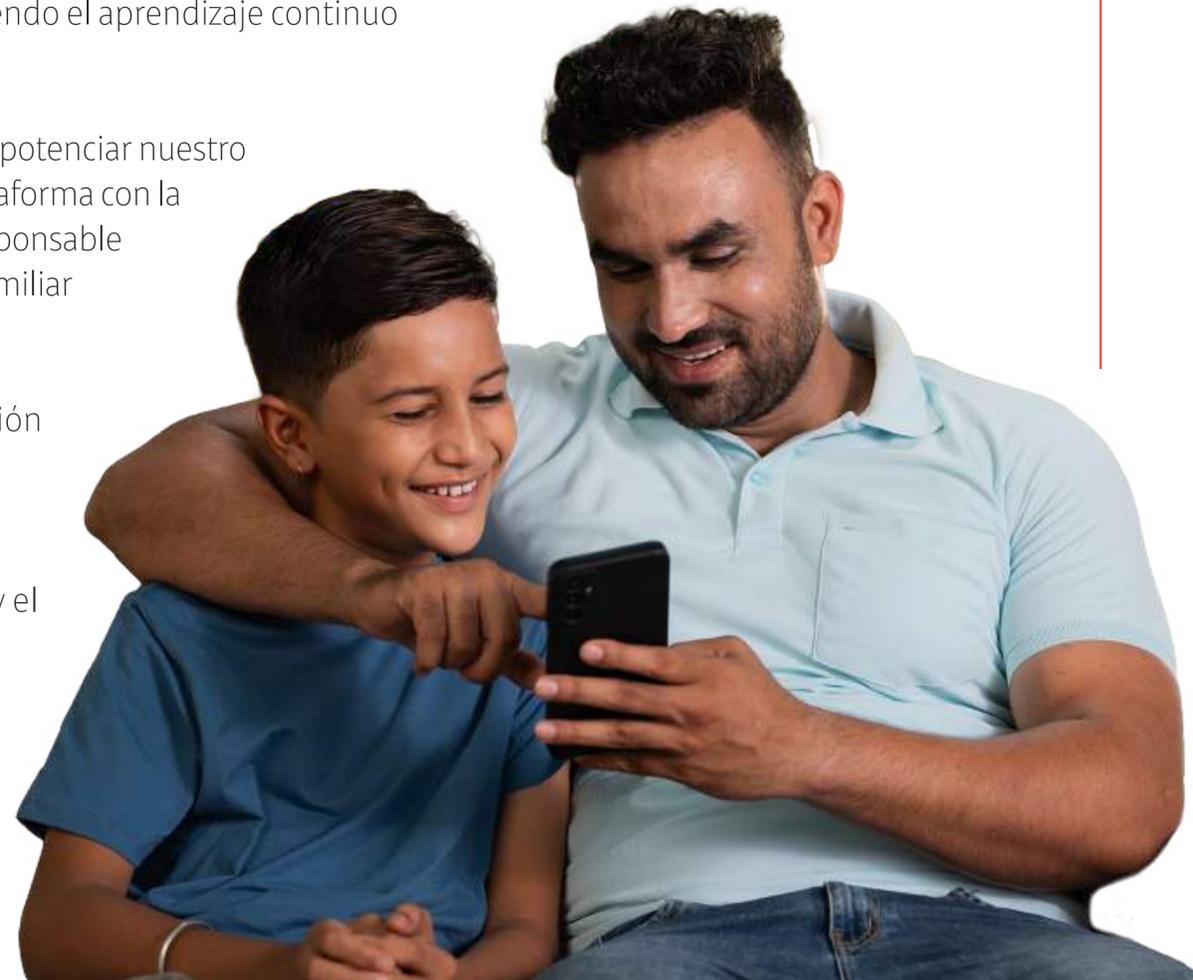


Nuevo proyecto de educación digital: “Aprende con Claro”

Aprende con Claro es una plataforma libre, gratuita y universal al conocimiento, que busca acercar oportunidades de alfabetización y educación digital de calidad para la adopción de habilidades digitales. La plataforma ofrece contenido útil tanto para el desarrollo personal como para el fortalecimiento de emprendimientos, promoviendo el aprendizaje continuo y la transformación digital.

Para el 2025, nuestro objetivo es potenciar nuestro rol educativo mediante esta plataforma con la finalidad de promover el uso responsable de la tecnología en el entorno familiar abordando temas clave como:

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



Convenio para el fomento de la seguridad ciudadana

Desde 2023, Claro mantiene un convenio con la Municipalidad Metropolitana de Lima para fortalecer la seguridad ciudadana en el Cercado y las avenidas metropolitanas. A través de este acuerdo, se brinda:

- La plataforma colaborativa Claro 360.
- Aplicaciones para el serenazgo y ciudadanos.
- La instalación de cámaras de videovigilancia en infraestructura de telecomunicaciones, priorizando zonas con mayor necesidad de vigilancia en coordinación con las autoridades locales.

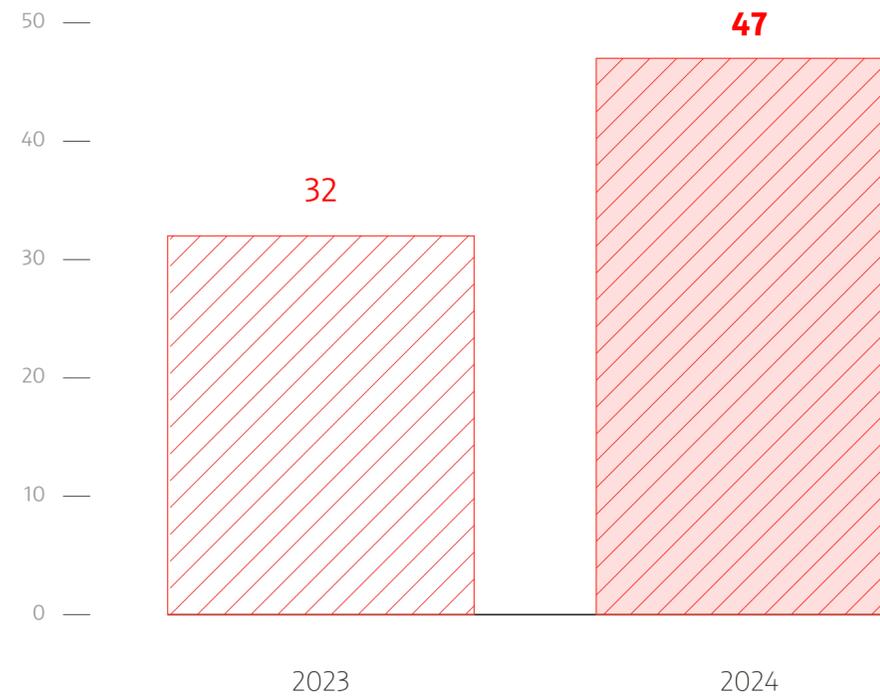




Programa Niñas STEM

Este programa buscó inspirar a las hijas de colaboradores entre 8 y 10 años para que exploren el mundo de las ciencias y tecnologías, y descubran su pasión. A través de un taller usando lego, programaron un robot y conocieron la importancia de las telecomunicaciones en la sociedad moderna. Asimismo, tuvieron una charla con lideresas de la empresa en áreas STEM, tales como NOC (Network Operation Center), finanzas y tecnología.

Alcance del programa Niñas STEM



En 2024, capacitamos a 47 hijas de colaboradores, 15 más que en 2023. La formación se brindó a 24 participantes en Lima y 23 en distintas provincias.





Mejor Sociedad



Yo reciclo, yo soy Claro

Desde hace 14 años, impulsamos este programa que promueve la segregación y el reciclaje descentralizado de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), mediante la colaboración entre el sector privado, público y la sociedad civil.



Puntos de acopio

Contamos con más de 110 puntos de acopio en todo el país, ubicados en nuestros Centros de Atención al Cliente y en locales de empresas aliadas.

Junto a nuestro operador de gestión de residuos, los RAEE son separados, descontaminados y tratados para su disposición final o transformación en materia prima secundaria.



Alianzas

Mantenemos alianzas con 6 clientes corporativos: Grupo Laureate (Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Universidad Privada del Norte y Cibertec), Cementos Pacasmayo, Club Golf Los Inkas, Casaideas, Aeropuertos Andinos y Farmacias Peruanas.

Estas empresas cuentan con puntos de acopio y desarrollamos estrategias de sensibilización a sus diferentes stakeholders sobre el correcto acopio y reciclaje de los RAEE.



Reciclafest

Sensibilizamos a la comunidad y a nuestros diferentes grupos de interés para generar cambios positivos a favor del medio ambiente.

Como todos los años, llevamos a cabo el Reciclafest, campaña descentralizada de segregación y reciclaje de RAEE. En esta edición, realizamos jornadas en 5 ciudades del Perú: Chiclayo, Cusco, Trujillo, Huaraz y Arequipa e incluimos el servicio de recojo en casa, mediante el cual los vecinos pudieron solicitar el retiro de RAEE de gran tamaño y/o volumen a domicilio.

Realizamos, por tercer año consecutivo, nuestro Reciclafest Interno dirigido a nuestros colaboradores.



Actividades en colegios

Desarrollamos 10 presentaciones teatrales en colegios de Arequipa, Trujillo, Chiclayo, Cusco y Huaraz como parte de nuestra estrategia de sensibilización dirigida a escolares, personal docente y administrativo.

Consideramos que sensibilizar a los niños y niñas ayuda a desarrollar una conciencia ambiental sobre la importancia del reciclaje de los RAEE desde temprana edad.

Gracias a estas estrategias, más de 2 mil personas fueron sensibilizadas sobre la importancia de la correcta segregación y acopio de RAEE.

Todas estas acciones han permitido que, desde el 2017, recolectemos más de 500 TN de RAEE.

3.3 Proyectos de transformación digital

(GRI 3-3)⁴¹

Impulsamos la transformación digital mediante la actualización continua de nuestras plataformas, incorporando conectividad 5G, soluciones IoT y servicios en la nube. Esta estrategia mejora nuestra eficiencia operativa, eleva la experiencia del cliente y refuerza nuestra posición en un entorno cada vez más digital.

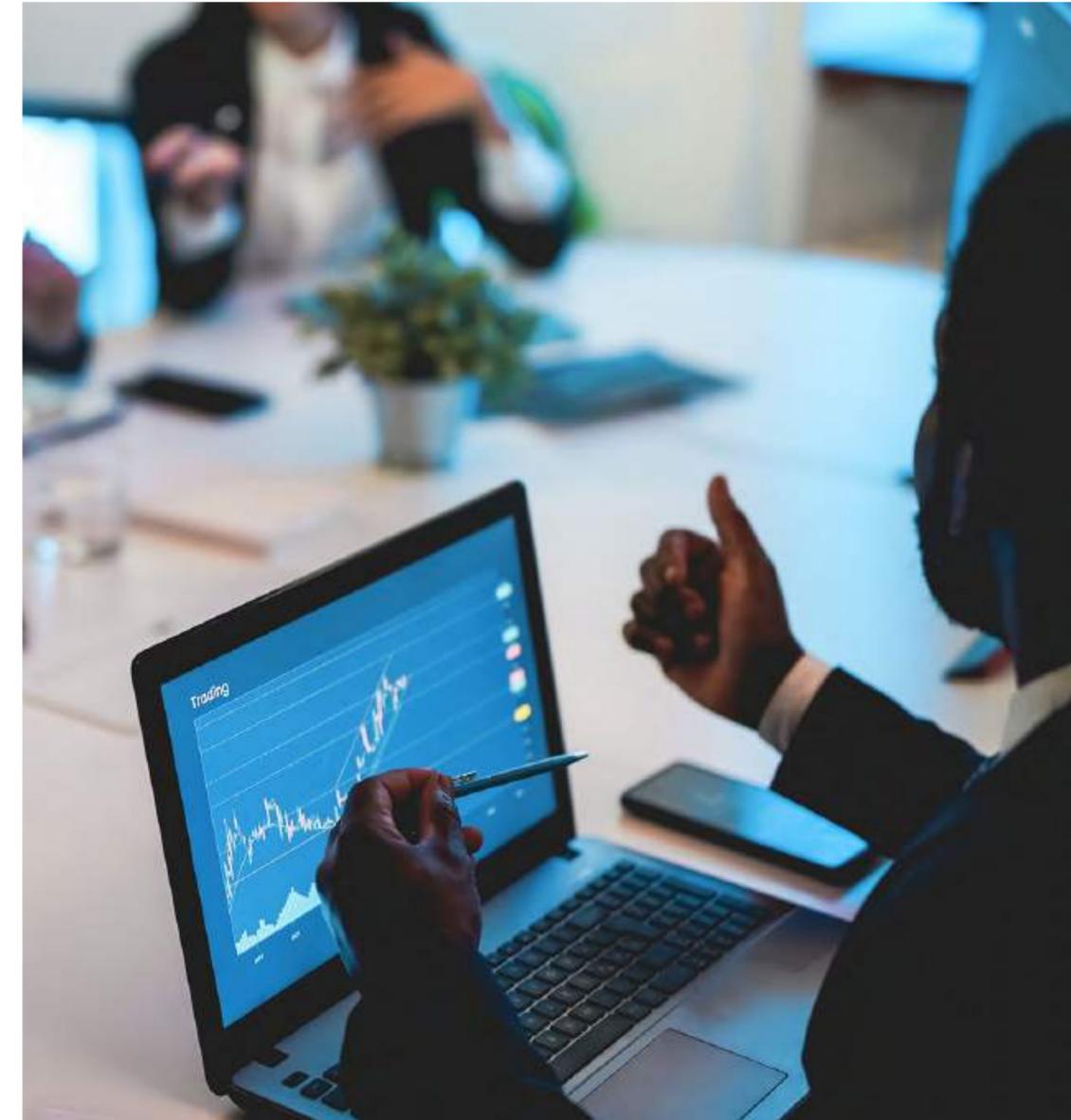
⁴¹ Este tema material es implementado por las áreas de Proyectos Digitales Cliente Interno, Finanzas, Servicio de Valor Agregado, Venta Canales Presenciales y Servicio al Cliente.



Principales proyectos

(Claro-4)

En 2024, nos enfocamos en robotizar procesos y generar una optimización y control de procesos internos de la organización, permitiéndonos implementar 45 proyectos de transformación, generando un ahorro estimado en horas hombre de 21,750 al año (horas que fueron utilizadas en tareas operativas), lo que representa un aumento de 3.6% respecto al 2023.



Principales proyectos



Portal de Pedidos SAP Hybris

Renovamos el proceso de atención de nuestros Socios Comerciales mediante una plataforma que nos permite mejorar y acelerar las interacciones, así como obtener respuesta e información de manera rápida y confiable, cuidando la experiencia del socio.

Resultados:

- Reducción del tiempo del proceso de compra del socio comercial de 1 hora a 5 minutos.
- Mejora de la eficiencia del proceso de liberación de pedidos en un 5% diario.



Gestión de Planificación y Obra en Proceso (Web de Contratas) Fase 1

Consiste en asegurar la trazabilidad y el control del inventario CAPEX que asignamos a las contratas de Mercado Masivo, Corporativo e Infraestructura de red móvil y fija, abarcando todo el proceso desde el abastecimiento hasta la puesta en operación.

En la fase que trabajamos durante el 2024, abordamos el Módulo de Gestión de Stock⁴², que nos permite monitorear y controlar en tiempo real el *stock* de las contratistas.

⁴² Este módulo nos permite tener un mejor control y uso del capital de trabajo, gestionando aspectos clave como la antigüedad del inventario mayor a dos años, la provisión por obsolescencia y el fomento del consumo de equipos no valorizados por las contratistas.



Módulo de Real Estate

Este módulo de SAP busca gestionar de manera integral los contratos de arrendamiento de bienes inmuebles de Claro Perú, desde la creación del contrato, sus adendas y sus vigencias, hasta la contabilización de estos, integrando la norma IFRS en dicho proceso.

Resultados:

- Ayuda a mejorar la eficiencia de los procesos de negocio.
- Tomar decisiones informadas y aumentar la rentabilidad.
- Reducir la realización de tareas manuales.



Migración a plataformas Cloud propia

Migración de plataforma de Contact Center de Genesys (SaaS) por AICC (Huawei), con la finalidad de poder obtener autonomía, seguridad de datos y una eficiencia operativa mediante una capacidad de 6,500 operadores y una atención de 600 Calls Per Second.



Data Center **Tier III**

Nuestro Data Center Tier III, ubicado en el distrito de Villa El Salvador, forma parte de la red global de 41 Data Centers de América Móvil.

Diseñado para atender a empresas, proveedores de servicios y grandes innovadores, nuestro Data Center garantiza un entorno seguro, escalable y preparado para acelerar su transformación digital.

Combinamos experiencia, tecnología de vanguardia y una infraestructura robusta dividida en 2 bloques para ofrecer soluciones a la medida de tu negocio:

- **Infraestructura de misión crítica:** Incluye los sistemas de energía, climatización, controles de acceso para seguridad física y sistemas de prevención contra incendios
- **Infraestructura de operaciones de TI:** Encargada de gestionar los servicios cloud que ofrecemos.

Características del Data Center Tier III

- **Baja latencia:** Crucial para el éxito de las transacciones en el mundo de sistemas digitales TI.
- **Seguridad avanzada:** Cuenta con medidas físicas y lógicas de alta tecnología, como sistemas de vigilancia, acceso restringido y detección de intrusiones
- **Disponibilidad Continua:** Disponibilidad del 99.9%, cumpliendo con el estándar del *Uptime Institute*.
- **Escalabilidad optimizada:** Facilita escalar los recursos de TI de manera ágil, lo que resulta fundamental para las empresas en crecimiento.
- **Consumo energético y energía renovable:** Tecnología de refrigeración y climatización *Smart Cooling* para procesar y distribuir grandes volúmenes de datos de forma eficiente, segura y sostenible.





Certificación Tier

Nuestro Data Center Tier III cumple con las certificaciones Tier, las cuales son reconocidas a nivel internacional por el *Uptime Institute*, una entidad americana de prestigio global, que valida tanto su diseño como su construcción y operación, incluyendo a su vez, criterios de sostenibilidad.

Fases de la certificaciones Tier

1°

Fase

Certificación Tier de Documentos de Diseño (Tier)

2°

Fase

Certificación Tier de construcción y comisionamiento

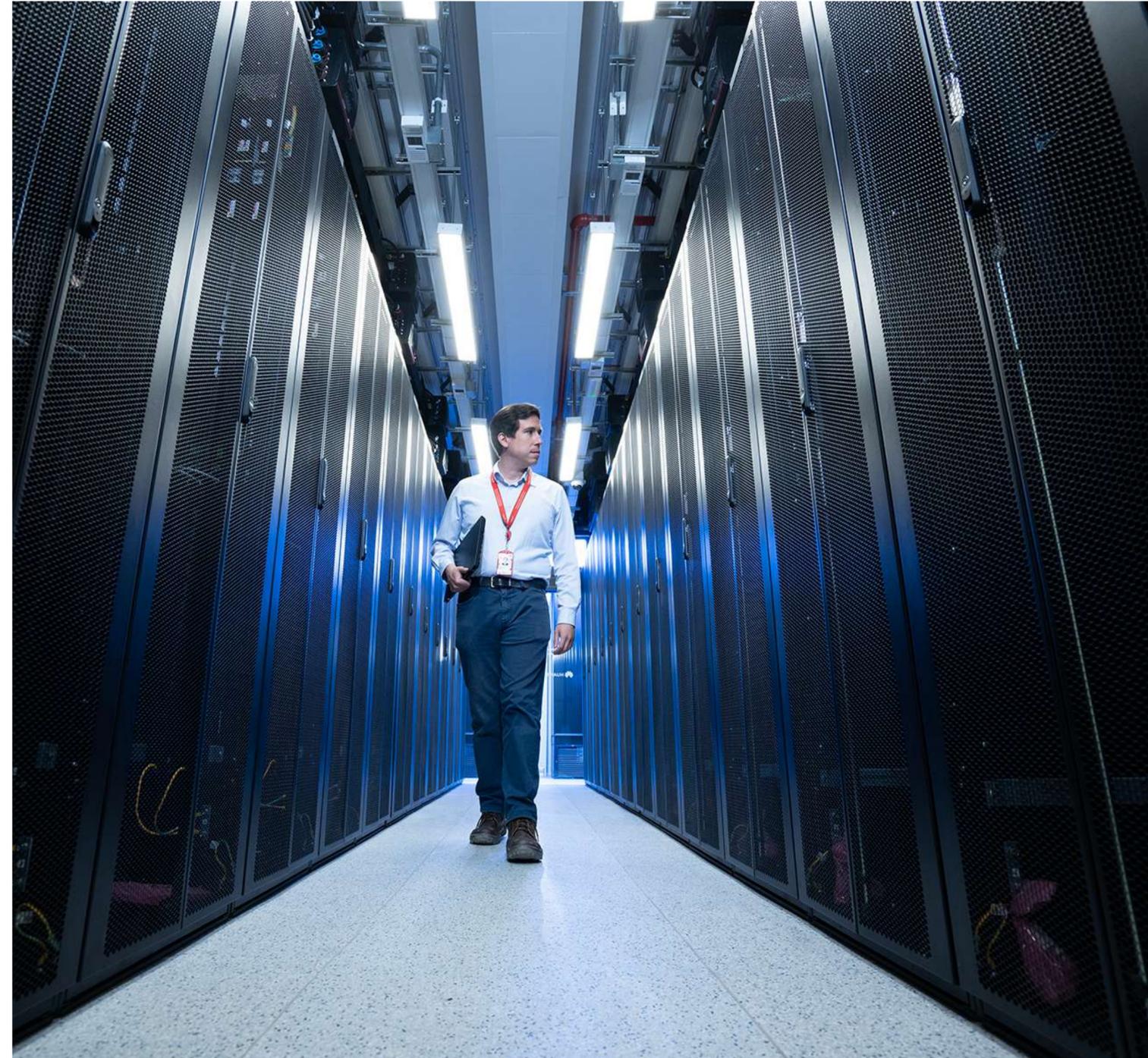
3°

Fase

Certificación Tier

Legenda

Fase Completa Fase en curso





Durante 2023, logramos alcanzar las certificaciones de las dos primeras fases: la certificación Tier de Documentos de Diseño y la certificación Tier de construcción y operación. Nuestra meta para el 2025 es obtener la Certificación de **Operación Sostenible** del Uptime Institute, la cual considera:

- Desempeño ambiental (uso de energía, refrigeración, emisiones).
- Procedimientos operativos sostenibles.
- Documentación robusta y estandarizadas
- Evidencia de consistencia operativa al menos durante 12 meses.

Asimismo, para el 2025, buscamos alcanzar la certificación ISO 9001 e ISO 27001 en referencia al proceso de Gestión de Incidentes Data Center Tier III.

⁴³ Tales como la operación de los UPS en modo económico, la configuración 2+10 de los equipos de climatización según demanda térmica, y la optimización del funcionamiento de los equipos del Power Module a 24 °C.

Por otro lado, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad, logramos avances significativos en diversos frentes mediante una gestión eficiente de nuestro Data Center Tier III.

 <p>Consumo total de energía</p>	<p>El consumo promedio mensual es de 66,000 KWh como resultado del diseño y equipamiento de última tecnología orientados a la eficiencia energética.⁴³</p>
 <p>Consumo de diésel</p>	<p>Registramos un consumo total de 1,541.0 galones, destinado principalmente a tareas de mantenimiento de equipos críticos y cortes programados. Asimismo, mantenemos una política de uso racional del combustible.</p>
 <p>Consumo de gas refrigerante</p>	<p>No se reportaron reposiciones durante el año (0 kg), lo cual refleja una gestión adecuada del ciclo de vida de los sistemas de climatización, sin ocurrencia de fugas.</p>
 <p>Consumo de agua</p>	<p>El promedio anual fue de 65.325 m², con un comportamiento estable durante el año.</p>
 <p>Gestión de residuos</p>	<p>Los residuos generados en actividades de mantenimiento fueron gestionados por proveedores especializados, conforme a nuestros procedimientos establecidos.</p>



Gestión eficiente de nuestro **Data Center Tier III** en la fase de Diseño

Durante la fase de diseño, escogimos una ubicación alejada de riesgos, como cercanía a ríos o zonas de inundación, y se evita la congestión vehicular o peatonal. Esto protege el Datacenter de peligros naturales y facilita su seguridad operativa. Además, en el diseño se define qué materiales usar y qué tipo de energía se empleará. En ese marco, la energía que consume este gran centro de datos proviene de energía renovable gracias a un acuerdo PPA con Luz del Sur y nos asegura que

la energía proviene de una fuente limpia, en su mayoría fuente hidroeléctrica.

Por otro lado, en cuanto a la gestión de energía, contamos con sistemas inteligentes —“*smart energy managers*”— que optimizan el consumo. Nuestro sistema de climatización de última generación incluye la tecnología *SMART Cooling™*, que ajusta automáticamente la refrigeración según la demanda térmica.



Respecto a la protección contra incendios, aplicamos dos capas de sostenibilidad y eficiencia:

- **Agua nebulizada ultrapurificada:** Se eliminan sales y contaminantes para que el agua sea prácticamente neutra, garantizando una extinción rápida sin dañar equipos.
- **Agentes químicos secos:** En las salas de TI (salas blancas), se instalan detectores que, en caso de incendio, presurizan el espacio y liberan un polvo químico que extingue el fuego sin generar humo tóxico ni dañar el *hardware*.



Mejor Sociedad

3.4 Experiencia de clientes

(GRI 3-3)⁴⁴

En Claro Perú, trabajamos constantemente para mejorar nuestros servicios y productos, con foco en la atención al cliente, la calidad, la innovación y la resolución ágil de incidencias.

Evaluamos de forma continua la satisfacción de nuestros usuarios, recogiendo su retroalimentación para identificar mejoras e impulsar soluciones que fortalezcan relaciones duraderas basadas en la confianza y el valor percibido.

⁴⁴ Este tema material es implementado por las áreas de Investigación de Mercado, Servicios de Valor Agregado, Planeamiento y Control de Gestión, Admisión de clientes, Experiencia al Colaborador y Experiencia en Atención Presencial.

⁴⁵ Esto ha permitido asegurar una mayor conectividad en los hogares de nuestros clientes.



Suscriptores por tipo de sector

(Clientes-1) (Clientes-2)

En los últimos tres años, hemos logrado que 5'558,610 líneas móviles migren a Claro Perú a través del servicio de portabilidad, gracias en parte a la calidad de nuestra oferta comercial y al compromiso de expandir la cobertura a nivel nacional. Este crecimiento refleja la confianza que los usuarios depositan en nosotros, especialmente en el último año, cuando registramos un total de 2'010,192 líneas registrando un crecimiento del 12.4 % respecto al 2023.

Asimismo, hemos aumentado el número de suscriptores con servicios móviles e internet fijo, impulsado por un incremento de más de 3% en el mercado residencial.⁴⁵

Resultados de suscriptores por tipo de sector

Año	2022	2023	2024
Móviles (línea)	12'337,000	12'510,006	12'686,171
Fijos (UGIS)	1'993,000	1'913,192	1'970,675



Alcanzamos un total de **2'010,192** líneas registrando un crecimiento del **12.4 %** respecto al 2023.

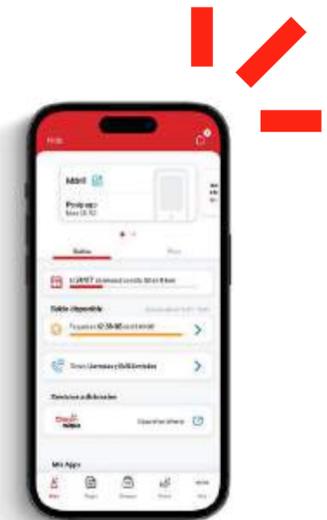




Experiencia y satisfacción de clientes

Realizamos evaluaciones de usabilidad que analizan la facilidad de uso y la experiencia en nuestros principales canales digitales. Estos resultados complementan la medición del NPS (Net Promoter Promoter Score) transaccional, permitiendo una evaluación específica en cada canal de atención.

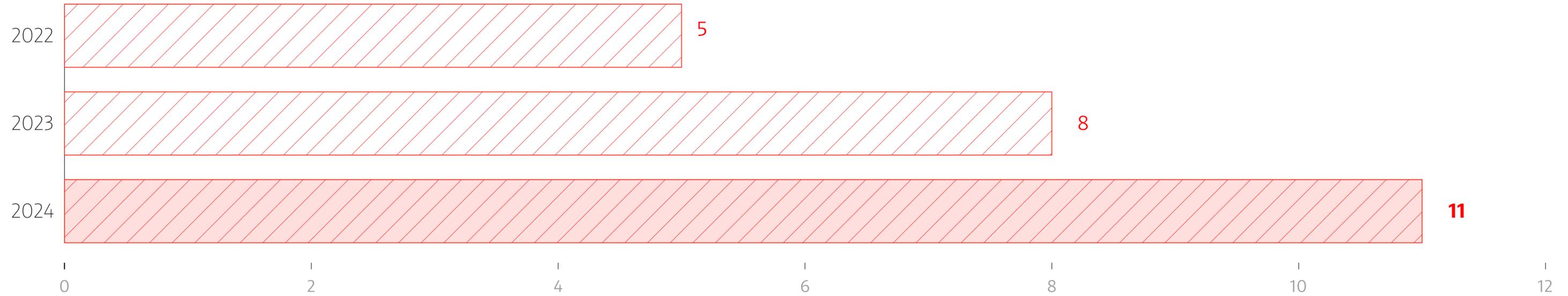
Al cierre del 2024, 11 canales digitales cuentan con la medición de usabilidad (+37.5% vs 2023)⁴⁶. Asimismo, realizamos 7 mediciones de SUS (System Usability Scale) tanto para Mi Claro App como Tienda Virtual, obteniendo una mejora de +3 puntos en Mi Claro App comparando diciembre vs. enero.



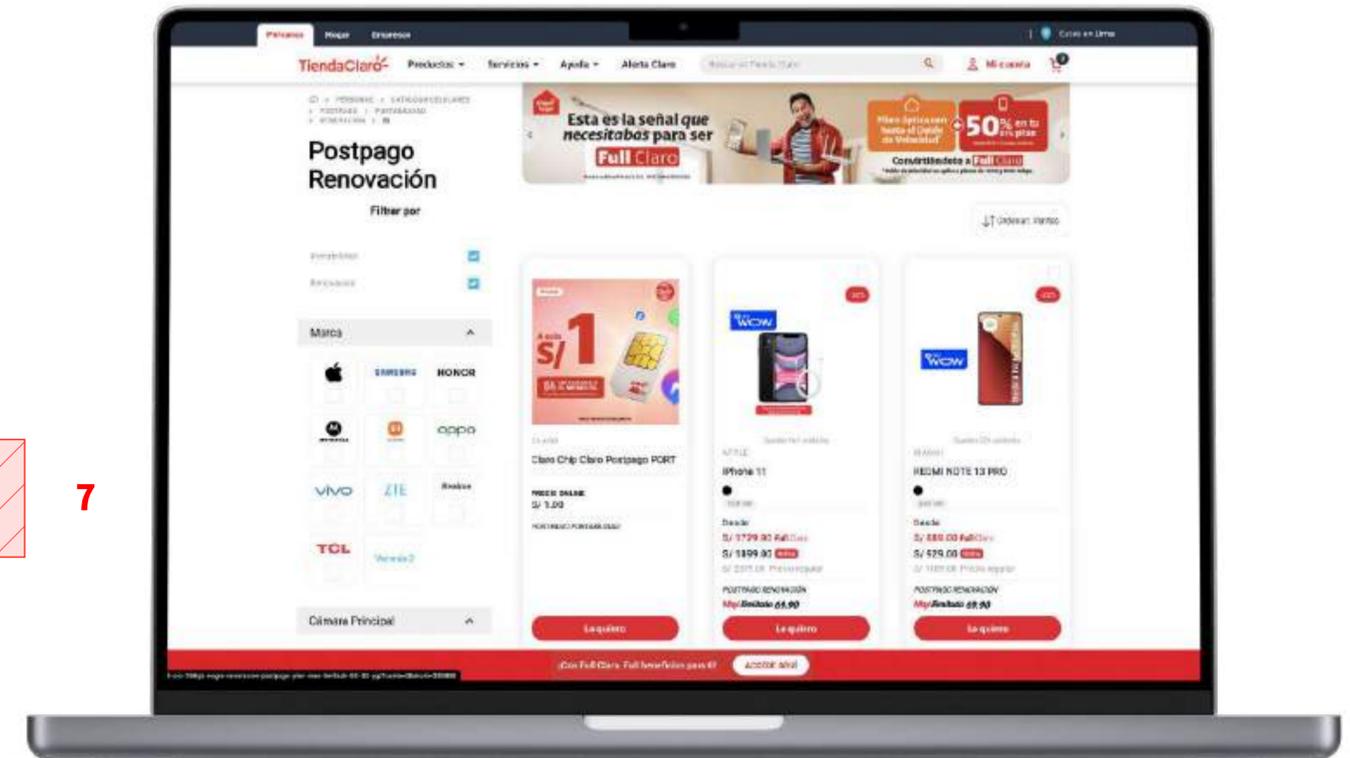
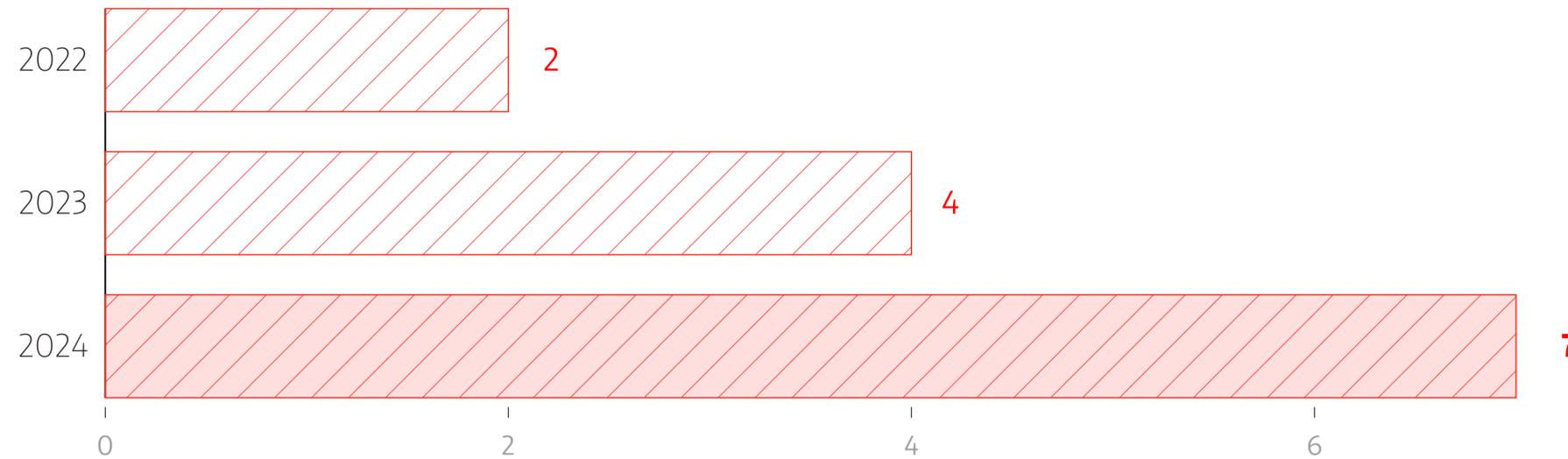
Al cierre del 2024,
11 canales digitales
cuentan con la
medición de usabilidad
(+37.5% vs 2023).

⁴⁶ Incluyendo todos los canales Phygital (ATMs).

 **Incremento de canales digitales**
que cuentan con la medición de usabilidad



 **Incremento de canales digitales (Mi Claro App y Tienda Virtual)**
que cuentan con la medición SUS



(Claro-3)

Nuestros resultados respecto al índice de satisfacción a nivel de producto, logramos un incremento significativo (6.2% para móvil y 7.1% para fijo) respecto al año anterior.

NPS por producto

Criterio	2022	2023	2024
NPS Móvil Total	3.8 %	10.2 %	16.4%
NPS Fijo Total	4.2 %	13.6 %	20.7%

Hacia el 2025, continuaremos la medición periódica de SUS complementándolo con análisis cualitativo y proponiendo mejoras en diseño haciendo experimentos con nuestros clientes para lograr eficiencias para la compañía.

⁴⁷ Fuente: <https://sociedadtelecom.pe/wp-content/uploads/2024/11/PPT-Ranking-Calidad-de-Atencion-al-Usuario-2024-S1.pdf>



En el 2024, nuevamente **Lideramos el Ranking de Calidad de Atención al Usuario**, obteniendo un puntaje de 13.3 en el primer semestre y 14.2 en el segundo semestre.

Dicha evaluación es realizada por OSIPTEL y se centra en

seis aspectos de calidad del usuario.⁴⁷

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

Periodo	Puntaje	Puesto
Primer semestre 2023	14.3	1° Puesto
Segundo semestre 2023	14.2	1° Puesto
Primer semestre 2024	13.3	1° Puesto
Segundo semestre 2024	14.2	1° Puesto

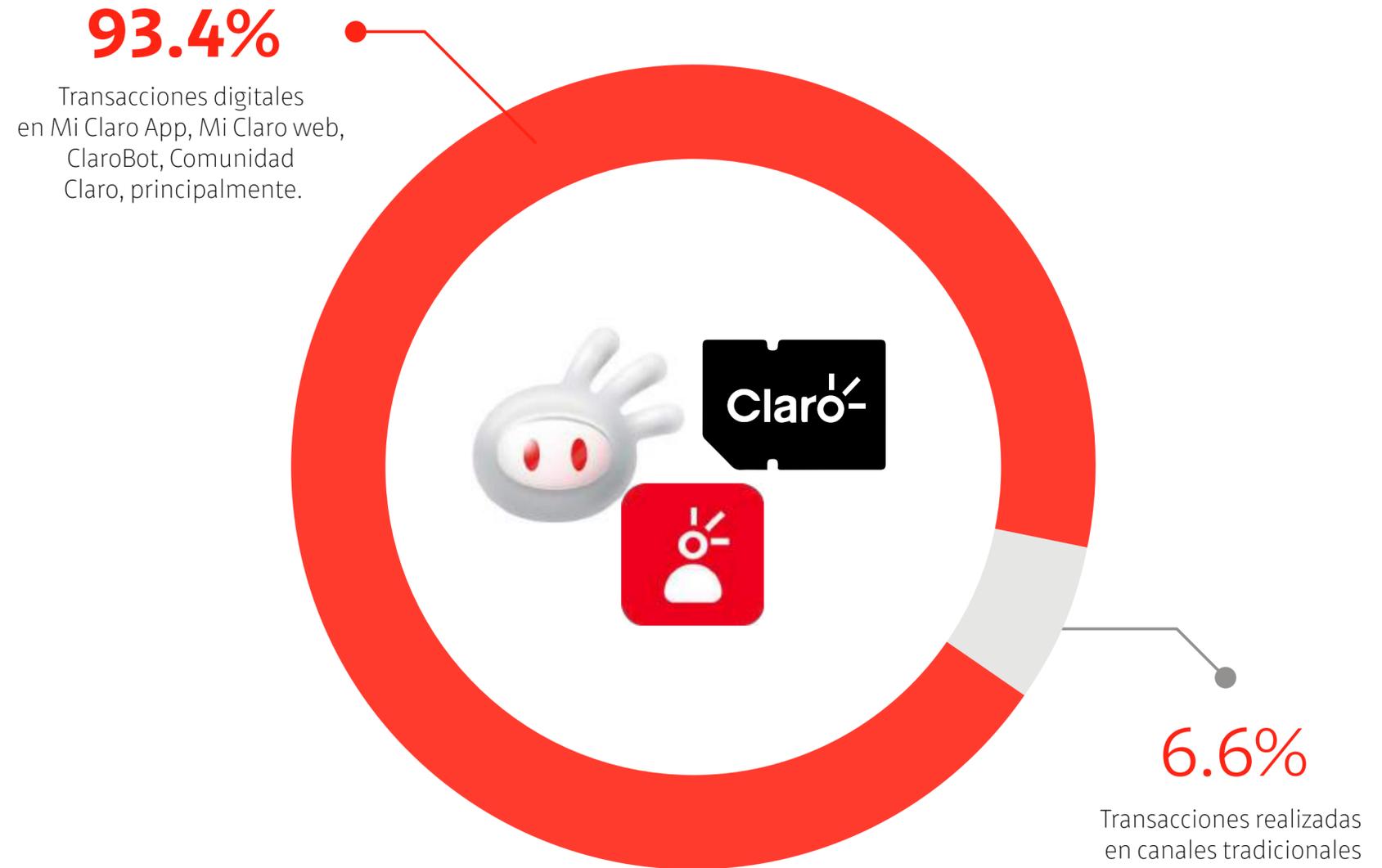




Canales de atención

(Claro-5)

Ofrecemos a nuestros clientes dos tipos de canales de atención: autoatención y tradicionales. Estos nos permiten poner a disposición de nuestros clientes y grupos de interés medios de comunicación directa con el fin de atender sus necesidades ágil y eficientemente. En 2024, se realizaron 23'812,229 millones de transacciones, de las cuales:





→ Canales de autoatención (digitales)

En caso de los canales de autoatención, estos pueden ser:

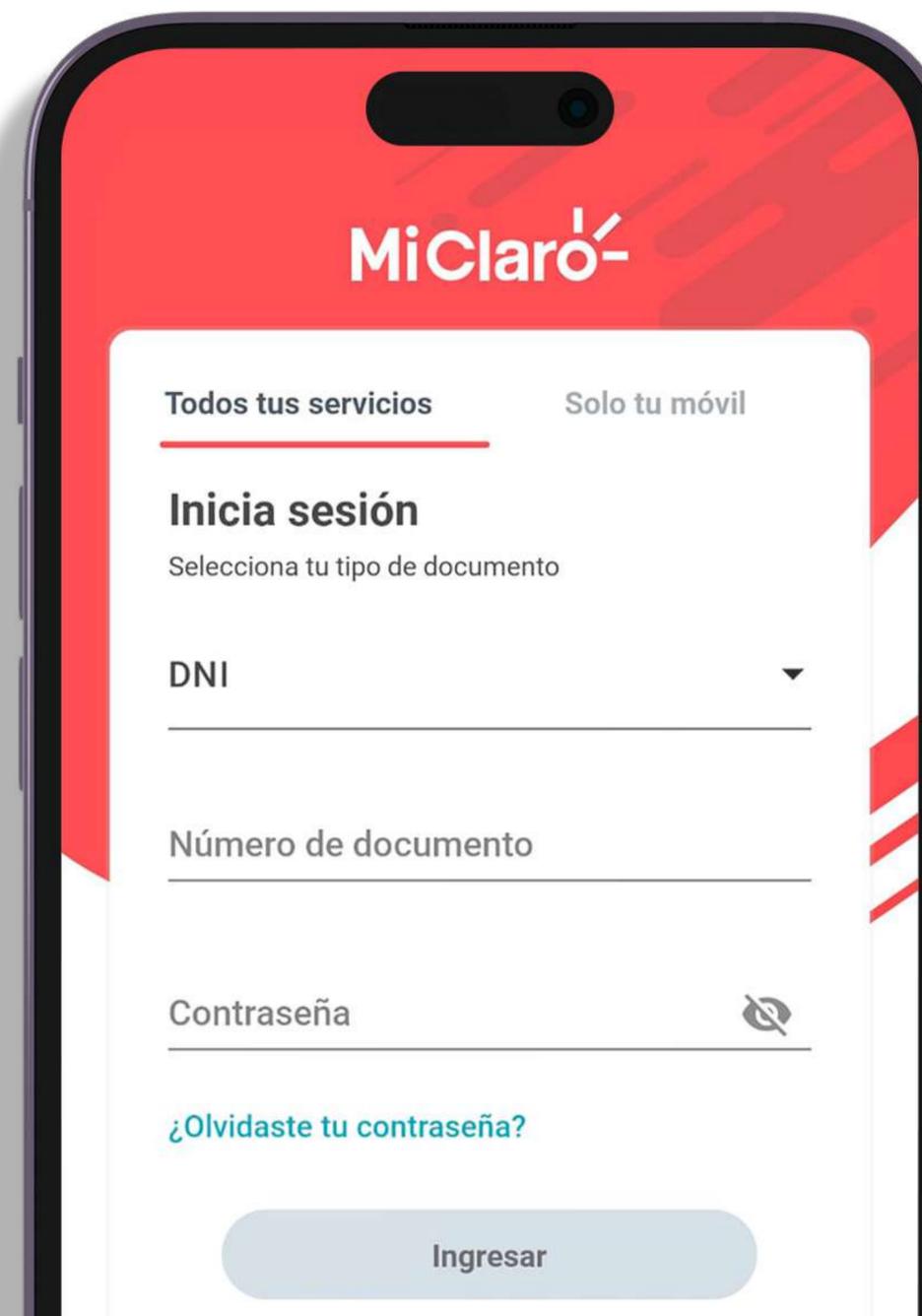
- **Autoasistido:** los clientes pueden ser atendidos sin la necesidad de ayuda de un agente.
- **Asistido:** requiere la asistencia de un asesor.

Nuestro ecosistema actualmente cuenta con varios canales de autoatención siendo Mi Claro App y WhatsApp (*Claro Bot*) los principales canales de atención para soporte, gestiones, consultas y solicitudes de información.



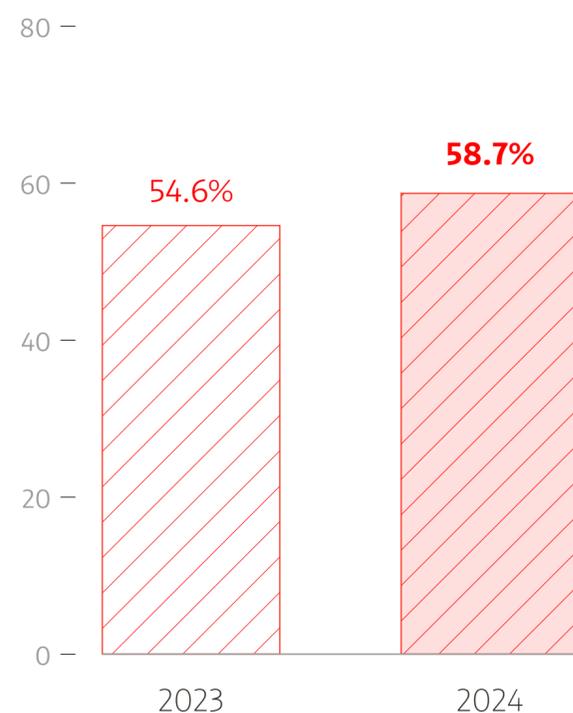
Mi Claro App

En 2024, alcanzamos un 78.3% en la penetración de Mi Claro App sobre el parque total de clientes Claro lo que representó un crecimiento de 13.1 puntos porcentuales. Por otro lado, logramos crecer 4pp en la penetración de clientes móviles de Claro Perú que descargaron y usaron Mi Claro App por primera vez (58.7% promedio 2024 vs 54.6% del 2023).

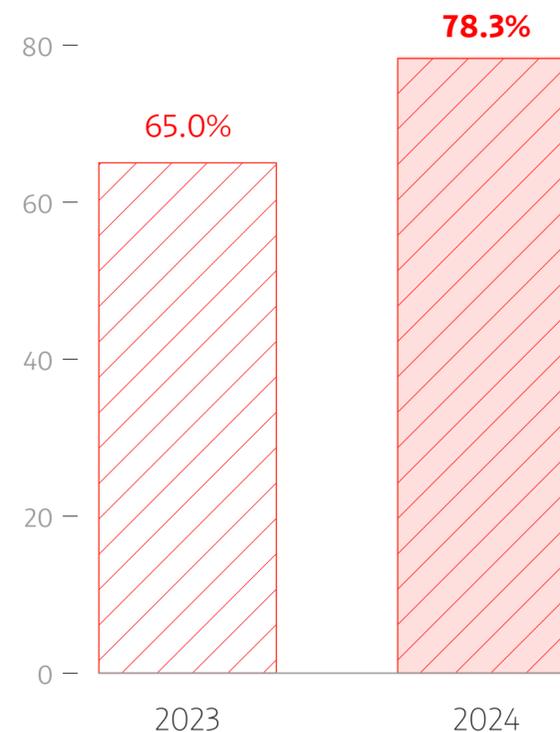




Crecimiento de la penetración de Mi Claro App
sobre el parque total de clientes Claro



Penetración de clientes móviles de Claro Perú
que descargaron y utilizaron la aplicación por 1era vez



Asimismo, el uso mensual de la app alcanzó al 32.7% de los clientes de Claro (versus 32% en 2023) y al 41% del total de usuarios registrados en Mi Claro.

3.2 millones
de líneas móviles

utilizaron la app mensualmente, generando un promedio de

31 millones
de transacciones al mes.

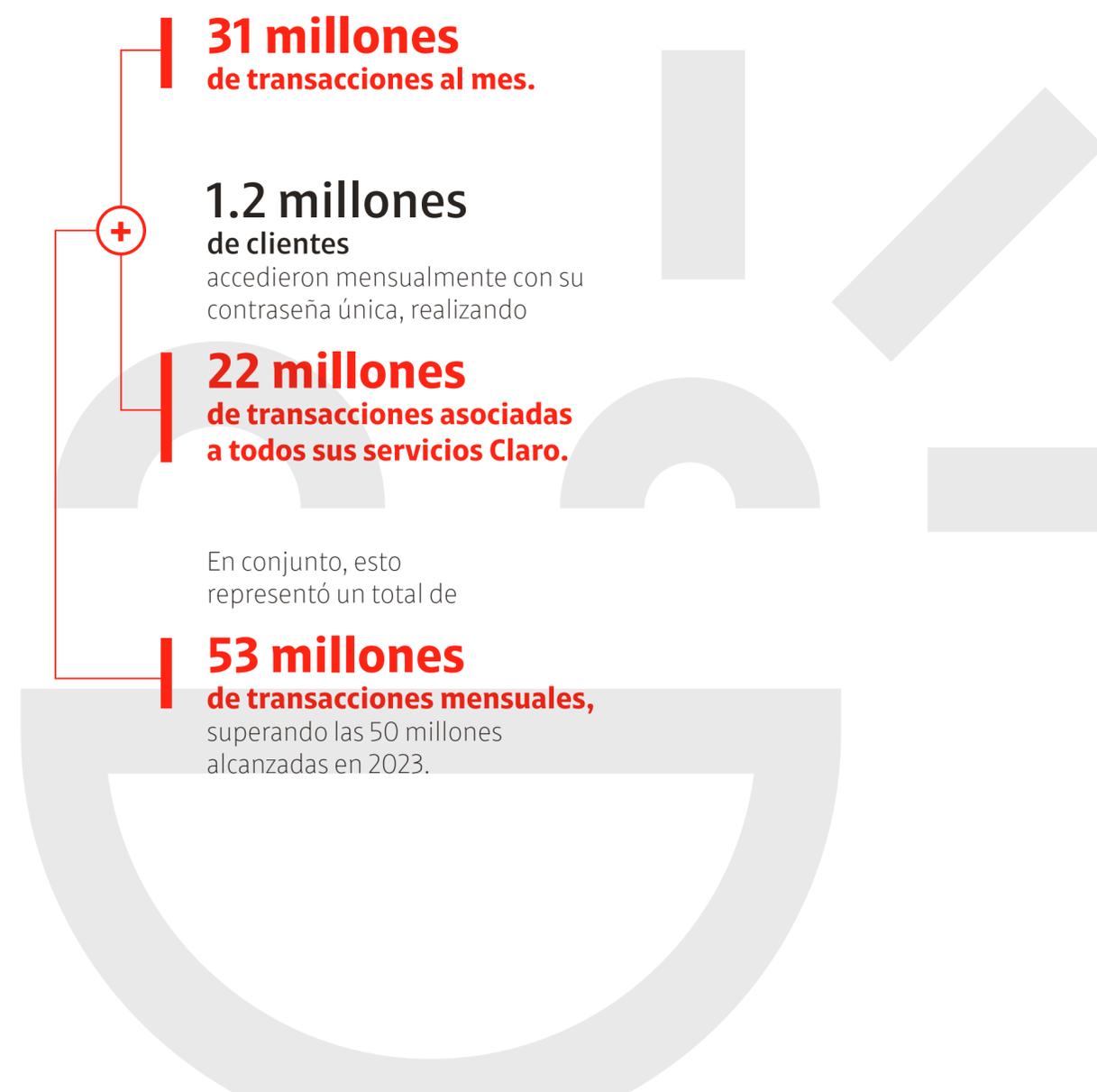
1.2 millones
de clientes

accedieron mensualmente con su contraseña única, realizando

22 millones
de transacciones asociadas a todos sus servicios Claro.

En conjunto, esto representó un total de

53 millones
de transacciones mensuales, superando las 50 millones alcanzadas en 2023.





WhatsApp (Claro Bot)

Nuestro canal oficial de atención vía WhatsApp (ClaroBot) registró un promedio de 410 mil conversaciones mensuales, donde el 70% de los clientes que nos contactaron resolvieron sus consultas sin necesidad de recurrir a un asesor humano.

El NPST de ClaroBot alcanzó un crecimiento de hasta 10 puntos porcentuales respecto a 2023, logrando un resultado promedio de 18% durante 2024.

⁴⁸ Todas las activaciones realizadas a través de la aplicación Activa tu Claro fueron autoasistidas, sin requerir la participación de ningún asesor, ni durante la venta, ni en la activación o entrega del servicio, ya que el chip Actívalo tú mismo está diseñado para que el cliente realice satisfactoriamente todo el proceso por su cuenta.

Actívalo tú mismo

En el 2024, continuamos fortaleciendo el eje de transacciones en nuestros canales de autoatención, con la finalidad de generar mayor autonomía y facilidad para nuestros clientes en las opciones de activación de línea u otros servicios móviles. En ese sentido, de manera consistente, mantuvimos diversas estrategias para aumentar el conocimiento y la facilidad de acceso a la aplicación Actívalo tú mismo⁴⁸:

1 Preinstalamos la app Actívalo tú mismo en 2.2 millones de celulares durante el 2024, asegurando su disponibilidad inmediata en el momento en que el cliente necesitara usarla.

2 Ejecutamos 51 campañas digitales a través del contenedor de Claro para fortalecer el *awareness* de la aplicación, generando un total de 9.9 millones de impresiones.

3 Pusimos a disposición más de 100 mil chips Actívalo tú mismo durante el 2024, en más de 800 puntos de venta a nivel nacional, entre los que se incluyen máquinas expendedoras ubicadas en los centros comerciales Jockey Plaza, CompuPalace y Open Plaza Angamos.

De esta forma, la activación de líneas a través de la aplicación Activa tu Claro se duplicó respecto al 2023, superando las 60 mil unidades.





→ Canales tradicionales

(Claro-6)

Continuamos con la estrategia enfocada en la Experiencia del Cliente, la Experiencia Comercial y la Experiencia del Colaborador, tanto en nuestros canales propios como en los externos. En esa línea, fortalecimos la autoatención a través de herramientas como los dispositivos ATM y potenciamos la atención remota mediante atención virtual, cuidando a nuestra base de clientes, fomentar su permanencia y generar una conexión positiva con nuestra marca.

En 2024, atendimos a más de 5 millones de clientes. De ellos, el 59.6% fueron atendidos en los módulos de atención con personas, el 5.6% utilizaron dispositivos de autoatención, el 19.3% acudieron a ventanillas de recaudación, y el 15.5% fueron derivados a nuestros canales de atención con asesor virtual.

Contamos con 102 CACs distribuidos a nivel nacional, los cuales representan nuestros canales tradicionales y continúan siendo una parte fundamental de nuestro sistema de atención. Además, contamos con dispositivos de autoatención:



49 ATM para realizar pagos de recibos, dando inicio a la instalación del primer equipo recaudador con tecnología renovada.



65 ATM para reposición de chip y otras consultas.



115 cabinas para la atención virtual a través de videollamada.

Otras acciones:

Logramos implementar Ticketeras digitales en 141 puntos de atención y CACs para la emisión de tickets digitales por medio de un código QR.



Atención Virtual:

Telepresencia: 15% (855,105 llamadas recibidas).



ATM: 2.8% del total de pagos de recibos y recargas de CAC (153,051).



ATM: 2.8% del total de reposiciones de chip se realizaron por ATM (154,855).



Durante el 2024, Claro lideró el **Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos del Servicio Público Móvil** realizado por Osiptel. Por segundo semestre consecutivo, superamos la meta esperada por el regulador obteniendo 15.4 puntos en el primer semestre y 17.3 en el segundo semestre.⁴⁹

En este ranking, se evalúa 6 aspectos principales:

- Incidencia de reclamos.
- Solución anticipada de reclamos.
- Motivación de la resolución.
- Rapidez para resolver.
- Incidencia de apelaciones fundadas.
- Incidencia de quejas fundada.



Accesibilidad en nuestros Centros de Atención al Cliente (CACs)

En 2024, destinamos esfuerzos para continuar fortaleciendo nuestro eje de inclusión en nuestros CACs, para lo cual desarrollamos iniciativas que nos permitieron especializarnos, disminuir brechas de comunicación y brindar una atención al cliente más inclusiva, así como asesoría a nuestro equipo para asegurar una buena experiencia de nuestros clientes en canales tradicionales.

Iniciativa	Objetivo	Actividades 2024
Lengua de señas	Capacitar y entrenar a nuestros asesores en lengua de señas peruanas para brindar asistencia a personas con discapacidad auditiva en las regiones de Lima, Ica, Ayacucho, Arequipa, La Libertad, Lambayeque, Tumbes, Tarapoto y Madre de Dios.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollamos piezas de comunicación en Lengua de Señas Peruanas (LSP) con el objetivo de que nuestros colaboradores puedan saludar, orientar y agradecer a nuestros clientes de manera inclusiva. • Diseñamos un piloto de interpretación en Lengua de Señas para implementarlo en todos nuestros CACs. • Habilitamos la herramienta de asistencia con voz - Audio Guía - en 60 de nuestros ATM multifunción, los cuales se encuentran distribuidos en 50 CACs a nivel nacional. • Realizamos una Certificación Inclusiva en cuatro de nuestros CAC a través de la aplicación Yapaykuy, que busca eliminar las barreras de comunicación y promover una atención verdaderamente inclusiva. • Contamos con el plan Combo Full, disponible para nuestros clientes y sus familiares que cuenten con carné del CONADIS. Durante el 2024, logramos activar 15 servicios a través de esta modalidad.



Mejor Lugar
de Trabajo

4. HACIENDO POSIBLE UN MEJOR LUGAR DE TRABAJO



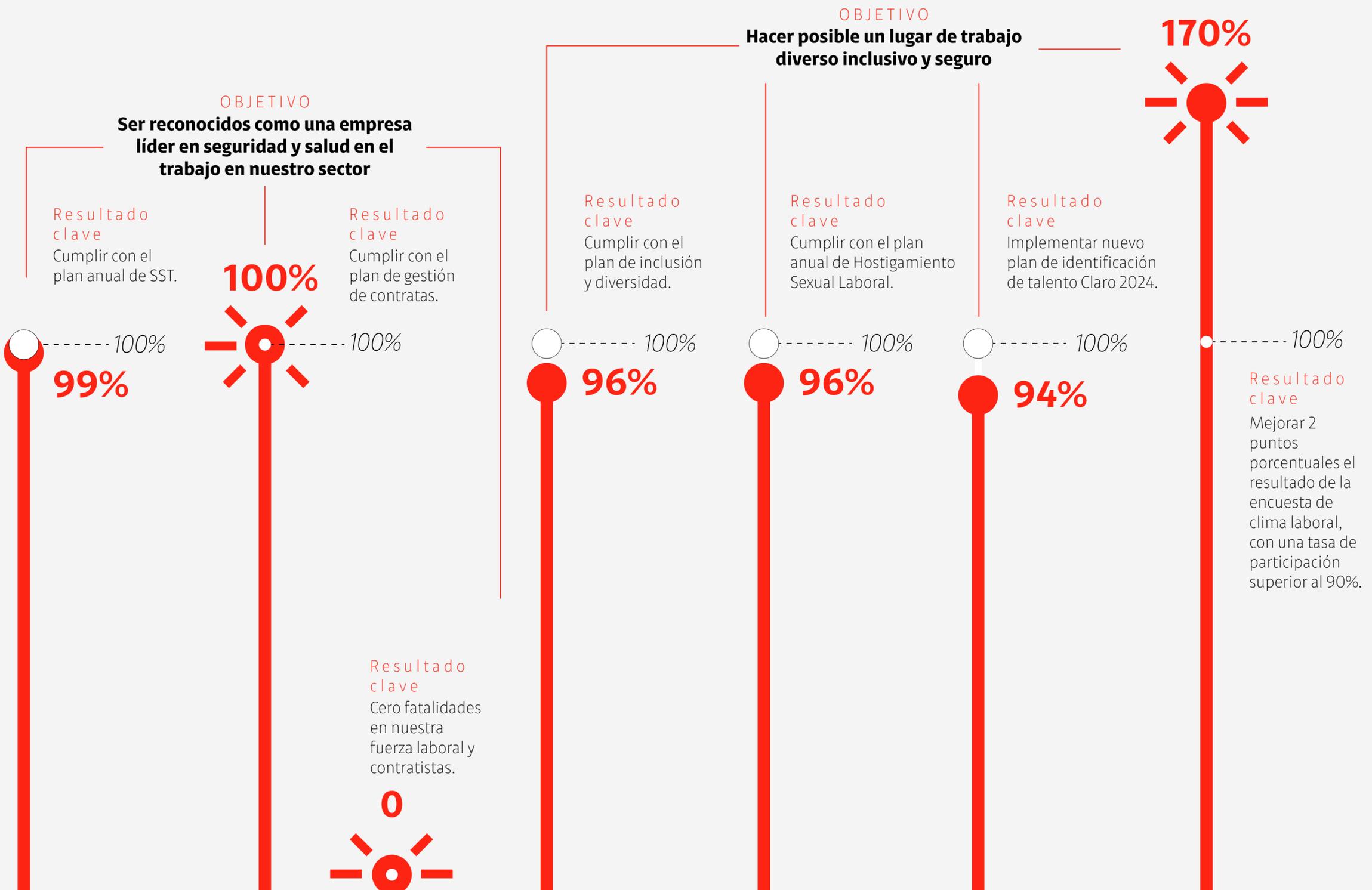


Mejor Lugar de Trabajo

CAPÍTULO IV

Objetivos, metas y progreso trazados en el Plan de Sostenibilidad 2024

Leyenda Progreso Meta





Mejor Lugar de Trabajo

HITOS EN EL 2024

Empleabilidad

- Ingresaron **206 colaboradores nuevos**, 76.4% más que en 2023.
- Incrementamos 3.5 pp. (puntos porcentuales) en el **resultado de satisfacción de clima laboral**.

Diversidad e inclusión

- **96% de cumplimiento del Plan de Inclusión y Diversidad.**
- **94% de cumplimiento del Plan anual contra el HSL** (Hostigamiento Sexual Laboral).
- **Reformulamos el proceso para madres** en etapa de embarazo.
- Reestructuramos el **Programa de Liderazgo Femenino.**

Formación y desarrollo

- **Implementamos el programa Conectando con Expertos⁵⁰** para fortalecer el aprendizaje colaborativo empresarial.
- **Implementamos un programa de *upskilling* dirigido a nuestros consultores del mercado corporativo**, con el objetivo de fortalecer sus habilidades en la comercialización de productos gestionados.
- **155,396 horas de formación y desarrollo** de nuestros colaboradores.

Seguridad y salud en el Trabajo

- **24 campañas de comunicación sobre seguridad y salud ocupacional.**
- **37 mil horas de capacitación en temas de seguridad y salud en el trabajo**, lo que representa un aumento superior al 81% respecto al 2023.
- Mantuvimos la **certificación ISO 45001.**

⁵⁰ A través de este programa, conformamos una red de especialistas internos que compartieron sus conocimientos y experiencia con nuestros colaboradores.



RETOS AL 2025

Empleabilidad

- **Fortalecer la marca con una estrategia clara y adaptable**, para seguir atrayendo al mejor talento.

Diversidad e inclusión

- **Realizar un diagnóstico situacional** con foco en Diversidad e Inclusión.
- **Implementar un programa de formación en materia de Diversidad, Equidad e Inclusión** para todos los colaboradores.
- **Identificar puestos aptos para personas con discapacidad** y promover su inclusión laboral.

Formación y desarrollo

- **Promover el autoaprendizaje** y el autodesarrollo.
- **Diseñar el Plan de Desarrollo Individual (PDI)**, con el fin de cerrar brechas de desarrollo, potenciar habilidades y alinear el crecimiento individual con los desafíos del negocio.
- **Fortalecer habilidades digitales** en toda la organización.

Seguridad y salud en el Trabajo

- **Ampliar el alcance de las campañas de salud** hacia los familiares.
- **Mejorar la adherencia de los colaboradores** hacia los programas preventivo-promocionales de salud.
- **Reforzar las capacitaciones en SST** con gamificación y contenido visual de alto impacto.



Mejor Lugar de Trabajo

4.1 Equipo Claro

(GRI 3-3)

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

(GRI 2-7)

Al cierre del 2024, contamos con un total de **3,501 colaboradores**.⁵¹ Asimismo, 72.8% del personal contratado opera en la región Lima y 27.3% labora en las regiones Centro, Norte y Sur del Perú.

Número de colaboradores por región

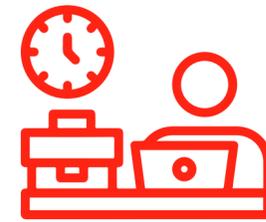
Criterio	2022	2023	2024
Lima	2,633	2,564	2,547
Centro	187	181	188
Norte	421	391	398
Sur	390	385	368
Total	3,631	3,521	3,501



⁵¹ Para ver más detalles de los ingresos y ceses correspondientes al 2024, puede visualizar el Anexo N° 7 y Anexo N° 8



Mejor Lugar de Trabajo



Clima laboral

En Claro, creemos que un buen clima laboral es clave para el bienestar de nuestros colaboradores y el éxito de la organización; por ello, evaluamos y mejoramos continuamente nuestras prácticas internas para asegurar que cada persona se sienta valorada, escuchada y motivada.

Cada año, aplicamos la encuesta de clima laboral a colaboradores con al menos tres meses de antigüedad en la empresa, esta mide nueve variables:



Satisfacción y compromiso organizacional



Cultura, ética y código de ética



Orientación al servicio



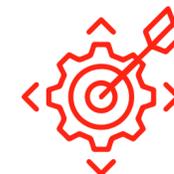
Orientación a resultados y logros de objetivos



Administración de recursos



Trabajo en equipo



Objetivos y procesos organizacionales



Comunicación organizacional



Desarrollo profesional y capacitación



Mejor Lugar
de Trabajo

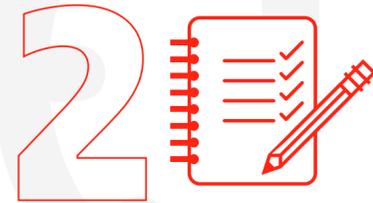
Proceso de la encuesta de Clima Laboral

Paso



Recepción de un cuestionario (encuesta) estándar enviado por nuestro Corporativo, el cual es adaptado y revisado para reflejar la realidad nacional.

Paso

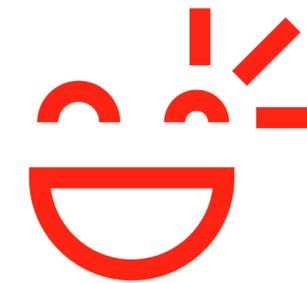


El cuestionario debe ser respondido por todos los colaboradores; sus resultados son procesados por el Corporativo y enviados a Claro Perú.

Paso



Los resultados son presentados a cada dirección y también difundidos en la Climatón, una sesión colaborativa para desarrollar planes de mejora del clima laboral.



Incrementamos

3.5 pp.

(puntos porcentuales)

en el resultado de
satisfacción de clima laboral.



Mejor Lugar de Trabajo

→ Propuesta de Valor del Empleado

Esta evaluación consiste en medir la percepción del personal para identificar fortalezas y oportunidades de mejora con respecto a su experiencia en la compañía. Se mide a través de las siguientes dimensiones:

- Compensación.
- Desarrollo profesional.
- Ambiente de trabajo.
- Salud y bienestar.
- Cultura organizacional.

⁵² Este aumento en la satisfacción se debe a que los colaboradores valoraron positivamente avances concretos en bienestar y desarrollo profesional, destacando la distribución de utilidades, los programas de formación continua, las plataformas educativas virtuales, el programa de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), la cobertura de EPS, un ambiente de trabajo seguro, líderes comprometidos con el desarrollo del equipo y las actividades de voluntariado. Estos factores fortalecieron la percepción de condiciones laborales favorables, contribuyendo al incremento del nivel de satisfacción general en Claro.



En 2024, incrementamos

5pp el porcentaje de colaboradores que están satisfechos con las condiciones y beneficios brindados por Claro Perú.⁵²



Gestión de contratistas

(GRI 2-8)

En el 2024, tuvimos 391 contratistas⁵³ laborando en nuestras sedes, con quienes realizamos diferentes actividades de control para asegurar que se cumplan con los requisitos establecidos en materia de seguridad y salud, así como con todas las normativas regulatorias aplicables. Esto incluye la implementación de prácticas y procedimientos adecuados para prevenir accidentes y lesiones en el lugar de trabajo, así como para mitigar cualquier riesgo potencial para la salud de nuestros colaboradores y contratistas.

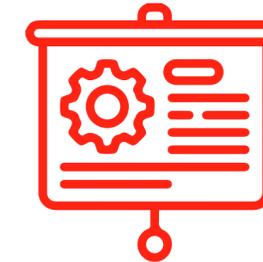
Además, es importante supervisar de cerca las actividades realizadas por los contratistas y proporcionarles la capacitación necesaria para llevar a cabo sus tareas de manera segura y eficiente.

Al priorizar la seguridad y el cumplimiento normativo en todas las operaciones que involucran a contratistas terceros, reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar de nuestro personal y con la integridad de nuestras operaciones.

Número de contratistas que laboran en las sedes de Claro Perú

Empresa	Mujeres	Hombres	Total
Limpieza	118	18	130
TI	16	79	95
Seguridad y salud	10	144	154
Servicios generales y logística	3	3	6
Total	147	244	391

⁵³ Contamos con contratistas que, a diferencia de nuestros proveedores, desarrollan, de manera temporal, actividades vinculadas a nuestro negocio o prestando servicios en específico. Nuestros contratistas principalmente realizan actividades vinculadas a servicios de ingeniería, soluciones de transformación digital, ciberseguridad, entre otros. También contamos con personal tercero que brinda servicios de medicina ocupacional, seguridad y limpieza. En el 2024, hemos cumplido al 100% nuestro plan de gestión de contrataciones.



Es importante supervisar de cerca las actividades realizadas por los contratistas y proporcionarles la capacitación necesaria para llevar a cabo sus tareas de manera segura y eficiente.



Mejor Lugar de Trabajo



Atracción y selección

(GRI 2-8)

Nuestro objetivo es posicionar nuestra marca empleadora, optimizando nuestros procesos de selección y atracción de talento. Para lograrlo, ofrecemos diversas oportunidades de desarrollo que se adaptan a los distintos niveles, roles, funciones y rangos salariales.⁵⁴

Nuestros procesos de atracción y selección priorizan la promoción del talento interno, generando oportunidades alineadas con las necesidades del negocio y considerando tanto

⁵⁴ Estamos comprometidos con crear un entorno inclusivo, donde cada persona tenga la oportunidad de destacar y crecer en función de sus habilidades y méritos. Por ello, nos esforzamos por garantizar la igualdad de oportunidades en nuestros procesos de selección, eliminando cualquier forma de discriminación o sesgo, y promoviendo siempre la equidad.

el perfil del puesto como el desempeño de nuestros colaboradores. En 2024, los resultados de promoción del talento interno fueron:



Tuvimos **98 promociones y 329 movimientos internos de colaboradores.**



Al cierre del 2024, las posiciones de practicantes estaban conformadas por **389 estudiantes y recién egresados.**

En 2024, implementamos el nuevo plan de **identificación de talento Claro 2024 con un cumplimiento del**

94%.

Por otro lado, también llevamos a cabo un proceso de selección externa, que incluye diversas acciones de reclutamiento:

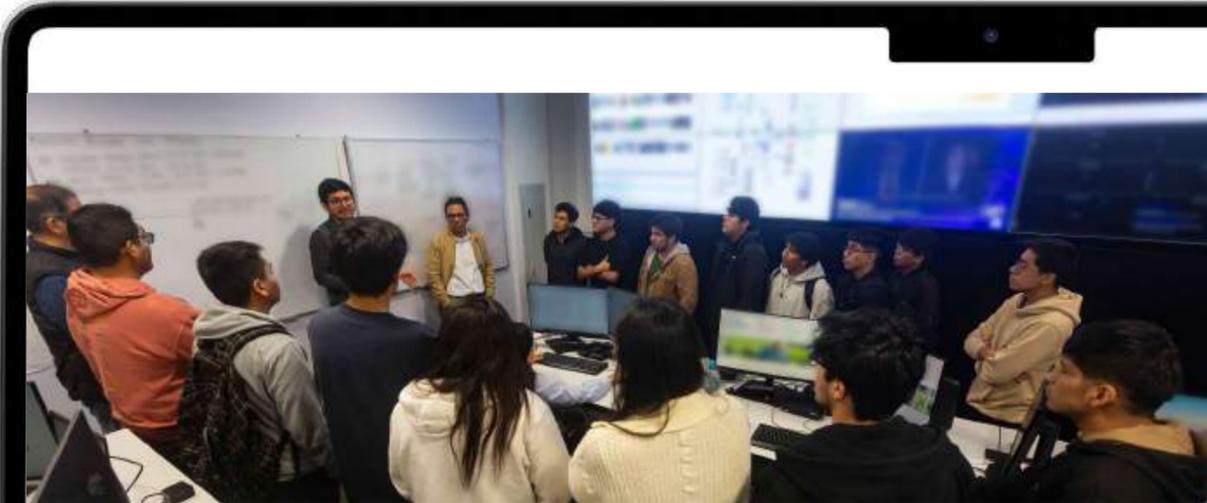
- Publicaciones en bolsas universitarias, portales de empleo y procesos de headhunting por consultoras especializadas.
- Uso de herramientas digitales para el reclutamiento y las evaluaciones.
- Participación activa en eventos y ferias educativas en universidades, con el fin de ampliar nuestra base de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



Durante 2024, estuvimos presentes en los siguientes eventos educativos, promoviendo nuestra marca empleadora e incrementando en 50% nuestra participación en comparación con el año 2023:

Número de colaboradores por región

Ferias laborales	Eventos enfocados en diversidad e inclusión	Espacios de aprendizaje y Networking
<p>Presenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Universidad La Salle - Regional del Sur (Arequipa) • Universidad Nacional de Ingeniería (UNI) • Universidad de Piura (UDEP) • Universidad de Lima (ULima) • Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) 	<p>DEI LATAM: "La inclusión es una decisión"</p>	<p>Talent Week USIL, donde nuestro colaborador Fausto Ambrocio (Jefe de Consultoría y Diseño Negocios) expuso sobre "Estrategias para Acelerar tu Crecimiento Profesional"</p>
<p>Virtuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Universidad de Lima • UTEC 	<p>Megamaratón del Empleo organizada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, con un enfoque en discapacidad e inserción laboral</p>	<p>Conversatorio en la Universidad Femenina del Sagrado Corazón (UNIFE), donde compartimos experiencias y conocimientos clave sobre el mundo laboral actual.</p>



Visitas estudiantiles para la innovación:

Con el objetivo de contribuir a la formación integral de futuros profesionales, en 2024 realizamos, junto con la Dirección de Tecnología, dos visitas guiadas al Centro de Operaciones de la Red (NOC) para estudiantes de Ingeniería de Telecomunicaciones y Electrónica de la **UNMSM** y la **PUCP**.

Estas actividades fortalecen nuestra Marca Empleadora y nos permiten identificar nuevos talentos para potenciar nuestras áreas.



4.2 Diversidad e inclusión

(GRI 3-3) (GRI 405-1)⁵⁵

En Claro, tenemos el compromiso de fomentar un entorno laboral que celebre y respete las diferencias individuales. Contamos con una estrategia corporativa que guía nuestra cultura, decisiones y acciones y se complementa con las políticas corporativas de Igualdad y Respeto y la de Derechos Humanos como parte integral de nuestro enfoque. Estas políticas establecen principios y directrices que refuerzan nuestra cultura organizacional y son comunicadas a todo nuestro personal y colaboradores externos.

Además, contamos con un Comité de Diversidad e Inclusión, encargado de liderar y ejecutar nuestro Plan de Diversidad e Inclusión⁵⁶, el cual actualizamos todos los años con la finalidad de promover una cultura laboral inclusiva que valore la diversidad en todas sus formas y fomente la igualdad de oportunidades para todos. A lo largo del año, el Comité realizó tres reuniones en las que se abordaron diversas áreas de oportunidad y se definieron estrategias para fortalecer estos aspectos dentro de la organización.

En 2024, nuestro Plan de Diversidad e Inclusión estuvo enfocado en reforzar la gestión del talento y el balance vida-trabajo, y comprendió una serie de capacitaciones dirigidas a líderes y equipos de Gestión Humana, Compras, Mercadeo, Atención Presencial, Servicio al Cliente y colaboradores en general. En cumplimiento del plan, se han realizado talleres, webinars y capacitaciones virtuales donde se abordaron temas relacionados a sesgos y estereotipos, discapacidad, comunicaciones inclusivas, entre otros.

Algunas de las iniciativas más importantes del año fueron:

Iniciativa	Descripción
Programa para Madres Gestantes	Diseñado para apoyar a las madres gestantes dentro de la empresa, brindándoles soporte durante toda su etapa de embarazo y su regreso al trabajo.
Programa de Liderazgo Femenino (renovado)	Llevamos a cabo una reformulación del Programa de Liderazgo Femenino con el propósito de incluir a colaboradoras sin mando a cargo. Esta adaptación busca ofrecer oportunidades de desarrollo a todas las mujeres dentro de la organización, independientemente de su puesto o nivel jerárquico. El programa abarcó desde habilidades de liderazgo, comunicación efectiva, hasta la capacitación en toma de decisiones estratégicas, promoviendo así el crecimiento profesional de las participantes y su proyección hacia roles de mayor responsabilidad.



⁵⁵ Para detalle de los indicadores de Diversidad e Inclusión, puede visualizar el Anexo N° 9.

⁵⁶ Enfocado en reforzar los siguientes ejes: Gobernanza, Gestión de Talento y Balance Vida-Trabajo. A partir de ello, el plan comprende una serie de capacitaciones dirigidas a la primera línea en materia de diversidad e inclusión: líderes y equipos de Gestión Humana, Compras, Mercadeo y colaboradores en general. Se han realizado talleres, webinars y capacitaciones virtuales donde se abordaron temas relacionados a sesgos y estereotipos, nuevas masculinidades, discapacidad, comunicaciones inclusivas, entre otros.



Hacia la equidad salarial

(GRI 405-2)

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

Si bien promovemos un entorno inclusivo, reconocemos que persisten brechas en el sector, especialmente en áreas STEM y de liderazgo, tradicionalmente ocupadas por hombres. Esta realidad refleja desafíos estructurales que seguimos abordando para avanzar hacia una mayor equidad.

Brecha salarial:

Rango	2023			2024		
	Brecha salarial (PP)	% Hombres	% Mujeres	Brecha salarial (PP)	% Hombres	% Mujeres
Total de la empresa	17%	58%	42%	16%	59%	41%

La brecha de género se concentra principalmente en posiciones tecnológicas, donde el 85% son ocupadas por hombres y solo el 15% por mujeres. Este desbalance en áreas STEM muestra la realidad del mercado universitario, lo que nos plantea el reto de seguir impulsando acciones concretas para reducirlo.





Aunque nuestras políticas de Compensaciones, Atracción de Talento, Igualdad y Respeto⁵⁷ aseguran la equidad de oportunidades, en la historia del sector de telecomunicaciones la mayor parte de los cargos han sido ocupados por hombres, y las personas que desempeñan esos cargos han

ido desarrollándose y creciendo en los cargos con el paso de los años, esto se puede ver en la composición actual de género de ciertos cargos, lo que influye en la brecha salarial promedio. Por ello, además de visibilizar esta situación, avanzamos con dos iniciativas de empoderamiento y liderazgo femenino.

Programa de liderazgo	Programa Niñas STEM
<ul style="list-style-type: none"> • Reconocemos que hoy contamos con más líderes hombres con mayor antigüedad; por ello, venimos fortaleciendo las capacidades de liderazgo de nuestro personal a través de programas accesibles para todos, pero con un enfoque especial en mujeres, para cerrar brechas existentes. • Estamos preparando a nuestro talento para que, cuando surjan oportunidades, todos estén en condiciones de asumir nuevos retos. 	<ul style="list-style-type: none"> • A través de nuestro programa de Niñas STEM⁵⁸, apostamos por el largo plazo, por lo que lo extendemos a las hijas de nuestros colaboradores porque creemos en la importancia de este tema en el país y en nuestro sector. • Estamos convencidos de que se trata de una contribución social valiosa que, como empresa, tenemos la responsabilidad y la oportunidad de impulsar.

⁵⁷ Para mayor detalle de nuestras políticas en esta materia, se puede visualizar el Anexo N° 10
⁵⁸ Para mayor detalle, revisar sección 3.2. Impacto en la comunidad del Capítulo 3

4.3 Bienestar laboral

(GRI 401-2) (GRI 401-3)⁵⁹

Además de los beneficios legales⁶⁰, brindamos beneficios adicionales a nuestros colaboradores a través de convenios con socios comerciales, que les permiten acceder a descuentos y beneficios en esparcimiento, productos, viajes, alojamientos y más.

Beneficios por ley	Beneficios adicionales
<ul style="list-style-type: none"> • Bono de Navidad • Bono de Fiestas Patrias • Seguro médico • Seguro de vida • Vacaciones pagadas • Descanso semanal de al menos 24 horas seguidas • Licencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Aguinaldo • Vale de alimentación • Ayudas para la educación • Servicio de comedor con descuento en planilla • Convenios de esparcimiento, entretenimiento y educación (App de beneficios) • Bono por nacimiento • Bono por fallecimiento • Bono de escolaridad • Préstamos de salud y vivienda • Préstamo de vacaciones • Teletrabajo • Descuentos en servicios de Claro



⁵⁹ En Claro, garantizamos a nuestros colaboradores el acceso a licencias de paternidad y maternidad conforme a la normativa vigente, promoviendo un entorno laboral inclusivo y equitativo. Para ver más detalle de los indicadores de licencias de maternidad y paternidad, se puede visualizar el Anexo N° 11.

⁶⁰ Con la finalidad de estandarizar los beneficios a nuestros colaboradores, ofrecemos los mismos tanto para trabajadores a tiempo completo como aquellos a tiempo parcial.



Plan de Bienestar Social

El Programa de Bienestar Social tiene como propósito impulsar el desarrollo humano integral de nuestros colaboradores y sus familias, promoviendo una cultura centrada en la persona, basada en el respeto, el cuidado mutuo y el compromiso con un futuro sostenible.

A través de subprogramas enfocados en ejes temáticos como Formación, Salud, y Cultura y Recreación, buscamos fortalecer el bienestar emocional, físico y social de nuestra comunidad interna, fomentando la responsabilidad individual y colectiva en la construcción de entornos laborales más saludables, equitativos y resilientes.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso con una gestión socialmente responsable, reconociendo al colaborador como un actor clave en el desarrollo organizacional.

→ Programa ASUME

ASUME es un programa, orientado al desarrollo integral del ser humano. El programa promueve el autoanálisis y motiva a los participantes a iniciar un camino de superación personal, con el objetivo de ser mejores y aportar positivamente en los distintos entornos donde se desenvuelven, ya sea en laboral, familiar y social.



+2,300

colaboradores participaron en sesiones dirigidas voluntariamente por sus propios compañeros, generando espacios de reflexión e intercambio de experiencias.





Mejor Lugar de Trabajo

4.4 Formación y desarrollo

(GRI 404-1)⁶¹ (GRI 404-2)

En Claro Perú gestionamos programas de capacitación técnica, desarrollo de habilidades blandas, y líneas de desarrollo que están estrechamente relacionadas con los puestos, las funciones de cada colaborador y los distintos retos que asume el negocio.

Para que las oportunidades de desarrollo desde el frente de aprendizaje sean realmente efectivas, cada año se desarrolla el proceso de diagnóstico de necesidades de capacitación para definir contenidos estratégicos, ofrecidos en modalidades presencial, virtual y semipresencial. Además, identificamos y formamos líderes con potencial para impulsar nuestro crecimiento.

En 2024 incrementamos en casi un 50% las horas de formación brindadas a nuestros colaboradores alcanzando 155,396 horas, gracias a una gestión más eficiente de los recursos disponibles. Este resultado fue posible mediante la ampliación del pool de docentes internos, el aprovechamiento de las plataformas de aprendizaje y el diseño de programas in house. Todo ello con una inversión promedio por colaborador de S/ 243.71, frente a los S/ 308.00 del año anterior.

Asimismo, fortalecimos las competencias del equipo comercial con programas de upskilling, orientados a mejorar la productividad y posicionar nuestra oferta TI y de servicios gestionados.

⁶¹ Para ver más detalle de las horas de capacitación por género y categoría laboral, se puede visualizar el Anexo N° 12





Mejor Lugar
de Trabajo

Programas de formación y desarrollo⁶²

- 1 Programa de liderazgo digital para entornos en transformación**
Dirigido a los líderes ejecutivos, abordó aspectos clave del liderazgo digital, incluyendo competencias técnicas y habilidades para gestionar equipos hacia el logro de resultados exponenciales en entornos híbridos y para la transformación continua del negocio.
Alcance: 63 colaboradores
- 2 Programa de Tecnología**
Programa especializado dirigido a la dirección de tecnología que tiene la finalidad de profundizar conocimientos, procesos y aplicación de herramientas para seguir fortaleciendo las habilidades técnicas y el desarrollo personal, cerrando brechas de aprendizaje requeridas para el logro de los objetivos, y preparándolos para las necesidades futuras del negocio.
Alcance: 294 colaboradores
- 3 Programa de Liderazgo Femenino**
Impulsó el desarrollo de nuestras colaboradoras a través de espacios de sensibilización donde abordamos la exploración de su autoconocimiento, autoconfianza, comunicación asertiva y construcción de una marca personal sólida.
Alcance: 132 colaboradores

⁶² En el 2024, destinamos hasta S/ 243.71. (costo promedio por colaborador) en programas de desarrollo de competencias para nuestros colaboradores.



Mejor Lugar
de Trabajo

4 Programa Crece+

Este nuevo programa, inaugurado en 2024, desarrolló habilidades para construir la carrera profesional sobre una base firme de competencias como: Autoliderazgo, gestión de las emociones, Inteligencia emocional, *Growth Mindset*, gestión del cambio y del estrés, agilidad, entre otros.

Alcance: 25 colaboradores

5 Programa Upskilling para consultores Consultores Corporativos

Maximizó el valor de la relación de los consultores con los clientes, que les permita actualizar su mindset y reinventarse, dándoles herramientas para mejorar la detección de necesidades y llevarlos del mundo Telco al mundo de las TIC.

Alcance: 33 colaboradores

6 Programa Conociendo Nuestro Negocio

Convirtió a los colaboradores en embajadores de la marca a través de webinars abiertos con expertos de productos, servicios y/o soluciones Claro.

Alcance: 595 colaboradores

7 Programa Conectando con Mentores

Conectó a los colaboradores expertos con ánimo de compartir sus conocimientos y experiencias con colaboradores que buscan aprender alguna nueva habilidad.

Alcance: 99 colaboradores



Asimismo, continuamos desplegando nuestra Comunidad Analítica, que busca promover e impulsar las capacidades analíticas en la organización, a través del intercambio de conocimientos y buenas prácticas respecto a la elaboración de tableros y análisis de información:

Estos fueron los resultados de las capacitaciones de la Comunidad Analítica:

Cursos	Colaboradores certificados	
	2023	2024
PLSQL Básico / SQL Básico e Intermedio	44	25
Qlik Básico, intermedio, avanzado	10	42
PBI Básico, intermedio, avanzado	99	17

Asimismo, los miembros de Comunidad Analítica pudieron acceder a capacitaciones especializadas, que incluyen cursos de *Mongo BD*, *Power Automate*, *Airflow* y webinars sobre *Lakehouse* y *Cloud Security Engineering Fundamentals*.

→ Capacitaciones en sostenibilidad

Como parte de nuestro compromiso por fortalecer las competencias de todos nuestros colaboradores en materia de sostenibilidad, durante 2024 implementamos el curso “Sustentabilidad Empresarial”. Este curso contó con una participación del 98.6% de nuestros colaboradores y abordó temas clave como:

- Análisis de materialidad.
- Gestión de grupos de interés.
- Características de una estrategia de sostenibilidad, entre otros.



En el 2024, incrementamos en casi un 50% las horas de formación y desarrollo brindadas a nuestros colaboradores alcanzando 155,396 horas.





Desempeño y evaluación

(GRI 404-3)⁶³

Contamos con un proceso de evaluación de desempeño para medir el crecimiento profesional y el desarrollo personal de los colaboradores.

- Realizamos evaluaciones regulares y sistemáticas que permiten identificar fortalezas, áreas de mejora y establecer objetivos claros para el crecimiento individual y el éxito organizacional.
- Fomentamos una cultura de retroalimentación continua, donde tanto los líderes como los colaboradores pueden dialogar abiertamente sobre el desempeño y el progreso en sus roles.

En 2024, el 100% de colaboradores participaron de la evaluación de desempeño.

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

Cargos	2023			2024		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Ejecutivos	30	6	36	29	7	36
Gerentes	91	47	138	99	47	146
Resto personal con mando	322	245	567	339	258	597
Personal sin mando	1,588	1,171	2,759	1,563	1,101	2,664

⁶³ Para ver detalle del porcentaje de colaboradores evaluados periódicamente a nivel desempeño respecto al total de colaboradores por cargo y género, se puede visualizar el Anexo N° 13

4.5 Seguridad y Salud en el Trabajo

(GRI 3-3) (GRI 403-1) (GRI 403-2) (GRI 403-8)⁶⁴

Nuestra prioridad es velar por la seguridad y el bienestar integral de todos nuestros colaboradores, clientes y proveedores. Por ello, contamos con un sistema de gestión que nos permite garantizar la seguridad y el bienestar de todas las personas involucradas en nuestras operaciones.

Asimismo, proporcionamos condiciones laborales adecuadas, establecemos términos de empleo claros para nuestros colaboradores y mantenemos una política abierta a la contratación de personas migrantes.

Nuestros principales lineamientos son:

- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).
- Reglamento y Plan Anual de SST⁶⁵.
- Procedimientos detallados para identificar riesgos, evaluarlos y aplicar medidas de control apropiadas.
- Plan de Respuesta en caso de emergencias⁶⁶.
- Manual de SST.
- Certificación ISO 45001:2018.
- Protocolo para salvaguardar el bienestar de nuestros colaboradores⁶⁷ en caso de peligro inminente.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Cartilla de Recomendaciones⁶⁸.
- Chatbot Claritabot que facilita la notificación de peligros y situaciones similares.
- Matriz de Identificación de Peligros y la Evaluación de Riesgos y Controles (IPERC), revisada y actualizada todos los años⁶⁹.

- ⁶⁴ Contamos con un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que incluye todas nuestras actividades y al 100% de colaboradores.
- ⁶⁵ En el 2024, hemos cumplido al 99% nuestro Plan Anual de SST.
- ⁶⁶ Este plan nos permite estar preparados para hacer frente a cualquier situación de emergencia de manera eficiente y coordinada, garantizando así la protección de todas las personas involucradas en nuestra operación.
- ⁶⁷ Ante cualquier situación de riesgo que represente una amenaza significativa para la seguridad y la salud, es fundamental que el trabajador se comunique de inmediato con su jefe directo.
- ⁶⁸ Enfatiza el derecho del trabajador a interrumpir sus actividades en caso de peligro inminente y la obligación de informar de manera inmediata a su superior.
- ⁶⁹ Este proceso nos permitió identificar que el trabajo en altura, el trabajo con energía eléctrica y el trabajo en espacios confinados representan los principales riesgos laborales en Claro Perú, con potencial de causar lesiones. Para abordar dicha situación, hemos implementado diversas medidas preventivas, entre las cuales se destacan la automatización de procesos y la ejecución de campañas de sensibilización, webinars y programas de entrenamiento.





Mejor Lugar
de Trabajo

Proceso de evaluación de condiciones laborales

1 Realizamos evaluaciones anuales de las condiciones laborales, considerando aspectos como seguridad y salud, bienestar físico y mental, ambiente laboral, ergonomía y cumplimiento de derechos.

Nuestros colaboradores en cualquier momento pueden expresar sus perspectivas y necesidades en seguridad y salud mediante: encuestas de clima, Clarita Bot y encuestas IPERC, lo que permite recoger sus percepciones y reportes de condiciones inseguras.

2  Los resultados se comunican por correo interno y se revisan mensualmente en el Comité de SST, con participación de representantes de los colaboradores.

3  El proceso incorpora retroalimentación externa y actualizaciones normativas para una mejora continua.

→ Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo

(GRI 403-4)

Contamos con un comité de naturaleza paritaria, es decir, está compuesto por igual número de representantes seleccionados por los trabajadores como por la empresa, quienes se reúnen mensualmente para abordar diversas cuestiones relevantes en torno a la seguridad y salud en Claro Perú. Sus miembros son elegidos cada 2 años y participan las 4 regiones del país (Lima, Norte, Sur y Centro).

En 2024, realizamos 12 reuniones donde llevamos un control y registro a través de actas oficiales, lo que nos permite evidenciar nuestra dedicación a la transparencia y la participación democrática en la gestión de la seguridad y salud laboral.



Estadísticas de **accidentabilidad y enfermedades laborales**

(GRI 403-9) (GRI 403-10)

Como parte de nuestro sistema de gestión de la seguridad y salud en la organización utilizamos nuestra matriz de Identificación de Peligros y la Evaluación de Riesgos y Controles (IPERC), la cual revisamos y actualizamos todos los años. Este proceso nos permitió identificar que el trabajo en altura, el trabajo con energía eléctrica y el trabajo en espacios confinados representan los principales riesgos laborales en el sector de telecomunicaciones.

Para abordar dicha situación, hemos implementado diversas medidas preventivas, entre las cuales se destacan la automatización de procesos y la ejecución de campañas de sensibilización, webinars y programas de entrenamiento. Estas iniciativas buscan concientizar sobre los riesgos asociados y promover prácticas seguras en el lugar de trabajo; así como fortalecer los mecanismos de reportabilidad de los accidentes e incidentes laborales.

Indicadores de accidentabilidad

Criterios	2023	2024
Índice de frecuencia de accidentes totales	0.3	1.4*
Número de accidentes totales	2	12
Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	2	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	3.7	0.0
Número de lesiones por accidente laboral registrables	2	12**
Número de horas trabajadas	8'033,488	7'789,912

(*) El incremento en el indicador de accidentes totales se explica por la ausencia previa de una cultura de reporte. Por ello, en 2024, fortalecimos los mecanismos de reporte de todos los accidentes e incidentes, promoviendo una mayor transparencia y control en la gestión de seguridad.
 (**) El incremento del indicador de número de lesiones por accidente laboral registrable corresponde a una mejora en los procesos de identificación y reporte de incidentes. Actualmente, las lesiones menores son reportadas.



Indicadores sobre enfermedades laborales⁷⁰

Criterios	2023	2024
Tasa de enfermedades ocupacionales	0	0
Tasa de absentismo	5.0%	2.4%
Índice de frecuencia de enfermedades profesionales (OIFR)	0	0
Número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.	0	0
Tasa de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.	0	0
Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales.	<ul style="list-style-type: none"> ● Trastornos musculoesqueléticos (Tendinitis de Quervain, Síndrome de Túnel carpiano, Cervicalgia, Dorsalgia, Lumbalgia) ● Otras: Estrés 	<ul style="list-style-type: none"> ● Trastornos musculoesqueléticos (Tendinitis de Quervain, Síndrome de Túnel carpiano, Cervicalgia, Dorsalgia, Lumbalgia). ● Trastornos nutricionales ● Trastornos oftalmológicos ● Otras: Estrés

En el caso de contratistas, no se registraron enfermedades ocupacionales ni fatalidades generadas por alguna dolencia o enfermedad laboral durante el 2024.

⁷⁰ Para ver más detalle, de las medidas según tipos de riesgos vinculados a dolencias o enfermedades laborales, se puede visualizar el Anexo N° 14



Programas de salud y bienestar

(GRI 403-3) (GRI 403-6)

Nuestro enfoque en la salud de los colaboradores se centra en la prevención, sensibilización y el bienestar físico y emocional. Contemplamos diversas actividades orientadas a la prevención y promoción de la salud, tales como campañas de vacunación, seminarios virtuales informativos, valoraciones médicas ocupacionales y campañas de nutrición, entre otras. Estas iniciativas se desarrollan en respuesta a las necesidades identificadas a partir de los hallazgos obtenidos en los exámenes médicos ocupacionales periódicos.

En 2024, realizamos ocho actividades destinadas a prevenir y tratar enfermedades crónicas.

Actividades de bienestar



Talleres de salud

Realizamos evaluaciones de salud presenciales (Lima) y virtuales (a nivel nacional) que incluyeron triaje y análisis de laboratorio. Los resultados se analizan junto con asesoría nutricional para brindar una visión integral de la salud de nuestros colaboradores.



Acompañamiento nutricional

Brindamos una evaluación y seguimiento a los colaboradores participantes del programa, además de recomendaciones para mantener una dieta saludable. Alcance: 295 colaboradores.



Campaña de salud visual

Brindamos evaluaciones de agudeza visual y venta corporativa de lentes. Alcance: 308 colaboradores.



Línea de apoyo psicológico

Brindamos acompañamiento psicológico, además de tips de salud emocional, refuerzo de comunicación y psicología de bolsillo. Alcance: 623 colaboradores.



Campañas de salud

Impulsamos la prevención de enfermedades mediante nuestras campañas de vacunación de dosis de refuerzo de Covid-19. Además, desarrollamos campañas de despistaje de cáncer de próstata. Alcance: 693 colaboradores



Campaña de vacunación

Realizamos campañas de vacunación de hepatitis B, difteria, tétanos e influenza. Alcance: 471 colaboradores.



Programa Cúidate

Fomentamos la prevención y el tratamiento de enfermedades mediante capacitación, monitoreo y asesoría personalizada. Alcance: 358 colaboradores



Desempeño en la cultura de seguridad y salud en el trabajo

(GRI 403-5) (GRI 403-7)

Como parte de nuestro enfoque preventivo, desarrollamos el Programa de Sensibilización en SST, aprobado por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el que realizamos capacitaciones para que nuestros colaboradores cuenten con el conocimiento sobre los procedimientos de seguridad y salud en Claro Perú. En el 2024, impartimos 4 capacitaciones obligatorias de Seguridad y Salud en el Trabajo para todos los colaboradores, pero también, contemplamos otras capacitaciones específicas adaptadas a las funciones desempeñadas por el personal operativo.

En el transcurso del año 2024, se desarrolló el curso denominado “Persona Competente en Trabajos de Alto Riesgo”, con el objetivo de reforzar los conocimientos y habilidades necesarios para la gestión y supervisión segura de actividades que implican altos niveles de riesgo laboral. Esta capacitación fue dirigida al personal técnico y operativo de Claro y estuvo enfocado en las actividades críticas de riesgo que se desarrollan en la operación, como son los trabajos en altura, trabajos con energía eléctrica y trabajo en espacios confinados.

Además, contamos con una Academia de Seguridad y Salud en el Trabajo para CACs, que nos permite reforzar los conocimientos en SST.

Impartimos

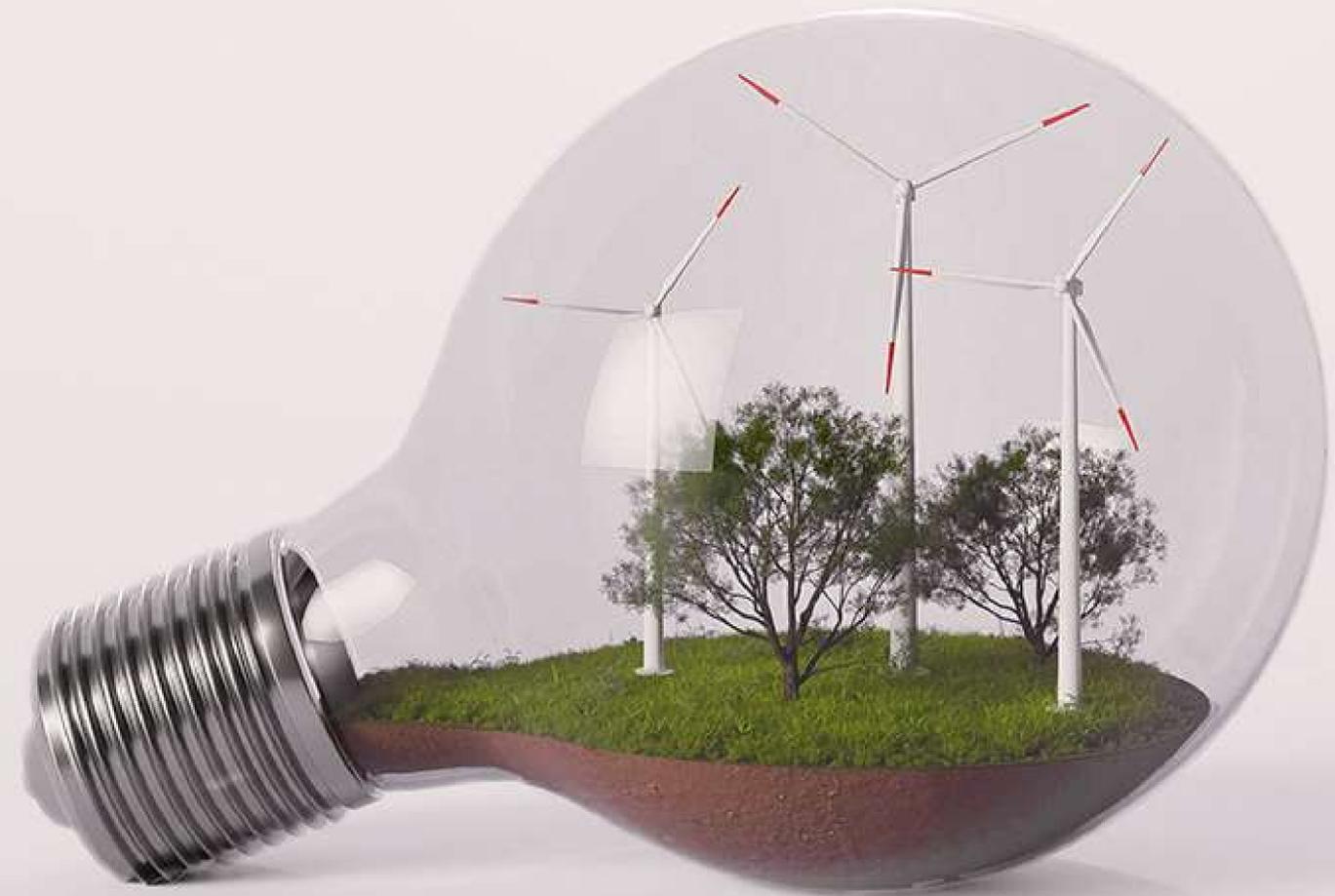
4 capacitaciones

obligatorias de Seguridad y Salud en el Trabajo para todos los colaboradores.



5.

HACIENDO POSIBLE UN MEJOR PLANETA



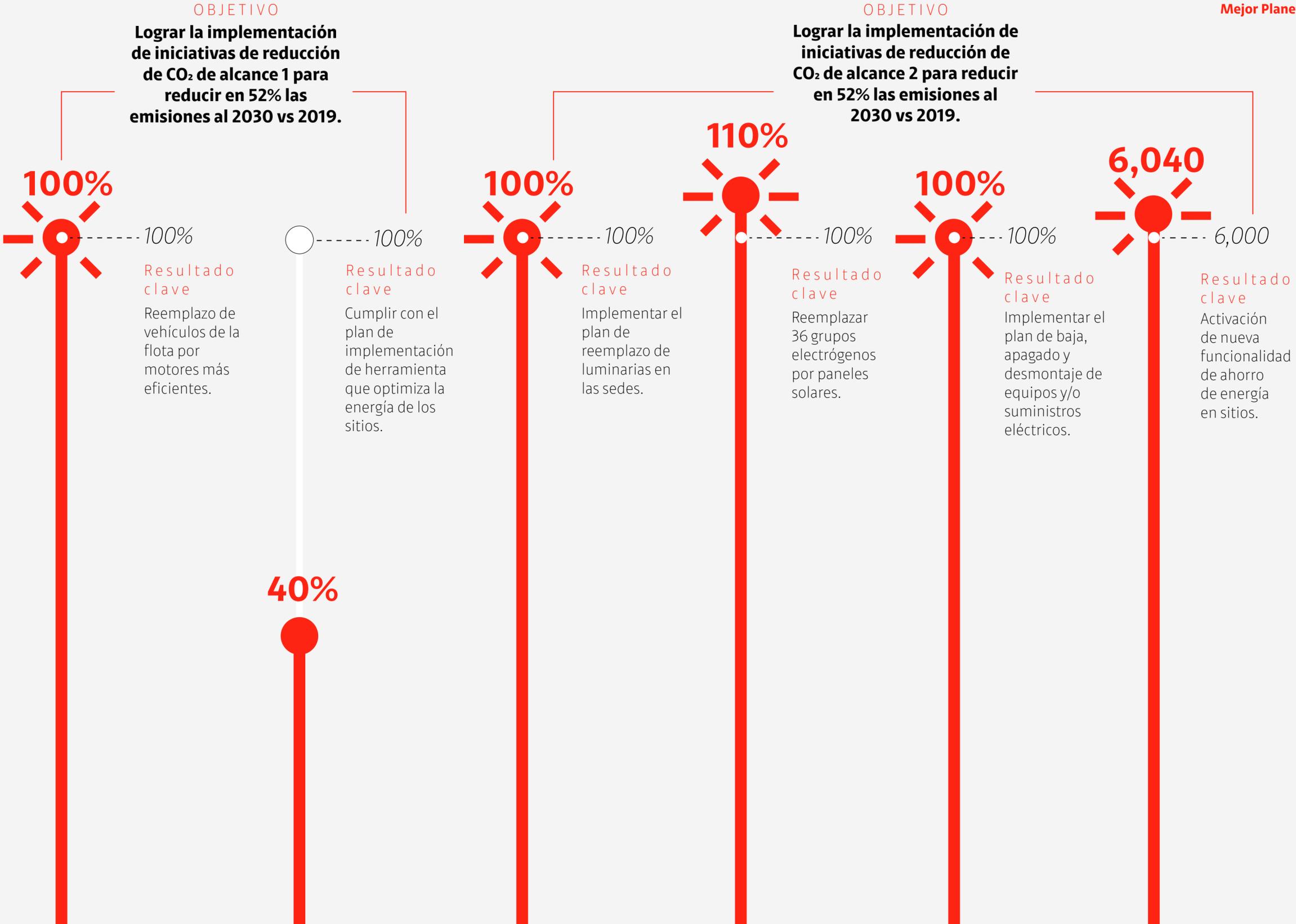
CAPÍTULO V

Objetivos, metas y progreso trazados en el Plan de Sostenibilidad 2024

Leyenda

 Progreso

 Meta



OBJETIVO

Lograr la implementación de iniciativas de reducción de CO₂ de alcance 3 para reducir en 14% las emisiones al 2030 vs 2019.

OBJETIVO

Minimizar la huella de carbono de la operación para alcanzar las cero emisiones netas al 2050.



100%
Resultado clave
Cumplir con el plan de gestión de RAEE.



100%
Resultado clave
Implementar el plan de comunicación del programa RAEE a nuestros colaboradores, socios y clientes.

100%
Resultado clave
Implementar el plan de puntos de acopio de RAEE.



100%
Resultado clave
Implementar guías de remisión electrónicas.



100%
Resultado clave
Implementar el diagnóstico de iniciativas de reducción de huella de carbono.

100%
Resultado clave
Reducir el 100% de emisiones planificadas en las iniciativas del 2024.



100%
Resultado clave
Implementar la medición y verificación de huella del 2023 ante el MINAM.



HITOS EN EL 2024

- **40 grupos electrógenos** reemplazados por paneles solares.
- **Más de 460 toneladas de residuos reciclados** incluyendo papel, cartón, plásticos, vidrio, metales y RAEE.
- **100% de cumplimiento de la meta de acopio de RAEE**, según nuestro Plan de Manejo de RAEE.
- **Obtuvimos por primera vez las dos estrellas de la plataforma “Huella de Carbono Perú”.**
- **266 mil equipos (teléfonos fijos, routers y/o módems)** de servicios fueron recuperados y reacondicionados.
- **87% de los equipos reacondicionados** fueron reincorporados e instalados en los hogares o instalaciones de nuestros clientes.
- **90% de avance en el proyecto de apagado de grupos electrógenos** al cierre del 2024.
- **66% de avance en el reemplazo de baterías de plomo por litio.**



RETOS PARA EL 2025

- **Continuar con la ejecución de iniciativas de ahorro de energía ya establecidas**, ampliando el número de estaciones base.
- **Impulsar la búsqueda de nuevas iniciativas** fundamentalmente en el sector energético⁷¹.
- **Conseguir la tercera estrella de la plataforma “Huella de Carbono Perú”**.
- **Llevar a cabo el rediseño y mejorar la funcionalidad de los contenedores de reciclaje RAEE.**
- **Obtener Certificados I-REC (*International Renewable Energy Certificate*)⁷¹** que acrediten nuestros consumos de energía renovable.

⁷¹ Debido a que Claro tiene establecida metas anuales de reducción de nuestra huella de carbono.

(GRI 3-3)⁷²

Contamos con una estrategia centrada en minimizar nuestra huella ambiental y compensar las externalidades negativas. En consecuencia:

- Nuestros procesos y decisiones consideran cuidadosamente la preservación de los ecosistemas, la resiliencia frente al cambio climático y la promoción de la economía circular.
- Contamos con una Política Ambiental que define los principios y directrices aplicados a nuestras operaciones en términos ambientales.

⁷² Estas estrategias y mecanismos son liderados por un Supervisor de Objetivos Ambientales que conforma nuestro Comité de sostenibilidad. Asimismo, las áreas encargadas de poner en marcha este tema material son Planeamiento Estratégico y Operación y Mantenimiento de Red.



5.1 Energías limpias y eficiencia energética

(GRI 302-1)

Considerando el elevado consumo de energía que demanda la prestación de servicios de telecomunicaciones a nivel nacional, centramos nuestras acciones en mejorar la eficiencia energética e incorporar, de manera prioritaria, fuentes renovables. Como resultado de este enfoque, en los últimos dos años nuestro consumo de energías renovables se incrementó en casi un 50%.

Consumo de energía según fuente

Tipo de fuente	2022	2023	2024
Fuentes no renovables (kWh)	76,113,597	175,764,698	185,585,170
Fuentes renovables (kWh)	55,622,760	78,395,277	81,475,707
Total (kWh)	231,736,358	254,159,976	267,060,878

→ Algunas de las iniciativas desplegadas en el 2024:

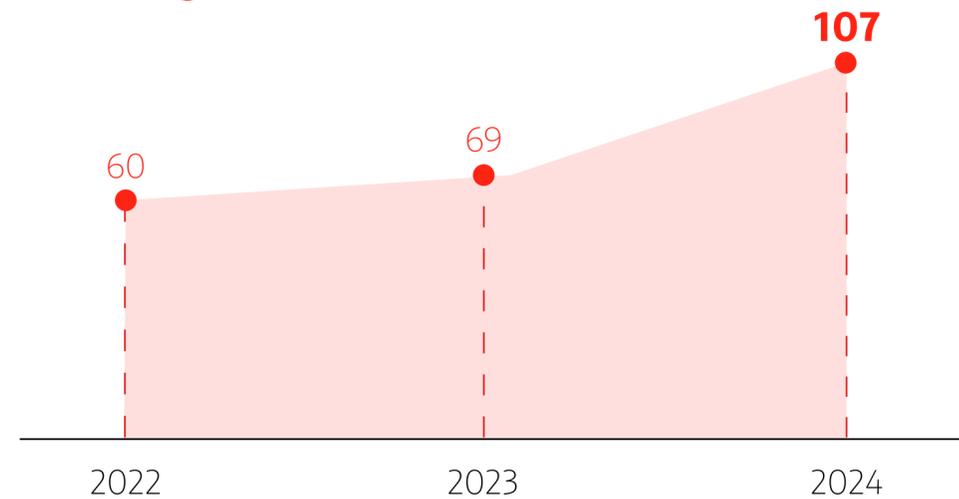
- Desarrollamos convenios comerciales para acelerar nuestra transición energética con la empresa de suministro eléctrico local⁷³.
- Impulsamos la innovación tecnológica activando funcionalidades de ahorro energético en nuestras estaciones base, mediante el apagado automático de equipos⁷⁴.
- Reemplazamos 42 grupos electrógenos (40 por paneles solares y 2 por líneas eléctricas) por fuentes de energía limpia, eliminando el uso de combustibles convencionales en nuestras estaciones base.

⁷³ Luz del Sur, con quien tenemos un convenio vigente desde mayo de 2022 hasta abril de 2025 para abastecer nuestras operaciones con energía renovable.

⁷⁴ Esta innovación genera optimizaciones en el consumo de energía, convirtiendo nuestras torres de telecomunicaciones con tecnología 2G, 3G, 4G y 5G en infraestructuras inteligentes capaces de detectar y encender o apagar la tecnología de acuerdo con la demanda de conexiones.

- Desde 2019, reemplazamos 72 grupos electrógenos e implementamos 107 estaciones con energía renovable, reduciendo 840,325 litros de combustible equivalentes a una reducción de 2,260 toneladas de CO₂eq al año, con un ahorro anual de USD 1.46 millones.

Estaciones que operan con energía renovable



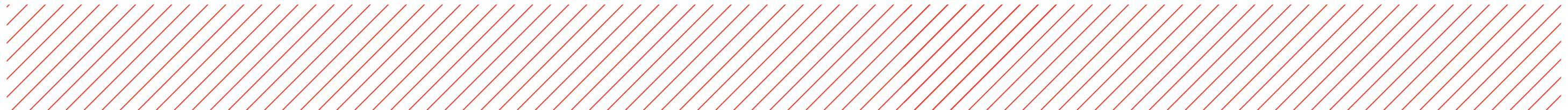
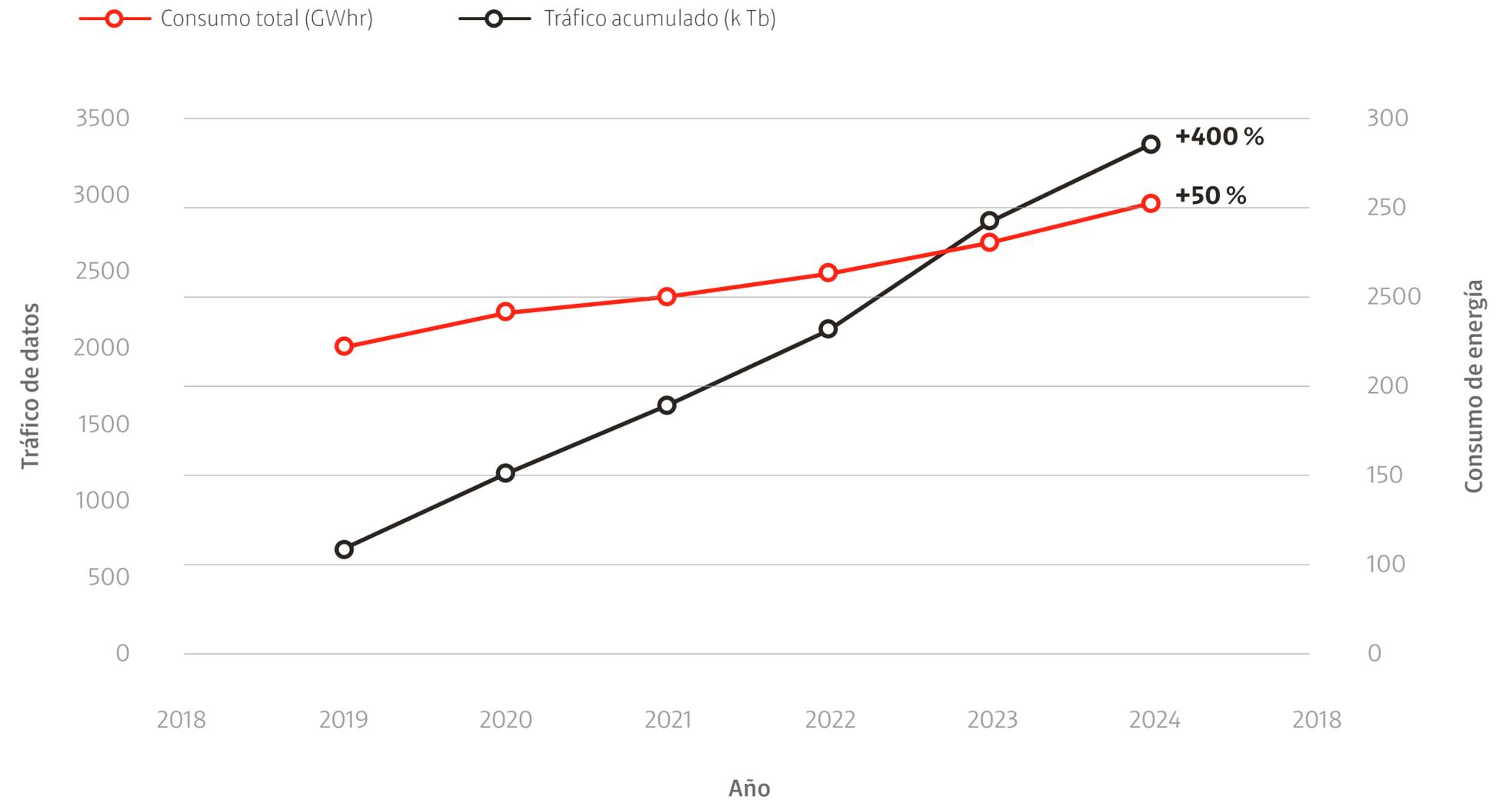
- Sustituimos generadores a combustibles fósiles por sistemas fotovoltaicos. Desplegamos 40 proyectos fotovoltaicos evitando el consumo de 538,877 litros de combustible fósil y reduciendo 1,449 toneladas de CO₂eq.





El desarrollo continuo de nuestras tecnologías y el crecimiento del tráfico de clientes incrementa naturalmente el consumo de energía, lo que nos exige redoblar esfuerzos para mitigar de forma constante nuestras emisiones de CO₂eq. En los últimos cinco años, el tráfico de datos se ha quintuplicado, mientras que el consumo de energía solo ha registrado un incremento cercano al 50 % como resultado de la implementación de las iniciativas presentadas anteriormente y otros proyectos orientados a la eficiencia energética.

Tráfico de gigas y consumo de energía



5.2 Reducción de emisiones

(GRI 2-4) (GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3) (GRI 305-5) (SASB TC-TL-130)

Por segundo año consecutivo, hemos utilizado la herramienta Huella de Carbono Perú (HCP) del Ministerio del Ambiente (MINAM)⁷⁵ para la medición de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)⁷⁶. Este año, el resultado total de nuestras emisiones generadas fue de 87,927 Tn CO₂eq, lo que corresponde a una reducción de 5.1% respecto al año anterior.

⁷⁵ En años anteriores se ha reportado emisiones bajo metodología corporativa que considera factores de emisión estándares para la región andina y no en específico del país. Este año, al contar con datos locales comparables, se reportan los resultados según la herramienta HC Perú del MINAM.

⁷⁶ El cálculo de nuestras emisiones de gases efecto invernadero se realiza de acuerdo a protocolos y metodologías estandarizadas: NTP ISO 14064-1:2020, GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard, Directrices del IPCC de 2006 para inventarios nacionales de GEI (GL2006) y el Quinto Reporte del IPCC (AR5).

Cálculo de emisiones según su alcance

Tipo de alcance	2023 (Tn CO ₂ eq)	2024 (Tn CO ₂ eq)
Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	9,893	7,418
Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2)	50,140	42,575
Otras emisiones indirectas (alcance 3)	37,065	37,933
Total	97,099	87,927



Obtuvimos las dos primeras estrellas en la Plataforma Huella de Carbono Perú (HCP) del MINAM como reconocimiento por la medición y verificación de nuestras emisiones en el 2023. Al cierre de este reporte, hemos obtenido la primera estrella por la medición de emisiones 2024.

Estos resultados se alinean con uno de nuestros principales objetivos ambientales: reducir nuestras emisiones y huella de carbono. Para ello, hemos definido una hoja de ruta corporativa con línea base en 2019 y la meta de alcanzar cero emisiones netas al 2050.

Además, esta estrategia incluye objetivos al 2030, que son:

- Reducción del 52% en nuestras emisiones de alcance 1 y 2.
- Reducción del 14% en las emisiones de alcance 3.

En línea con dicho compromiso, orientamos nuestras acciones a disminuir las emisiones en los 3 alcances y mejorar la eficiencia en todas nuestras actividades. Los principales resultados de nuestras acciones en el 2024 fueron son:

Resultados de las iniciativas de reducción de emisiones de CO₂:

Alcance

1

- **100% de vehículos** de nuestra flota fueron reemplazados por motores más eficientes.
- **67% del sistema de aire acondicionado** fue renovado en la Torre Corporativa.
- **47% de cumplimiento** con el plan de implementación de herramienta que optimiza la energía de los sitios.

Alcance

2

- **100% de implementación** del plan de reemplazo de luminarias en las sedes.
- **40 paneles solares** implementados en reemplazo de grupos electrógenos.
- **100% de implementación** del plan de baja, apagado y desmontaje de equipos y/o suministros eléctricos.
- **6,040 activaciones** de nueva funcionalidad de ahorro de energía en sitios de operación.

Alcance

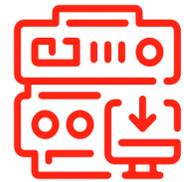
3

- **124% de cumplimiento** con el plan de gestión de RAEE⁷⁷ del 2024.
- **90% de implementación** del plan de comunicación del programa RAEE a nuestros colaboradores, socios y clientes.
- **50% de implementación** del plan de puntos de acopio de RAEE.
- **100% de implementación** de guías de remisión electrónicas.

⁷⁷ Para ver más detalle de las acciones implementadas en gestión de RAEE, se puede visualizar la sección 5.3.



A través del Comité de sostenibilidad, evaluamos y analizamos cada una de estas iniciativas, con el fin de que contribuyan al cumplimiento de las metas planteadas y permitan generar estimaciones de reducción.



Modernización/ Apagado equipos Salas Red Transporte, Core Network, Datacenter

- Sustituimos equipos antiguos por tecnologías modernas, de mayor eficiencia y menor consumo para reducir el gasto eléctrico, en infraestructura de transmisión, *core network* y *datacenter*.
- Se modernizaron/apagaron 72 equipos de transporte (DWDM), 56 gabinetes y 286 servidores.



Iniciativa “Reemplazo de baterías de plomo por baterías de litio”

En 2024, continuamos incorporando mejoras operativas para reducir emisiones de CO₂, incluyendo la renovación progresiva de baterías de plomo por baterías de litio; desde el 2019, hemos realizado 10,900 reemplazos de batería.

Beneficios de implementar baterías de litio:

- Mayor rendimiento con menor consumo de energía.
- Materiales seguros y reciclables.
- Más eficientes, ocupan menos espacio y pesan menos.
- Sin necesidad de mantenimiento, reduciendo desplazamiento del personal.
- Hasta un 15% más económicas que las baterías de plomo.
- Vida útil 2-3 veces mayor que las baterías de plomo ácido.

Este año, hemos instalado cerca de 2,000 baterías de litio en diversos proyectos dentro de nuestra operación, incrementando nuestro avance al 66%.





5.3 Gestión de residuos

(GRI 306-1) (GRI 306-2) (GRI 306-3) (GRI 306-4) (GRI 306-5)⁷⁸ (SASB TC-TL- 440)

En nuestras actividades, desde la instalación y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones hasta el funcionamiento de nuestras oficinas y CACs, se generan residuos como desechos electrónicos, papel, plástico y otros materiales⁷⁹.

Por ello, asumimos el compromiso de gestionar de manera responsable estos residuos, buscando minimizar su generación, promoviendo la reutilización, el reciclaje y garantizando una disposición final adecuada.

⁷⁸ Para ver más detalle de la Cantidad total de residuos dispuestos (TN), ver Anexo N° 15.

⁷⁹ Estos residuos provienen tanto de la renovación constante de equipos y tecnología como de las actividades diarias de Claro Perú.



Principales acciones para la **gestión de residuos generales y RAEE**

- Contamos con un Plan de Manejo de RAEE, donde establecemos metas anuales de acopio que se incrementan según el año fiscal a reportar y que toman como línea base el año 2019⁸⁰.
- Desde el 2010, fomentamos la gestión adecuada de los RAEE generados anualmente a nivel nacional mediante campañas ambientales en colaboración con municipalidades locales.
- Trabajamos estrechamente con nuestros clientes corporativos y aliados estratégicos para la recolección eficiente de los RAEE⁸¹.
- Mantenemos una red de más de 110 puntos de acopio distribuidos a lo largo del país.

- Nos aseguramos de administrar los residuos generados en nuestras operaciones, así como en nuestros CACs y oficinas administrativas, con el fin de reducir al mínimo su impacto ambiental y garantizar una disposición final adecuada.

⁸⁰ El Grupo América Móvil desarrolló la estrategia de Ciudadanía Corporativa, siendo uno de sus objetivos el reciclaje de los RAEE generados por nuestros clientes. A nivel nacional, contamos con una meta anual de RAEE, expresada en toneladas, la cual fue aprobada por el Ministerio del Ambiente. Para ver el detalles de nuestras metas anuales, ver el Anexo N° 16.

⁸¹ Todos los residuos acopiados durante el año fueron transportados a la planta de valorización de *Ambipar Environment*, nuestro socio operativo.



Además, en el marco del plan de valorización interna, en 2024 se reportó la reutilización de fibra óptica en tramos superiores a 100 metros, alcanzando un valor de alrededor de 126 toneladas en el indicador de reutilización de materiales.

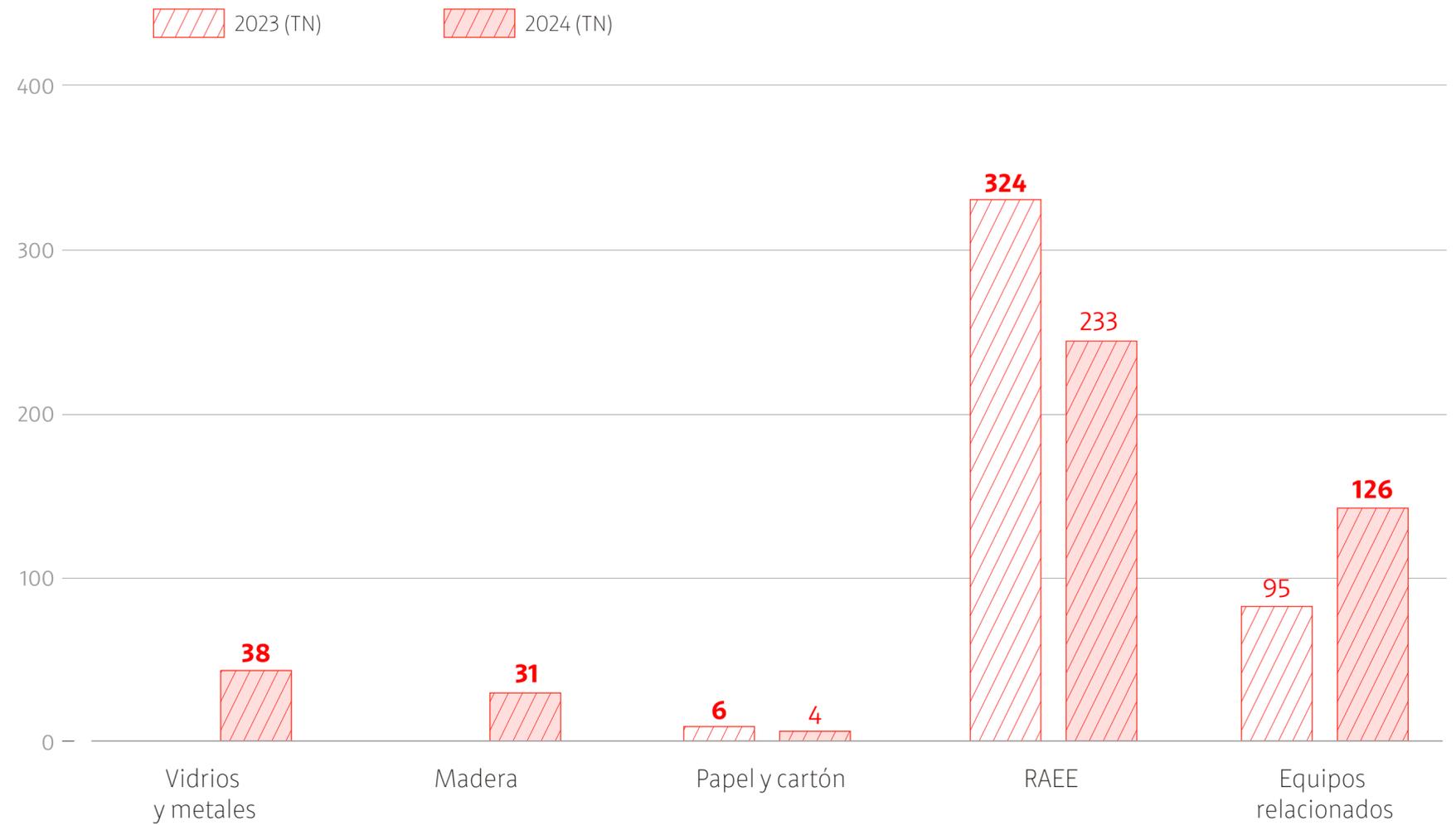
Estos esfuerzos nos permitieron reciclar 433 TN de residuos incluyendo papel, cartón, plásticos, vidrio, metales y RAEE en el 2024, lo que corresponde a un 87.9% del total de nuestros residuos generados.

Cantidad de **residuos generados**

Tipo de residuo	2022 (TN)	2023 (TN)	2024 (TN)
Aprovechables	341	424	433
No aprovechables ⁸²	106	105	59
Total	447	529	492

⁸² Cabe mencionar que los residuos no aprovechables fueron netamente RAEE y chatarra ferrosa que no se pudieron tratar.

Desglose de residuos aprovechables generados 2023 vs. 2024



*En el 2024, se reciclaron 40kg de vidrios y metales y 560 kg de plástico.

Porcentaje de residuos
según su disposición en el 2024

87.9%

Aprovechables



12.1%

No aprovechables



Distintivo Recicla 2023

Anualmente reconocemos el esfuerzo de todas las organizaciones que gestionan el RAEE con nosotros. En el 2024, entregamos el Distintivo Recicla a más de 80 empresas e instituciones públicas que acopiaron RAEE a través de los programas “Yo reciclo, yo soy Claro” o “Reciclafest”⁸³. Entre ellas, podemos destacar a Cementos Pacasmayo, Club Golf los Incas, Farmacias Peruanas, Hortifruit, entre otras.

⁸³ Para ver más detalle, ver sección 3.2. Impacto en la comunidad.

Iniciativa “Reacondicionamientos de equipos”

Desde 2018, impulsamos la renovación de equipos (teléfonos fijos, routers y módems) para minimizar residuos y extender su vida útil. En 2024, recuperamos y reacondicionamos 266 mil equipos, evitando más de 126 toneladas de residuos electrónicos, de los cuales el 87% fue reincorporado en hogares e instalaciones de clientes.

Flujo actual del recupero y acondicionamiento de equipos en Claro

Un socio estratégico de Claro recoge los Aparatos Eléctricos y Electrónicos (AEE) de la dirección solicitada.



Los AEE pasan por evaluación técnica en el almacén.



En caso se puede renovar.



Pasa por el proceso de reacondicionamiento: los operarios arreglan / reparan el equipo en caso sea necesario.

Los AEE regresan a la bodega de equipos disponibles para un siguiente uso.



En caso esté defectuoso y no sea posible recuperarlo.



Es enviado a la planta del operador de residuos autorizado por el MINAM para su reciclaje.

Iniciativa “Upcycling de uniformes”

Comprometidos con promover la economía circular y la sostenibilidad, transformamos 585 prendas, correspondientes a los uniformes nuevos, de modelo antiguo de nuestros Asesores de los CACs, en más de 3,500 artículos, como portallaptops, cartucheras, monederos y otros adornos.

Esta iniciativa fue posible gracias a “Pequeños Detalles”⁸⁴, que se encargó de todo el proceso de transformación.

⁸⁴ “Pequeños Detalles” es un emprendimiento social que impulsa el crecimiento económico de madres emprendedoras a través del upcycling. Gracias a este modelo, ellas pueden trabajar desde casa y recibir un pago justo por su labor.

5.3 Consumo de agua

(GRI 303-1) (GRI 303-2) (GRI 303-5)

En 2024, el uso del agua en nuestras instalaciones se destinó principalmente a actividades domésticas. Si bien nuestras operaciones no son intensivas en este recurso, lo medimos y controlamos mensualmente para asegurar su uso responsable.

Este año, nuestro consumo de agua registró 127,295 m³, lo que representó una reducción de 4.5% respecto al año anterior.

Registro anual de consumo de agua

Año	Volumen (m ³)
2022	99,880
2023	133,315
2024	127,295

ANEXOS



Glosario

- **Streaming:** Transmisión de contenidos como videos, música o videojuegos a través de plataformas digitales, ya sea en tiempo real (en vivo) o diferido. Fuente: ¿Qué es el streaming? Youtube de Claro Perú, 2019. <https://www.youtube.com/watch?v=7E3hYMKUi6g>
- **Georredundancia:** Infraestructura del centro de operaciones de seguridad está duplicada en ubicaciones geográficas distintas para garantizar la continuidad operativa.
- **GRC – Gobernanza, Riesgo y Cumplimiento:** Marco de gestión que integra las funciones de gobierno corporativo, gestión de riesgos y cumplimiento normativo, permitiendo a las organizaciones alcanzar sus objetivos de manera confiable, gestionar la incertidumbre y actuar con integridad.
- **PRONATEL – Programa Nacional de Telecomunicaciones:** Programa del Estado Peruano que busca garantizar el acceso equitativo a los servicios de telecomunicaciones en zonas rurales y de difícil acceso.
- **Malware:** Software malicioso diseñado para dañar sistemas informáticos, robar información o ejecutar acciones perjudiciales sin el consentimiento del usuario.

- **Phishing:** Técnica de fraude en línea mediante la cual los delincuentes se hacen pasar por entidades confiables para obtener datos confidenciales como contraseñas o datos financieros.
- **XDR – Extended Detection and Response:** Solución de ciberseguridad que integra la detección y respuesta a incidentes en múltiples entornos y fuentes de datos.
- **NDR – Network Detection and Response:** Tecnología de ciberseguridad que analiza continuamente el tráfico de red para detectar, investigar y responder a amenazas en tiempo real.
- **LST:** Levantamiento del Secreto de Telecomunicaciones.
- **Proveedores locales nacionales:** Empresas registradas en el Perú con domicilio fiscal, operaciones y razón social en el país, ya sea que operen a nivel nacional o en regiones específicas.
- **Canon por cobertura:** Mecanismo establecido en compromisos de inversión con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), que permite convertir el pago del canon por uso del espectro radioeléctrico en un medio de expansión de nuestra infraestructura y así promover la

implementación de tecnología moderna en diversas áreas rurales sin cobertura.

- **STEM:** Acrónimo en inglés de “*Science, Technology, Engineering, and Mathematics*” (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas).
- **RAEE – Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos:** Equipos eléctricos o electrónicos que han llegado al final de su vida útil y requieren un manejo adecuado para su disposición final.
- **CAPEX – Capital Expenditure:** Término en inglés que se refiere a los gastos de capital de una empresa, es decir, las inversiones en bienes duraderos como infraestructura, equipos o tecnología.
- **IFRS – International Financial Reporting Standards:** Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), utilizadas globalmente para la preparación y presentación de estados financieros transparentes y comparables.
- **Data Center:** Centro de procesamiento de datos que alberga sistemas informáticos y de almacenamiento, desempeñando un rol fundamental en la transformación digital de las organizaciones.

- **Machine learning:** Disciplina de la inteligencia artificial que permite a los ordenadores identificar patrones en grandes volúmenes de datos y realizar predicciones sin estar explícitamente programados.
- **SOC - Security Operations Center:** Centro de operaciones de seguridad que monitoriza, detecta, responde y mitiga a amenazas de ciberseguridad en tiempo real, fortaleciendo la protección de la información.
- **UGIS:** Unidad Generadora de Ingresos.
- **NPS:** *Net Promoter Score.*
- **SUS:** *System Usability Scale.*
- **NPST:** *Net Promoter Score Transaccional.*
- **CONADIS – Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad:** Entidad del Estado Peruano encargada de promover, coordinar y supervisar las políticas públicas a favor de las personas con discapacidad.
- **Upskilling:** Proceso de mejora y actualización de las competencias laborales de los trabajadores, con el fin de potenciar su desempeño en sus funciones actuales.

- **Growth Mindset – Mentalidad de Crecimiento:** Capacidad personal de aprender, desarrollarse y mejorar continuamente a través del esfuerzo y la constancia.
- **TIC:** Tecnologías de información y comunicación
- **SST:** Seguridad y Salud en el Trabajo
- **Triaje:** Evaluación médica que incluye la medición de parámetros como peso, presión arterial y saturación de oxígeno.
- **Análisis de laboratorio:** Evaluación médica que incluye pruebas como glucosa, colesterol y hemoglobina.
- **CAC(s):** Centro(s) de Atención al Cliente.
- **Grupo electrógeno:** Equipo que genera electricidad a partir de combustibles como diésel o gas natural. También se conoce como generador eléctrico o grupo motogenerador.
- **Sistemas fotovoltaicos:** Conjunto de dispositivos que captan la energía solar y la transforman en electricidad.
- **SMART Cooling™:** Tecnología que optimiza el enfriamiento de aire al reducir la temperatura de entrada, permitiendo un funcionamiento eficiente incluso en condiciones de calor extremo.



Anexo 1

Gestión de los asuntos relacionados con Derechos Humanos⁸⁵

Respecto a nuestra Política de Derechos Humanos, en esta se disponen los principios y directrices que deben regir en la organización para garantizar un sistema de control, vigilancia y auditoría efectivo y adecuado, en concordancia con:



Código de Ética



Proceso de Debida Diligencia a Terceros

En 2024, realizamos capacitaciones dirigidas a nuestros colaboradores, logrando más de 7 mil horas de formación en materia de derechos humanos.



Horas en formación en Derechos Humanos

2022	2023	2024
11,525 horas	11,378 horas	7,706 horas

Asimismo, brindamos formación en esta materia a nuestros colaboradores a través de la unidad temática: “Respeto a los Derechos Humanos y seguridad laboral” que corresponde al curso de Código de Ética de América Móvil. En 2024, el 98.7% de nuestros colaboradores completó la unidad temática.

⁸⁵ La gestión de los asuntos relacionados con Derechos Humanos está a cargo del Gerente de Compensaciones y Administración de Personal, quien trabaja de manera coordinada con otras áreas clave de la empresa, como Seguridad y Salud en el Trabajo, así como con la Oficialía de Cumplimiento.



Anexo 2

Criterios para la selección de los Directores

(GRI 2-9) (GRI 2-10) (GRI 2-11) (GRI 2-12) (GRI 2-13) (GRI 2-14)

El Director General es la máxima autoridad de gobierno en nuestra empresa; es parte del Directorio⁸⁶, el cual se reúne periódicamente para tomar decisiones importantes en representación de la empresa, siempre en conformidad con lo establecido en el Estatuto Social y su reglamento.

En ese sentido, nuestros Directores son cuidadosamente seleccionados, evaluados y designados por la Junta General de Accionistas, quienes se guían por los siguientes criterios fundamentales:

- Honorabilidad, ética, reputación y buena imagen pública.
- Trayectoria profesional intachable y reconocida.
- Solvencia moral y económica.
- Capacidad de contribuir a la empresa con sus conocimientos.
- Sólida formación académica y vasta experiencia profesional.

- Conocimientos y experiencia en el sector de las telecomunicaciones.

Los Directores, en el ejercicio de sus funciones, deben cumplir con ciertas responsabilidades y respetar las prohibiciones establecidas con la finalidad de evitar situaciones de conflicto de interés o irregularidades hacia el Código de Ética.

⁸⁶ El cargo de Director es personal y solo puede ser ocupado por personas naturales.



Principales responsabilidades y restricciones del Directorio en Claro Perú

Responsabilidades

- Actuar con diligencia, responsabilidad y reserva.
- Velar por el interés de la empresa en sus decisiones, evitando conflicto de interés personal o de terceros relacionados.
- Revelar situaciones de conflicto de interés y abstenerse de participar en la toma de decisiones de la misma.
- Asegurar confidencialidad sobre los negocios e información de la empresa.
- Ejercer funciones de gobierno, supervisión, control y asesoría a la gestión de la empresa.

Anexo 3

Evaluación y compensación del Directorio

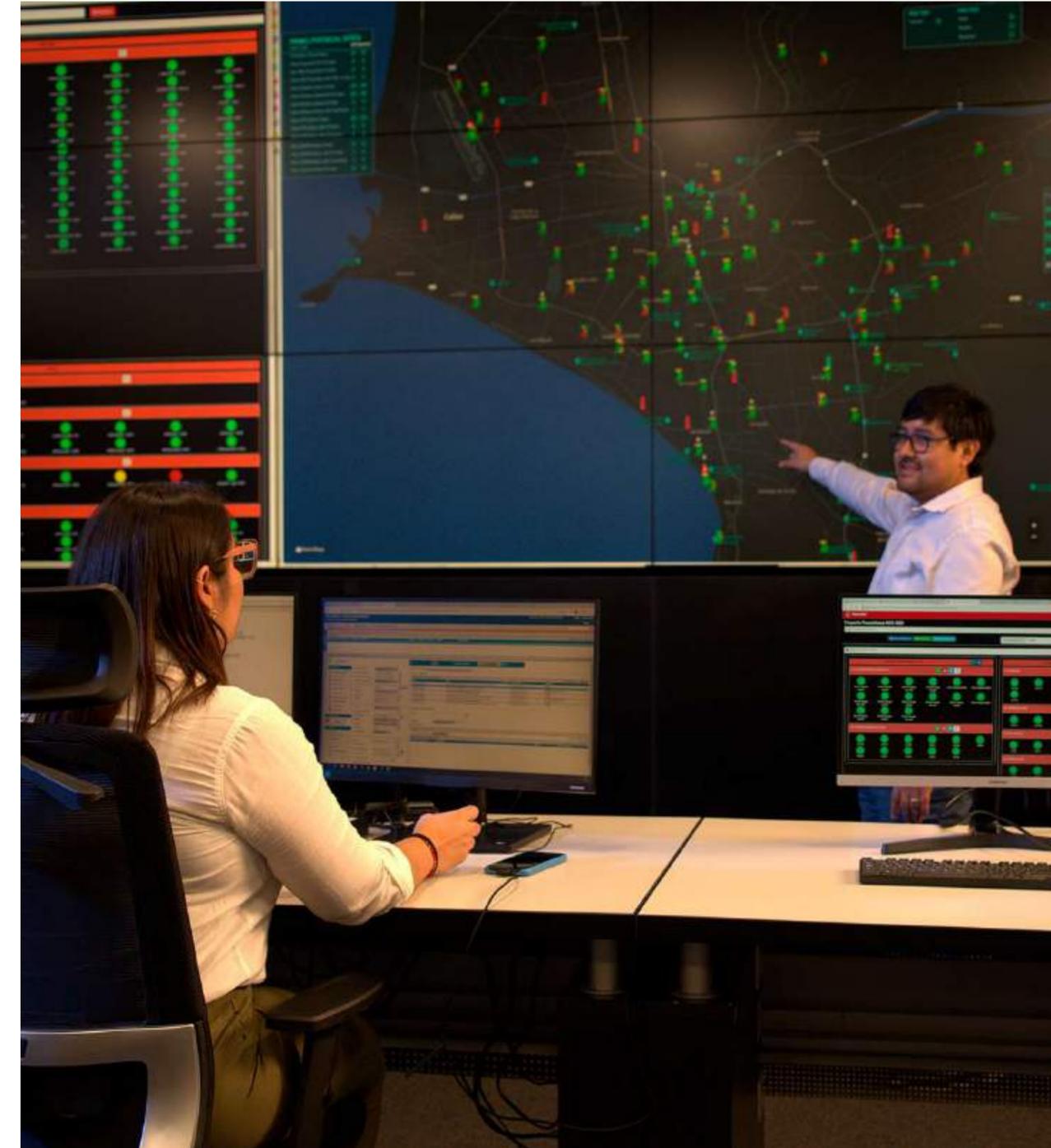
(GRI 2-17) (GRI 2-18) (GRI 2-19) (GRI 2-20) (GRI 2-21)

En cada sesión del Directorio, se desarrolla un análisis exhaustivo y un intercambio de opiniones sobre los puntos de la agenda, con el objetivo de evaluar la gestión individual de cada Director y garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa. De esta manera, en caso de que la Junta de Accionistas considere que alguno de ellos no está cumpliendo con sus responsabilidades —o que el Directorio en su conjunto no está alcanzando sus metas— se pueden realizar evaluaciones para superar dichas oportunidades de mejora.

Contamos con la Política corporativa de Compensación de Directores y Consejeros regulada por la casa matriz, complementada con una política salarial sólida y transparente que aborda aspectos de remuneración y compensación de colaboradores, ejecutivos y Directores. Esta política abarca los

principios que rigen la compensación de todos nuestros colaboradores, teniendo en cuenta los objetivos alcanzados y su desempeño. Esta política se revisa y ajusta constantemente en búsqueda de la equidad y alineándose con los objetivos de la empresa y los intereses de los accionistas.

Gracias a estos mecanismos, promovemos la retención y continuidad de los miembros del máximo órgano de gobierno, quienes son esenciales para asegurar la estabilidad y efectividad en la toma de decisiones. Al mismo tiempo, nos aseguramos de que la Alta Dirección reciba capacitaciones constantes que le permitan renovar sus conocimientos y habilidades, así como mantener su relevancia y adaptabilidad a los cambios del entorno empresarial. Este equilibrio nos permite afianzar el liderazgo y la gobernanza de Claro Perú.



Anexo 4

Políticas inmersas en el Programa de Integridad y Cumplimiento

→ Política Anticorrupción

A través de la Política Anticorrupción, reforzamos nuestro compromiso con los valores éticos empresariales y la lucha contra la corrupción. Esta política tiene como objetivo establecer los principios y directrices para prevenir, controlar, vigilar y auditar actos de corrupción, garantizando que todas las actividades realizadas bajo las operaciones de la compañía cumplan y se alineen con nuestro Código de Ética y las leyes pertinentes.

Además, la política define las conductas y actividades que deben seguir tanto los colaboradores como los terceros al interactuar con funcionarios públicos, entidades gubernamentales y otros terceros, con el fin de evitar posibles violaciones al Código de Ética, políticas internas y leyes aplicables.

Todos nuestros colaboradores, al igual que en las demás subsidiarias de América Móvil, reciben capacitación sobre el Programa de Integridad y Cumplimiento, el Código de Ética y distintas políticas, en la cual se abarcan los siguientes temas:

- Valores y principios de América Móvil.
- Respeto a los derechos humanos y seguridad laboral.
- Protección de datos personales e información confidencial.
- Prevención efectiva de la corrupción y gestión de conflictos de interés.
- Prácticas comerciales justas y regulaciones políticas.
- Administración de recursos y sostenibilidad empresarial.
- Acceso al portal de denuncias y compromisos éticos.

En el caso de Claro Perú, esta política ha sido fortalecida mediante la incorporación de un Capítulo Perú, especialmente diseñado para asegurar la alineación con las disposiciones legales nacionales y los requisitos de la norma ISO 37001. Este capítulo establece obligaciones complementarias, tales como la evaluación periódica del Sistema de Gestión Antisoborno, la garantía de independencia y autonomía funcional de la

Oficialía de Cumplimiento, y la observancia obligatoria de los requisitos de la referida norma internacional.

Gracias a esta adecuación, Claro Perú ha podido implementar un sistema de integridad alineado a estándares internacionales, que no solo permite una gestión más rigurosa de los riesgos de corrupción, sino que también fue determinante para alcanzar y mantener la certificación ISO 37001.

→ Política de Conflicto de Interés

(GRI 2-15)

A través de la Política de Conflicto de Interés, definimos el conflicto como situaciones donde los intereses personales entran en conflicto con los de la empresa, lo que puede llevar a formas de corrupción. Adoptamos un enfoque preventivo, capacitando a nuestros colaboradores para evitar situaciones comprometedoras y seguimos una política clara de conflictos de interés para reconocer, prevenir y manejar estas situaciones de manera ética y transparente.

La Alta Dirección desempeña un papel clave en la promoción de una cultura organizacional basada en la ética y transparencia, siendo capaz de revelar cualquier situación potencial de conflicto y tomando medidas para evitar que afecte las decisiones empresariales. Mantener un enfoque preventivo permite evitar situaciones donde los intereses personales de nuestra Alta Dirección también puedan entrar en conflicto con los de la empresa, para lo cual hemos establecido las siguientes acciones:

1 Nuestros Directores están obligados a tomar decisiones

que prioricen el interés de la empresa sobre los suyos propios o los de terceros vinculados. Además, no deben aprovechar “para beneficio propio o de terceros” las oportunidades comerciales que conozcan gracias a su posición dentro de la organización.

2 Nuestros Directores no están autorizados a involucrarse,

por sí mismos o en representación de terceros, en actividades que compitan con las desarrolladas por la empresa, a menos que cuenten con el consentimiento explícito y previo de la misma.

3 En caso algún Director tenga un interés opuesto

al de la empresa en cualquier asunto, o se beneficie directa o indirectamente de dicha decisión, debe revelarlo o abstenerse de participar en las discusiones y resoluciones relacionadas con ese asunto.

→ **Política de Patrocinios**

En Claro Perú, nuestra Política de Patrocinios se alinea con nuestros valores de integridad, sostenibilidad y colaboración. Tiene como objetivo promover la marca Claro Perú, y también apoyar iniciativas que generen un impacto positivo en la comunidad y establecer alianzas estratégicas. Buscamos fomentar la visibilidad y reputación de nuestra empresa mediante el apoyo a iniciativas sociales, culturales, educativas y deportivas que reflejen nuestros valores corporativos y objetivos estratégicos.

Para lograrlo, colaboramos con organizaciones que compartan nuestros objetivos de sostenibilidad, asegurando que los proyectos patrocinados se alineen con nuestros principios. Cada solicitud de patrocinio es evaluada y aprobada en distintos niveles directivos de la organización, que se encarga de analizar la relevancia y viabilidad de las propuestas. Los acuerdos de patrocinio se formalizan mediante contratos, especificando los términos y condiciones para garantizar una gestión transparente y eficaz.

Además, implementamos un sistema de seguimiento y evaluación para asegurar que los proyectos patrocinados cumplan con los objetivos establecidos y generen el impacto esperado. De esta manera, reforzamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social, asegurando que nuestras actividades de patrocinio contribuyan al desarrollo integral de la sociedad y al fortalecimiento de nuestras relaciones con la comunidad.

→ **Política de Donativos**

Nuestra Política de Donativos se alinea con los valores de sostenibilidad, integridad, colaboración y desarrollo humano. Nos comprometemos a realizar donaciones que promuevan la inclusión, el desarrollo económico y el bienestar comunitario. Los donativos, ya sean monetarios o en especie, se dirigen a entidades que compartan nuestra responsabilidad social y deben ser autorizados por los directores generales correspondientes y notificados a la Oficialía de Cumplimiento. Todas las donaciones deben cumplir con condiciones específicas y pasar por un proceso de debida diligencia para evitar riesgos de corrupción y lavado de dinero.

Las solicitudes de donativos son evaluadas por distintos niveles de la organización y formalizadas mediante acuerdos. Así, nuestra política asegura que las contribuciones de Claro Perú beneficien a la comunidad y fortalezcan nuestras relaciones con los stakeholders.

→ **Política de regalos, entretenimiento y hospitalidad**

Esta política asegura que todas las interacciones comerciales se realicen éticamente y en cumplimiento con las normativas vigentes. La política establece directrices para la aceptación y ofrecimiento de regalos, así como para los gastos de entretenimiento y hospitalidad.

Se prohíbe la aceptación o entrega de regalos que puedan influir en decisiones comerciales o crear conflictos de interés. Solo se permiten regalos promocionales de bajo valor bajo situaciones específicas y siempre que se cumpla el proceso establecido en la política.

Nuestra política fomenta un entorno de negocios ético y responsable, promoviendo la confianza y el respeto en todas nuestras relaciones comerciales. Mantenemos la transparencia en nuestras actividades y somos auditados periódicamente sobre la implementación de esta política para asegurar el cumplimiento con los más altos estándares de integridad.

→ Política de Compras

En Claro Perú, nuestra Política de Compras está diseñada para asegurar que todas las adquisiciones de bienes y servicios se realicen de manera ética, transparente y eficiente, alineadas con nuestros valores corporativos de integridad y sostenibilidad. Esta política tiene como objetivo garantizar que nuestras prácticas de compras contribuyan al desarrollo sostenible y fortalezcan nuestras relaciones con proveedores responsables. Aseguramos la transparencia y equidad en nuestros procesos de adquisición. Los acuerdos con proveedores se formalizan mediante contratos y se implementan sistemas de monitoreo y auditoría como el Proceso de Debida Diligencia a Terceros, para asegurar el cumplimiento continuo con nuestros estándares y detectar cualquier irregularidad. Fomentamos la adopción de prácticas

sostenibles y responsables entre nuestros proveedores, alineadas con nuestros compromisos de responsabilidad social y cuidado del medio ambiente.

Nuestra Política de Compras refuerza el compromiso de Claro Perú con la integridad y la sostenibilidad, asegurando que todas las adquisiciones se realicen de manera responsable y contribuyan al bienestar de nuestras comunidades y al cuidado del medio ambiente.

→ Código de Ética para Proveedores

El Código de Ética para Proveedores de América Móvil establece los lineamientos éticos y de conducta esperados en la relación comercial con la empresa. Aplica a toda la cadena de valor, incluyendo distribuidores, asesores, contratistas y cualquier tercero que actúe en nombre de la compañía. Este documento promueve el respeto a los derechos humanos, la no discriminación, la seguridad laboral, la protección de datos personales, la lucha contra la corrupción, la prevención de conflictos de interés y el cuidado del medio ambiente.

Asimismo, prohíbe estrictamente cualquier forma de soborno, acoso, explotación infantil o actos contrarios a la libre competencia. El Código establece también la obligación de participar en procesos de debida diligencia y exige la adopción de controles internos para prevenir el lavado de activos, el financiamiento al terrorismo y otras prácticas ilícitas. Se espera que los proveedores capaciten a su personal

y promuevan estos principios a lo largo de su propia cadena de suministro. Cualquier incumplimiento debe ser reportado al Portal de Denuncias de América Móvil.

La Oficialía de Cumplimiento y los Comités de Ética son responsables de investigar y determinar las sanciones correspondientes, garantizando confidencialidad y protección al denunciante. Este Código refuerza nuestro compromiso con la integridad, la transparencia y la sostenibilidad en todas nuestras relaciones comerciales.



Anexo 5

Aspectos del Programa de Integridad y Cumplimiento

Este programa es desarrollado y supervisado por la Oficialía de Cumplimiento e incluye los siguientes aspectos:

- El diseño de políticas y demás lineamientos que aseguran el cumplimiento de la legislación vigente.
- La identificación, prevención y mitigación de los riesgos operativos y legales con el objetivo de preservar un valor reputacional de largo plazo y generar mayor certidumbre a su cadena de valor.
- El establecimiento de sistemas adecuados y eficaces de control, vigilancia y auditoría, que examinen de manera constante y periódica el cumplimiento de los estándares de integridad en toda la organización.
- La gestión de la operación del Portal de Denuncias y la coordinación de la capacitación en temas de cumplimiento.

Anexo 6

Compromisos de la Política de Seguridad de la Información

Esta política establece compromisos orientados a:

- Reforzar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Identificar, analizar, evaluar y aplicar controles eficaces para mitigar riesgos de seguridad de la información.
- Gestionar de manera oportuna eventos e incidentes relacionados con ciberseguridad.
- Capacitar a nuestros colaboradores en buenas prácticas de seguridad de la información.
- Establecer, operar y mejorar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información conforme a la norma ISO/IEC 27001:2022.
- Cumplir con los requisitos legales, regulatorios y contractuales en materia de privacidad.



Anexo 7

Rotación y nuevos ingresos

(GRI 401-1)

En 2024, tuvimos una tasa de rotación voluntaria de 3.8% que se sustenta en el dinamismo del mercado laboral. Además, realizamos entrevistas a los colaboradores que deciden dejar la compañía, especialmente, en posiciones de liderazgo y puestos clave, para comprender las razones de su salida. Examinamos las causas de la rotación, tanto voluntaria como involuntaria, mediante encuestas de salida que identifican patrones y áreas de mejora. Los resultados y análisis de rotación se comunican mensualmente a la plana gerencial, lo que permite tomar decisiones informadas y adoptar estrategias de gestión de personal más efectivas.

Por otro lado, buscamos generar nuevas oportunidades laborales promoviendo también nuevos ingresos a la Compañía, lo que nos permitió integrar, a nuestra planilla, a 206 profesionales en el 2024.

Resultados de rotación y nuevos ingresos

Criterios	2023			2024		
	Rotación	Nuevos ingresos	Tasa de nuevos ingresos	Rotación	Nuevos ingresos	Tasa de nuevos ingresos
Menores de 30 años	1.7%	73	2.1%	1.3%	105	3.0%
Entre 30 y 50 años	4.4%	45	1.3%	4.8%	98	2.8%
Mayores de 50 años	0.4%	1	0.03%	0.4%	3	0.1%
Mujeres	3.1%	50	1.4%	3.1%	82	2.3%
Hombres	3.4%	69	2.0%	3.3%	124	3.5%



Anexo 8

Colaboradores cesantes por género en el 2024

Total de colaboradores cesantes por género en el 2024

Género	2023	2024
Mujeres	108	110
Hombres	121	116

Anexo 9

Indicadores de diversidad e inclusión

Distribución total de colaboradores por grupo etario y género

Criterio	Descripción	2023		2024	
		#	%	#	%
Edad	Menor a 30 años	472	13%	306	9%
	Entre 30-50 años	2,714	77%	2,741	78%
	Más de 50 años	335	10%	454	13%
Sexo	Hombres	2,057	58%	2,065	59%
	Mujeres	1,464	42%	1,436	41%

Porcentaje de gerentes por grupo etario y género

Indicador	Descripción	2023	2024
Edad	Menores de 30 años	0%	0%
	Entre 30 y 50 años	29%	24%
	Mayores de 50 años	71%	76%
Sexo	Mujeres	18%	19%
	Hombres	82%	81%

Porcentaje de ejecutivos por grupo etario y género

Indicador	Descripción	2023	2024
Edad	Menores de 30 años	0%	0%
	Entre 30 y 50 años	74%	61%
	Mayores de 50 años	26%	39%
Sexo	Mujeres	33%	32%
	Hombres	67%	68%

Porcentaje de mujeres y hombres en sus diferentes niveles de responsabilidad

Indicador	2023		2024	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Nivel gerencial	18%	82%	19%	81%
Nivel de jefatura	42%	58%	41%	59%
Nivel profesional	42%	58%	41%	59%

Anexo 10

Políticas locales y corporativas sobre la brecha salarial

(GRI 401-1)

→ Política de compensaciones

En los “Principios Generales” (pág. 5), se establecen tres ejes principales para la gestión de compensaciones en Claro:

- 1. Equidad interna:** Se asegura que no haya discriminación entre los colaboradores por motivos de sexo, edad, religión, raza, orientación sexual, ideología u otras características similares.
- 2. Meritocracia:** Esta política busca reconocer a los colaboradores que demuestran esfuerzo, compromiso y un buen desempeño.
- 3. Criterios objetivos:** El diseño de esta política se basa en la valoración de diversos factores como el valor del puesto, desempeño, nivel de formación, conocimientos, responsabilidades, antigüedad, experiencia, entre otros.

→ Política de selección y atracción de talento

En la sección “Generalidades” (pág. 3), se garantiza la igualdad de condiciones tanto en los procesos de selección como en el desarrollo profesional dentro de la compañía:

- 1.** Se asegura un proceso libre de discriminación por razones de género, raza, edad, ideología, institución educativa, religión, maternidad/paternidad o condiciones físicas.
- 2.** Se prioriza el talento y el potencial de las personas por encima de requisitos técnicos. Los criterios establecidos en las convocatorias responden a los requerimientos mínimos necesarios para el puesto.

→ Política de igualdad y respeto

En los “Lineamientos Generales” (pág. 6), se determinan las condiciones necesarias para fomentar un entorno laboral basado en la igualdad y el respeto:

- 1.** Se garantiza igualdad de oportunidades y trato digno tanto para empleados como para terceros.
- 2.** No se permite la discriminación bajo ningún motivo, ya sea por origen étnico, nacionalidad, color de piel, sexo, género, cultura, edad, discapacidades, neurodivergencia, condición social o económica, estado de salud, apariencia física, embarazo, orientación sexual, identidad de género, filiación política, idioma, estado civil, situación familiar, religión u otra razón.
- 3.** Se promueve la prevención de cualquier forma de discriminación, acoso u hostigamiento sexual.



Anexo 11

Licencias de maternidad y paternidad

(GRI 401-3)

En Claro reconocemos la importancia de la conciliación entre la vida laboral y familiar. Por ello, garantizamos a nuestros colaboradores el acceso a licencias de paternidad y maternidad conforme a la normativa vigente, promoviendo un entorno laboral inclusivo y equitativo.

Además, impulsamos políticas que fomentan la corresponsabilidad en el cuidado de los hijos, permitiendo que madres y padres puedan estar presentes en las primeras etapas de vida de sus hijos sin afectar su desarrollo profesional. Creemos que este enfoque no solo mejora el bienestar de nuestros colaboradores, sino que también fortalece nuestra cultura organizacional y el equilibrio entre trabajo y familia.

Indicadores de licencias de maternidad y paternidad

Criterios	2022		2023		2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº total de colaboradores que se han acogido al permiso parental	72	57	73	59	85	39
Nº total de colaboradores que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	71	52	72	54	76	34
Tasa de regreso al trabajo de colaboradores que se acogieron al permiso parental	98.6%	91.2%	98.6%	91.5%	89.4%	87.2%

En el último año, se observa una disminución en la tasa de retorno al trabajo tras la licencia de maternidad y paternidad. Este resultado estaría relacionado con decisiones personales de los colaboradores, vinculadas a nuevas dinámicas familiares o cambios en sus prioridades.

Si bien nuestro objetivo es que todos los colaboradores retornen y continúen desarrollando su carrera con nosotros, entendemos la importancia de adaptar nuestras estrategias para brindar un entorno más flexible y de apoyo parental. Por ello, nos mantenemos con actitud de mejora frente a los beneficios adicionales para el cuidado infantil y programas de reintegración para facilitar una transición más fluida de regreso al trabajo.

Anexo 12

Horas de capacitación por género y categoría laboral

Promedio de horas de capacitación por género y categoría laboral

Cargos	2023			2024		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Ejecutivos	25.0	25.1	24.9	19.7	18.1	26.6
Gerentes	31.5	29.7	35.2	29.8	29.7	30.1
Resto personal con mando	25.4	21.5	30.3	41.3	38.2	45.3
Personal sin mando	27.2	24.3	31.5	40.1	35.9	46.3
Total	24.1	31.4	27.1	40.0	35.9	45.9

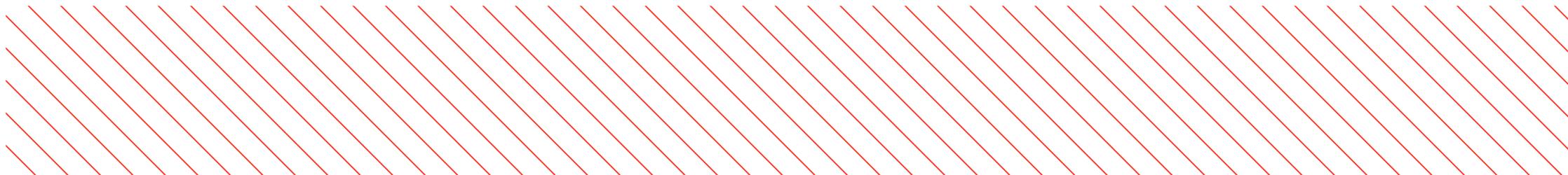
Horas de capacitación por género y categoría laboral

Cargos	2023			2024		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Ejecutivos	777.0	174.5	951.5	543.0	186.5	729.5
Gerentes	2,881.0	1,653.0	4,534.0	3,002.8	1,414.0	4,416.8
Resto personal con mando	7,082.0	7,703.0	14,785.0	12,746.3	11,865.4	24,611.7
Personal sin mando	43,958.5	40,259.5	84,218.0	66,999.8	58,638.6	12,5638.3
Total	54,698.5	49,790.0	104,488.5	83,291.8	72,104.5	155,396.3

Anexo 13

Porcentaje de colaboradores evaluados a nivel de desempeño respecto al total de colaboradores por cargo y género

Cargos	2023		2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Ejecutivos	96.8%	85.7%	96.7%	100%
Gerentes	93.8%	100%	99.0%	100%
Resto personal con mando	99.7%	96.8%	100%	100%
Personal sin mando	98.9%	100%	97.3%	97.7%



Anexo 14

Medidas según tipos de riesgos vinculados a dolencias o enfermedades laborales

En el eje de salud, nos aseguramos de identificar y prevenir riesgos disergonómicos y psicosociales para garantizar el bienestar de nuestros colaboradores. Para ello, realizamos:

- Exámenes médicos
- Monitoreo de riesgos
- Medidas preventivas como campañas de salud, campañas nutricionales, campañas de vacunación.
- Medidas correctivas, como inspecciones ergonómicas, apoyo psicológico y capacitaciones.

Tipo de riesgo	Descripción	Instrumentos de gestión	Medidas tomadas
Riesgos disergonómicos	<ul style="list-style-type: none"> • Posturas forzadas • Posturas sedentes • Movimientos repetitivos • Movimiento manual de cargas 	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de resultados de exámenes médicos ocupacionales • Matriz de seguimiento ergonómico y levantamiento de observaciones • Matriz de vigilancia médica ocupacional • Medición de indicadores psicológicos atendidos en la Línea de Orientación Psicológica 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación del Plan y programa Anual de Salud Ocupacional • Implementación del Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales • Inspecciones ergonómicas a puestos de trabajo y aplicación de medidas correctivas • Continuidad de la Línea de Orientación y Apoyo Psicológico
Riesgos psicosociales	<ul style="list-style-type: none"> • Ritmo de trabajo • Doble presencia • Posibilidad de desarrollo • Claridad de rol 	<ul style="list-style-type: none"> • Medición y presentación de indicadores obtenidos en monitoreo ocupacionales • Informe anual resumen de evaluaciones médicas ocupacionales • Informe anual a Dirección General de Salud • Informe anual de indicadores a la Alta Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones, talleres, Webinars y charlas para la prevención de riesgos laborales • Campañas de salud preventivas (asesoría nutricional, vacunación, mes de la salud, campañas oftalmológicas, campañas de prevención de anemia, campañas integrales) • Gestión de exámenes médicos ocupacionales

Anexo 15

Cantidad total de residuos dispuestos (TN)

Tipo de disposición	2022 (TN)	2023 (TN)	2024 (TN)*
Relleno sanitario	92.2	95.7	45.0
Relleno de seguridad	14.0	9.3	14.6
Total	106.2	104.0	59.6

La disminución de residuos dispuestos en relleno sanitario durante el 2024 responde a una reducción proporcional al volumen de acopio de RAEE. En cuanto a los residuos enviados a relleno de seguridad, el aumento es particular en el 2024 y está asociado a proyectos internos de modernización de luminarias, lo que generó un mayor volumen de residuos peligrosos.

Anexo 16

Meta anual de manejo de RAEE

Año	Línea base (TN)	Meta (%)	Meta (TN)
2018	2,590.3	4% de la línea base estipulada para el periodo 2018.	101.6
2019		7% de la línea base estipulada para el periodo 2019.	181.3
2020	1,716.78	16% de la línea base estipulada para el periodo 2020.	274.7
2021		19% de la línea base estipulada para el periodo 2021.	326.2
2022		22% de la línea base estipulada para el periodo 2022.	377.7
2023		25% de la línea base estipulada para el periodo 2023.	429.2
2024	712.8	28% de la línea base estipulada para el periodo 2024.	199.4

Índice de contenidos GRI, SASB y alineamiento con los ODS y el Pacto Mundial

Declaración de uso	Claro Perú ha elaborado el informe en referencia a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024
GRI 1 utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	Ninguno

Estándar	Contenido	Ubicación	ODS	Pacto Mundial	
GRI 2: Contenidos generales	2-1	Detalles de la organización	14 - 21		
	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	12		
	2-3	Periodo de notificación, frecuencia y punto de contacto	12		
	2-4	Reexpresiones de información	40		
	2-5	Verificación externa	12		
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	14 - 21		
	2-7	Empleados	91		
	2-8	Trabajadores que no son empleados	91		
	2-9	Estructura y composición de la gobernanza	135		1, 6, 7, 10
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	135		
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	135		
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	135		1, 7, 10
	2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	135		1, 7, 10
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	135		1, 7
	2-15	Conflicto de intereses	137 - 138		

Estándar	Contenido		Ubicación	ODS	Pacto Mundial
GRI 2: Contenidos generales	2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	38		
	2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	136		
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	136		
	2-19	Políticas de remuneración	136		1, 7, 10
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	136		
	2-21	Ratio de compensación total anual	136		
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Propuesta 25		1, 7
	2-23	Compromisos de política	25		1, 7, 10
	2-24	Incorporación de compromisos políticos	25		
	2-25	Procesos para remediar impactos negativos	38		
	2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	38		1,3,7,10
	2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos	39		
	2-28	Asociaciones de miembros	24		
	2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas	27		
2-30	Acuerdos colectivos de negociación	.		2, 4, 6	
Temas materiales					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	28		
	3-2	Lista de temas materiales	29		
Expansión de la red					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	35, 39, 41, 45, 54, 63, 69, 75, 91, 98, 108, 119		

Estándar		Contenido	Ubicación	ODS	Pacto Mundial
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	55 - 62	ODS 9	
Indicador propio	Claro-2	Número de centros poblados conectados	55 - 56	ODS 11	
Experiencia y satisfacción de los usuarios					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	35, 39, 41, 45, 54, 63, 69, 75, 91, 98, 108, 119		
Indicador propio	Claro-3	Recomendación de clientes	78		
Indicador propio	Cientes-1	Suscriptores por tipo de sector	75		
Indicador propio	Cientes-2	Portabilidad	75		
Indicador propio	Claro-6	Canales tradicionales de atención	84 - 86	ODS 10	
Transformación digital					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	35, 39, 41, 45, 54, 63, 69, 75, 91, 98, 108, 119		
Indicador propio	Claro-4	Proyectos de transformación digital ejecutados e implementados	69 - 70		
Indicador propio	Claro-5	Número de transacciones realizadas por canales de autoatención	79 - 80		
Cumplimiento regulatorio y prevención de sanciones					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	35, 39, 41, 45, 54, 63, 69, 75, 91, 98, 108, 119		
Ciberseguridad					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	35, 39, 41, 45, 54, 63, 69, 75, 91, 98, 108, 119		
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL- 230	Seguridad de los datos	42 - 44		

Estándar		Contenido	Ubicación	ODS	Pacto Mundial
Protección de la privacidad					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	35, 39, 41, 45, 54, 63, 69, 75, 91, 98, 108, 119		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	.		
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL-220	Protección de datos	42 - 44		
Lucha contra la corrupción					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	35, 39, 41, 45, 54, 63, 69, 75, 91, 98, 108, 119		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	36 - 38	ODS 16	10
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	36 - 38	ODS 16	10
Desarrollo de la cadena de suministro					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	35, 39, 41, 45, 54, 63, 69, 75, 91, 98, 108, 119		
GRI 204: Prácticas de Adquisiciones 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	46 - 47	ODS 8	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	47		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	46 - 49		
Ética en el negocio					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	35, 39, 41, 45, 54, 63, 69, 75, 91, 98, 108, 119		
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL- 520	Comportamiento competitivo e Internet abierto	39 - 40	ODS 16	
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	39 - 40		
GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	37		

Estándar		Contenido	Ubicación	ODS	Pacto Mundial
Ecoeficiencia y circularidad					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	35, 39, 41, 45, 54, 63, 69, 75, 91, 98, 108, 119		
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	119 - 121	ODS 7	7,8,9
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL- 130	Huella ambiental de las operaciones	122 - 124	ODS 7	
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	130	ODS 6	7,8,9
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	130	ODS 6	7,8,9
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-5	Consumo de agua	130	ODS 6	7,8,9
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	122 - 123	ODS 13	
GRI 305: Emisiones 2016	305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	122 - 123	ODS 13	
GRI 305: Emisiones 2016	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	122 - 123	ODS 13	
GRI 306: Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	125 - 130	ODS 12	7,8
GRI 306: Residuos 2020	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	125 - 130	ODS 12	7,8
GRI 306: Residuos 2020	306-3	Residuos generados	125 - 130	ODS 12	7,8
GRI 306: Residuos 2020	306-4	Residuos no destinados a eliminación	125 - 130	ODS 12	7,8
GRI 306: Residuos 2020	306-5	Residuos destinados a eliminación	125 - 130	ODS 12	7,8
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL- 440	Gestión del final de la vida útil del producto	125 - 130		
Diversidad e inclusión					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	35, 39, 41, 45, 54, 63, 69, 75, 91, 98, 108, 119	ODS 5 ODS 10	
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	98	ODS 5 ODS 10	1,6
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	99	ODS 5 ODS 10	

Estándar		Contenido	Ubicación	ODS	Pacto Mundial
Atracción y retención del talento					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	35, 39, 41, 45, 54, 63, 69, 75, 91, 98, 108, 119		
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de empleados	141, 144		
GRI 401: Empleo 2016	401-2	Beneficios proporcionados a los empleados de tiempo completo que no se brindan a los empleados temporales o de medio tiempo	101 - 102		
GRI 401: Empleo 2016	401-3	Licencia parental	101,102,145		
Seguridad y salud de los colaboradores					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	35, 39, 41, 45, 54, 63, 69, 75, 91, 98, 108, 119		
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	108		
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	108-109		
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-3	Servicios de salud ocupacional	112		
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre seguridad y salud en el trabajo	109		
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-5	Formación de los trabajadores en seguridad y salud en el trabajo	113		
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	112		
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-7	Prevención y mitigación de impactos en seguridad y salud ocupacional directamente vinculados por relaciones comerciales	113		
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de 56 seguridad y salud en el trabajo	108		
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-9	Lesiones relacionadas con el trabajo	110 - 111		3,4,5,6
GRI 403: Seguridad y Salud Ocupacional 2018	403-10	Problemas de salud relacionados con el trabajo	110 - 111		
Capacitación y desarrollo					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	35, 39, 41, 45, 54, 63, 69, 75, 91, 98, 108, 119		

Estándar	Contenido		Ubicación	ODS	Pacto Mundial
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	103		10
GRI 404: Formación y educación 2016	404-2	Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición	103 - 105		
GRI 404: Formación y educación 2016	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	107		
Derechos humanos					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	35, 39, 41, 45, 54, 63, 69, 75, 91, 98, 108, 119		
Apoyo a la comunidad					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	35, 39, 41, 45, 54, 63, 69, 75, 91, 98, 108, 119		
Indicador propio	Claro-1	Programas y proyectos para la comunidad	63 - 68		



Claró