



Reporte de Sustentabilidad 2022



Índice



01

Mensaje
del Director
General

02

Sobre
Claro

- Gobierno corporativo
- Negocio
- Visión, misión y valores
- Asociaciones
- Certificados y reconocimientos

03

Principales
hitos

04

Gestión
sostenible

- Enfoque de sustentabilidad
- Diálogo con grupos de interés
- Temas materiales
- Infraestructura
- Proyectos de transformación digital
- Ciberseguridad y privacidad de la información
- Experiencia de clientes
- Equipo Claro
- Ecoeficiencia
- Cadena de valor

05

Acercas del
reporte

- Tabla de Contenidos GRI, SASB, Pacto Mundial y ODS



01

Mensaje del Director General



Humberto Chávez
Director General

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

GRI 2-22

El 2022 marcó oficialmente el fin de la emergencia sanitaria nacional por COVID-19. A pesar de la pandemia, y pensando en la importancia y necesidad de las telecomunicaciones para nuestros clientes, gracias al esfuerzo y compromiso de nuestros colaboradores, la operación nunca se detuvo.

Estamos comprometidos con la comunicación del país y con la reducción de la brecha nacional en telecomunicaciones, lo que nos impulsa a seguir trabajando por brindar cada vez una mejor conectividad que impacte de manera positiva en la vida de los peruanos. Este año, gracias a que seguimos invirtiendo en diversos proyectos, nuestras múltiples tecnologías beneficiaron a 17,639 centros poblados; así también brindamos cobertura 5G en 8 de las principales ciudades del país.

Nuestra estrategia de sustentabilidad va de la mano con el avance de nuestros servicios. Culminamos el Proyecto Regional Lima, y con ello llevamos la inclusión digital a 477 instituciones entre escuelas, centros de salud y comisarías, las cuales ya cuentan con servicios de internet. En paralelo, trabajamos con las autoridades y población local para capacitarlos en herramientas de ofimática que les permitirán aprovechar la conectividad, beneficiando a más de 19 mil personas.

Una de nuestras prioridades como empresa sustentable, es la salud y seguridad de nuestros colaboradores, por ello este año trabajamos arduamente en la consolidación del proceso para certificar nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo la norma ISO 45001, certificación que alcanzamos durante los primeros días del 2023.

Preocupados por el cambio climático, seguimos impulsando iniciativas que ayuden a reducir el impacto ambiental. Nuestro programa de gestión y manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) que nació como una iniciativa hace más de 13 años ya está consolidado. Tratamos adecuadamente nuestra infraestructura dada de baja y con ello, en el 2022 reciclamos 377.692 toneladas de estos residuos. De igual manera, continuamos con el cambio de fuentes de energía: ahora nuestras sedes tecnológicas y 1,500 estaciones base ya se abastecen completamente de energía renovable como la hídrica. Además, algunas de nuestras estaciones operan con paneles solares.

Para nosotros, la integridad es uno de los principales valores, estamos plenamente convencidos que la transparencia y la honestidad generan seguridad y confianza, por eso iniciamos un programa de debida diligencia para evaluar a nuestros proveedores y socios comerciales con el objetivo de minimizar los riesgos en la cadena de suministro de Claro Perú. Con ello garantizamos que cumplimos con las regulaciones más estrictas, buscando superar las expectativas y estableciendo nuevos estándares en la industria.

Reitero mi reconocimiento a todo nuestro equipo por permitirnos seguir mejorando la vida de los peruanos a través de las telecomunicaciones. Me siento orgulloso de su compromiso y esfuerzo durante este año. A nuestros grupos de interés, un agradecimiento especial por seguir confiando en nosotros. Los invito a leer nuestro reporte de sustentabilidad 2022.

Humberto Chávez
Director General

02

Sobre
Claro



GRI 2-1 | 2-2

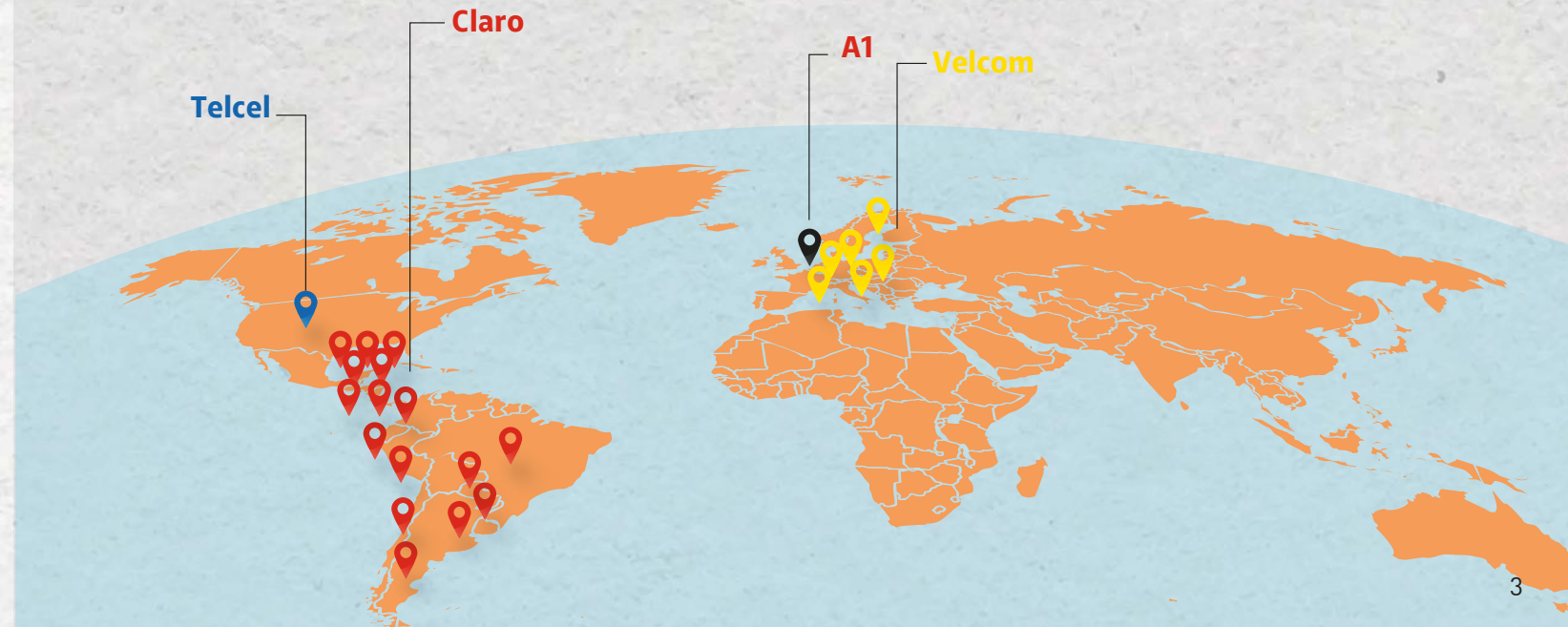
Claro Perú es subsidiaria de América Móvil, la empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones en Latinoamérica. Desde el inicio de nuestras operaciones en el Perú, el 10 de agosto del 2005, nuestro principal compromiso es ofrecer una red de alta calidad y amplia cobertura de servicios móviles y fijos en los 24 departamentos del país, reafirmando así nuestro propósito: **mejorar la vida de los peruanos a través de las telecomunicaciones.**

Contamos con un programa de inversiones orientado a desplegar de forma sustentable nuestra infraestructura de telecomunicaciones, nos esforzamos por mejorar nuestras plataformas de atención y autoatención, y gracias a la transformación digital estamos cada vez más cerca de nuestros clientes.

América Móvil tiene presencia en 25 países de América, Europa y el Caribe, operando bajo la marca Claro en 14 países del continente:



Asimismo, contamos con las marcas Telcel en **México**, y A1 en **Austria y Europa del Este.**



GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 2-9 | 2-10 | 2-11 | 2-12 | 2-13 | 2-15 | 2-17 | 2-18 | 2-19 | 2-20 | 2-21

Nuestro máximo órgano de gobierno es el Directorio. Los miembros del Directorio están capacitados para aportar experiencia y conocimientos en áreas relevantes para la gestión estratégica de la compañía. Este, se reúne regularmente para supervisar la gestión y lineamientos de la empresa, así como tomar decisiones importantes en su nombre, debiendo regirse por lo dispuesto en el Estatuto Social y en su reglamento.

Criterios para la selección de los Directores

Nuestros Directores son seleccionados, evaluados y nombrados por la Junta General de Accionistas, quien los designa en base a los siguientes criterios generales:

- ✓ 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

El cargo de Director es personal y recae solo en personas naturales. Los directores deben desempeñar el cargo con la diligencia, responsabilidad y la debida reserva, velando siempre por los intereses de la Sociedad y de sus accionistas.

Los Directores están obligados a guardar reserva respecto de los negocios de la Sociedad y de la información privilegiada y reservada a la que tengan acceso, aun después de cesar en sus funciones.



Conflicto de intereses

Nuestros Directores no pueden adoptar acuerdos que no cautelen el interés social sino sus propios intereses o los de un tercero relacionado, ni usar en beneficio propio o de terceros relacionados, las oportunidades comerciales o de negocios de las que tuvieron conocimiento por el ejercicio de su cargo.

No pueden participar por cuenta propia o de terceros en actividades que compitan con aquellas desarrolladas por la Sociedad sin el consentimiento previo y expreso de esta.

El Director que en cualquier asunto tenga un interés contrario a la Sociedad o se beneficie directa o indirectamente con dicha decisión, deberá manifestarlo o abstenerse de participar en la deliberación y resolución concerniente a dicho asunto.



Evaluación del Directorio

Las sesiones de Directorio son espacios de análisis y debate de opiniones según los puntos de agenda, en donde se fomenta la auto valoración de la propia gestión de manera tal que se asegure el cumplimiento de los objetivos de la compañía. Sin perjuicio de lo anterior, en caso la Junta de Accionistas considere que un Director no está cumpliendo con los objetivos de su cargo, o que el Directorio en su conjunto no está cumpliendo con sus objetivos como órgano colegiado, puede realizar evaluaciones o valoraciones del desarrollo de sus funciones, con el fin de obtener de manera objetiva una apreciación de la gestión realizada. A partir de dicha evaluación se podrán proponer cambios o mejoras en las prácticas y procedimientos establecidos para el adecuado funcionamiento y desempeño del Directorio.

NEGOCIO

GRI 2-6

Como empresa de telecomunicaciones, desarrollamos y ofrecemos un amplio portafolio de productos y servicios acordes a las necesidades de nuestros clientes, así como servicios de valor agregado:



Móvil



Negocios



Video



Hogar



Empresas



Música

Atendemos a nuestros clientes a través de diversos canales presenciales, telefónicos y digitales propios, así como a través de aliados comerciales.

Contamos con
55 contratistas y
811 distribuidores autorizados

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Visión

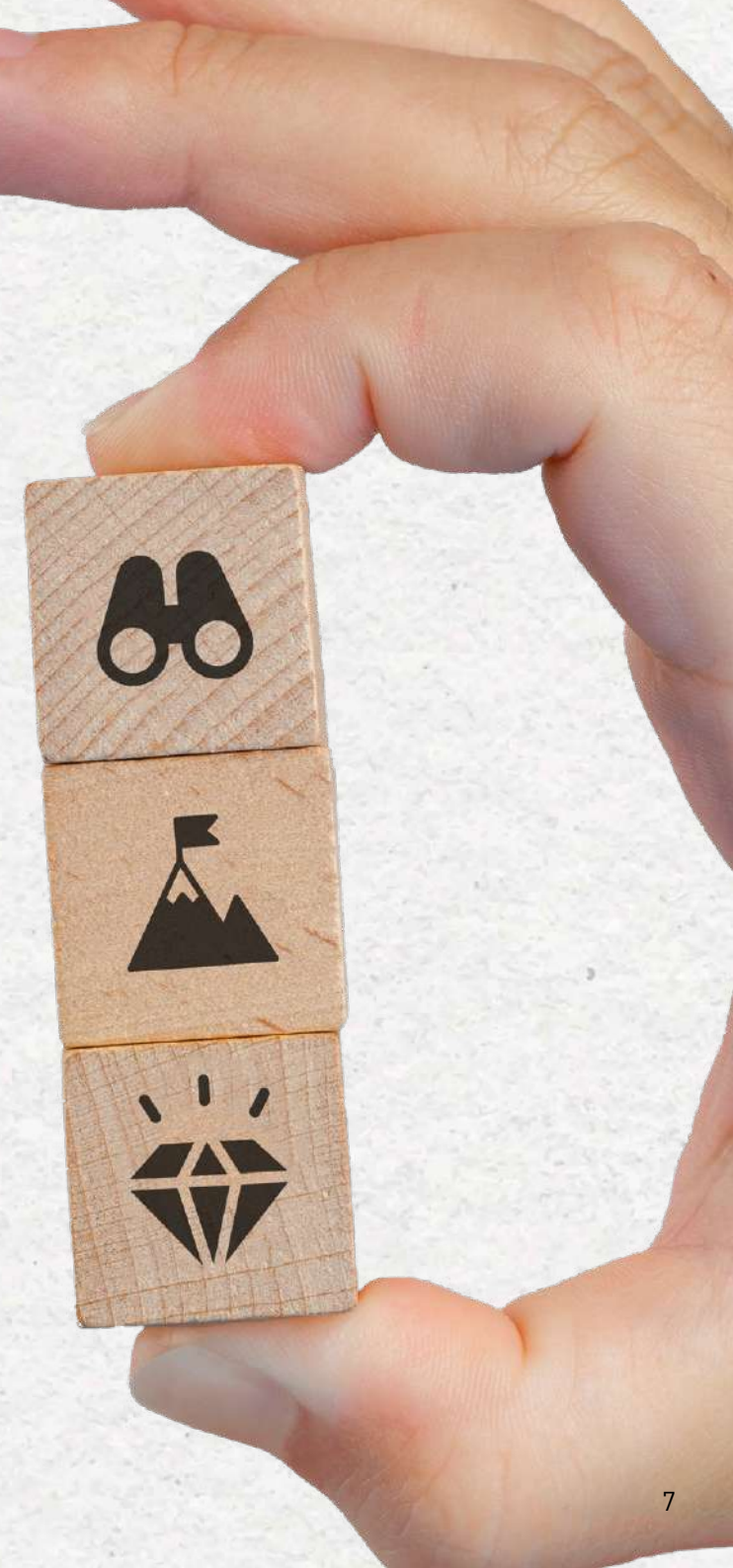
Consolidarnos como un agente de cambio al proporcionar servicios de conectividad y alta tecnología; preservando nuestro liderazgo en la industria de las telecomunicaciones y reafirmando nuestro compromiso con nuestros grupos de interés para hacer un mundo mejor.

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.
- ★ **Sustentabilidad:** renovamos el compromiso con nuestros grupos de interés para garantizar la sustentabilidad del negocio.



Comportamiento ético y lucha contra la corrupción

GRI 2-16

Código de Ética

Nuestro Código de Ética, junto con las leyes aplicables, los acuerdos y las buenas prácticas internacionales, constituye el pilar de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento. Representa los valores de nuestra Empresa por lo que es de aplicación general para todos nuestros empleados, directivos, consejeros y terceros vinculados.

El Código de Ética define el comportamiento que debemos tener y recibir entre colaboradores y representantes de Claro, así como terceros vinculados con nuestra Empresa. Además, nuestro Código señala el estándar de conducta de cada uno de nosotros con la empresa, con los clientes y con la sociedad en general. Aunque sabemos que es imposible anticipar todas las situaciones que pueden surgir en nuestra labor diaria, este Código de Ética sirve como guía para tomar las mejores decisiones éticas en nuestro trabajo y saber a quién acudir en caso de dudas.

Portal de denuncias

Es la plataforma a través de la cual nuestros colaboradores o terceros pueden denunciar de forma anónima y confidencial cualquier violación al Código de Ética y/o a las políticas de la empresa.

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



Anticorrupción

GRI 205-2 | 205-3

Mediante la Política Anticorrupción formalizamos nuestro compromiso con los valores y principios de ética empresarial y con la lucha contra la corrupción.

Su objetivo es establecer los principios y lineamientos aplicables en materia de anticorrupción para contar con un sistema adecuado y eficaz de prevención, control, vigilancia y auditoría, que nos permita garantizar que cualquier actividad que se desempeñe en la empresa o en su nombre, esté fundamentada en nuestro Código de Ética, en la presente Política y en apego a las leyes aplicables. Por medio de esta Política ponemos en conocimiento las conductas y actividades que como empleados y/o terceros, se deben de observar en la interacción con Servidores Públicos, Entidades de Gobierno y cualquier tercero con el fin de evitar posibles violaciones al Código de Ética, políticas internas y/o a las leyes aplicables.



Todos nuestros colaboradores en Perú, al igual que las otras subsidiarias de América Móvil, reciben un **curso sobre el Código de Ética** que incluye los siguientes contenidos temáticos:

- Valores y principios de América Móvil
- Respeto a los Derechos Humanos y seguridad laboral
- Protección de datos personales e información confidencial
- Control efectivo de la corrupción y conflicto de interés
- Competencia comercial y actividades políticas
- Manejo de bienes y sustentabilidad de la empresa
- Portal de denuncias y compromisos

Durante el 2022, el
99% de colaboradores
realizó el curso

Cumplimiento

GRI 2-27

Estamos comprometidos con el cumplimiento normativo aplicable para nuestras actividades.

Cabe mencionar que en Claro definimos un “**incumplimiento significativo**” como una contingencia que cumple con alguna de las siguientes características: contingencias cuya cuantía sea igual o superior a los US\$ 500 mil; o, contingencias que, sin importar su cuantía, puedan afectar la continuidad del negocio, como por ejemplo: pérdida de licencias, permisos de operación, concesiones o similares.

En caso de multas

**en 2022 pagamos
US\$ 15'072,125**

en multas originadas en períodos anteriores

Durante el 2022

**no registramos incumplimientos
significativos de la legislación
y las normativas**



ASOCIACIONES

GRI 2-28

Nos encontramos asociados a las siguientes organizaciones:

- ✓ Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)
- ✓ Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEXPERÚ)
- ✓ Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)
- ✓ Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria (CONARP)
- ✓ Asociación de Buenos Empleadores (ABE)¹
- ✓ Asociación GSMA
- ✓ Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)
- ✓ Sociedad Nacional de Industrias (SNI)

¹Sólo fuimos miembros hasta marzo del 2022.



CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS

Nuestro objetivo es brindar servicios de alta calidad, confiables y seguros para nuestros clientes. A la vez, buscamos que en todas las tareas que realizan los colaboradores y contratistas, sus vidas y su bienestar físico estén protegidos.

Por ello, hemos implementado sistemas de gestión en calidad, seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo*, los cuales han alcanzado las siguientes certificaciones:



Además, participamos de los siguientes reconocimientos y rankings:



*Se implementó el sistema gestión de seguridad y salud en el trabajo durante el 2022; sin embargo, la emisión de la certificación ISO 45001 obtenida por la empresa fue el 04 de enero del 2023.

03

Principales hitos





Febrero

Claro empieza a construir un Data Center de gran escala con tecnología modular prefabricada en Perú.



Marzo

Claro anuncia la puesta en marcha del proyecto Canon por cobertura en dos nuevas localidades en Cusco.

Pobladores de Santa Rosa de Cashingari en Satipo acceden por primera vez a los servicios de Internet móvil 4G.

Instalamos 3 cámaras de monitoreo de tráfico en tiempo real que transmiten con tecnología 5G.





Abril

Claro Negocios lanza el programa **“Juntos Impulsamos tu Negocio”** para ayudar a los negocios a reactivar su economía.



Mayo

Claro, en alianza con Luz del Sur, dejaría de emitir alrededor de **90 mil toneladas de CO2** gracias al uso de energía **100 % renovable** hasta el 2025.





Junio

Claro recibe por sexto año consecutivo el **Distintivo Empresa Socialmente Responsable.**



Julio

Claro y Microsoft se unen para acelerar la transformación digital de las empresas.





Setiembre

Recibimos el reconocimiento de Ookla por ser el operador con la red móvil más rápida en el Perú.



Diciembre

Fuimos reconocidos como la empresa N° 1 del sector de telecomunicaciones en el Ranking Merco Responsabilidad ESG 2022.

Fuimos la empresa operadora que ofreció el Internet móvil 4G con mejor desempeño, en cuanto a la velocidad de descarga en el 2022, según el Osiptel.



04

Gestión sostenible



ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

GRI 2-23 | 2-24 | 2-25 | 2-26

Nos alineamos con los pilares de sostenibilidad de América Móvil:



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.



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 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.

Realizamos nuestras actividades alineadas a las mejores prácticas de integridad, evaluando y minimizando en todo momento el impacto en las comunidades y el medioambiente, a fin de asegurar condiciones favorables para la compañía en el largo plazo. Así, nuestra gestión de sustentabilidad se alinea al Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Contamos con una Política de Sustentabilidad local que establece nuestros compromisos ambientales, sociales y de gobernanza. Asimismo, incluimos el compromiso de dialogar con nuestros grupos de interés, de evaluar los riesgos y de reportar nuestro desempeño.

Comité de **Sustentabilidad**

Nuestro Comité de Sustentabilidad busca asegurar el cumplimiento de los requerimientos legales, regulatorios y corporativos. De la misma manera, tiene también por objetivo mejorar la reputación y fomentar la cultura de sustentabilidad dentro y fuera de la organización. El comité está conformado por 5 miembros:

Miembros y roles del Comité de Sustentabilidad

Presidente

Asegura el cumplimiento de las responsabilidades y objetivos del Comité. También asigna las responsabilidades de los proyectos de sustentabilidad junto con los Directores de las áreas ejecutoras.

Secretario

Convoca a las sesiones del comité y elabora la agenda y las actas de reunión. Asimismo, consolida la información de todos los supervisores de objetivos para preparar los informes de sustentabilidad.

Supervisores de Objetivos de Sustentabilidad

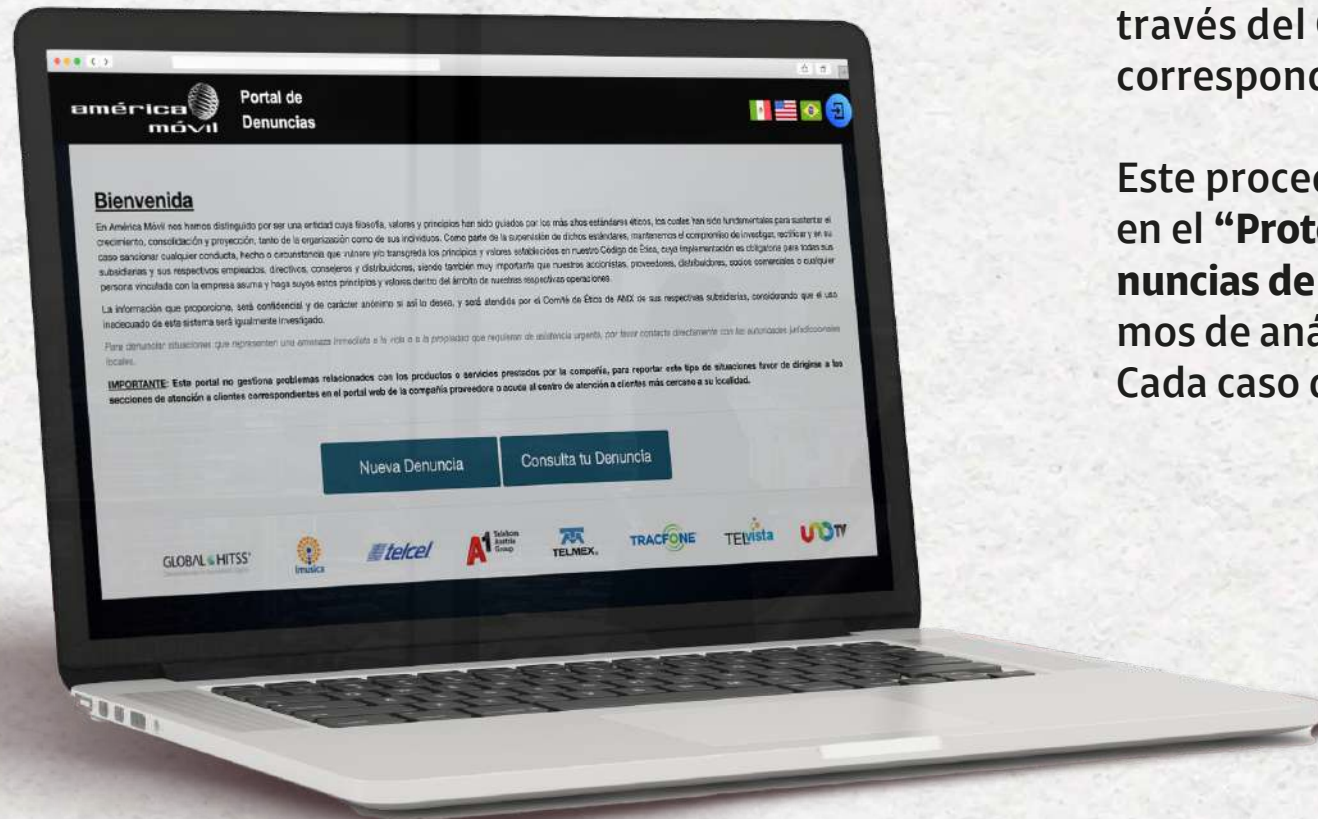
Coordinan con las áreas ejecutoras la implementación de los proyectos, realizan su seguimiento y presentan los avances, resultados y riesgos al comité. Contamos con 3 supervisores:

- Supervisor Objetivos Ambientales
- Supervisor Objetivos Sociales
- Supervisor Objetivos de Gobernanza



Todas nuestras áreas se vinculan con el Comité de Sustentabilidad para la difusión de información de sustentabilidad y la validación de respuestas a solicitudes corporativas y de autoridades. Para la implementación de los proyectos, comunican al Comité sobre los responsables asignados, los indicadores clave y el estatus de implementación de estos.

Mecanismos de denuncia y reparación



En caso se detectara un impacto negativo relativo a Derechos Humanos en nuestras relaciones, se iniciará un procedimiento de reparación a través del **Comité de Ética Corporativo** o a nivel de Claro Perú, según corresponda.

Este procedimiento se llevará a cabo de conformidad con lo estipulado en el **“Protocolo para la Operación de Comités de Ética y Gestión de Denuncias de América Móvil”**, con la finalidad de establecer los mecanismos de análisis, investigación, reparación y sanción que correspondan. Cada caso de reparación se tratará de forma independiente.

Estos mecanismos de reparación deben de cumplir con los criterios de legitimidad, accesibilidad, previsibilidad, equidad, compatibilidad, en concordancia con las directrices de la **Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)** para empresas multinacionales, y transparencia. También deben basarse en el diálogo y la voluntad de alcanzar soluciones consensuadas.

Las denuncias pueden ser presentadas a través de <https://denuncias.americamovil.com/>.

DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

GRI 2-29

Para el diálogo con grupos de interés empleamos un enfoque bidireccional. Es decir, recogimos los intereses e impactos de Claro hacia nuestros grupos de interés, así como los intereses e impactos de los grupos de interés hacia Claro.

Por ello, este proceso de diálogo se inició con entrevistas internas con directores y gerentes de la organización. Gracias a estas entrevistas definimos los grupos de interés a contactar, identificamos los intereses e impactos de Claro respecto a sus grupos de interés y los temas más relevantes a desarrollar en el proceso de diálogo.

Efectuamos el diálogo con 8 de los grupos. Cabe destacar que el grupo de interés de accionistas no fue incluido en este proceso pues América Móvil es nuestro único accionista y sus intereses e impactos se manifiestan ya en nuestra estrategia y operación. Para este diálogo, aplicamos las siguientes herramientas de consulta:



Métodos de consulta utilizados para el diálogo

Grupo de interés	Subgrupo	Herramienta
Colaboradores	Áreas de Atención Áreas de Gestión Áreas Técnicas Áreas de Ventas	Grupo focal
Proveedores	Contratistas	Grupo focal
Sociedad Civil y comunidad	Asociación de consumidores - ASPEC	Entrevista
Gobierno	Ministerio - MINAM	Entrevista
	Ministerio - MTC	Entrevista
Sector telecomunicaciones	Gremio - AFIN	Entrevista
Socios comerciales	Distribuidores	Encuesta en línea
	Call Centers	Encuesta en línea
Clientes	Corporativos	Encuesta en línea
Medios de comunicación y líderes de opinión	Periodistas	Encuesta en línea



Desarrollamos tres métodos diferentes de diálogo para los grupos de interés: grupos focales, entrevistas y encuestas. Para los grupos de interés con mayor disponibilidad de tiempo desarrollamos grupos focales a distancia, los cuales permitieron la participación de personas localizadas en distintas partes del territorio peruano. Para aquellos con menor disponibilidad de tiempo, coordinamos entrevistas a distancia. Finalmente, para los grupos de interés más amplios, aplicamos encuestas en línea. Estos diferentes medios de diálogo nos permitieron ampliar el espectro de intereses e impactos.

Además del proceso de diálogo conducido para este reporte, mantenemos mecanismos de relación y comunicación con todos nuestros grupos de interés como parte de nuestras actividades empresariales regulares.

Grupo de interés	Mecanismo de relación y consulta	Periodicidad
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> Mecanismos establecidos por nuestra casa matriz, América Móvil (México) 	Periodicidad establecida por América Móvil (México)
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones 	Continuo
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> App Mi Claro Centros de Atención al Cliente Canales digitales Call Center Encuestas Redes sociales Libro de reclamaciones Llamadas Visitas Portal de denuncias 	Continuo
Medios de comunicación y líderes de opinión	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones presenciales y virtuales Entrevistas Correo electrónico Comunicación corporativa Atención telefónica Notas de prensa, comunicados, otros 	Continuo
	<ul style="list-style-type: none"> Eventos 	Trimestral
	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de Sustentabilidad 	Anual

Grupo de interés	Mecanismo de relación y consulta	Periodicidad
Socios comerciales	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Llamadas • Correo electrónico • Portal de denuncias 	Continuo
	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de ventas • Encuesta 	Semanal
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • WhatsApp Claro • La Antena • App Vive Bien • Correo electrónico • Portal de denuncias • Success Factors • Reuniones por dirección 	Continuo
	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima laboral • Encuesta ENPS 	Trimestral
	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación riesgo psicosocial 	Anual
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Llamadas • Correo electrónico • Mensajería instantánea • Portal de denuncias 	Continuo
Sociedad Civil y comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Llamadas • Reuniones presenciales y virtuales • Correo electrónico • Atención telefónica • Portal de denuncias 	Continuo
	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos especiales del sector • Eventos de responsabilidad social 	Semestral o anual
	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Sustentabilidad 	Anual
Sector telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones 	Continuo

TEMAS MATERIALES

GRI 2-28

Como parte del proceso de elaboración de este reporte, evaluamos los temas materiales, proceso que se desarrolló en las siguientes etapas:



Contexto:

A través de la comprensión del sector, los lineamientos de sustentabilidad sectoriales y la percepción de los principales directivos, identificamos los temas relevantes del contexto peruano y latinoamericano del sector de telecomunicaciones.

Identificación:

El enfoque del proceso es de doble materialidad. Por tanto, identificamos los impactos de sustentabilidad sobre nuestros grupos de interés, así como los temas externos que impactan en el desempeño empresarial.

Evaluación:

Los temas identificados fueron evaluados, de acuerdo con la relevancia e impacto sobre nuestros grupos de interés, así como el impacto de estos temas sobre nuestra compañía.

Priorización:

De acuerdo con la evaluación de cada tema, pudimos definir el listado de temas materiales que son desarrollados en este reporte.

Temas materiales

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

-  **Temas económicos**
-  **Temas ambientales**
-  **Temas sociales**

INFRAESTRUCTURA

GRI 203-1 | Claro-2

Cobertura

Nuestra cobertura sigue creciendo

Contribuir a reducir la brecha de conectividad que existe en el Perú es uno de nuestros principales compromisos. En 2022, hemos continuado conectando el país, especialmente a nuestros compatriotas en las poblaciones más vulnerables. Gracias a los proyectos de Canon por Cobertura, el Proyecto Regional Lima Móvil y los Compromisos Regulatorios,

Ilegamos a beneficiar a más de 150 mil habitantes

en 1,225 localidades del Perú



Canon por cobertura

Honramos nuestros compromisos de inversión ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) en el marco del mecanismo para la conversión del pago del canon por uso del espectro.

Así, en el 2022,

instalamos infraestructura de telecomunicaciones

para nueva cobertura móvil en 20 localidades de un total de 28 comprometidas. Las 8 localidades restantes fueron atendidas a inicios del 2023.

Gracias este proyecto,

+ 72 mil habitantes que nunca tuvieron acceso a Internet

serán beneficiados al término de su implementación. Así, accederán a todos los beneficios que brindan los servicios móviles como la educación, la salud y la seguridad; y contarán también con mejores herramientas digitales y de comunicación para sus emprendimientos.

Resaltamos tres proyectos enmarcados en este compromiso:

- Chilac N8 en la provincia de Celendín, Cajamarca
- Santa Rosa de Cashingari en Junín
- Anta y Canchis en Cusco



Proyecto Regional Lima

En el 2022 se continuó brindando servicios de internet a las
477 instituciones beneficiarias

255 instituciones educativas
201 centros de salud
21 comisarías

Del mismo modo, se brindó internet
Wi-Fi libre de pago en 291
plazas públicas de las localidades beneficiarias.

Además, realizamos capacitaciones en Cursos de Ofimática Nivel
Avanzado y Especializado a
19,125 participantes
entre niños, mujeres y hombres directamente beneficiados
con el Proyecto Pronatel Región Lima.

Se impartieron más de
34,00 horas de capacitación
con un 57.72 % de participantes mujeres y 42.28 % de hombres.



Nos encontramos en el segundo año de operación del servicio de los
10 años establecidos
contractualmente

Adicional a ello, hemos venido implementando progresivamente
servicio móvil 3G/4G
en 252 localidades, de modo que la población cuente con servicios
adicionales de comunicación, ampliando las capacidades,
así como nueva cobertura.

Fibra óptica

Como en años anteriores, el tráfico de Internet continuó su crecimiento exponencial. Así, los servicios residenciales toman mayor relevancia debido al cambio de hábitos de las personas tras la pandemia.

La tecnología de fibra óptica permite brindar, a través de una única conexión al hogar o negocio, los servicios de Internet, Telefonía y Televisión. En 2022, incrementamos nuestra cobertura de fibra óptica a nivel nacional como parte de nuestro despliegue de red. Buscamos así ampliar la oferta de conectividad y contribuir a reducir la brecha de infraestructura del Perú.

Incrementos:

30% en cobertura

de servicios fijos respecto al 2021

99% de dicho crecimiento

solo en fibra óptica

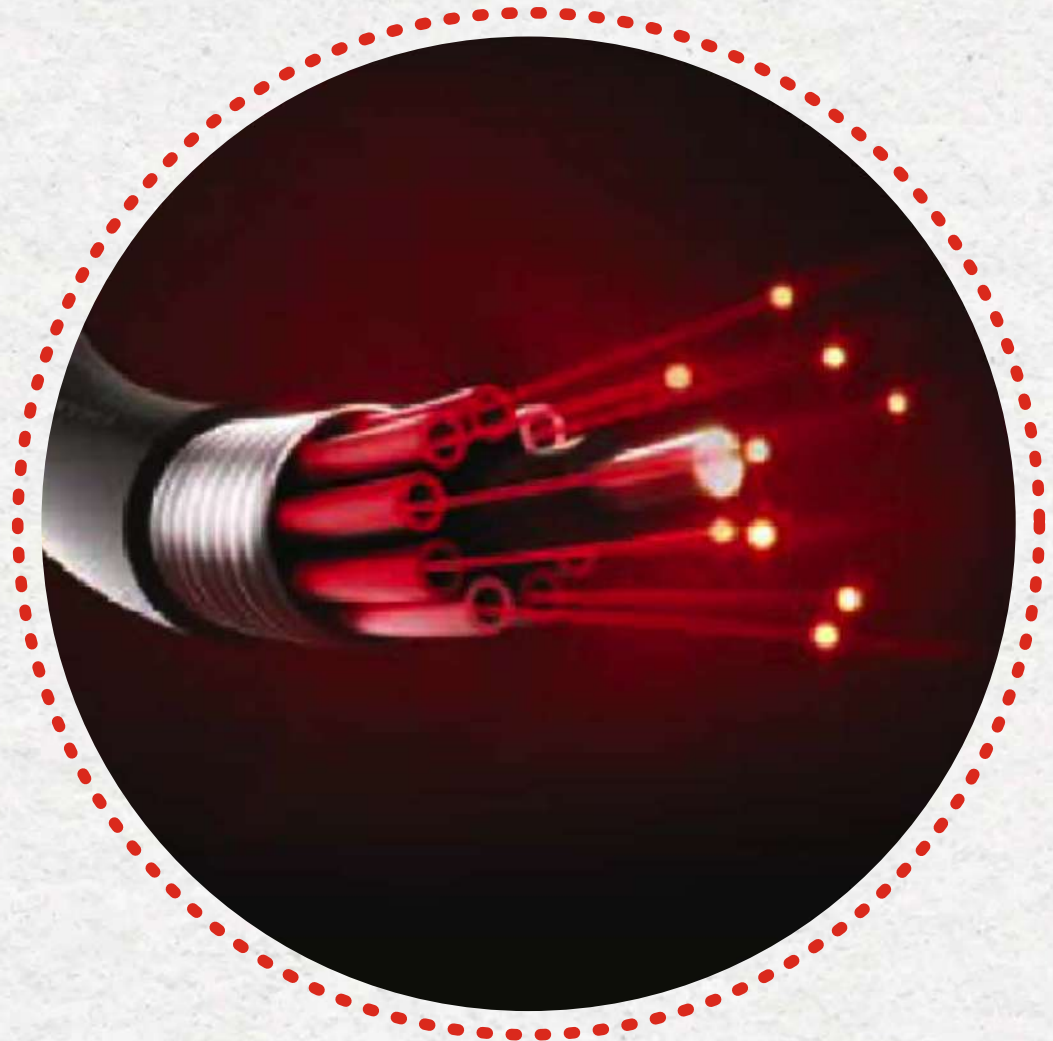
Nuestra base de clientes de servicios fijos 100%

fibra óptica creció en 77%

Desde el 2021 nuestros servicios de fibra óptica se encuentran en

54 nuevos distritos

a nivel nacional.



Tecnología 5G

En algunas zonas de Lima Metropolitana hemos mantenido la oferta de servicios residenciales con tecnología 5G.

En 2022, ampliamos la cobertura de la red móvil 5G

a 2 nuevas ciudades: Chimbote y Cusco

Localidades conectadas en el país

Al cierre del 2022, prestamos servicios móviles en

17,639 centros poblados

del país con tecnología 2G, 3G, 4G y/o 5G de los cuales

6,331 localidades

están declaradas bajo los criterios de la regulación local.

Tenemos cobertura

5G parcial en 8 principales ciudades:

Lima, Arequipa, Chiclayo, Piura, Trujillo, Ica, Chimbote y Cusco.

A diciembre de 2022, logramos la

mayor velocidad promedio de descarga de los operadores en Perú en redes 4G (12.56 Mbps)

de acuerdo con el Panel de Monitoreo de Internet móvil de OSIPTEL.



Impacto en la comunidad

Claro-1

Yo reciclo, yo soy Claro

Este es un programa de gestión y manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) que, por medio del trabajo colaborativo entre el sector privado, público y sociedad civil, fomenta una cultura descentralizada de segregación y reciclaje en el Perú. Este tipo de residuos son segregados y descontaminados por componente para luego recibir el tratamiento adecuado; dependiendo de este son enviados a su disposición final o se convierten en materia prima secundaria.

Con el fin de seguir impulsando esta cultura, mantenemos convenios con 7 clientes corporativos aliados: Banco Pichincha, Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado (CAEN-EPG), Club Golf los Inkas, Danper, Interbank, JOFECEL y Grupo Scotiabank.



Con el objetivo de seguir promoviendo esta cultura,
desde el 2017 entregamos el Distintivo Recicla
a los clientes corporativos que se suman al programa.

A nivel interno, gestionamos nuestra infraestructura dada de baja; a nivel externo, mediante el Reciclafest, realizamos campañas de sensibilización y acopio dirigidas a la sociedad civil en distintas regiones con apoyo de las municipalidades provinciales y el Ministerio del Ambiente, promoviendo la descentralización del acopio de RAEE.

Hasta la fecha
26 jornadas
descentralizadas de acopio.

En el 2022 llevamos el
Reciclafest a 6 ciudades:
Ayacucho, Cusco, Huancayo, Huaraz, Lambayeque y Puno.

+ de 1,700 participantes
en seminarios y actividades de sensibilización sobre la gestión del RAEE.



Canon

Realizamos el despliegue de infraestructura y mejora tecnológica en diversas localidades del Perú para el cumplimiento del compromiso de instalación de infraestructura en aplicación del Coeficiente de Expansión de Infraestructura (CEI) al canon anual por el uso del espectro radioeléctrico, correspondiente al año vigente.

El compromiso de Canon por Cobertura que es impulsado por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC), **busca promover las inversiones directas de las empresas del sector telecomunicaciones en zonas donde actualmente no cuentan con el servicio de Internet móvil.**



Número de localidades beneficiadas de Canon por Cobertura según año

2020	2021	2022
11	43	28

Capacitación en el marco del Programa de "Instalación de Banda Ancha para la Conectividad Integral y Desarrollo Social de la Región Lima"

El programa de capacitación en ofimática y otros está dirigido a docentes de colegios estatales, personal de salud, personal de dependencias policiales y población de las localidades beneficiarias del proyecto Regional Lima. En el primer semestre del 2022 se implementó el último módulo de este proyecto.

Pobladores capacitados por año

2021	2022
8,730	19,125

PROYECTOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Claro-4

66 proyectos de transformación digital ejecutados e implementados en el 2022. Generando un estimado de ahorro en horas/hombre de +141 mil al año que eran empleadas en tareas operativas y que hoy se estima que han sido mejor empleadas con la implementación de estos proyectos, en análisis de la información y mejor control de la operación y procesos que alimentan esta.

Proyectos importantes:



Generación y almacenamiento de contratos firmados con proveedores:

Contamos con más de 240 contratos con proveedores ingresados en esta herramienta digital. Esto permite que los contratos se encuentren centralizados y sean de fácil acceso para el área Legal.

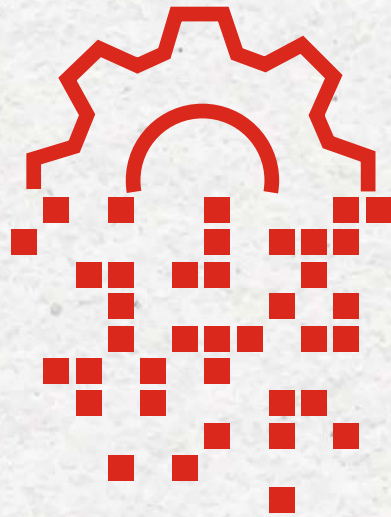
Reclamos de Segunda Instancia a OSIPTEL:

Lo hemos utilizado en todo el 2022 sin inconveniente alguno. Se hicieron actualizaciones de acuerdo con lo solicitado por el área de Servicio al Cliente.

Mejora y automatización de los procesos de Control Interno:

La mejora y automatización de nuestros procesos de Control Interno nos permite reportar adecuadamente y hacer frente a las nuevas exigencias de los organismos reguladores. Para salvaguardar la exactitud, trazabilidad, integridad y fiabilidad de la información financiera de la Empresa, hemos asegurado las plataformas de venta, de atención al cliente, construcción de obras, instalación de servicios a clientes, manejo de los activos fijos y almacenes, entre otros.

PROYECTOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Migración a la nueva versión de la plataforma Automation Anywhere:

Esta herramienta que nos permite automatizar procesos operativos de negocio sin la necesidad de desarrollar aplicaciones, sino que se utilizan las aplicaciones ya existentes. Es decir, automatiza el paso a paso que un colaborador realiza en tareas repetitivas. Se migraron 49 procesos y se crearon 72 nuevos de las Direcciones de Operaciones Comerciales, Compras y Administración, Gestión Humana y Finan-

Implementación del módulo de consolidación y reportería contable:

Herramienta que incluye importación de datos, normalización de los datos consolidados, producción de reportes como estados financieros consolidados, entre otros. De manera mensual, se visualizan, a través de estados financieros consolidados, los estados de resultados, balance general y el estado de flujo de efectivo, estos contribuyen a un mejor análisis contable en el cierre mensual y anual.

Implementación del portal de contabilización de facturadores de servicios en nuestro portal financiero:

Se busca implementar un módulo intermedio entre la Contabilidad de los Billings como BSCS 7, BSCS 9 y GSA, con el objetivo de obtener controles, validaciones de información y apertura, asientos contables con sus respectivos recibos de servicio, así como evitar actividades manuales de las direcciones de Operaciones y Finanzas que nos generen observaciones a los controles SOX.

Ejecución de la herramienta de análisis financieros gestionales:

Esta herramienta facilita el proceso de toma de decisiones de inversión, financiamiento, planes de acción. Además, permite identificar los puntos fuertes y débiles de la organización, proporcionando a las diferentes direcciones información de impacto financiero a un nivel más detallado con el objetivo de apoyarlos a controlar los KPIs y facilitar el análisis para la toma de decisiones.

CIBERSEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

SASB-Ciberseg | GRI 418-1.

La naturaleza de nuestros servicios y actividades empresariales nos convierte en custodios de la información personal de clientes y socios comerciales. Con la finalidad de resguardar esta información eficazmente, abordamos los riesgos que pueden presentarse en nuestros procesos para recopilar, usar, administrar y proteger datos. Sustentamos un tratamiento adecuado de los datos personales, alineados con los parámetros establecidos por las leyes peruanas.

Contamos así con un sistema de seguridad de la información, que se respalda en nuestra Política de Seguridad de Información y ha sido certificado bajo la norma ISO 27001. Gracias a la mejora continua que exige esta certificación, adoptamos constantemente medidas para garantizar el uso seguro y protegido de la información propia y de terceros e implementar mecanismos de respuesta eficaz.



Entre los años 2020 a 2022

no hemos tenido procesos sancionadores
por supuesta vulneración a los datos personales.

Reportamos anualmente al corporativo los incidentes de ciberseguridad del periodo correspondiente. Durante el periodo 2022

no se registraron filtraciones de datos.

EXPERIENCIA DE CLIENTES

Clientes-1 | Clientes-2

Suscriptores por tipo de sector¹

Año	Móviles (líneas)	Fijos (UGIS): ²
2020	10,948	1,739
2021	12,108	1,909
2022	12,337	1,993



Portabilidad Móvil

En los últimos tres años migraron a Claro un total de

4'746,548 líneas.

En el último año, migraron a Claro un total de

1'760,085 líneas,
registrando un crecimiento del
45.7 % al cierre 2020.

¹Cifras expresadas en miles

²Unidad Generadora de Ingresos.

Experiencia **y** satisfacción de clientes

Claro-3

En el 2022, nos enfocamos en realizar mediciones de usabilidad en términos de facilidad y satisfacción para los principales canales digitales. Dichos indicadores complementan la medición del NPS transaccional y se responden dentro de cada canal.

Al cierre del 2022,
5 canales digitales
 cuentan con la medición de usabilidad.
 Se espera agregar 6 más en 2023.

Adicionalmente, **obtuvimos una mejora significativa en usabilidad de +16 puntos comparando diciembre 2022 vs. marzo 2022. Optimizando la atención de nuestros clientes ofreciéndoles mejores experiencias.**

Para el 2023, nos enfocaremos en que cada canal cuente con una encuesta que mida la experiencia digital, complementando la medición actual con mediciones puntuales de System Usability Scale (SUS) para los 2 principales canales digitales (Mi Claro App y Tienda Virtual).

NPS por Producto

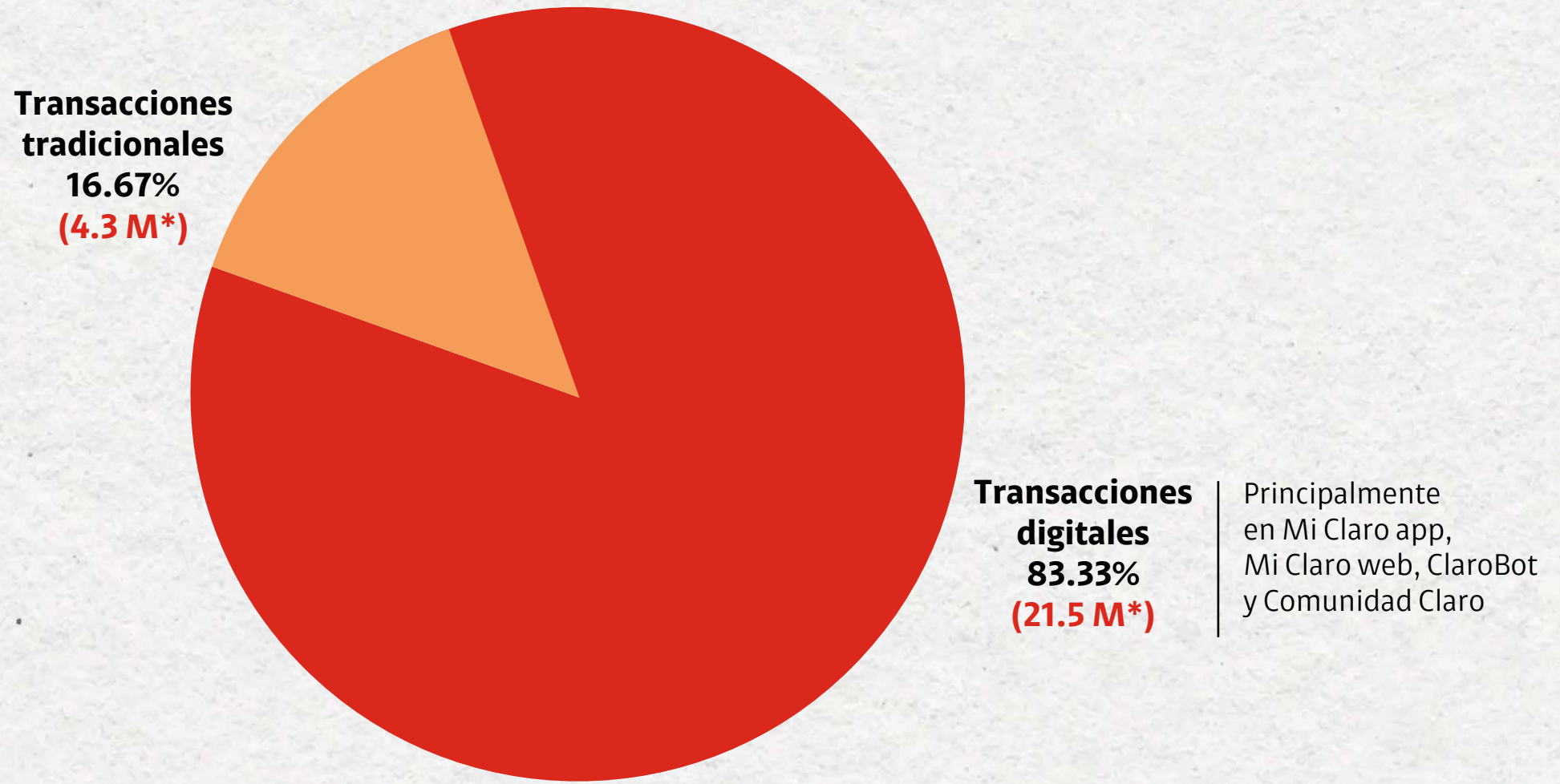
Año	NPS Móvil Total:	NPS Fijo Total:
2022	3.8 %	4.2 %



Canales de atención

Claro-5 | Claro-6

25.8M de transacciones realizadas, de las cuales:

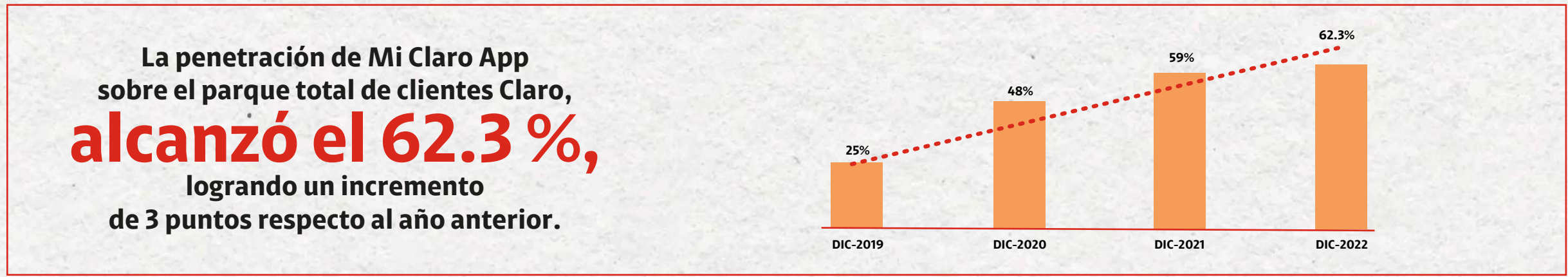
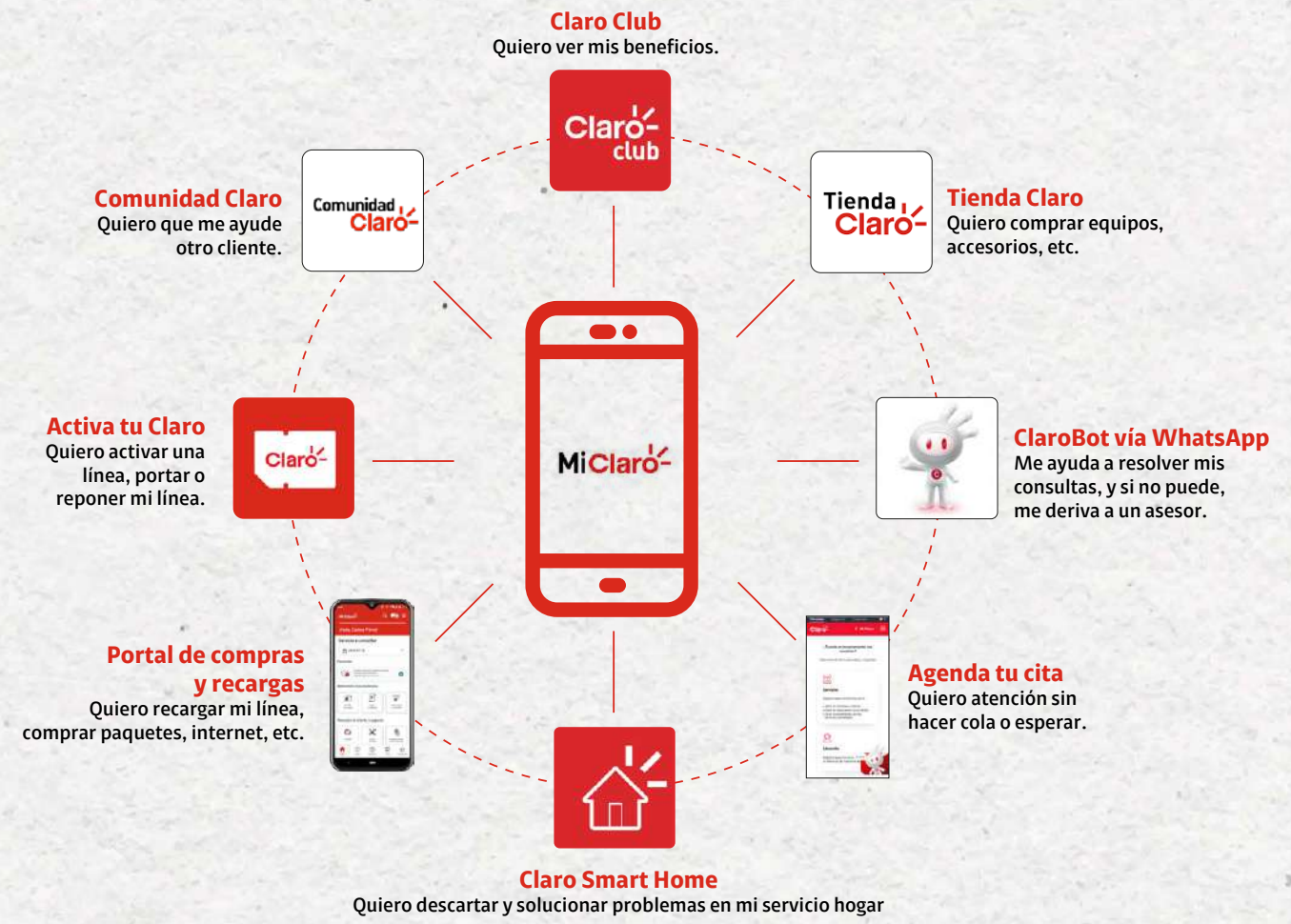


*Millones

Ecosistema de Canales de Autoatención

Nuestro objetivo estratégico es continuar impulsando el crecimiento de nuestros canales autoasistidos, para así reducir el tipo de atenciones asistidas. Tenemos como centro de nuestro ecosistema a Mi Claro App, apoyado por ClaroBot nuestro aliado para la atención del cliente desde cualquier lugar, brindando una nueva y mejor experiencia de soporte ante consultas o requerimientos de información.

En el 2022 nuestro reto fue principalmente incrementar el uso de Mi Claro App, logrando obtener los siguientes resultados:



Al cierre del 2022
+8.1 millones de usuarios
 descargaron y usaron Mi Claro App.



El total de transacciones mensuales en Mi Claro App pasó de
44 millones a 50 millones
 respecto al 2021.

La atención con ClaroBot en nuestro WhatsApp oficial
creció en 26 puntos
 respecto al año anterior, alcanzando 68 %
 de participación sobre los demás canales digitales.

Al cierre del 2022, a través de ClaroBot se
atendió el 69 %
 de las conversaciones mensuales y sólo el 31 %
 requirió de la atención de un asesor.



A fin de incentivar la autogestión, se incrementó la disponibilidad del chip “Actívalo tú mismo” a nivel nacional en canales o puntos de venta distintos a los propios logrando los siguientes resultados:

- **Canal moderno:** presencia en 18 cadenas, lo que representa 800 puntos de venta y más de 3,000 puntos de contacto.
- **Canal tradicional:** presencia en más de 23,000 bodegas a nivel nacional.

Todas las transacciones de autoactivación que se realizan a través del App “Activa tu Claro”, son 100 % autoasistidas y no requieren de la participación de un asesor en la venta del chip, ni en el proceso de activación o delivery. Está diseñado para que sea el cliente quien realice todo el proceso logrando los siguientes resultados:

- La activación de chips a través de la app “Activa tu Claro” creció más del 100 % respecto al 2021.
- Se vendieron a los canales 140,000 chips “Actívalo tú mismo” en el 2022.

Contamos con máquinas expendedoras automáticas de Chip en los centros comerciales Jockey Plaza, Asia, CompuPalace y en el Open Plaza de Angamos.

Seguimos reforzando nuestro modelo de atención con foco en la experiencia comercial, autoatención y atención remota, continuando con el despliegue de nuevos procesos y herramientas.



Canales tradicionales

Atenciones realizadas

La atención a través de nuestros canales tradicionales continua siendo relevante.

En 2022, atendimos a cerca de
5 millones de clientes:

49% de ellos fueron atendidos en los módulos de atención, el 28 % en los dispositivos de autoatención, el 10 % en las ventanillas de recaudación y el 13% fueron derivados a nuestros canales de atención remota (telepresencia).

CAC

Nuestros 54 Centros de Atención al Cliente a nivel nacional cuentan con dispositivos de autoatención:

- 31 tótems digitales para emisión de tickets virtuales.
- 67 ATM para pagos.
- 69 ATM para reposición de chip.
- 94 cabinas de telepresencia para la atención por videollamada, más del doble de dispositivos respecto al 2021.



Implementamos 11 nuevas zonas de autoatención independiente con lo cual al cierre del 2022 contamos con

31 CACs
a nivel nacional
 que incorporan esta modalidad.

Zonas de Autoatención independientes

- Telepresencia (30 %)
- ATM: Pago de recibos y recargas (44 %)
- ATM: Reposición de chip (26 %)

Hechos relevantes

- **Nuestras atenciones de telepresencia se duplicaron respecto al 2021: llegamos a más de 571 mil.** Mediante esta modalidad el cliente recibe atención a través de una videollamada, conectándose desde una de las cabinas ubicadas al ingreso de los Centros de Atención.
- **Gracias al programa “Agenda tu Cita” logramos reducir significativamente las colas de espera al ingreso de los CACs.** Al cierre del 2022 tuvimos un registro de más de 270 mil solicitudes de citas.
- **Continuamos impulsando la exhibición y venta de accesorios móviles y dispositivos para el hogar como una ventaja diferencial para los clientes que visitan nuestros CAC. Este canal de venta representó más del 90% de la venta total de accesorios en la empresa durante el 2022.**
- **Se incorporaron nuevos procesos en los ATMs Reposición de chips:** consultas sobre estado de contrato y afiliación al recibo electrónico, fortaleciendo nuestros procesos a través de la transformación digital.



Inclusión en nuestros CAC

Contamos con un plan progresivo de talleres y capacitaciones para brindar atención a personas con discapacidad auditiva en los Centros de Atención al Cliente.

Más de 237 mil personas en el Perú tienen algún tipo de discapacidad auditiva. Por este motivo, desplegamos acciones en el marco de este plan que busca brindar un servicio de atención al cliente más inclusivo, así como asesoría que le permita a nuestro equipo comunicarse en lengua de señas peruanas con los clientes que así lo requieran.

Ofrecer un servicio con estas características es parte de nuestra constante innovación para fortalecer la relación con nuestros clientes y mejorar constantemente su experiencia en nuestros CAC.



EQUIPO CLARO

GRI 2-7 | 2-8 | 2-30 | 405-1 | 401-1

3,631 puestos de trabajo
directos generados

469 puestos de trabajo
indirectos generados

+160,000 horas
de capacitación

42 % de empleados
son mujeres

**309 colaboradores
sindicalizados,**
de los cuales el 100 % se encuentra cubierto
por acuerdos de negociación colectiva



Número de empleados por región

Región	2022
Lima	2,633
Centro	187
Norte	421
Sur	390
Total	3,631



Número de empleados según cargo, grupo etario y sexo

	Total	Menor a 30 años	De 30 a 50 años	Más de 50 años	Hombres	Mujeres
Ejecutivos	37	0	11	26	31	6
Gerentes	140	0	107	33	91	49
Resto personal con mando	575	24	492	59	326	249
Personal sin mando	2,879	569	2,141	169	1,661	1,218
Total	3,631	593	2,751	287	2,109	1,522

Número de empleados por sexo y categoría laboral

Cargos	2020			2021			2022		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Ejecutivos	37	32	5	36	31	5	37	31	6
Gerentes	137	92	45	139	94	45	140	91	49
Resto personal con mando	564	316	248	568	315	253	575	326	249
Personal sin mando	3,107	1,771	1,336	2,914	1,675	1,239	2,879	1,661	1,218
Total	3,845	2,211	1,634	3,657	2,115	1,542	3,631	2,109	1,522

Rotación y nuevos ingresos

Tipo	Rotación			Nuevos ingresos		
	% en 2020	% en 2021	% en 2022	Nº 2020	Nº 2021	Nº 2022
Menores de 30 años	6.68%	3.45%	3.11%	176	73	175
Entre 30 y 50 años	5.41%	4.51%	4.98%	94	39	98
Mayores de 50 años	0.60%	0.33%	0.22%	4	3	3
Mujeres	6.27%	3.58%	4.87%	104	39	105
Hombres	6.42%	4.70%	3.44%	170	76	171
Total	12.69%	8.29%	8.32%	274	115	276

Beneficios para nuestros colaboradores

401-2

Los beneficios para nuestros colaboradores son los mismos, tanto para trabajadores a tiempo completo como para aquellos a tiempo parcial. Entre los beneficios que les brindamos tenemos los siguientes:

Bono de Navidad o Aguinaldo	Bono de Fiestas Patrias	Seguro Médico	Seguro de Vida
Vacaciones pagadas	Vales de alimentación	Cobertura de Invalidez y Discapacidad	Ayudas para educación
Servicio de comedor	Descanso semanal de al menos 24 horas seguidas	Convenios de esparcimiento	Bono por fallecimiento
Bono de escolaridad	Préstamo de salud	Préstamo de vivienda	Préstamo de vacaciones

Licencias de **maternidad y paternidad**

401-3

Durante el 2022,
57 colaboradoras tomaron licencia por maternidad y 72 por paternidad.

Tras haber gozado de este beneficio, se reincorporaron al trabajo 52 colaboradoras y 71 colaboradores.



Formación y desarrollo

GRI 404-1 || 404-3

Principales programas de desarrollo

404-2

Liderazgo

Programa dirigido a jefes y supervisores a nivel nacional. Cuenta con una duración de 4 meses en donde se desarrollan habilidades de liderazgo, autoconocimiento, cultura, comunicación, feedback, motivación, reconocimiento, adaptación al cambio. Además de las sesiones, los participantes desarrollaron proyectos para atender dificultades reales de sus equipos de trabajo.

En el 2022,
50 colaboradores
participaron del programa,
 lo cual significó 1600 horas de capacitación.

Mindset Digital

Programa dirigido a la Alta Dirección cuyo objetivo fue sensibilizarlos ante las nuevas disrupciones tecnológicas de la industria, orientada hacia la transformación digital. Durante 5 semanas se desarrollaron temas relacionados a la transformación digital, cambio de mindset y distintas metodologías.

20 líderes
 participaron del programa.

Mentoring

El Programa busca desarrollar nuevos aprendizajes, habilidades y conocimientos relacionados a los objetivos profesionales y personales de los mentee, talentos identificados que reciben acompañamiento y guía de un mentor, que es un líder senior con mayor experiencia dentro de la empresa.

35 líderes
 participaron del programa.

ABC de las ventas

Diseñado para la dirección de Atención Presencial, este programa busca potenciar la labor de los líderes comerciales y prepararlos como futuros entrenadores de sus equipos en habilidades de ventas para lograr los objetivos de la dirección.

129 colaboradores
 participaron del programa.

Capacitación

Horas de capacitación por sexo y categoría laboral

Cargos	2020			2021			2022		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Ejecutivos	439	339	100	624	454	170	1,333	1,154	179
Gerentes	3,409	2,409	1,000	2,725	1,746	979	3,568	2,455	1,113
Resto personal con mando	23,191	11,945	11,246	27,203	14,160	13,043	24,996	13,529	11,466
Personal sin mando	214,443	99,716	114,728	136,009	67,581	68,428	131,291	74,734	56,557
Total	241,483	114,409	127,074	166,560	83,940	82,620	161,188	91,873	69,315

Promedio de horas de capacitación por sexo y categoría laboral

Cargos	2020			2021			2022		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Ejecutivos	21	20	25	17	14	34	35	36	30
Gerentes	21	21	21	19	18	22	25	27	21
Resto personal con mando	40	37	44	45	42	50	41	40	43
Personal sin mando	62	51	75	40	35	47	43	42	44
Total	57	48	70	40	35	47	42	41	43

Desempeño

404-3

Nuestro sistema de desempeño evalúa 6 competencias, las cuales orientan nuestra forma de hacer las cosas.

Colaboración:

establecemos relaciones confiables y cercanas para lograr los objetivos.

Actitud de servicio:

reconocemos y comprendemos las necesidades de nuestros clientes, entregando un servicio oportuno y de calidad que genere valor.

Curiosidad tecnológica:

Gestionamos nuestro aprendizaje y exploramos, haciendo uso de las nuevas tecnologías para generar mejoras y eficiencias.



Innovación:

generamos nuevas propuestas y formas de trabajar para dar soluciones no tradicionales a las diferentes situaciones o problemas que se presenten.

Adaptabilidad:

nos adecuamos a los cambios para cumplir con los objetivos, considerando las dificultades, nuevos retos y exigencias del entorno.

Gestión y desarrollo de personas:

gestionamos equipos motivados y empoderados para que se desarrollen profesionalmente y logren un alto rendimiento.

Colaboradores cuyo desempeño fue evaluado

Evaluación por objetivos	Hombre	Mujer	Total
Ejecutivos	30	5	35
Gerentes	90	44	134
Resto personal con mando	313	251	564
Personal sin mando	1,623	1,205	2,828

Seguridad y Salud en el Trabajo

GRI 403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-4 | 403-5 | 403-6 | 403-7 | 403-8 | 403-9 | 403-10

La seguridad y salud son prioritarias para nuestras operaciones y el bienestar de todos quienes trabajan con nosotros: colaboradores, proveedores, contratistas y clientes. Nuestro sistema de gestión de seguridad implementado cubre a todas las actividades y empleados.

Seguimos los lineamientos de nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), el Reglamento y el Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales buscan establecer las medidas necesarias para su gestión oportuna. Adicionalmente contamos con procedimientos de identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas de control. Contamos con un comité de SST, realizamos capacitaciones constantes, así como inspecciones en los locales comerciales y sedes administrativas.



Entre las principales acciones destacamos:

Capacitaciones transversales y específicas dirigidas al personal que realiza actividades de riesgo. Logramos

+26 mil horas de capacitación

200 empleados

con enfermedades crónicas inscritos en el Programa Cúidate que tiene por objetivo promover la importancia de la prevención de estas enfermedades.

Continuamos con los Programas Complementarios a Salud dentro de los que están Atención Psicológica y Asesoría Nutricional en donde participaron

+250 empleados

Se llevaron a cabo

52 inspecciones

en locales comerciales y sedes administrativas, logrando levantar el 64 % de las observaciones. El resto de estas cuentan con un plan de trabajo a fin de ser subsanadas.



Nos encontramos en la última fase del proceso de
certificación ISO 45001

Se realizaron

22 campañas de comunicación
en seguridad y salud ocupacional.

Estadísticas de accidentabilidad

	2020	2021	2022
Tasa de absentismo	31.17%	2.52%	1.44%
Índice de frecuencia de enfermedades profesionales (OIFR)	0	0	0
Índice de frecuencia de accidentes totales	0.23	0.37	0.07
N° de accidentes totales	2	3	1
N° de fatalidades relacionadas con el trabajo	0	0	0
Tasa de enfermedades ocupacionales	0	0	0



ECOFICIENCIA

Energía

GRI 302-1

En el 2022, en base a las distintas iniciativas aplicadas, dejamos de emitir alrededor de

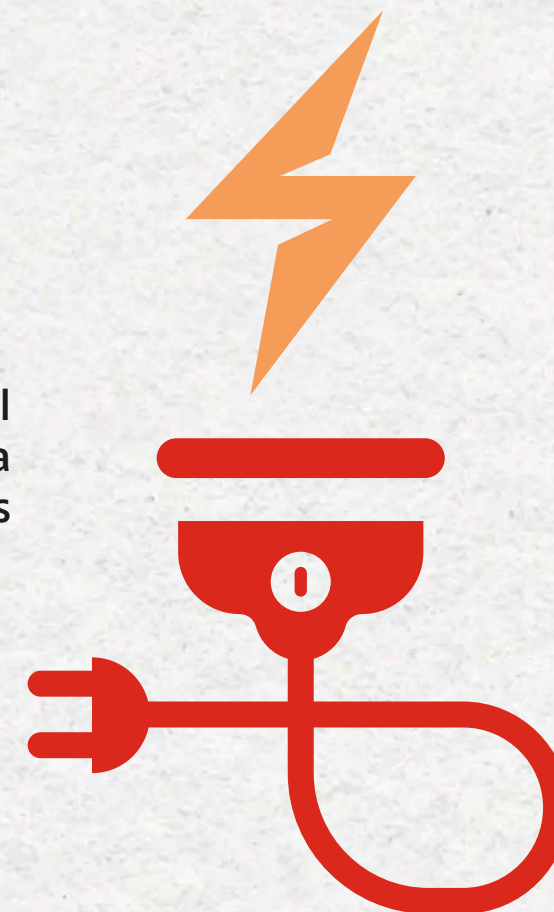
40,000 toneladas de CO₂e

respecto a los alcances 1 y 2.

Con la finalidad de reducir nuestras emisiones y lograr las metas establecidas por América Móvil al 2024 y 2030, por medio del mecanismo de “Cliente Libre” hemos obtenido certificados de uso de energía renovable para nuestras Sedes Tecnológicas y asimismo, para 1,500 suministros eléctricos (estaciones base) como usuario regulado a través de Inland Energy.

Consumo de energía según fuentes (kW-h)

	2020	2021	2022
No renovable	60'375,158	65'471,341	73'268,191
Renovable	130'638,422	131'244,869	141'182,859
Total	191'013,580	196'716,210	214'451,050



Asimismo, dentro de las iniciativas permanentes que aplica Claro y que contribuyen a la reducción de emisiones de CO₂e, podemos nombrar entre las más representativas:

60 estaciones base
que operan con paneles solares.

En los últimos 2 años hemos
reemplazado 13 grupos electrógenos
por fuentes de energía limpia o proyectos eléctricos.

Renovación tecnológica
de equipos de Telecomunicaciones y Energía,
enfocados en mayor eficiencia y menor consumo.

Activación automática de funcionalidades de ahorro de energía
en estaciones base en horarios de bajo tráfico.



Residuos

GRI 306-1 | 306-2 | 306-3

Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos

Desde el 2010 promovemos el adecuado manejo de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) que se generan anualmente en Perú. Además, realizamos campañas ambientales con municipalidades locales y contamos con más de 100 puntos de acopio a nivel nacional, trabajando con nuestros clientes corporativos y aliados estratégicos para la recolección de RAEE.

Todo lo acopiado en el año es trasladado a la planta de valorización de Comimtel, nuestro operador aliado, que cuenta con Registro Autoritativo de EO-RS y está autorizado por el Ministerio del Ambiente (MINAM).

En el 2022

acopiamos 377.692 toneladas

y cumplimos con la meta de recolección
de RAEE de 22 % sobre la línea base (2019).

Otros Residuos

Gestionamos los residuos de nuestra operación, Centros de Atención al Cliente (CAC) y oficinas administrativas buscando minimizarlos y darles una adecuada disposición final. En 2022, enviamos a reciclaje más de 6000 toneladas de residuos, entre papel y cartón, plásticos, vidrio y metales.

Agua

GRI 303-5

Aunque nuestras actividades empresariales no son intensivas en el uso de agua, medimos nuestro consumo.

	2020	2021	2022
Consumo de agua (m3)	90,608	82,568	99,880



CADENA DE VALOR

GRI 2-6 | 204-1

Trabajamos con más de 1,100 proveedores directos. Ellos son pieza fundamental para ofrecer a nuestros clientes productos, servicios y soluciones con altos estándares de calidad. Para gestionar la relación con estos actores, nos regimos por la Política de Integridad Comercial, Código de Ética, Política de Selección de Proveedores y Contrato Marco.

Componente por tipo de proveedor	2020	2021	2022
Número de proveedores	1,554	1,345	1,188
Número total de proveedores principales	46	35	146
Número de proveedores locales (nacionales)	1,401	1,186	1,050
Porcentaje de proveedores locales (nacionales)	90 %	88 %	88 %
Número de proveedores internacionales	153	159	138
Porcentaje de proveedores internacionales	10 %	12 %	12 %
Monto total de compras realizadas	\$ 918'862,503	\$ 1'387'355,913	\$ 1'305'628,577
Monto total de compras nacionales	\$ 713'170,829	\$ 873'688,665	\$ 844'386,915
Porcentaje de volumen de compras adjudicados localmente	78 %	63 %	65 %

CADENA DE VALOR

Este año implementamos la evaluación de nuestra cadena de valor a través de la ejecución del **Protocolo de Debida Diligencia a Terceros de América Móvil y sus subsidiarias, entre ellas Claro Perú**. Este documento, refleja nuestro compromiso con la ética empresarial y la lucha contra la ilegalidad. En un mundo donde la transparencia y la responsabilidad corporativa son esenciales para la confianza de los grupos de interés, este protocolo no solo garantiza que cumplimos con las regulaciones más estrictas, sino que también nos esforzamos por superar las expectativas y establecer nuevos estándares en la industria.

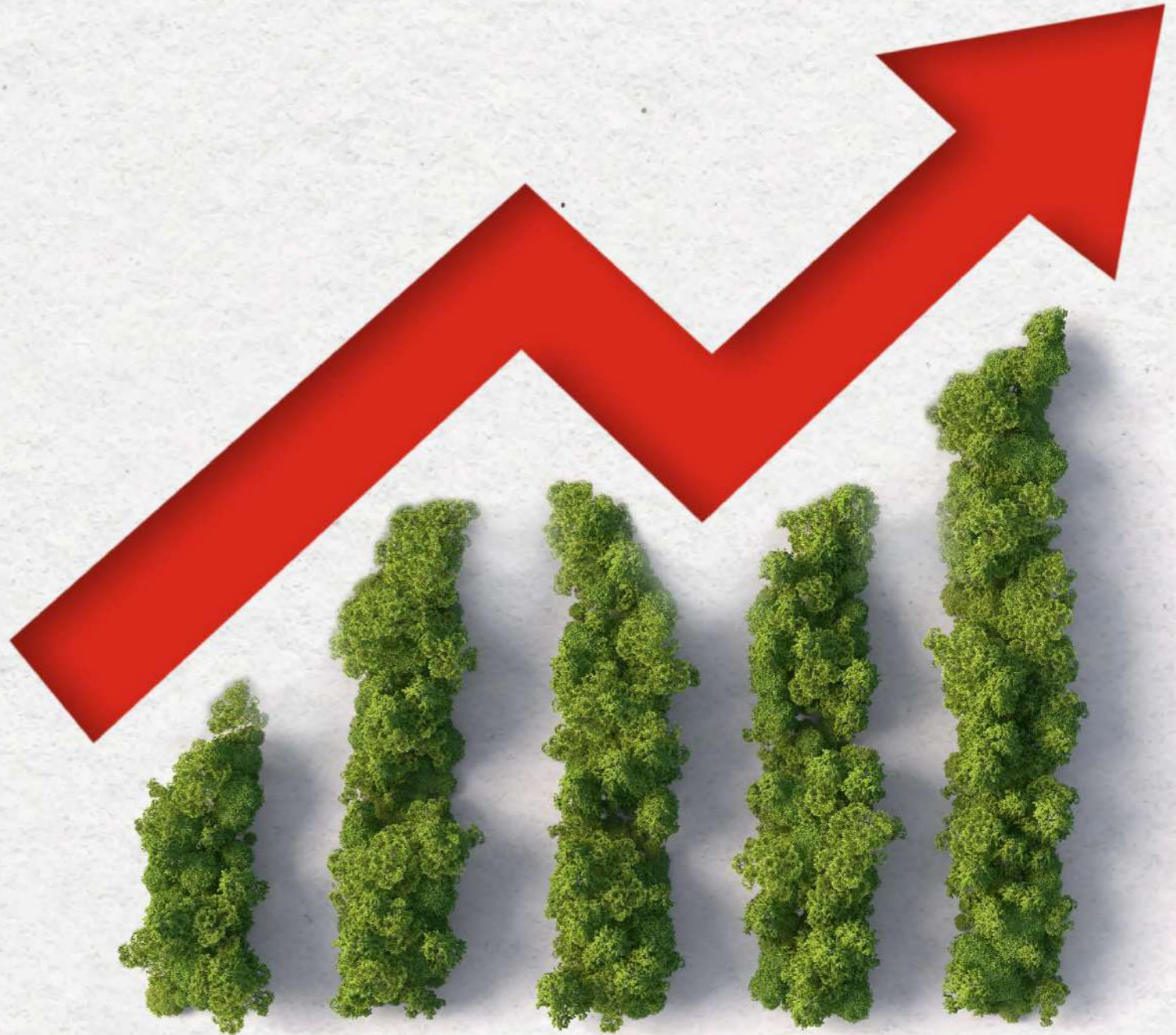
Al interactuar y establecer relaciones comerciales con terceros que comparten nuestros valores y principios, protegemos la integridad y reputación de América Móvil y reafirmamos nuestro compromiso con un futuro sostenible y ético para todos nuestros socios comerciales, empleados y comunidades en las que operamos.

En el 2022, evaluamos a un primer grupo de nuestros proveedores en 6 aspectos: Protección de Datos Personales, Seguridad Salud y Trabajo, Derechos Humanos, Ambiental, Corrupción y Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del terrorismo.

Asimismo, compartimos la Política Anticorrupción y el Protocolo de Debida Diligencia a Terceros de América Móvil con el 100% de nuestros proveedores.

05

Acercas del reporte



ACERCA DEL REPORTE

GRI 2-3 | 2-4 | 2-5 | 2-14

Nuestros reportes de sustentabilidad son elaborados anualmente, correspondiendo el presente documento al periodo 2022. Cabe precisar que no se encuentra reexpresión relevante de información, así como no se ha realizado la verificación externa de estos contenidos.

Declaración de uso

Claro ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022.

GRI 1 usado

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándares Sectoriales GRI aplicables

Ninguno

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

Estándar	Contenido		Ubicación	ODS	Principios del Pacto Mundial
Contenidos Generales					
GRI 2 Contenidos Generales	2-1	Detalles de la organización	3		
	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	América Móvil Perú SAC		
	2-3	Periodo de notificación, frecuencia y punto de contacto	65		
	2-4	Reexpresiones de información	Ninguna		
	2-5	Verificación externa	65		
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	6		
	2-7	Empleados	48 - 50		
	2-8	Trabajadores que no son empleados	48		
	2-9	Estructura y composición de la gobernanza	4		1, 6, 7, 10
	2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	4		
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	4		
	2-12	Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	20		1, 7, 10
	2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	20		1, 7, 10
	2-14	Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	65		1, 7

Estándar	Contenido		Ubicación	ODS	Principios del Pacto Mundial
GRI 2 Contenidos Generales	2-15	Conflictos de interés	5		
	2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	5		
	2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	5		
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	5		
	2-19	Políticas de remuneración	-		1, 7, 10
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	-		
	2-21	Ratio de compensación total anual	-		
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	1		1, 7
	2-23	Compromisos de política (incl. DDHH)	19		1, 7, 10
	2-24	Incorporación de compromisos políticos	19		
	2-25	Procesos para remediar impactos negativos	21		
	2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	21		1, 3, 7, 10
	2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos	10		
	2-28	Asociaciones de miembros	11		
	2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas	23-25		
2-30	Acuerdos colectivos de negociación	48		3, 4, 6	

Estándar		Contenido	Ubicación	ODS	Principios del Pacto Mundial
Temas materiales					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	26		1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
	3-2	Lista de temas materiales	27		
Expansión de la red					
GRI 3 Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	28-32		
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	28-32	ODS 9	
Propio	Claro-2	Número de centros poblados conectados	28-32	ODS 11	
Experiencia y satisfacción de los usuarios					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	40		
Indicador propio	Claro-3	Recomendación de clientes	40		
	Cientes-1	Suscriptores por tipo de sector	39		
	Cientes-2	Portabilidad	39		
	Claro-6	Canales tradicionales de atención	41, 44 - 46	ODS 10	
Transformación digital					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Cumplimiento de leyes y reglamentos	36 - 37, 41		
Indicador propio	Claro-4	Proyectos de transformación digital ejecutados e implementados	36 - 37		
	Claro-5	Número de transacciones realizadas por canales de autoatención	41 - 44		

Estándar		Contenido	Ubicación	ODS	Principios del Pacto Mundial
Cumplimiento regulatorio y prevención de sanciones					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	Ver 2-27		
Ciberseguridad					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	38		
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL-230	Seguridad de los datos	38		
Protección de la privacidad					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	38		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	38		
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL-220	Protección de datos	38		
Lucha contra la corrupción					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	8 - 9		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	9	ODS 16	10
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	9	ODS 16	10

Estándar		Contenido	Ubicación	ODS	Principios del Pacto Mundial
Desarrollo de la cadena de suministro					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	62		
GRI 204: Prácticas de Adquisiciones 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	62	ODS 8	
Ética en el negocio					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	11		
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL-520	Comportamiento competitivo e Internet abierto	10, 32, 38	ODS 16	
Ecoeficiencia y circularidad					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	33, 59 - 61		
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	59	ODS 7	7, 8, 9
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL-130	Huella ambiental de las operaciones	59	ODS 7	
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	61	ODS 6	7, 8, 9
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	61	ODS 6	7, 8, 9
	303-5	Consumo de agua	61	ODS 6	7, 8, 9
GRI 306: Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	61	ODS 12	7, 8
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	61	ODS 12	7, 8
	306-3	Residuos generados	61	ODS 12	7, 8

Estándar		Contenido	Ubicación	ODS	Principios del Pacto Mundial
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL-440	Gestión del final de la vida útil del producto	33, 61	ODS 12	
Diversidad e inclusión					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	48 - 50		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	48 - 50	ODS 5	1, 6
Atracción y retención del talento					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	50		
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de empleados	50	ODS 5 y 8	
	401-2	Beneficios proporcionados a los empleados de tiempo completo que no se brindan a los empleados temporales o de medio tiempo	51	ODS 3, 5 y 8	
	401-3	Licencia parental	52	ODS 5 y 8	
Salud y seguridad de los colaboradores					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	56 - 58		
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional 2018	403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	56	ODS 8	
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	56	ODS 8	
	403-3	Servicios de salud ocupacional	56	ODS 8	

Estándar	Contenido		Ubicación	ODS	Principios del Pacto Mundial
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional 2018	403-4	Participación, consulta y comunicación de los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo	56	ODS 8 y 16	
	403-5	Formación de los trabajadores en seguridad y salud en el trabajo	57	ODS 8	
	403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	57	ODS 3	
	403-7	Prevención y mitigación de impactos en seguridad y salud ocupacional directamente vinculados por relaciones comerciales	57	ODS 8	
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	56	ODS 8	
	403-9	Lesiones relacionadas con el trabajo	58	ODS 3, 8 y 16	3, 4, 5, 6
	403-10	Problemas de salud relacionados con el trabajo	58	ODS 3 y 8	
Capacitación y desarrollo					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	53 - 55		
GRI 404: Formación y Educación 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	54	ODS 4, 5, 8 y 10	10
	404-2	Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición	53	ODS 8	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	56	ODS 8 y 10	

Estándar		Contenido	Ubicación	ODS	Principios del Pacto Mundial
Derechos humanos					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	Ver 2-23		1, 2
Apoyo a la comunidad					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	33 - 35		
Indicador propio	Claro-1	Programas y proyectos para la comunidad	33 - 35		



**Hazlo
Realidad**