

Reporte de Sustentabilidad

2023

En Claro trabajamos para hacer posible un mundo mejor.





Índice

Mensaje Del Director General	3
Sobre El Sector Telecomunicaciones	5
Principales Hitos	10
Acerca De Este Reporte	11
1/ Sobre Claro	12
1.1. Nuestro Negocio	13
1.2. Certificaciones, reconocimientos y asociaciones	19
Asociaciones gremiales a las que pertenecemos	21
1.3. Enfoque de sustentabilidad	22
1.5. Diálogo con grupos de interés	25
1.6. Temas materiales	26
2/ Haciendo posible un mejor entorno empresarial	28
2.1. Gobierno corporativo	32
2.2. Comportamiento ético y lucha contra la corrupción	35
3/ Haciendo posible una mejor sociedad	42
3.1. Infraestructura	48
3.2. Impacto en la comunidad	51
3.3. Proyectos de transformación digital	55
3.4. Ciberseguridad y privacidad de la información	57

3.5. Experiencia de clientes	59
3.6. Gestión de la cadena de abastecimiento	65
4/ Haciendo posible un mejor lugar de trabajo	67
4.1. Equipo Claro	71
4.2. Diversidad e inclusión	75
4.3. Bienestar laboral y desarrollo	78
4.4. Formación y desarrollo	79
4.5. Seguridad y Salud en el Trabajo	83
5/ Haciendo posible un mejor planeta	89
5.1. Energías limpias	92
5.2. Reducción de emisiones	93
5.3. Gestión de residuos	95
5.4. Consumo de agua	99
Anexos	100
1. Política locales y corporativas sobre brecha salarial	101
2. Tablas sobre brecha salarial	102
3. Índice de contenidos GRI, SASB y alineamiento con los ODS y el Pacto Mundial	106



**Humberto
Chávez**

DIRECTOR GENERAL



Mensaje del Director General

(GRI 2-22)

→ El 2023 presentó nuevos desafíos para el sector de telecomunicaciones, entre ellos las crecientes demandas y cada vez más complejas necesidades de los clientes por acceder a soluciones de red que sean escalables, flexibles y sustentables. Por ello, en Claro Perú, siendo conscientes de nuestro rol para cerrar brechas de conectividad, asumimos el compromiso de contribuir con el desarrollo social del país, impulsando productos y servicios de telecomunicaciones que apuestan por una comunicación sin barreras para ayudar a mejorar la calidad de vida de más peruanos.

En el marco de la estrategia de sustentabilidad, diseñamos e implementamos iniciativas, proyectos, procedimientos y políticas que nos permitan adoptar las mejores prácticas en materia ambiental, social, laboral y de gobernanza (ASLG), de acuerdo con los lineamientos de nuestro corporativo América Móvil.

Gracias a los esfuerzos y dedicación para forjar un Perú más conectado, en base a una operación íntegra que incorpora criterios éticos en los procesos de funcionamiento, logramos certificarnos bajo el estándar ISO 37001 en Gestión Antisoborno. Además, somos conscientes de que, para asegurar la integridad y transparencia de la compañía, es necesario incorporar a todos los actores de la cadena de valor. Por ello, en el 2023, continuamos fortaleciendo el Programa de Debida Diligencia a Terceros para evaluar a proveedores y socios comerciales, minimizando riesgos sociales, ambientales, laborales y éticos.



Nuestras inversiones nos permiten seguir modernizando nuestra tecnología y ampliando la cobertura en todo el territorio nacional. Durante el 2023 invertimos S/ 1,387 millones, lo que representa el 35.9 % de la inversión en toda la industria nacional de telecomunicaciones. Por cuarto año consecutivo, seguimos siendo el operador que más invierte en el país ”

Nuestras inversiones nos permiten seguir modernizando nuestra tecnología y ampliando la cobertura en todo el territorio nacional. Durante el 2023 invertimos S/1,387 millones¹, lo que representa el 35.9% de la inversión de toda la industria nacional de telecomunicaciones. Por cuarto año consecutivo, seguimos siendo el operador que más invierte en el país. Como resultado, más de 26 millones de personas pueden acceder a servicios de clase mundial.

Por otro lado, a raíz de los acontecimientos provocados por los desastres naturales que golpearon al país durante el primer trimestre del año, reactivamos las actividades de la Red de Voluntarios Claro (RVC) logrando entregar 16 toneladas de víveres a los damnificados de distintas regiones del país. Gracias a esta y otras actividades sociales como educación digital a mujeres de la tercera edad o el acompañamiento a pacientes con cáncer y familiares beneficiamos a más de 2500 personas.

Continuamos avanzando hacia una transición de energías más sostenibles para disminuir las emisiones de toneladas de dióxido de carbono equivalentes. Hasta finales del 2023, 69 de nuestras estaciones base utilizan paneles solares, y 35 grupos electrógenos fueron apagados y ahora utilizan fuentes de energía limpia; por otro lado, nuestras 5 principales sedes y algunos suministros se abastecen de fuentes 100 % renovables.

Nuestros aliados estratégicos, clientes, colaboradores y sociedad civil participan en las acciones que desplegamos como empresa comprometida con el cuidado del medio ambiente. Es así como, en el 2023 logramos acopiar más de 420 toneladas (TN) de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), sumando más de 2,000 TN desde el 2010, año en el que iniciamos nuestro programa “Yo reciclo yo soy Claro”. Además, más de 193 mil equipos, como teléfonos fijos, routers y módems, siguieron el proceso de recuperación y acondicionamiento, siendo reutilizados y evitando que se conviertan en desechos eléctricos y electrónicos.

Tras lo comentado, me gustaría expresar mi gratitud a todo el equipo de Claro Perú por reafirmar todos los días nuestro propósito de mejorar la vida de los peruanos a través de las telecomunicaciones. Estoy muy orgulloso del compromiso y la dedicación que vienen demostrando. También quiero agradecer y reconocer especialmente a los accionistas, proveedores, socios comerciales, clientes, aliados y otros grupos de interés por seguir depositando su confianza en nosotros y demostrar su respaldo continuo. Los invito cordialmente a revisar nuestro Reporte de Sustentabilidad 2023. •

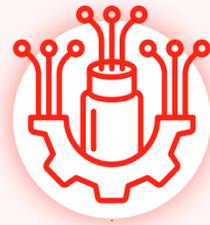
.....
¹ Fuente: <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/inversiones-en-el-sector-telecomunicaciones-crecieron-13-3-en-el-ano-2023/>



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.

¿Cómo se clasifican los servicios de telecomunicaciones?²



SERVICIOS PORTADORES

Considerados la base principal para facilitar otros tipos de servicios de telecomunicaciones. Actúan como el principal medio de interconexión entre los servicios y las redes de comunicaciones. Pueden ser:

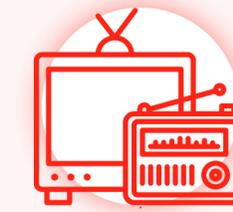
- Local
- Larga distancia nacional: La Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO) es un ejemplo que permite la conexión de Lima con 22 capitales de región y 180 de provincia
- Larga distancia internacional



SERVICIOS FINALES

Proporciona la capacidad completa para hacer posible la comunicación entre los usuarios (es decir desde el punto de emisión al de recepción). Pueden ser:

- 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

Son aquellos mediante los cuales se envía la señal desde un único sistema de distribución hacia uno o más suscriptores simultáneamente. Pueden ser:

- Servicios de radio
- Servicios de televisión



SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

Son aquellos que usan los servicios finales o de difusión para añadirles una característica o facilidad al servicio base. Pueden ser:

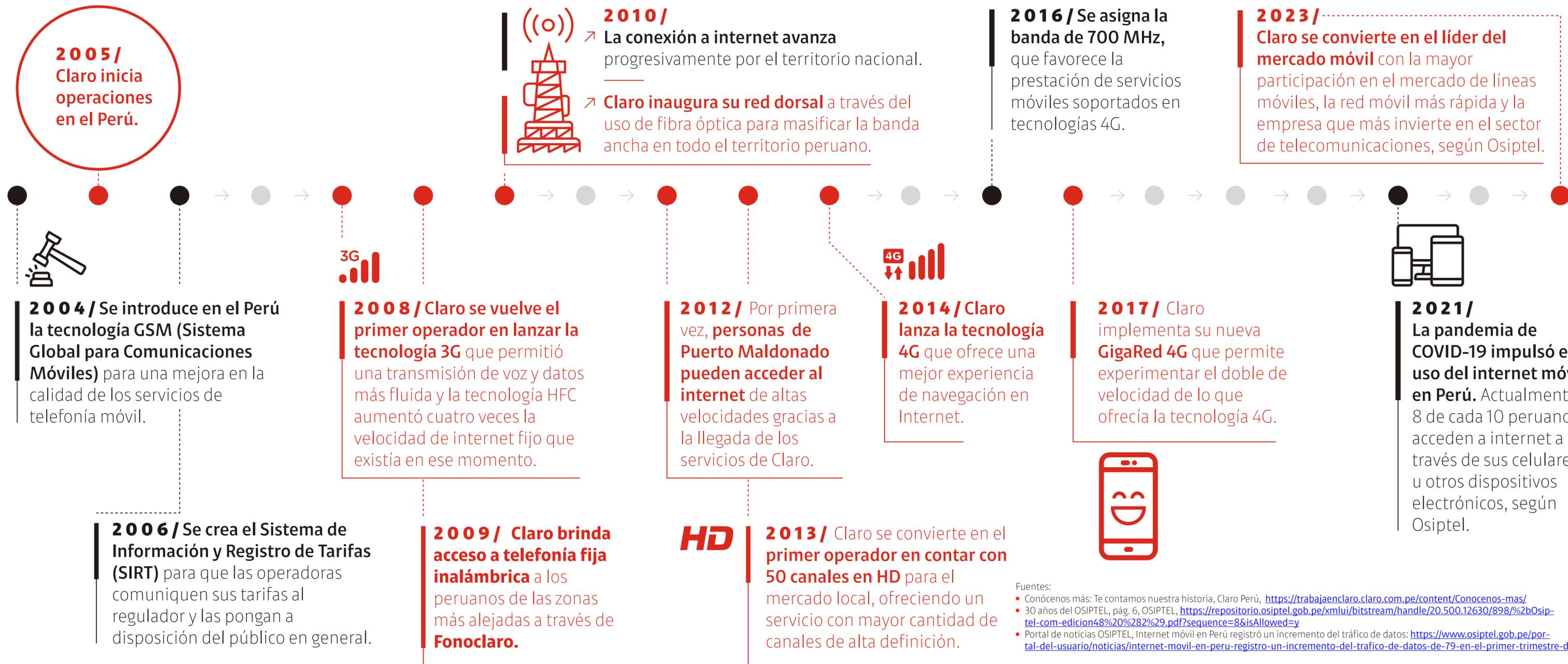
- Acceso a internet
- Acceso a redes privadas usado principalmente en la conexión entre las sedes de un banco
- Servicios en la nube

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 DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ

Claro



Fuentes:
 • Conócenos más: Te contamos nuestra historia, Claro Perú, <https://trabajaenclaro.claro.com.pe/content/Conocenos-mas/>
 • 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/>



¿CUÁLES HAN SIDO LOS RESULTADOS DEL SECTOR DURANTE LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS?

3,430,826 CONEXIONES DE INTERNET FIJO
OSIPTTEL, 2023³.

Se reportaron un total de 3,430,826 hogares peruanos con acceso a internet fijo. Esta cifra representó un aumento de 7,5 % en comparación con el 2021. Estos datos incluyeron también el incremento de acceso a internet en familias ubicadas en las distintas regiones del país.

Las regiones que registraron un mayor crecimiento porcentual en conexiones a internet fueron: Tumbes (59,9 %), Loreto (50,1 %) e Ica (34,6 %).

17,851,735 líneas móviles postpago y control
OSIPTTEL, 2023⁴.

Durante el 2023, las líneas móviles postpago y control se incrementaron a 17,851,735 debido al avance en la cantidad de líneas móviles de las cuatro principales empresas operadoras. Esto significó un aumento del 4.9 % respecto a 2022. Con respecto al mercado móvil, Perú alcanzó 41,350,008 de líneas móviles, 0.5 % menos en comparación con similar periodo del año anterior.

Al cierre del 2023, Claro se convirtió en el operador líder de mercado móvil con una participación de 30,2 % con 12'489.983 líneas móviles

CRECIMIENTO DEL 5.2% EN INVERSIONES
OSIPTTEL, 2023⁵.

OSIPTTEL reportó que, entre el 2013 y el 2022, las inversiones en el sector de telecomunicaciones promediaron más de 3,100 millones de soles anuales. Asimismo, la contribución del sector telecomunicaciones en el PBI nacional mostró un aumento de 5.2 % para el primer trimestre del 2023 a diferencia del año anterior, siendo el servicio más predominante el acceso a internet⁶.

Este organismo también reportó que en el 2023, las inversiones en el sector de telecomunicaciones ascendieron a S/ 3,867 millones. Claro fue el operador que más invirtió con un total de S/1,387 millones, registrando una participación del 35.9% del total. Asimismo, la contribución del sector telecomunicaciones aumentó en 13.3 versus el año anterior.



3 Fuente: Erestel: 9 de cada 10 de hogares peruanos cuentan con acceso a internet fijo o móvil, OSIPTTEL, 2023, <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/erestel-9-de-cada-10-de-hogares-peruanos-cuentan-con-acceso-a-internet-fijo-o-movil/>

4 Fuente: Osiptel: ¿qué operadoras lideraron en 2023 aumento de líneas móviles postpago y control?, El Peruano, 2024, [https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/osiptel-qu%C3%A9-operadoras-lideraron-en-2023-aumento-de-l%C3%A1neas-m%C3%B3viles-contrato-pospago-y-control-al-cierre-de-2023/#:~:text=Claro%20se%20mantiene%20%20en%20anterior%20\(41%20587%20615\)](https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/osiptel-qu%C3%A9-operadoras-lideraron-en-2023-aumento-de-l%C3%A1neas-m%C3%B3viles-contrato-pospago-y-control-al-cierre-de-2023/#:~:text=Claro%20se%20mantiene%20%20en%20anterior%20(41%20587%20615))

5 Fuente: OSIPTTEL: Inversiones en el sector telecomunicaciones creció 13.3% en el año 2023 [ob.pe/portal-del-usuario/noticias/inversiones-en-el-sector-telecomunicaciones-crecieron-13-3-en-el-año-2023/](https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/inversiones-en-el-sector-telecomunicaciones-crecieron-13-3-en-el-año-2023/)

6 Fuente: OSIPTTEL: la inversión anual en el sector telecomunicaciones promedia más de S/ 3100 millones entre el 2013 y 2022, OSIPTTEL, 2023 <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/osiptel-la-inversion-anual-en-el-sector-telecomunicaciones-promedia-mas-de-s-3100-millones-entre-el-2013-y-2022/>



POSICIONAMIENTO DE CLARO EN LA ACTUALIDAD⁷⁻⁸⁻⁹

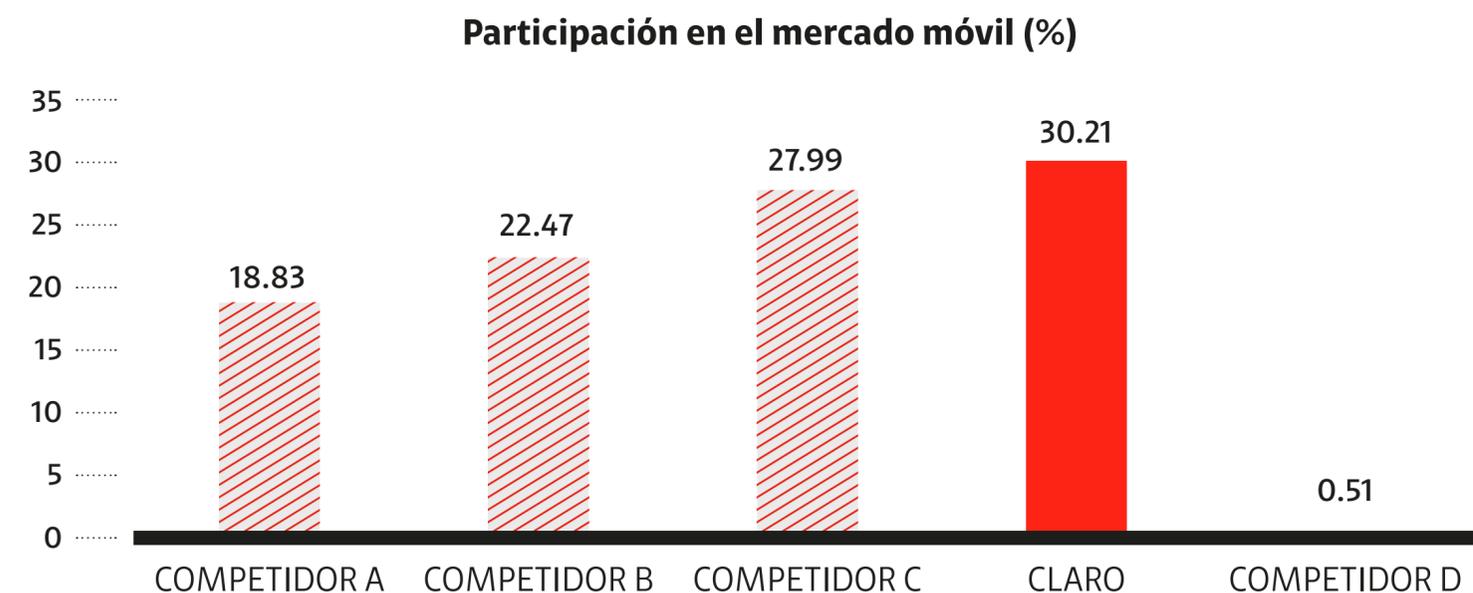
Claro ha sido reconocido como el operador con la red móvil más rápida del país por varios periodos en los últimos seis años (2018-2023) por Ookla, líder mundial en pruebas de velocidad de banda ancha y diagnóstico de red.

Así también, lideramos la velocidad promedio de descarga para redes móviles 4G a nivel nacional durante el 2023, según el Panel de Monitoreo de Internet Móvil, herramienta del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

Sumado a ello, en el 2023, Claro se mantuvo como líder del mercado móvil con una participación de 30.21% con 12,489,983 líneas móviles. Con respecto al internet fijo, la cobertura de **Fibra Óptica de Claro sumó, durante este año, más de 1 millón 200 mil de casas pasadas**, el mayor crecimiento de nuestra cobertura impulsado por las inversiones en la expansión de infraestructura que venimos realizando en el país.

Gráfico 1

Participación en el mercado móvil 2023¹⁰



Resultados financieros

(GRI 201-1)

Los mayores ingresos registrados durante el 2023 se explican por un aumento en ingresos por servicios en más de 4.2% respecto al año anterior. Durante dicho año registramos 12.5 millones de suscriptores móviles y 1.9 millones de suscriptores UGI¹¹ fijas (líneas fijas, banda ancha y televisión).

Tabla 1

Valor económico generado y retenido

	MONTO	VARIACIÓN VS 2022
VALOR ECONÓMICO GENERADO		
Ingresos totales	S/ 7.226 millones	+10.4%
VALOR ECONÓMICO RETENIDO		
EBITDA ajustado	S/ 2.299 millones	+6.3%
Se excluye la venta de torres		
MARGEN EBITDA	36.2%	+2.4%

⁷ Fuentes: Por sexto año consecutivo, Claro recibió el reconocimiento de Ookla como el operador con la red móvil más rápida del Perú, Claro Perú, 2023, <https://www.claro.com.pe/institucional/centro-de-prensa/claro-recibio-el-reconocimiento-de-ookla/>

⁸ Fuente: Más conexión: Claro aumentó su cobertura de fibra óptica, Claro Perú, 2023, <https://www.claro.com.pe/hablando-claro/innovacion/novedades-claro/mas-conexion-claro-aumento-su-cobertura-de-fibra-optica/>

⁹ Fuente: Velocidad promedio de internet móvil se incrementó y llegó a 11.50 Mbps en 2023, 2024, <https://www.osiptel.gob.pe/porta-del-usuario/noticias/osiptel-velocidad-promedio-de-internet-movil-se-incremento-y-llego-a-11-50-mbps-en-2023/#:~:text=En%20el%20%20%20%20mes%20de>

¹⁰ Punku Osiptel, <https://punku.osiptel.gob.pe>
OSIPTEL: ¿qué operadoras lideraron en 2023 aumento de líneas móviles postpago y control?, El Peruano, 2023, [https://www.elperuano.pe/noticia/236232-osiptel-que-operadoras-lideraron-en-2023-aumento-de-lineas-moviles-pospago-y-control/#:~:text=De%20acuerdo%20a%20la%20informaci%C3%B3n,anterior%20\(41%20587%20615\)](https://www.elperuano.pe/noticia/236232-osiptel-que-operadoras-lideraron-en-2023-aumento-de-lineas-moviles-pospago-y-control/#:~:text=De%20acuerdo%20a%20la%20informaci%C3%B3n,anterior%20(41%20587%20615))

¹¹ Unidades Generadoras de Ingresos



CIMIENTOS DEL NEGOCIO DE CLARO PERÚ





PRINCIPALES HITOS 2023

6.4 %

de incremento en el nivel de promoción (NPS) y recomendación de nuestros clientes de **productos móviles.**



9.4 %

de incremento en el nivel de promoción (NPS) y recomendación de nuestros clientes de **productos fijos.**

Somos la única empresa operadora en superar la meta inicial esperada de 15 puntos en el Ranking de Calidad de Atención al Cliente del Osiptel.

89 %

de peruanos cuenta con la cobertura de **Claro Perú.**

+30%

de la energía consumida en 2023 proviene de fuentes renovables.



Más de

90 mil

habitantes en **+50 localidades del Perú** beneficiados por nuestros proyectos de ampliación de cobertura.



Inauguración de nuestro **Data Center Tier III** en Villa el Salvador.

+420 TN

de RAEE acopiados.



+94 TN

de equipos recuperados y reacondicionados.



Obtuvimos la **certificación ISO 37001** en Gestión Antisoborno.



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

recertificamos la **ISO/IEC 27001:2022**

en Seguridad de la Información.



Acercas de este reporte

(GRI 2-2¹²) (GRI 2-3) (GRI 2-5)



Por noveno año consecutivo, publicamos nuestro Informe de Sustentabilidad, correspondiente al 2023, con el propósito de medir y comunicar nuestros progresos en materia de sustentabilidad y de mantener a nuestros grupos de interés informados de manera transparente sobre cómo gestionamos los impactos ambientales, sociales, económicos y de gobernanza en nuestras operaciones.

Este informe abarca el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, y ha sido elaborado siguiendo los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), además de incluir indicadores específicos de nuestra empresa. Asimismo, los contenidos reportados están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Principios del Pacto Mundial

de las Naciones Unidas. Debemos precisar que varios de los indicadores reportados también responden a los estándares SASB. Cabe precisar que no se ha realizado la verificación externa de los contenidos reportados en este documento.



Si tuviera alguna pregunta o inquietud sobre este informe, no dude en ponerse en contacto con el equipo de Sustentabilidad de Claro Perú a comitedesustentabilidad@claro.com.pe

¹² Este reporte contiene información de Claro Perú y, en ocasiones específicas, del Grupo América Móvil.





1 Sobre
Claro



1.1

Nuestro negocio

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

➔ **Claro Perú, filial de América Móvil, la empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones en América Latina, ha estado operando en el país desde el 10 de agosto de 2005.** Nuestro compromiso principal desde entonces ha sido proporcionar una red de alta calidad y una amplia cobertura de servicios móviles y fijos en los 24 departamentos del país.

Esto refleja nuestro propósito fundamental: mejorar la vida de los peruanos a través de las telecomunicaciones. Por ello, nos dedicamos a invertir en nuestro programa de infraestructura de telecomunicaciones de manera sostenible, mejorando constantemente nuestras plataformas de atención y autoatención y colaborando con socios comerciales para ampliar nuestra cobertura de atención. Además, nos esforzamos por acercarnos más a nuestros

Gráfico 2 Operaciones de América Móvil¹³



clientes mediante la transformación digital y buscamos brindarles servicios con variedad de canales propios, incluyendo opciones presenciales, telefónicas y digitales.

Nuestra casa matriz, el Grupo América Móvil, está presente en 22 países de América, Europa y el Caribe, y opera bajo la marca Claro en 14 naciones del continente: Argentina, Brasil, Colombia, Costa

El Grupo América Móvil está presente en 22 países de América, Europa y el Caribe, y opera bajo la marca Claro en 14 naciones del continente.



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.

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



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.

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.



PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

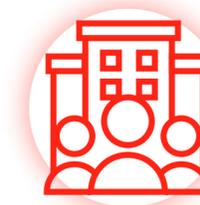
Como empresa líder en el sector de las telecomunicaciones, nos dedicamos al desarrollo y ofrecimiento de un amplio portafolio de productos y servicios adaptados a las necesidades de nuestros clientes. Así, nuestros servicios están dirigidos a tres segmentos del mercado:



CLARO PERSONAS

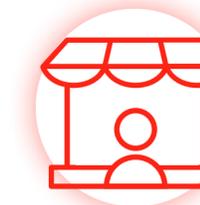
Ofrecemos servicios de telecomunicaciones tanto para el ámbito móvil como para el hogar, brindando una amplia variedad de beneficios que permiten a nuestros usuarios mantenerse conectados gracias a nuestra cobertura, ya sea nivel nacional e internacional, y con la mejor velocidad móvil de descarga 4G en el país (2023). Además ya contamos con una red 5G en algunas zonas del país.

Para satisfacer las diversas necesidades de nuestros clientes, ponemos a su disposición combinaciones flexibles de servicios de internet, televisión (incluyendo acceso a la Liga 1), plataformas de streaming¹⁴, y telefonía, respaldadas por nuestras avanzadas tecnologías de fibra óptica y fibra coaxial.



CLARO EMPRESAS

Ofrece soluciones diseñadas para satisfacer las necesidades de nuestros clientes corporativos. Esto incluye una amplia gama de servicios que abarcan desde cobertura móvil e internet hasta tecnologías digitales como ciberseguridad, infraestructura TI, aplicaciones en la nube y acceso a herramientas de comunicación y colaboración, entre otros. Nuestro objetivo es proporcionar a las empresas las herramientas necesarias para optimizar sus operaciones e impulsar su crecimiento en un entorno digital en constante evolución.



CLARO NEGOCIOS

Abarca el ámbito de pequeñas, medianas y microempresas en el Perú. Brinda soluciones diseñadas de servicios fijos (internet, telefonía, tv) así como también móviles. Estos servicios cuentan con un paquete de herramientas cloud-digitales que ofrecen valor agregado a las empresas del segmento; tales como (Claro Drive, facturación electrónica, Office 365, etc). Estos paquetes hacen que los clientes puedan adquirir servicios *cloud* de forma rápida y ágil sin entrar en un proceso de venta consultiva que es extenso. Finalmente, estos servicios ayudan a las pequeñas empresas a ser más competitivas, productivas y formales, también soportan a las empresas del segmento en la entrada al sistema ecosistema digital.

¹⁴ Streaming es la tecnología de transmisión de datos que nos permite ver contenido multimedia directamente desde internet sin descargarlo previamente a nuestro dispositivo, solo conectándonos al servidor. Estos contenidos pueden ser videos, audio o incluso videojuegos y pueden ser vistos a través de una página web o aplicación móvil en vivo o diferidos. Fuente: ¿Qué es el streaming? Youtube de Claro Perú, 2019, <https://www.youtube.com/watch?v=7E3hYMKUi6g>



Tabla 2
Productos y servicios de Claro Perú

CLARO PERSONAS	CLARO EMPRESAS	CLARO NEGOCIOS
----------------	----------------	----------------



Producto móvil

Móvil Prepago

- Prepago Chévere

Móvil Postpago

- Planes Max
- Planes Netflix
- Cobertura Internacional

Voz+Datos

- Planes Max Negocios
- Planes Max Negocios Ilimitados
- Plan Negocio Exacto

Banda Ancha Móvil

- Planes Internet OLO Negocios

Soluciones

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

Voz+Datos

- Planes Max Negocios
- Planes Max Negocios Ilimitados

Banda Ancha Móvil

- Planes Internet OLO Negocios



CLARO PERSONAS CLARO EMPRESAS CLARO NEGOCIOS



- Planes Hogar
- Planes Netflix
- Internet Inalámbrico
- Internet OLO
- TV Satelital

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 Empresas Digital

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

Dependiendo del plan, en ambos casos pueden venir con:

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

CLARO PERSONAS CLARO EMPRESAS CLARO NEGOCIOS



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.

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



CLARO PERSONAS	CLARO EMPRESAS	CLARO NEGOCIOS
 <p>Servicios adicionales</p>	 <p>Producto gestionado</p>	
<p>Liga 1 Max Permite a nuestros clientes disfrutar de los partidos de la liga peruana de fútbol.</p> <p>Paramount Ofrece entretenimiento con series originales y exclusivas.</p> <p>Claro Drive Servicio de almacenamiento en la nube que permite guardar archivos, como fotos, música, videos, documentos y más.</p> <p>Claro Club Programa de beneficios exclusivos para clientes que les permite acceder a descuentos en comida, hoteles, deportes y otros.</p>	<p>Ciberseguridad</p> <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 <p>EndPoint Security</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad EDR • Seguridad Administrada EndPoint 	

CLARO PERSONAS	CLARO EMPRESAS	CLARO NEGOCIOS
 <p>Servicios adicionales</p>	 <p>Producto gestionado</p>	
<p>Claro Música Plataforma para escuchar y descargar música.</p> <p>Roaming Busca ofrecer una mayor cobertura de comunicación con las mejores tarifas.</p>	<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

➔ **Buscamos brindar servicios de calidad superior y confiables, priorizando la seguridad y protección de nuestros colaboradores. Hemos implementado sistemas certificados de gestión en calidad, seguridad de la información, salud y seguridad en el trabajo, así como medidas anticorrupción para garantizar la excelencia en todas nuestras actividades.**

Tabla 3
Certificaciones y estándares de Claro Perú

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 diciembre de 2023, logramos obtener dicha certificación en gestión antisoborno de nuestros procesos de Licitaciones Públicas y Compras Generales con proveedores, lo que representa un reconocimiento significativo, pues reafirma nuestro compromiso contra el soborno y la corrupción y —también— refleja nuestra dedicación por promover la ética y transparencia en el sector.
Seguridad de la información	
ISO 27001	En diciembre del 2019, alcanzamos el estándar internacional de gestión de seguridad de la información 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.
Salud y seguridad en el trabajo	
ISO 45001	En enero de 2023, logramos obtener la certificación internacional de gestión de salud y seguridad en el trabajo, convirtiéndonos en la primera empresa del sector de telecomunicaciones en el Perú en alcanzar este estándar.



RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS EN 2023

Nos aseguramos de contribuir con los objetivos nacionales e internacionales en materia de sustentabilidad. A través de América Móvil, nos encontramos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el 2016.



En el 2023, **por séptimo 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).



En el 2023, **ocupamos el puesto 29 en el ranking general Merco Empresas.**



En el 2023, **ocupamos el puesto 43 del ranking general de Merco Responsabilidad ESG.**

Asimismo, fuimos reconocidos como la empresa de telecomunicaciones con mejor gestión ambiental.



Hemos sido la empresa del sector más atractivo para trabajar y retener talento, según el Ranking Merco Talento 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)



Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria (CONARP)



Asociación GSMA¹⁵



Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)



Sociedad Nacional de Industrias (SNI)

.....
¹⁵ Global System for Mobile Communications.

1.3

Enfoque de sustentabilidad

(GRI 2-24)

➔ Nos alineamos y desplegamos, a nivel local, a la Estrategia de Sustentabilidad Corporativa del Grupo América Móvil, revisada y actualizada en el 2021 con el propósito de garantizar su vínculo con nuestra visión y la actualización del análisis de materialidad.

Se incorporaron nuevos temas prioritarios identificados por nuestros grupos de interés, se establecieron metas a largo plazo para abordar dichos temas y se planificaron iniciativas corporativas en todas nuestras operaciones, con el fin de contribuir al desarrollo económico, social y cultural en la región.

PILARES DE SUSTENTABILIDAD DE AMÉRICA MÓVIL

De acuerdo con los compromisos y directrices del Corporativo, nos alineamos con los cuatro pilares de sustentabilidad 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 gobiernan nuestras acciones diarias, tanto en la operación y como en nuestra cadena de valor, para honrar la confianza que los grupos de interés han depositado en nosotros.



COMPROMISOS Y POLÍTICAS CORPORATIVAS

(GRI 2-23)

Contamos con políticas corporativas que nos permiten orientar nuestras acciones hacia nuestros objetivos estratégicos y asegurar las mejores prácticas de integridad en todas nuestras operaciones. Algunas de estas políticas forman parte de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento, garantizando la transparencia y responsabilidad de nuestras actividades. También existen políticas locales que, en conjunto, alinean nuestras actividades hacia las mejores prácticas de integridad, evaluando y minimizando en todo momento el impacto en las comunidades, nuestro talento humano, el medio ambiente y nuestra gobernanza, con la finalidad de asegurar condiciones favorables para la compañía a largo plazo. Además, nuestra gestión de sustentabilidad se alinea con el Pacto Mundial y con a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Tabla 4
Políticas corporativas de Claro Perú*

POLÍTICAS CORPORATIVAS
Política de Privacidad y Protección de Datos Personales
Política de Sustentabilidad
Código de Ética
Código de Ética para Proveedores
Protocolo de Debida Diligencia a Terceros
Política de Conflicto de Interés
Política Anticorrupción
Política Ambiental
Política de Salud y Seguridad en el Trabajo
Política de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual
Política de Igualdad y Respeto
Política de Derechos Humanos
Política de Patrocinios
Política de Donativos
Política de Regalos, Entretenimiento y Hospitalidad
Política de Compras

* Se incluyen políticas del Programa de Integridad y Cumplimiento de América Móvil y Claro Perú.

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 nuestro Código de Ética y nuestro proceso de Debida Diligencia a Terceros. Para ello, realizamos capacitaciones en esta materia dirigidas a nuestros colaboradores y contratistas, logrando más de 11 mil horas de formación en materia de derechos humanos, solo en el 2023.

Tabla 5
Horas en formación en Derechos Humanos

2022	2023
11,525 horas	11,378 horas



En el 2023, logramos

+ 11 mil horas de formación

en materia de derechos humanos, dirigidas a nuestros colaboradores y contratistas.

COMITÉ DE SUSTENTABILIDAD

Nuestro Comité de Sustentabilidad permite asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios y corporativos relacionados con la sustentabilidad. Además, contribuye a fomentar una cultura de sustentabilidad tanto dentro como fuera de la organización.

Este comité rige sus acciones y decisiones bajo la Política de Sustentabilidad, que establece lineamientos de actuación en materia de sustentabilidad en concordancia con la estrategia de sustentabilidad del grupo América Móvil y los principios globales a los que se encuentra adherido.

En el ejercicio de su función, el comité se relaciona con todas las áreas de la compañía con la finalidad de difundir información de sustentabilidad y validar respuestas a solicitudes corporativas y de autoridades. Asimismo, para la implementación de los proyectos, es necesario involucrar y comunicar al comité sobre los responsables asignados, los indicadores clave y el estatus de implementación de estos. De esta manera, el comité actúa como un motor clave para la integración efectiva de la sustentabilidad en todas las áreas de la empresa.

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

Organiza las reuniones del comité, preparando la agenda y registrando las actas de cada sesión. Además, recopila la información de todos los supervisores de objetivos para elaborar los informes de sustentabilidad.



SUPERVISORES DE OBJETIVOS DE SUSTENTABILIDAD

Trabajan en conjunto con las áreas encargadas de llevar a cabo los proyectos, supervisan su desarrollo y progresos, resultados y posibles riesgos. Contamos con tres supervisores:

“Nuestro Comité de Sustentabilidad no solo nos ayuda a cumplir con las regulaciones cada vez más estrictas, sino que también nos permite identificar oportunidades para mejorar nuestra eficiencia operativa y para asegurar que nuestros procesos sean sostenibles”

Elisa Munares

DIRECTORA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE SUSTENTABILIDAD



SUPERVISOR OBJETIVOS AMBIENTALES

SUPERVISOR OBJETIVOS SOCIALES

SUPERVISOR OBJETIVOS DE GOBERNANZA





1.4 Diálogo con grupos de interés

→ DESCRIPCIÓN DEL DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS (GRI 2-29)

Nuestro enfoque para el diálogo con los grupos de interés se basa en una perspectiva bidireccional: no solo consideramos los intereses e impactos de Claro Perú hacia nuestros grupos de interés, sino también los intereses y efectos que estos grupos tienen hacia nosotros. Este enfoque nos permite establecer una comunicación efectiva y comprensiva, facilitando la identificación de necesidades mutuas y la colaboración en la búsqueda de soluciones.

En el 2023, impulsamos un proceso de diálogo con nuestros grupos de interés que inició con entrevistas con directores y gerentes dentro de la organización. Estas entrevistas nos permitieron determinar los grupos de interés a contactar, identificar los intereses e impactos hacia dichos grupos, y seleccionar los temas clave a abordar en ese proceso de diálogo.

Seguidamente, llevamos a cabo conversaciones con ocho de los grupos de interés identificados mediante grupos focales, entrevistas y encuestas digitales. El grupo de accionistas no fue parte de este proceso, dado que América Móvil es nuestro único accionista, y sus intereses y efectos ya están integrados en nuestra estrategia y operación.

Tabla 6
Métodos de consulta utilizados para el diálogo

GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO	HERRAMIENTA
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Área Técnica Área Comercial Área Administrativa 	Grupo focal
Proveedores	Contratistas	Grupo focal
Sociedad Civil y Comunidad	Asociación de consumidores (ASPEC)	Entrevista
Gobierno	Ministerio del Ambiente	Entrevista
	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Entrevista
Sector telecomunicaciones	Gremio - Asociación para el Fomento de la Infraestructura (AFIN)	Entrevista
Socios comerciales	Distribuidores	Encuesta en línea
	Call centers	Encuesta en línea
Clientes	Clientes corporativos	Encuesta en línea
Medios de comunicación y líderes de opinión	Periodistas	Encuesta en línea



1.5 Temas materiales

→ PROCESO DE DETERMINACIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES (GRI 3-1)

Los temas materiales representan los aspectos económicos, sociales y ambientales más relevantes tanto para nuestra organización 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.

Gráfico 3
Proceso de materialidad de Claro





LISTADO DE TEMAS MATERIALES¹⁶

(GRI 3-2)



Ciberseguridad

Experiencia y satisfacción de los usuarios

Transformación digital

Cumplimiento regulatorio y prevención de sanciones

Ética en el negocio

Protección de la privacidad

Lucha contra la corrupción

Desarrollo de la cadena de suministro

Ecoeficiencia y circularidad

Expansión de la red

Diversidad e inclusión

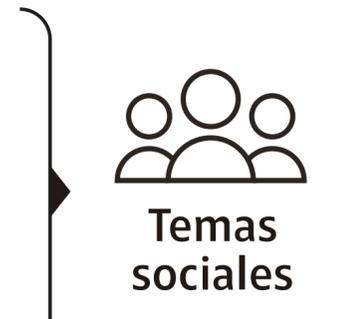
Salud y seguridad de los colaboradores

Capacitación y desarrollo

Atracción y retención del talento

Derechos humanos

Apoyo a la comunidad



¹⁶ La descripción de cada tema y su alcance se encuentra en cada capítulo de este reporte.



2

Haciendo posible

un mejor

entorno

empresarial





TEMAS MATERIALES EN ESTA SECCIÓN

Cumplimiento regulatorio y prevención de sanciones

Enfoque de gestión 3-3

Este tema material se centra en el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables en el ámbito de las telecomunicaciones y otras áreas relevantes para la empresa. Para ello, partimos 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. La pieza central de este programa es nuestro Código de Ética, que establece los valores y principios que guían nuestro actuar diario. Sin embargo, el cumplimiento regulatorio se fortalece además con otras políticas clave como la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, la Política de Prevención de Lavado de Dinero, la Política Ambiental, la Política de Derechos Humanos, 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. Además, 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.

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.

TEMAS MATERIALES EN ESTA SECCIÓN

Lucha contra la corrupción

Enfoque de gestión 3-3

Este punto aborda el Programa de Integridad y Cumplimiento, que abarca diversas políticas internas con el propósito de prevenir y combatir la corrupción. Además del Código de Ética y la Política de Anticorrupción, nuestro programa incluye la Política de Donativos, la Política de Patrocinios, la Política de Regalos, Gastos de Entretenimiento y Hospitalidad, la Política de Compras, y la Política de Conflicto de Interés, todas diseñadas para fortalecer nuestras medidas anticorrupción.

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. Asimismo, contamos con un sistema de gestión que se enfoca en la identificación proactiva de riesgos legales y regulatorios.

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.

TEMAS MATERIALES EN ESTA SECCIÓN

Ética en el negocio

Enfoque de gestión 3-3

Nuestro sistema de gestión se basa en temas de ética empresarial y buen gobierno corporativo, con la finalidad de operar de manera íntegra y transparente. Estos principios están explícitos en nuestro Código de Ética y Código de Buen Gobierno Corporativo, que guían la supervisión y dirección de la compañía.

Estos instrumentos promueven la transparencia, la rendición de cuentas y la protección de los intereses de todos nuestros *stakeholders*. Además, son prácticas que nos permiten mantener la confianza de nuestros clientes, accionistas y la sociedad en general, fortaleciendo así nuestro compromiso con la integridad y el respeto en todas nuestras operaciones.

→ ODS INVOLUCRADOS



NUESTROS HITOS Y RETOS



HITOS 2023



→ Obtención de la Certificación

ISO 37001

para los procesos de Compras y Licitaciones Públicas.

→ **99 %**

de nuestros colaboradores capacitados en nuestro Código de Ética.

→ **100 %**

- de los nuevos colaboradores firmaron el Código de Ética.
- de nuevos colaboradores informados sobre la Política Anticorrupción.

RETOS 2024

→ Mantener la Certificación ISO 37001; para lo cual, se deberá pasar satisfactoriamente la auditoría de revisión programada.

En las regiones Lima y Sur, se pasó la auditoría en el 2023; en la región Norte se auditará a fines del 2024.



2.1 Gobierno corporativo

➔ **Contamos con un Código de Buen Gobierno Corporativo que reúne una serie de principios rectores dirigidos a fomentar prácticas de gestión ejemplares, así como la divulgación de información y transparencia adecuadas.** Su propósito fundamental es asegurar que la compañía se administre de manera responsable, ética y sostenible, salvaguardando los intereses de los accionistas y generando confianza y credibilidad en el 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 el 2023, nuestro órgano de gobierno corporativo estuvo compuesto por cinco directores, quienes lideraron la supervisión y dirección estratégica de Claro Perú. Cabe mencionar que cuatro de ellos cuentan con experiencia en el sector.

Tabla 7
Miembros en el Directorio según su rol





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 Directorio¹⁷ es la máxima autoridad de gobierno en nuestra empresa y se reúne periódicamente para supervisar la dirección y los lineamientos de Claro. Además, tiene la responsabilidad de 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.

¹⁷ El cargo de Director es personal y solo puede ser ocupado por personas naturales.

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.

Tabla 8
Principales responsabilidades y restricciones del Directorio en Claro Perú

DIRECTORIO

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.

EVALUACIÓN Y COMPENSACIÓN DEL DIRECTORIO

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

Durante las sesiones 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.

Además de la Política corporativa de Compensación de Directores y Consejeros regulada por la casa matriz, contamos con una política salarial sólida y transparente que aborda aspectos de remuneración y compensación de colaboradores, ejecutivos y directores. En esta política se integran 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.

Estos mecanismos nos han permitido fomentar 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.

Tabla 9
Años promedio de permanencia de los miembros del Directorio



Contamos con una política salarial sólida y transparente que aborda aspectos de remuneración y compensación de colaboradores, ejecutivos y directores.





2.2

Comportamiento ético y lucha contra la corrupción

→ **El Programa de Integridad y Cumplimiento tiene como marco principal en nuestro Código de Ética, el cual fue diseñado tomando como base las leyes pertinentes, acuerdos internacionales y buenas prácticas. Este programa es desarrollado y supervisado por la Oficialía de Cumplimiento e incluye los siguientes aspectos:**

1. La elaboración de políticas y demás lineamientos para asegurar el cumplimiento de la legislación vigente.
2. La identificación, prevención y mitigación de los riesgos operativos y legales con el fin de garantizar un valor reputacional de largo plazo y generar mayor certidumbre a su cadena de valor.

3. 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.
4. La gestión de la operación del Portal de Denuncias y la coordinación de la capacitación en temas de cumplimiento.

A través de este programa, promovemos una cultura de ética y transparencia en cada nivel de nuestra organización, asegurando que las operaciones se alineen con los más altos estándares de integridad y responsabilidad corporativa.

CÓDIGO DE ÉTICA

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

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.

En el 2023, realizamos una serie de actividades para asegurar el conocimiento sobre nuestro Código de Ética en colaboradores y terceros:



han recibido capacitación sobre el Código con la finalidad de asegurar su involucramiento en el cumplimiento de sus lineamientos.



Inclusión de cláusulas en nuestros convenios con socios comerciales sobre medidas para abordar riesgos en relación con cumplimiento regulatorio y ética en el negocio.

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

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

A través de la Política Anticorrupción, reafirmamos 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 la corrupción, garantizando que todas las actividades realizadas bajo las operaciones de la organización 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 abordan 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 sustentabilidad empresarial.
-  Acceso al portal de denuncias y compromisos éticos.

Cabe señalar que el 100% de nuestros nuevos colaboradores, a partir de octubre del 2020, han sido informados sobre la política de Anticorrupción, Código de Ética, Política de Regalos, Política de Donativos, Política de Patrocinios, Reglamento Interno de Trabajo, entre otros.

Adicionalmente, todos los empleados tienen habilitado el acceso al [Micrositio de Cumplimiento](#), un espacio virtual personal al que se accede con un usuario y contraseña, donde pueden encontrar los formularios que componen el Programa de Integridad y Cumplimiento, así como las políticas y capacitaciones que se actualizan periódicamente. Asimismo, se realizan campañas comunicacionales periódicas sobre la política a todos los colaboradores de la compañía.



(415-1)

Un riesgo vinculado a temas de corrupción que monitoreamos constantemente es la interacción con servidores públicos por la naturaleza de nuestro negocio y operación. De esta manera, los lineamientos mencionados indican cómo se deben realizar las interacciones con servidores públicos o entidades del gobierno, para evitar riesgos o



América Móvil prohíbe, en su nombre o representación, realizar contratos con cualquier entidad que represente un riesgo de soborno o corrupción.



incumplimientos regulatorios. Los procesos para informarles sobre nuestras políticas se basan en el envío de un enlace donde pueden descargar nuestras políticas internas y el envío anual -por parte del equipo de Facturación- de nuestro Código de Ética y Política Anticorrupción.

En él reafirmamos nuestro compromiso por no participar directa o indirectamente en concursos o licitaciones en los que haya indicios de corrupción, respondiendo de manera oportuna y transparente a los requerimientos de información y observaciones de las autoridades pertinentes.

Asimismo, América Móvil prohíbe, en su nombre o representación, realizar contratos con cualquier entidad que represente un riesgo de soborno o corrupción, incluyendo distribuidores, representantes, asesores y otros. En línea a ello, se prohíben los pagos por regalos, entretenimiento y hospitalidad a funcionarios públicos o sus familiares, así como los “pagos de facilitación” y las donaciones o pagos a causas políticas con recursos de Claro Perú o en nombre de América Móvil, permitiéndose únicamente donaciones personales conforme a las leyes locales aplicables.



POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERÉS

(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.

Es fundamental que nuestra Alta Dirección opere con transparencia y ética, 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, sustentabilidad 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 sustentabilidad, 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 sustentabilidad, 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 sustentabilidad. 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



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 sustentabilidad.





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.

PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA A TERCEROS

Para la ejecución de nuestras operaciones y actividades diarias, en Claro Perú requerimos contratar los bienes y servicios de diversos terceros. Esta interacción puede conllevar la exposición de riesgos legales, reputacionales, fiscales y financieros, que necesitan ser identificados, analizados, categorizados y gestionados adecuadamente.

Nuestro enfoque de debida diligencia se centra en evaluar a los terceros mediante rigurosos criterios de anticorrupción, prevención de lavado de activos, protección de datos personales, derechos humanos, salud y seguridad en el trabajo, y responsabilidad ambiental. En 2023, evaluamos a 42 proveedores a través empresas especializadas, asegurando que se adhieran

a nuestros altos estándares de integridad y cumplimiento.

De este grupo, 11 proveedores identificados presentaron áreas que requerían mejoras y, en respuesta, implementamos Planes de Tratamiento específicos para levantar las observaciones y asegurar el cumplimiento continuo. Este proceso no solo protege a Claro Perú de posibles riesgos, sino que también promueve prácticas sostenibles y responsables entre nuestros socios comerciales.

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.

MECANISMO DE DENUNCIA Y REPARACIÓN

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

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

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. Este canal permite reportar una variedad de denuncias, que abarcan desde conflictos de interés hasta prácticas anticompetitivas y violaciones de los derechos humanos, entre otros, garantizando la confidencialidad de los denunciantes. 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.

Todas estas medidas están regidas por nuestro Protocolo de Operación para Comités de Ética y Gestión de Denuncias. Este protocolo 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.

CUMPLIMIENTO

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



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 en la continuidad operativa del negocio. Ejemplos de estas últimas pueden ser la pérdida de licencias, permisos de operación, concesiones u otros eventos similares.

Para Claro Perú, el cumplimiento de la legislación y las normativas no solo se trata de acatar las leyes y regulaciones establecidas, sino que también implica la capacidad de la dirección para asegurar que la organización se ajuste a determinados parámetros de desempeño. En ese sentido, nos aseguramos de establecer, también, estándares internos que garanticen un comportamiento ético y responsable en todas nuestras actividades.

Por ello, hemos implementado 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. Estos son 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, así como la implementación de un proceso de Debida Diligencia para nuevos colaboradores donde se completan documentos como la Declaración de Conflicto de Interés y la declaración de que no cuentan con antecedentes penales, policiales ni judiciales; otorgando autorización para que América Móvil pueda hacer la verificación correspondiente.

Además, trabajamos activamente para promover la competencia en el sector de las telecomunicaciones y proporcionamos información completa al público para que pueda tomar decisiones informadas. Adoptamos un enfoque preventivo, revisando internamente todas nuestras iniciativas comerciales y publicitarias para garantizar su conformidad con la legislación vigente antes de su lanzamiento.

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.

En el mismo sentido, se han ejecutado anualmente diversas capacitaciones para mantener a nuestras áreas comerciales actualizadas en relación a la normativa de publicidad y competencia desleal. Por otro lado, se realiza 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.

En el 2023, gracias a dicha práctica, pudimos identificar, reportar y denunciar una serie de campañas publicitarias engañosas en el sector de internet fijo. Como resultado de estas denuncias, el INDECOPI¹⁸ corroboró la ilegalidad de dichas campañas y sancionó a las cuatro empresas¹⁹ anunciantes responsables.

¹⁸ Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual.

¹⁹ Las empresas denunciadas por publicidad engañosa fueron Optical Technologies S.A.C. (ahora Win Empresas S.A.C.), Fiberlux S.A.C., Iway Telecom S.A.C. y Wow Tel S.A.C.

Tabla 10

Denuncias confirmadas en materia de cumplimiento

TIPO DE DENUNCIAS	2021	2022	2023
Competencia desleal	0	0	1*
Incumplimiento ambiental	0	0	0
Vinculadas con aspectos de Derechos Humanos**	4	3	3
Conflicto de interés	0	2	0

* Al término del 2023, existen dos casos en trámite (uno en el Poder Judicial y otro en OSIPTEL) y uno confirmado. Con respecto al caso confirmado, a inicios del 2023, INDECOPI realizó un nuevo cálculo de la multa que debía ser pagada por CLARO por publicidad engañosa, reduciéndose de 149.49 UIT a 25 UIT. Como CLARO pagó las 149.49 UIT en 2017 y se acogió al 25 % de descuento por no apelar la multa, el monto final ascendió a 18.75 UIT, equivalentes a S/ 92,812.50. En el 2023 se pidió al INDECOPI el reembolso del exceso pagado.

** En nuestro portal de denuncias de América Móvil, la categoría de Derechos Humanos aborda diferentes tipos de denuncias vinculadas a acoso laboral, acoso u hostigamiento sexual, afectación a la integridad y dignidad de las personas, discriminación, afectación a la libertad de expresión, afectación de datos personales, afectación de otros derechos humanos, daño ambiente y otros. Para los datos consignados en esta sección, se consideran solo las denuncias vinculadas a los derechos humanos fundamentales estipulados en la Declaración Universal de Derechos Humanos.

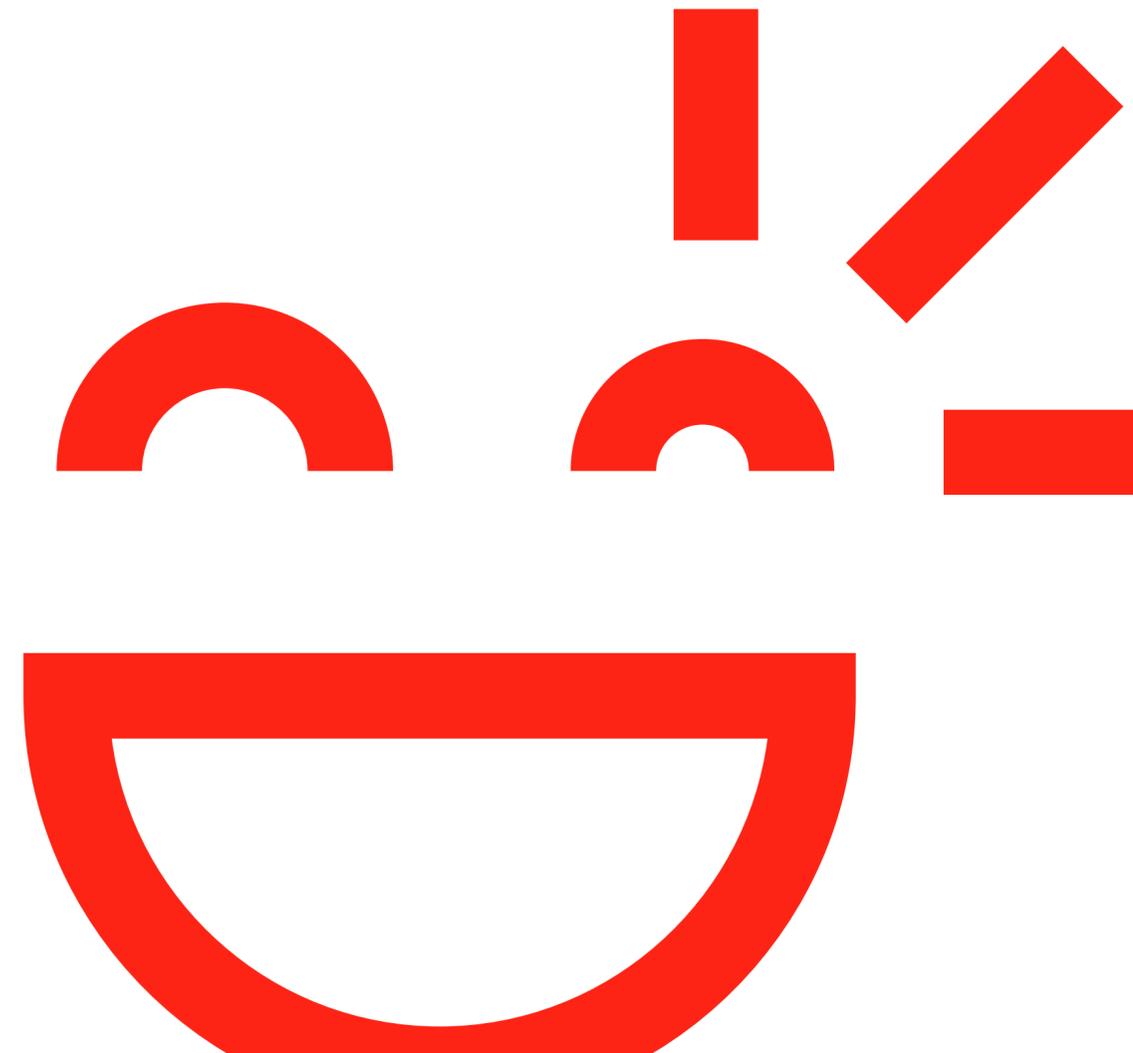
(2-4)

Durante el 2023, se pagaron un total de S/ 21,467,036.00 correspondientes a 2 multas sobre el impuesto a la renta de los ejercicios 2006 y 2010. La compañía impugnó dichas multas en la vía administrativa y para continuar con el proceso en la vía judicial, se procedió con el pago de dichas multas.



3

Haciendo posible una mejor sociedad





TEMAS MATERIALES EN ESTA SECCIÓN

Expansión de la red

Enfoque de gestión 3-3

La expansión de la infraestructura de red en Claro Perú representa un aspecto fundamental para mejorar la conectividad y la calidad de los servicios de telecomunicaciones en el país. Este proceso implica la implementación de estrategias y la superación de diversos desafíos, como la ampliación de la cobertura en zonas remotas, la actualización tecnológica para ofrecer servicios más avanzados, y la optimización de la infraestructura existente para garantizar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. A través de una inversión continua y un enfoque centrado en la innovación, Claro Perú busca fortalecer su red y consolidar su posición como uno de los principales proveedores de telecomunicaciones en el país.

TEMAS MATERIALES EN ESTA SECCIÓN

Experiencia y satisfacción de los usuarios

Enfoque de gestión 3-3

Este tema material se enfoca en mejorar continuamente los servicios y productos ofrecidos para garantizar una experiencia positiva para los clientes. Esto implica la implementación de estrategias centradas en la atención al cliente, la calidad del servicio, la innovación tecnológica y la resolución ágil de problemas. En ese sentido, realizamos constantes mediciones de satisfacción del cliente, recopilando retroalimentación y comentarios para identificar áreas de mejora y oportunidades de innovación. Además, priorizamos la capacitación y desarrollo del personal para brindar un servicio de calidad y establecemos políticas y procedimientos claros para garantizar la transparencia y la confianza en todas las interacciones con los usuarios. El objetivo final es crear relaciones sólidas y duraderas con los clientes, basadas en la confianza, la satisfacción y el valor percibido en los servicios ofrecidos por Claro Perú.





TEMAS MATERIALES EN ESTA SECCIÓN

Transformación digital

Enfoque de gestión 3-3

Este tema material implica una estrategia integral para adaptarse y aprovechar las oportunidades que ofrece el entorno digital en el sector de las telecomunicaciones. Esto incluye la modernización de infraestructuras y sistemas para ofrecer servicios más eficientes y de mayor calidad, así como la implementación de nuevas tecnologías para mejorar la experiencia del cliente y optimizar los procesos internos. Claro Perú se enfoca en la actualización constante de sus plataformas y aplicaciones para brindar servicios innovadores, como la oferta de conectividad 5G, soluciones de Internet de las cosas (IoT) y servicios en la nube. Además, reforzamos nuestro sistema de ciberseguridad, para asegurar una transición segura y competitiva en el mercado. De esta manera, la transformación digital en Claro Perú se aborda de manera estratégica, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa, aumentar la satisfacción del cliente y fortalecer la posición de la empresa en un entorno cada vez más digitalizado.

TEMAS MATERIALES EN ESTA SECCIÓN

Ciberseguridad

Enfoque de gestión 3-3

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) busca mantener un alto nivel de madurez en seguridad de la información, el cual es evaluado anualmente por el Corporativo. Para ello, nos aseguramos de cumplir con nuestro plan anual y con el principio de transparencia al informar a nuestros clientes sobre el manejo de sus datos personales. También, nos esforzamos por innovar constantemente en proyectos de Ciberseguridad para mantenernos a la vanguardia del mercado, actualizando constantemente nuestros sistemas, equipos y software para prevenir malware y vulnerabilidades.

En cuanto a la gestión de riesgos de ciberseguridad, 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. Contamos también con políticas generales de seguridad de la información y ciberseguridad, las cuales son revisadas y actualizadas cada dos años e incluyen aspectos como la organización de la seguridad de la información, el uso correcto y seguro de los recursos de información, y la identificación, autenticación y vigencia de usuarios.

TEMAS MATERIALES EN ESTA SECCIÓN

Protección de la privacidad

Enfoque de gestión 3-3

Este tema material comprende aspectos de cumplimiento regulatorio así como de nuestro sistema de protección de datos personales compuesto por políticas de privacidad de datos y procedimientos de seguridad de la información, los cuáles rigen nuestra operación diaria. Además, 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.

Para asegurar un manejo eficiente de la información, empleamos una matriz de riesgos y oportunidades que nos permite identificar y abordar los riesgos que pueden surgir en nuestros procesos, asegurando un seguimiento adecuado. En particular, el manejo de la privacidad de la información está respaldado por nuestro equipo Legal, asegurando un tratamiento adecuado de la misma.

TEMAS MATERIALES EN ESTA SECCIÓN

Apoyo a la comunidad

Enfoque de gestión 3-3

Desarrollamos acciones de voluntariado de manera integral como parte de nuestro eje de responsabilidad social, buscando impactar positivamente en las comunidades donde operamos. En ese sentido, contamos con la Red de Voluntarios Claro compuesta por colaboradores que participan en programas de capacitación e inclusión digital, limpieza de áreas contaminadas y otras. Además, entregamos víveres en situaciones de emergencia nacional, así como apoyamos a instituciones y organizaciones sin fines de lucro. Este enfoque proactivo y colaborativo nos permite generar un cambio positivo y sostenible en la sociedad.

Desarrollo de la cadena de suministro

Enfoque de gestión 3-3

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. Además, seguimos implementando prácticas sostenibles en toda la cadena minimizando el impacto ambiental y promoviendo el desarrollo económico a nivel nacional.

→ ODS INVOLUCRADOS



NUESTROS HITOS Y RETOS

HITOS 2023

→ EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- **Más de 708 mil atenciones mediante telepresencia**, con renovación tecnológica de 47 cabinas en 22 Centros de Atención a nivel nacional.
- **Programa Agenda tu Cita:** Reducción significativa de filas de espera con más de 150 mil solicitudes de citas al cierre del 2023.
- **Participación del 60 % en la venta total de accesorios**, ampliando la variedad de productos y fortaleciendo la exhibición en nueve Centros de Atención.

→ COBERTURA E IMPACTO EN COMUNIDAD

- **Más de 90 mil personas beneficiadas** a través del Canon por Cobertura.
- **Más de 2,500 beneficiados** a través de nuestras actividades de voluntariado.

- **48 nuevos distritos coberturados** con fibra óptica.

- **89 % de los peruanos cuenta con la cobertura** de al menos un tipo de tecnología de Claro Perú.

- **Instalamos infraestructura** a través del mecanismo Canon por Cobertura en **+50 nuevas localidades del país.**

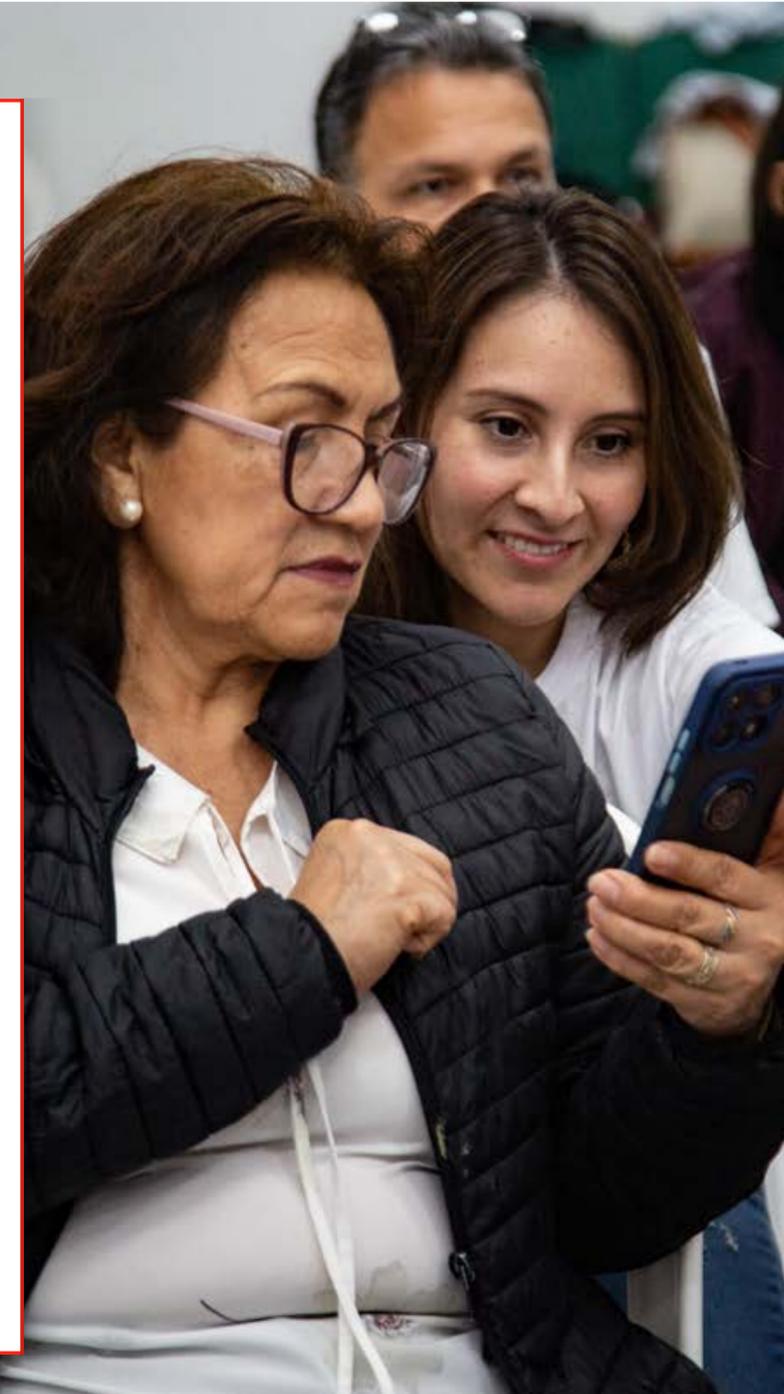
→ CIBERSEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

- **Recertificación de la ISO 27001:2022**
- **Implementación de la plataforma SOC (Security Operation Center)** de seguridad de la información.
- **95 % de personal capacitado** en temas de concientización de seguridad de la información.

- **Inauguración del Data Center Tier III**, gran infraestructura equipada con alta tecnología para ofrecer mayor eficiencia y conectividad en los servicios de Tecnología de la Información (TI).

→ GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

- **89 % de nuestros proveedores son locales.**
- **Inicio de la firma de adendas** e inclusión de cláusulas relativas a cumplimiento normativo sobre debida diligencia.



RETOS 2024

→ EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- **Implementar un nuevo formato** donde los asesores presenciales atiendan a clientes de manera remota desde su módulo.
- **Lograr la certificación de los primeros cinco Centros de Atención al Cliente** como establecimientos inclusivos por Yapaykuy, facilitando la comunicación e inclusión de personas con discapacidad auditiva y verbal mediante la aplicación Yapaykuy.
- **Desarrollar un nuevo modelo de cajero automático** recaudador para realizar el pago de recibos en efectivo y con tarjetas.
- **Renovar los Centros de Atención** con mayor enfoque en la experiencia comercial y la implementación de nuevos modelos de centros de atención con 100% autoatención.

→ COBERTURA E IMPACTO EN COMUNIDAD

- **Participar en el proyecto Canon por Cobertura 2024** para continuar incrementando la cobertura móvil en nuevas localidades del Perú, sujeto al previo convenio con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).
- **Participar en el mecanismo Obras por Impuestos con el MINEDU** a través de la construcción de aulas de innovación pedagógica.

→ CIBERSEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

- **Ampliación del alcance de la certificación ISO/IEC 27001:2022** respecto al proceso de facturación electrónica que implica brindar servicios como Operador de Servicios Electrónicos (OSE).

→ GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

- **Lograr la firma de mayor cantidad de adendas** o contratos con cláusulas relativas a cumplimiento normativo.



3.1 Infraestructura

→ 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 2023, prestamos servicios móviles en 18,146 centros poblados del país con tecnologías 2G, 3G, 4G y/o 5G, de los cuales 6,468 localidades están declaradas bajo los criterios de la regulación local. Gracias a nuestras inversiones en conectividad y compromisos regulatorios, el 89% de los peruanos cuenta con la cobertura de al menos un tipo de tecnología de Claro Perú.

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 76.6 % en el último año según OSIPTEL (2023). 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 2023, 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. Durante el 2023, hemos intensificado nuestros esfuerzos para ampliar nuestra cobertura a nivel nacional como parte de un extenso despliegue de red.

Dichos esfuerzos nos permitieron alcanzar los siguientes resultados:



Nuestra base de clientes de servicios fijos 100 % fibra óptica creció en

56 % a finales del 2023.

Extendimos los servicios de fibra óptica a

107 nuevos distritos a nivel nacional.

Incrementamos

89 % en cobertura de servicios fijos respecto al 2022.



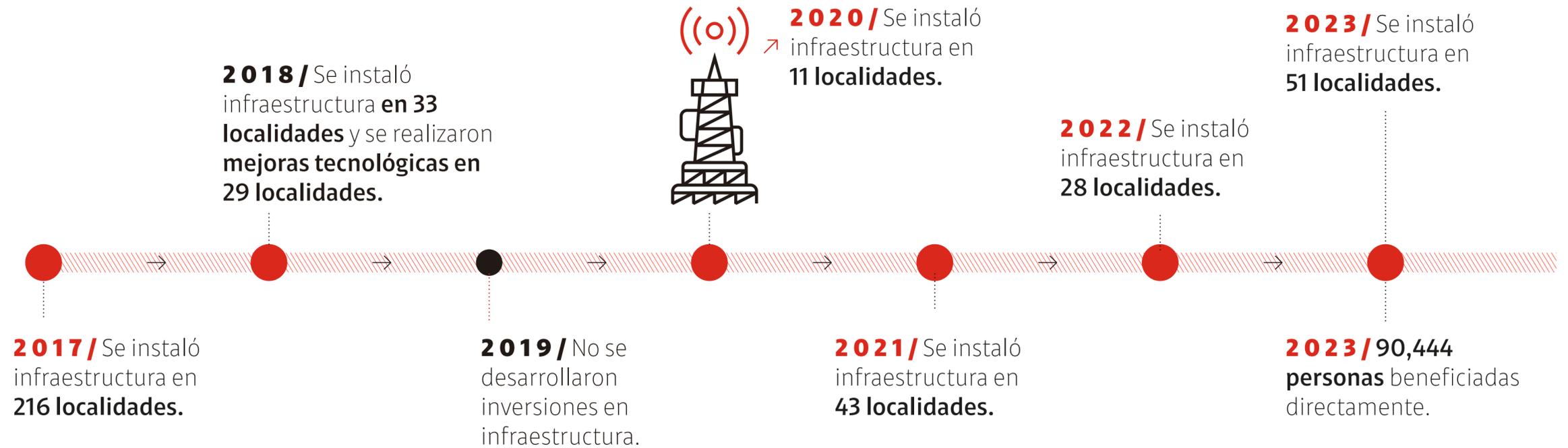
CANON POR COBERTURA

Este mecanismo se enmarca bajo compromisos de inversión asumidos con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), los cuales apuntan a 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. Gracias al Canon por Cobertura, este año llegamos a beneficiar a más de 90 mil habitantes en 51 localidades del Perú, que ya cuentan con conectividad.

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

Gráfico 4

Historial de proyectos de desarrollo de infraestructura de cobertura y mejoras tecnológicas a través del Canon por Cobertura (2017-2023)



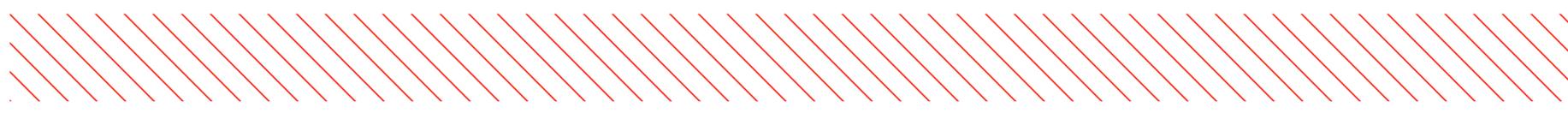
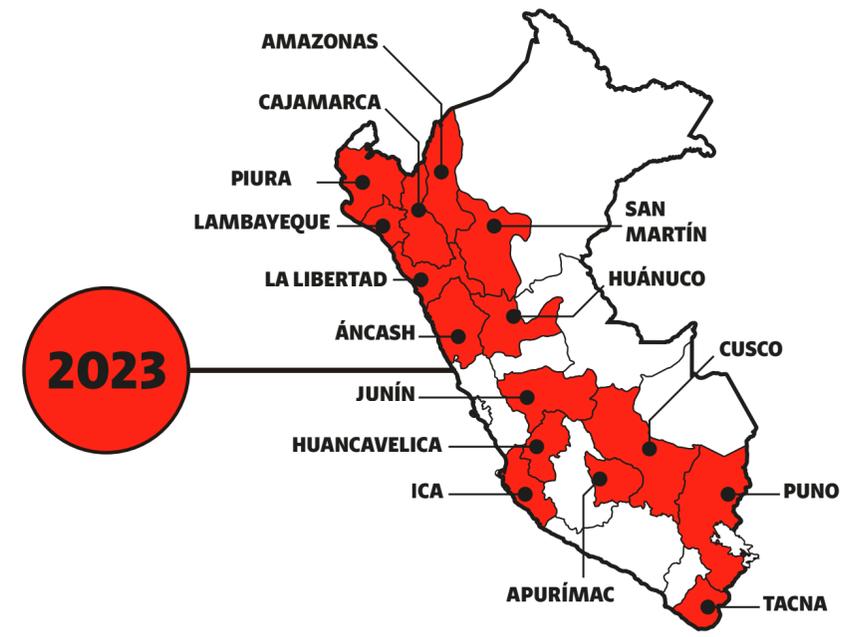
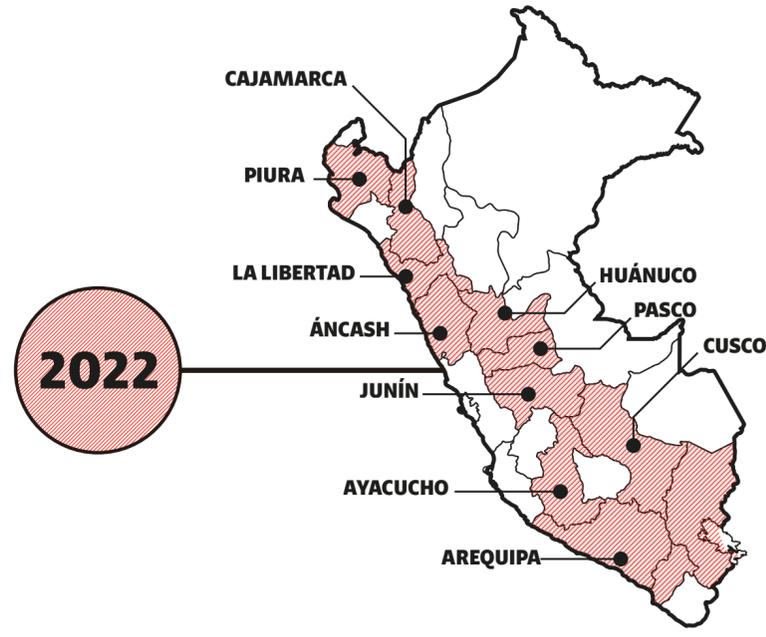
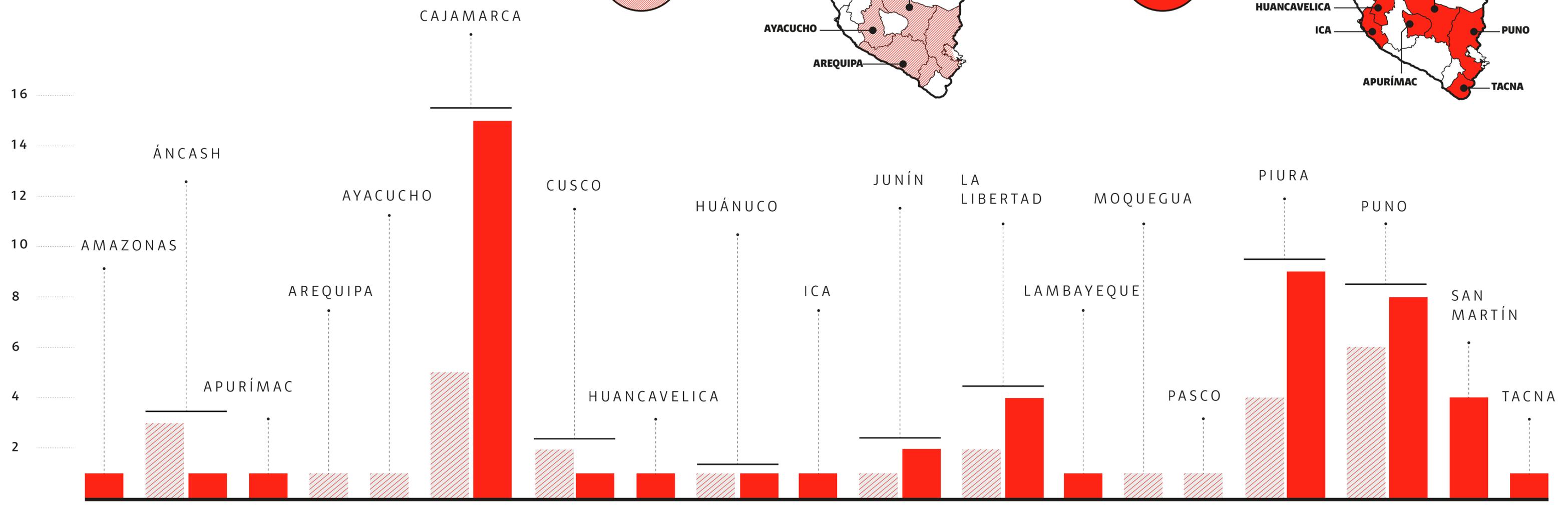
Cabe mencionar que, en el 2023, quedó pendiente la instalación de 23 sitios con cobertura y mejoras tecnológicas que forman parte de este mecanismo, las cuales se instalarán en el primer semestre del 2024. Asimismo, entre el 2022 y 2023 logramos impactar en 79 localidades, en 19 departamentos del Perú, siendo Cajamarca, Piura y Puno donde tuvimos las mayores intervenciones.



Mejor sociedad

Gráfico 5
Número de localidades impactadas por departamento en 2022 y 2023 mediante Canon por Cobertura

AÑOS
2022 2023





3. 2

Impacto en la comunidad

(Claro-1) (SASB- TC-TL- 440)

➔ **En Claro Perú jugamos un rol clave en la vida de todos los peruanos, y es a través de programas e iniciativas que nos aseguramos de contribuir con el bienestar de la sociedad y el desarrollo sostenible del país, con la finalidad de generar un impacto positivo y permanente en el tiempo.**

Red de Voluntarios



Desde América Móvil, impulsamos el desarrollo de actividades de voluntariado con el propósito de constituir un grupo de voluntarios comprometidos

y responsables que contribuyan a la meta de realizar una labor social significativa y perdurable, fomentando el sentido de servicio en beneficio del bienestar colectivo y el progreso del país.

En 2023, desplegamos diversas actividades a través de nuestra Red de Voluntarios Claro, con la participación de más de 100 colaboradores de distintas áreas de la empresa. El relanzamiento de la Red resultó en un aumento significativo de horas dedicadas al voluntariado. La valorización de estas horas, junto con el costo de materiales y víveres para los afectados por inundaciones y huaicos en Chosica y La Libertad, sumó un total de S/ 63,457.44, comparado con S/ 3,106.16 en 2022.

Gráfico 6
Actividades de la Red de Voluntarios de Claro Perú 2023



2023

LOGROS 2023 DE LA RED DE VOLUNTARIOS

<p>Más de 100 voluntarios (colaboradores de Claro Perú) participaron en estas iniciativas.</p>	<p>Más de 2,500 personas beneficiadas a través de estas iniciativas.</p>
<p>1,072 horas totales de nuestros colaboradores destinadas al voluntariado.</p>	<p>159 horas destinadas a las actividades que equivalen a casi 20 jornadas laborales.</p>

YO RECICLO, YO SOY CLARO

En el eje ambiental, desde hace 13 años, venimos desarrollando nuestro programa “Yo reciclo, yo soy Claro”, el cual tiene como objetivo fomentar una cultura descentralizada de segregación y reciclaje de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) a través de la colaboración entre el sector privado, público y la sociedad civil. En ese sentido, hemos logrado establecer más de 120 puntos de acopio en todo el país, ubicados en nuestros Centros de Atención al Cliente y en algunos locales de nuestras empresas aliadas.

A través de dicho programa, y en sinergia con nuestro aliado estratégico Comimtel, los RAEE son separados y descontaminados por componentes para luego recibir el tratamiento adecuado, que puede ser su disposición final o su transformación en materia prima secundaria. Con el objetivo de fortalecer esta iniciativa, mantenemos alianzas con siete clientes corporativos, entre los que se encuentran Banco Pichincha, Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado (CAEN-EPG), Club Golf Los Inkas, Danper, Interbank, JOFECCEL y Grupo Scotiabank.



Además, este año consolidamos nuestra primera alianza en el sector educación, con el grupo Laureate, conformado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), la Universidad Privada del Norte (UPN) y Cibertec, con la finalidad que los alumnos, profesores y colaboradores de estas casas de estudio puedan darle un correcto destino final a sus aparatos electrónicos en desuso como: celulares, cargadores, impresoras, laptops, entre otros; además de recibir talleres de sensibilización.

Consideramos que, para lograr una buena gestión de residuos, previamente debemos sensibilizar a la comunidad y a nuestros otros grupos de interés; por ello, nuevamente llevamos a cabo el **Reciclafest**.

Esta vez fueron seis jornadas en distintas ciudades del país (Arequipa, Cusco, Huánuco, Huaraz, Ica y Tacna) acopiando más de **50 TN** y, por segundo año consecutivo, realizamos un Reciclafest dirigido a nuestros colaboradores. Además, nos aliamos con la marca Samsung para impulsar el programa de reciclaje “Yo reciclo, yo soy Claro”, ofreciendo descuentos para equipos nuevos de la marca a nuestros clientes, por la entrega de un equipo móvil en desuso. Todas estas acciones de sensibilización, permitieron que más de 6 millones de personas fueran impactadas con información de nuestro programa de reciclaje de RAEE.



Acopiamos **5 veces más RAEE** que el 2022 en la segunda edición del **Reciclafest** dirigido a los colaboradores.



Gracias a esta red de colaboraciones con clientes corporativos, junto con la iniciativa ambiental descentralizada Reciclafest y el manejo adecuado de nuestra infraestructura obsoleta o recientemente modernizada,

hemos recolectado **2,000 toneladas** de RAEE desde el año 2010 hasta diciembre del 2023.



3.3 Proyectos de transformación digital

→ PRINCIPALES PROYECTOS *(Claro-4)*

Las experiencias de transformación digital impulsan nuestra evolución, desafiándonos a repensar cada aspecto de nuestro negocio para mantenernos a la vanguardia en un mercado competitivo y exigente. En ese sentido, en el 2023, nos enfocamos en la robotización de procesos y generar una optimización y control de procesos internos de la organización, permitiéndonos implementar más de 50 proyectos de transformación digital y generando un ahorro estimado en horas-hombre de más de 21,000 al año (horas que eran utilizadas en tareas operativas).

PROYECTO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	DESCRIPCIÓN
Generación y almacenamiento de contratos firmados con proveedores	En el 2023, se generaron más de 300 contratos con proveedores ingresados en la herramienta digital OnBase, lo que permite que los contratos se encuentren centralizados y sean de fácil acceso para el área Legal.
Reclamos de Segunda Instancia a OSIPTEL	Hemos venido digitalizando el canal de comunicación de estos reclamos para asegurar una mayor eficiencia en la atención de los mismos. En el 2023, continuamos usando esta plataforma incorporando las actualizaciones de acuerdo con lo solicitado por el área de Servicio al Cliente.
Nuevo Portal de Gestión Activos Fijos Administrativos	Implementación de un módulo que permite administrar los activos como los equipos de cómputo y mobiliario desde su adquisición hasta su puesta en uso, pasando también por el proceso de devolución y gestión de reposición, con la finalidad de contribuir en la correcta determinación de los ciclos de vida de los activos; lo que posibilitará eficiencia en los tiempos.

DATA CENTER TIER III

Destacamos como uno de los hitos más significativos del año en materia de transformación digital y tecnología en el país, la inauguración de nuestro Data Center Tier III, una gran infraestructura desarrollada para atender la creciente demanda de empresas y entidades públicas que optan por servicios que faciliten la digitalización de sus procesos, recuperación ante desastres, y disponibilidad de sus datos tales como hosteo de aplicaciones o soluciones de almacenamiento y backup.

Este centro de datos, ubicado en el distrito de Villa El Salvador, cuenta con aproximadamente 4000 m² de área total y alcanzó una inversión de USD 50 millones. Su principal propósito es brindar una infraestructura de vanguardia, así como una capacidad de procesamiento y almacenamiento sin precedentes con tecnologías que les permitan incorporarse a la red de comunicaciones nacional de Claro en el Perú, y también a la red regional de *data centers* de América Móvil en países como Chile, Colombia, Argentina y México.

¿Cuáles son las características del Data Center Tier III de Claro Perú?



Cuenta con un diseño ágil y escalable basado en tecnología modular.



Utiliza 100 % de energía renovable.



Posee la certificación de Diseño TIER III de diseño y construcción, otorgada por el Uptime Institute* que asegura a nuestros clientes los más altos estándares de disponibilidad y confiabilidad

** Uptime Institute: Entidad especializada en la creación de estándares y certificaciones para la construcción, diseño y operación sustentable de data centers.*

Al 2023 tenemos implementados 250 m² (104 gabinetes); sin embargo, nuestra infraestructura y diseño nos permitirá cuadruplicar dicha capacidad para acompañar el crecimiento de las necesidades de nuestros clientes. Este proyecto refleja nuestro compromiso con el desarrollo de la economía digital del país y fortalece nuestra red local de comunicaciones Claro, garantizando altos estándares de conectividad y servicios. Además, dicho centro de datos permite optimizar y consolidar tecnologías que generen mejoras en la eficacia de nuestros servicios, altos estándares de seguridad de la información, ahorros de costos operativos y un mayor acceso a la disponibilidad de soporte técnico las 24 horas de los siete días de la semana.





3. 4

Ciberseguridad y protección de datos

➔ **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.** Al ser responsables de proteger la información personal de nuestros clientes, evaluamos y gestionamos constantemente los riesgos asociados a nuestros procesos de datos, cumpliendo con las regulaciones peruanas y respaldados por nuestra Política de Seguridad de la Información y la certificación ISO 27001:2022.

Nuestro servicio de ciberseguridad incluye evaluaciones periódicas de vulnerabilidad, programas de prevención y capacitación de los colaboradores para poder gestionar potenciales

riesgos como *malware*²⁰, *phishing*²¹, entre otros. De esta manera, protegemos nuestros activos, preservamos la infraestructura y evitamos riesgos medioambientales. Cabe mencionar que el respaldo e involucramiento de nuestra Alta Dirección son un habilitador para realizar inversiones en programas de ciberseguridad de manera prioritaria.

.....
²⁰ Software malicioso diseñado para dañar sistemas informáticos, robar información o realizar acciones perjudiciales sin autorización.
²¹ Tipo de estafa en línea donde los delincuentes se hacen pasar por entidades confiables para engañar a las personas y obtener información confidencial como contraseñas o datos financieros.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

(GRI 418-1) (SASB-TC-TL- 230) (SASB TC-TL-220)

Nos aseguramos de obtener la aprobación informada de nuestros clientes o terceros para recopilar su información a través de diversos medios. Nos comprometemos a utilizarla solo para los fines autorizados. Además, damos seguimiento a reclamos por supuestas violaciones de datos personales, con cuatro reclamaciones en el año reportado (ninguna resultó en sanciones, tres fueron archivadas y una se encuentra en proceso de investigación).

Contamos con un Procedimiento de Atención de Derechos ARCO, el cual **establece pautas para atender de manera oportuna las solicitudes relacionadas con la Protección de Datos Personales, en cumplimiento de la Ley N° 29733 y su reglamento.** Este procedimiento aborda temas de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales. Además, se encarga de gestionar las denuncias recibidas a través del Portal de Denuncias de América Móvil, siempre y cuando no estén relacionadas con casos de fraude.

Tabla 11

Denuncias relacionadas a violación datos personales en los últimos tres años.

NÚMERO DE DENUNCIAS RELACIONADAS A VIOLACIÓN DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES	2021	2022	2023
	3	8	4

En línea con ello, de acuerdo con la normativa vigente y nuestros procedimientos para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, solo por orden judicial llevamos a cabo el levantamiento del secreto de telecomunicaciones. Durante el 2023, recibimos 19,238 solicitudes de las cuales el 82% resultaron procedentes²², las demás fueron desestimadas por no contar con la medida limitativa de derechos autorizado por juez competente o ser imprecisa.

Con el objetivo de seguir garantizando el equilibrio entre la seguridad de la información de nuestros clientes y la seguridad nacional, durante este año, nuestro equipo legal ha realizado talleres a 345 funcionarios públicos, entre personal del Ministerio Público y encargados de las investigaciones en las unidades especializadas de las regiones de Huánuco, Ayacucho, Loreto y Lima sobre cómo hacer más eficiente el procedimiento para el requerimiento y atención de esta información.

.....

²² Fuente: https://www2.claro.com.pe/portal/pe-2020/recursos_contenido/claro-home/53702d05-64ac-475a-845f-8f837be75e32-Informe_Anual_LST_2023-v2.pdf

3. 5

Experiencia de clientes

→ SUSCRIPTORES POR TIPO DE SECTOR

(Clientes-1) (Clientes-2)

En los últimos tres años, hemos logrado que 5,327,023 líneas móviles migren a Claro Perú a través del servicio de portabilidad, gracias en parte a la calidad de nuestra oferta comercial y 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

1,788,333 líneas ganadas

Por otro lado, de manera sostenida, ha incrementado el número de suscriptores con servicio de internet fijo, impulsado por un incremento de más de 6% en la penetración del internet alámbrico a nivel nacional. Esto ha permitido asegurar una mayor conectividad en los hogares de nuestros clientes.

Tabla 12

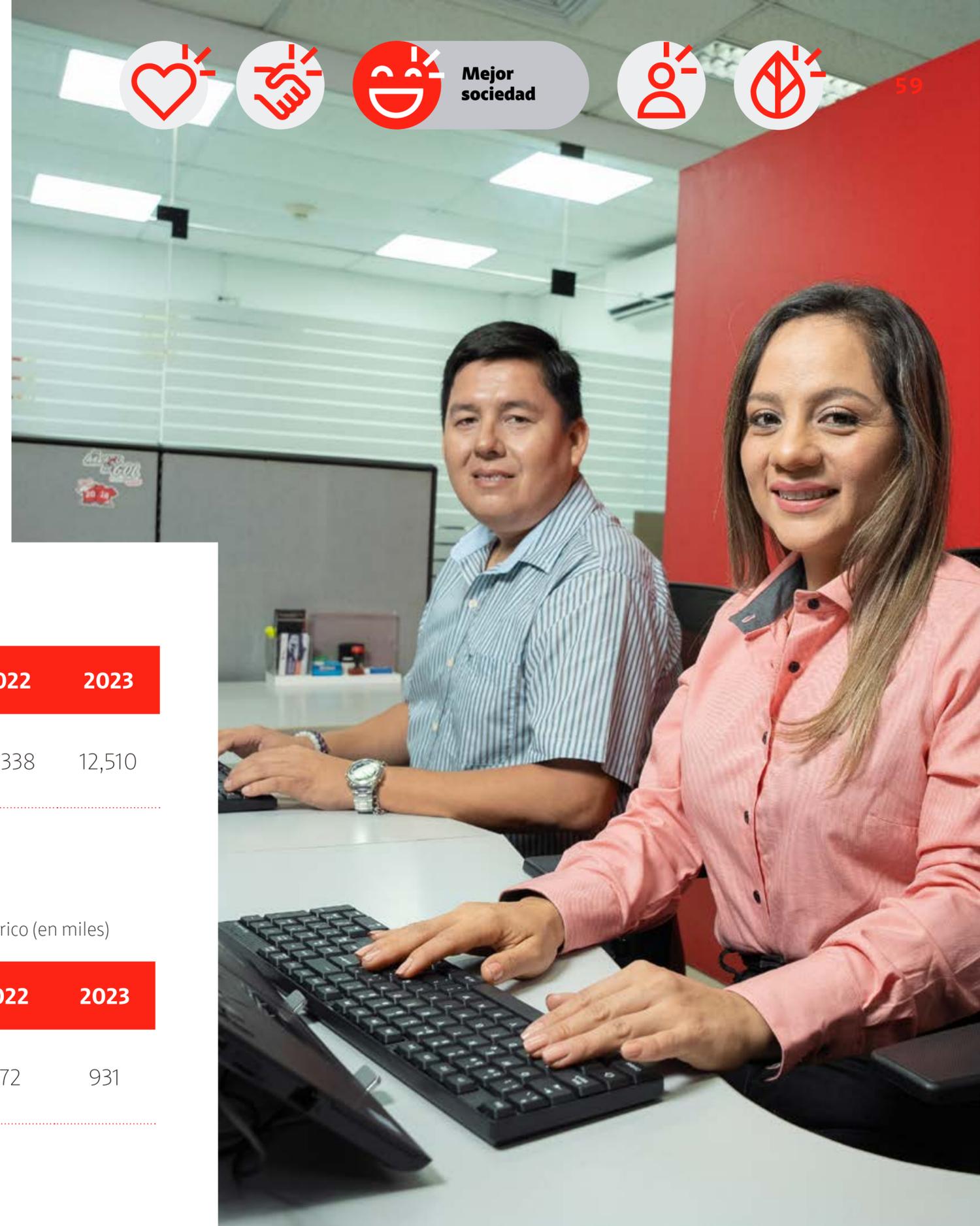
Resultados de suscriptores móviles (en miles)

AÑO	2021	2022	2023
MÓVILES (LÍNEA)	12,108	12,338	12,510

Tabla 13

Resultados de suscriptores con servicio de internet fijo alámbrico (en miles)

AÑO	2021	2022	2023
INTERNET FIJO ALÁMBRICO	769	872	931



EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES

(Claro-3)

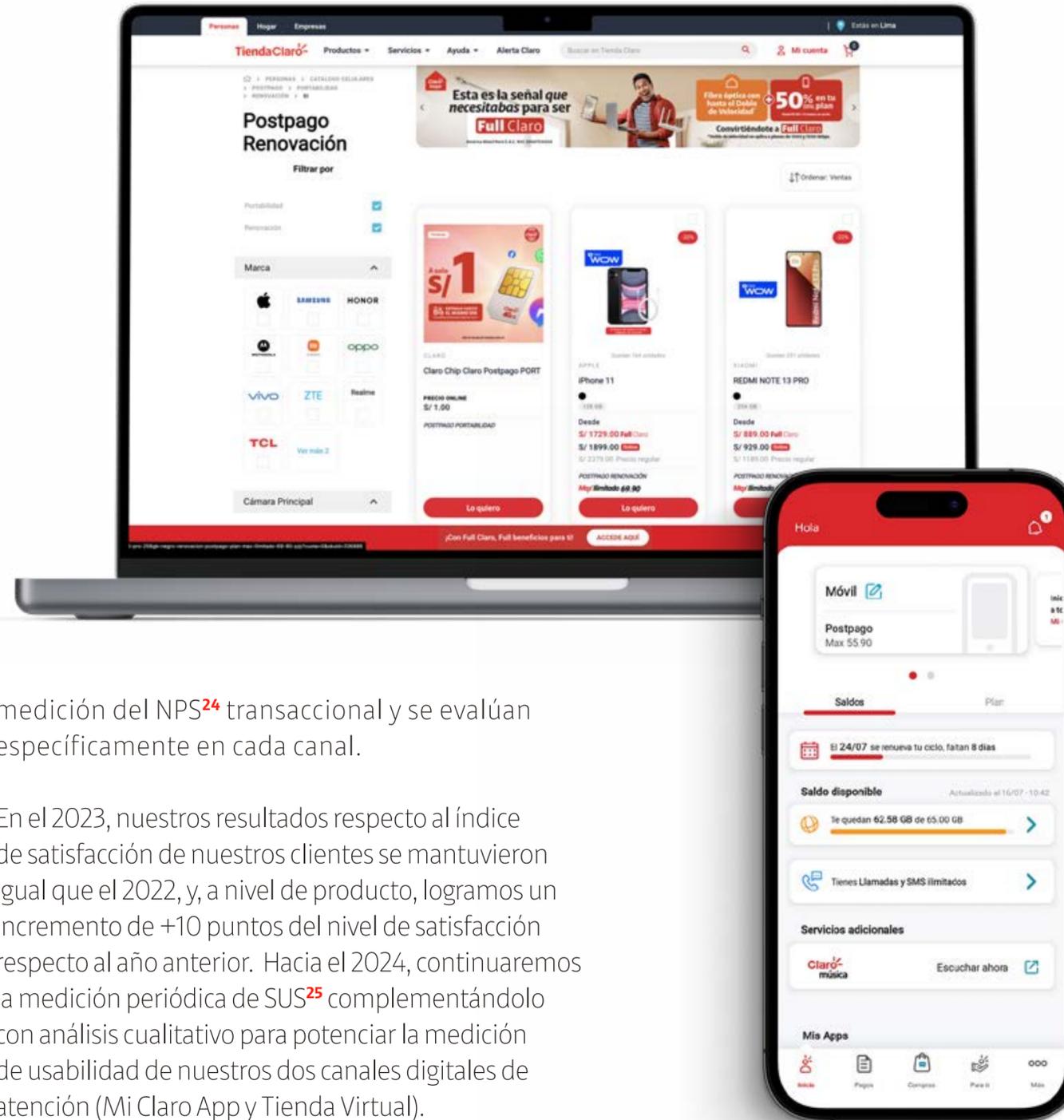
Lideramos el Ranking de Calidad de Atención al Usuario en el segundo semestre del 2023, obteniendo un puntaje de 15.6, siendo la única empresa del sector que mejoró con respecto al estudio del segundo semestre de 2022, superando el promedio nacional de 14.1 puntos. Esta evaluación, realizada por OSIPTEL, se centra en seis aspectos de calidad del usuario: accesibilidad, digitalización, capacidad de respuesta, empatía, cumplimiento de lo prometido y veracidad.

Con este resultado, y el primer lugar en el mismo Ranking de Calidad del primer semestre del 2023, nos consolidamos como la empresa líder en calidad de atención al usuario del sector durante todo el 2023²³.

Por otro lado, en Claro Perú venimos midiendo la satisfacción de nuestros clientes con la finalidad de mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios: realizamos evaluaciones de usabilidad que analizan la facilidad y satisfacción de los principales canales digitales. Estos parámetros adicionales se suman a la

medición del NPS²⁴ transaccional y se evalúan específicamente en cada canal.

En el 2023, nuestros resultados respecto al índice de satisfacción de nuestros clientes se mantuvieron igual que el 2022, y, a nivel de producto, logramos un incremento de +10 puntos del nivel de satisfacción respecto al año anterior. Hacia el 2024, continuaremos la medición periódica de SUS²⁵ complementándolo con análisis cualitativo para potenciar la medición de usabilidad de nuestros dos canales digitales de atención (Mi Claro Appy Tienda Virtual).



AL CIERRE DEL 2023

Realizamos

4 mediciones de SUS tanto para Mi Claro App como Tienda Virtual, obteniendo una mejora de +3 puntos por el rediseño de la Tienda Virtual.

Obtuvimos una **mejora en usabilidad de +10 puntos** en comparación con el 2022, principalmente por la mejora en los canales de post venta.

8 canales digitales cuentan con la medición de usabilidad (+60 % vs 2022).

Se espera agregar tres canales en el 2024 provenientes de canales Phygital.

Tabla 14
NPS por producto

CRITERIO	2022	2023
NPS MÓVIL TOTAL	3.8 %	10.2 %
NPS FIJO TOTAL	4.2 %	13.6 %

²³ Fuente Osiptel: <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/indicador-nacional-de-la-calidad-de-atencion-a-los-usuarios-de-servicios-de-telecomunicaciones-registro-leve-avance/#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20Ranking%20de%20Calidad,meta%20inicial%20de%2015%20puntos>
²⁴ Net Promoter Score.
²⁵ System Usability Scale.

Canales de atención:

(Claro-5)

Ofrecemos a nuestros clientes dos tipos de canales de atención: autoatención y tradicionales. Estos nos permiten poner su disposición y al de nuestros grupos de interés medios de comunicación directa con el fin de atender sus necesidades ágil y eficientemente.

Canales de autoatención

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.

Como parte de nuestro ecosistema de canales de autoatención, se ha establecido la meta de impulsar el crecimiento de los canales autoasistidos, y con ello, generar mayor eficiencia operativa y mejorar la experiencia del cliente, siendo estos los mayores desafíos del sector de telecomunicaciones.



26.7 millones de transacciones realizadas, de las cuales:

→ **92 %**

fueron transacciones digitales en Mi Claro App, Mi Claro web, ClaroBot, Comunidad Claro, principalmente.

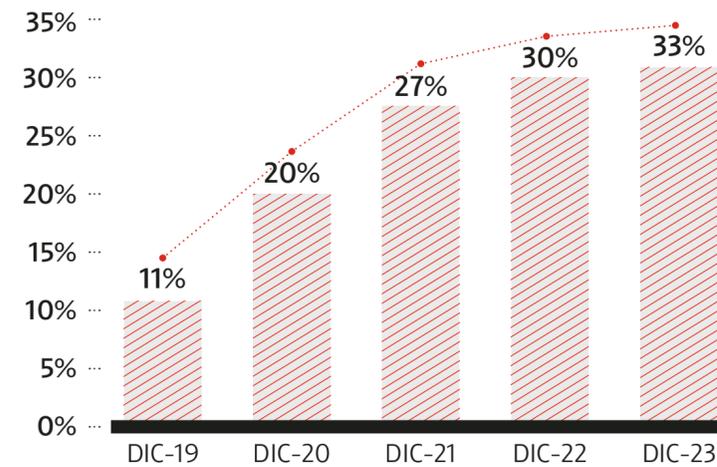
→ **8 %**

fueron transacciones realizadas en canales tradicionales.

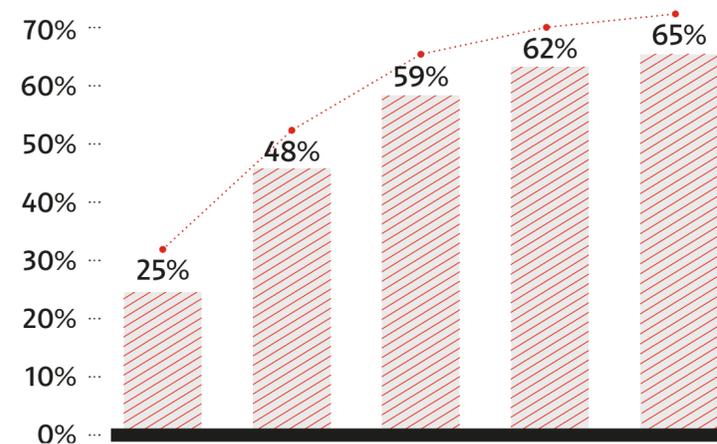
De esta manera, en el centro de nuestro ecosistema se encuentra Mi Claro App, respaldado por ClaroBot, nuestro aliado para la atención al cliente desde cualquier ubicación, proporcionando una experiencia de soporte mejorada y eficiente ante consultas o solicitudes de información.

En el 2023 nuestro reto fue seguir incentivando en nuestros clientes el uso de Mi Claro App, logrando obtener los siguientes resultados:

Incrementó en 3 puntos porcentuales el crecimiento de clientes que usan Mi Claro App mensualmente, con respecto al año anterior.



La penetración de Mi Claro App sobre el parque total de clientes Claro, alcanzó el 65 % logrando un incremento de 3 puntos porcentuales respecto al año anterior.



Al cierre del 2023,

+8,5 millones de usuarios descargaron y usaron Mi Claro App.

El total de transacciones mensuales en Mi Claro App se mantuvo en

50 millones.



Resultado de ClaroBot

Al cierre del 2023, ClaroBot **atendió el 69 % de las conversaciones mensuales**, solo el 31 % requirió de la atención de un asesor.

La atención de ClaroBot en nuestro Whatsapp oficial creció en 25 **puntos de participación, alcanzando 93 % en contraste con el 68 % al cierre del 2022** sobre los demás canales digitales.

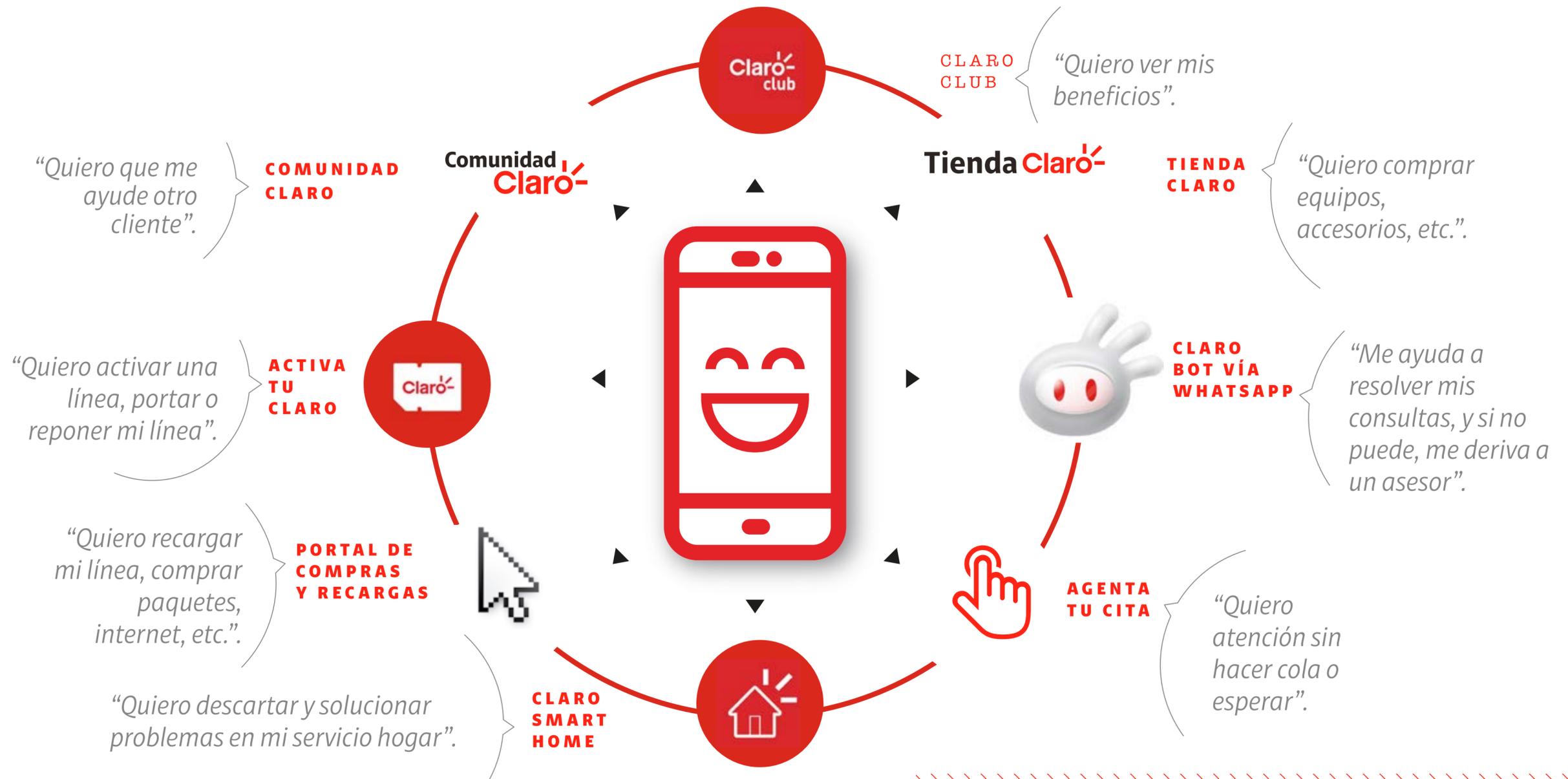
Ese año también fortalecimos el eje de transacciones en nuestros canales de autoatención con la finalidad de generar mayor autonomía y facilidad a nuestros clientes en la activación de línea u otros servicios móviles. En ese sentido, implementamos diversas estrategias para aumentar el conocimiento y la comprensión de la aplicación Actívalo tú mismo:

- Preinstalación de la aplicación en 615,000 teléfonos móviles, asegurando su accesibilidad para los clientes.
- Ejecución de 26 campañas digitales para promocionar la aplicación, generando un total de 5.6 millones de impresiones.

Como resultado de estas acciones, el conocimiento de la aplicación aumentó del 3.8 % (agosto 2023) a 12.3 % (diciembre 2023), mientras que la comprensión pasó del 1.2 % al 6.8 % durante el mismo lapso²⁶.

Este aumento es significativo ya que garantiza que nuestros clientes y clientes potenciales estén al tanto de las opciones de autogestión disponibles en el mercado.

Gráfico 7
Ecosistema de canales de autoatención



²⁶ Fuente: Estudio NPS - Marca agosto y diciembre 2023 elaborado la empresa Madisson.



Además, con la finalidad de incentivar la autogestión de nuestros canales de atención, se aseguró la disponibilidad del chip Actívalo tú mismo, a nivel nacional, en canales o puntos de venta distintos a los propios:

- **Canal moderno:** presencia en 14 cadenas, lo que representa 700 puntos de venta.
- **Canal tradicional:** presencia en más de 23,000 bodegas a nivel nacional.

Todas las transacciones de autoactivación que se realizan a través de la aplicación 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 Activa tu Claro **creció 2 % respecto al 2022.**

Se vendieron a los canales más de **40,000 chips Actívalo tú mismo en el 2023.**

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

Seguimos reforzando nuestro modelo de atención con foco en la experiencia al cliente, experiencia comercial y experiencia al colaborador, repotenciando la autoatención, atención remota, y herramientas de gestión.

CANALES TRADICIONALES

(Claro-6)

Muchos clientes continúan usando los canales tradicionales, manteniéndose entonces como una forma de atención relevante para nosotros.

En el 2023, atendimos a cerca de cinco millones de clientes. Más de la mitad de ellos (52 %) fueron atendidos en los módulos de atención, el 19 % en los dispositivos de autoatención, el 15 % en las ventanillas de recaudación y el 14 % fueron derivados a nuestros canales de atención remota (telepresencia).

Contamos con Centros de Atención al Cliente (CAC) a nivel nacional, los cuales representan nuestros canales tradicionales y son parte importante de nuestro sistema de atención.

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

- 60 ATM²⁷ para pagos, y se da inicio a la renovación tecnológica proyectada para concluir el 2024 con nuevos dispositivos.
- 69 ATM para reposición de chip.
- 97 cabinas para la atención remota (telepresencia) a través de videollamada.

La participación en la atención desde las zonas de autoatención:

- **Atención remota:** Telepresencia (42 %)
- **ATM:** Pago de recibos y recargas (30 %)
- **ATM:** Reposición de chip (28 %)

Además, reemplazamos 31 tótems digitales para emisión de tickets virtuales por 54 ticketeras móviles.

²⁷ ATM: Automated Teller Machines o Cajeros automáticos (en español).



ACCESIBILIDAD EN NUESTROS CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

En el 2023, destinamos esfuerzos para continuar fortaleciendo nuestro eje de inclusión en nuestros Centros de Atención al Cliente, para lo cual desarrollamos iniciativas que nos permitieron especializarnos 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.

Tecnología Yapaykuy: Yapaykuy desarrolló una aplicación que facilita la comunicación entre nuestros asesores y los clientes con discapacidad auditiva. Esta aplicación contiene un teclado inclusivo en el que cada vez que se pulsa una letra, se muestra la seña que le corresponde. Adicionalmente también contiene pictogramas para que nuestros clientes con discapacidad auditiva puedan comunicarse mediante el uso de imágenes.

INICIATIVA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	LOGROS 2023
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, Ica, Arequipa, La Libertad, Lambayeque, Tumbes, Tarapoto y Madre de Dios.	<ul style="list-style-type: none"> • Alianza con asociaciones como Assoreli* y Yapaykuy** • Desarrollo de videos tutoriales. • Ejecución de campañas de comunicación inclusiva. • Capacitación usando tecnología Yapaykuy. • Evaluación continua del proceso de aprendizaje. • Acceso al conocimiento de todos nuestros grupos de interés (CACs²⁸, CACES²⁹, ACDS³⁰ y Aliados—personal anfitrión, despachadores, mantenimiento y seguridad). 	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionamos formación en lengua de señas peruana a 40 colaboradores de diferentes regiones del país con la finalidad de brindar una atención más inclusiva y descentralizada. • Más de 122 clientes beneficiados.
Habilitación talk back	Capacitar a nuestros colaboradores en temas de configuración de accesos a <i>talk back</i> para nuestros clientes con discapacidad visual con la finalidad de que sean capaces de orientarlos y guiarlos en el uso de esta opción.	<ul style="list-style-type: none"> • Alianzas con Motorola, Samsung, Honor y OPPO. • Capacitaciones a promotores de equipos que incluían temas y cursos sobre cómo configurar la opción de <i>talk back</i> en equipos móviles. • Desarrollo de material instructivo para configurar el acceso a <i>talk back</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • El 80 % de los asesores de Centros de Atención participó en las capacitaciones de las marcas de manera presencial o virtual e identificaron las configuraciones de accesibilidad que ha desarrollado cada marca. • Se desplegaron 21 horas de entrenamientos.
Implementación de cartillas Braille	Identificar y traducir en lenguaje Braille cartillas de información importante y frecuente que oriente a clientes con discapacidad visual.	<ul style="list-style-type: none"> • Alianza con Yapaykuy. • Desarrollo de cartillas de información en lenguaje Braille para clientes con discapacidad visual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitamos el acceso a dichas cartillas en nuestras zonas de autoatención en Lima.

²⁸ Centro de Atención al Cliente.
²⁹ Centro de Atención al Cliente Externo
³⁰ Atención al Cliente en Distribuidores
³¹ Fuente: <http://www.assoreli.pe/>
³² Fuente: <https://yapaykuy.com/>

* Assoreli: es una asociación formada por personas con discapacidad auditiva de la región Lima. Tiene como objetivo promover la integración social y el ejercicio de derechos de las personas con discapacidad en los ámbitos culturales, laborales, educativos y legales³¹.
 ** Yapaykuy: es una organización que funciona como laboratorio de soluciones inclusivas por medio de herramientas tecnológicas. Certifican a las empresas por la capacitación en el uso su propia aplicación y el conocimiento de la ley 29973, sobre la inclusión de las personas con discapacidad³².

3.6

Gestión de la cadena de abastecimiento

→ GESTIÓN DE PROVEEDORES

(GRI 2-4) (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. Ellos son pieza fundamental para ofrecer a nuestros clientes productos, servicios y soluciones con altos estándares de calidad.

En el 2023, apostamos por generar oportunidades de trabajo y relaciones comerciales duraderas con nuestros proveedores. Como resultado, incrementamos el número de proveedores locales, alcanzando hasta 1,180 a nivel nacional, lo que representa el 89% del total de nuestros proveedores.

Tabla 15
Descripción por tipo de proveedor

DESGLOSE POR TIPO DE PROVEEDOR	2022 ³³	2023
Número de proveedores	1,331	1,326
Número total de proveedores principales	41	65
Número de proveedores locales (nacionales)	1,173	1,180
Porcentaje de proveedores locales (nacionales)	88 %	89 %
Número de proveedores internacionales	158	146
Porcentaje de proveedores internacionales	12 %	11 %
Monto total de compras realizadas	USD 1,298,384,892.44	USD 1,191,528,351.76
Monto total de compras nacionales	USD 938,723,392.18	USD 847,138,090.41
Monto total de compras internacionales	USD 359,661,500.26	USD 344,390,261.35
Porcentaje de volumen de compras adjudicados localmente	72 %	71 %

³³ Se realizó un ajuste sobre los datos de proveedores reportados en el 2022 debido a que se está considerando también para este año reportar la cantidad de proveedores que pertenecen al TIR I (proveedores directos) y TIR II (proveedores indirectos).



(GRI 414-1)

Asimismo, prestamos especial atención a gestionar adecuadamente nuestra relación con proveedores con la finalidad de asegurar la transparencia e integridad en nuestras actividades comerciales. En línea a 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.

De hecho, en el 2023 fortalecimos nuestro compromiso con la integridad 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:

1. 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.
2. Comunicación a nuestros proveedores sobre nuestro Código de Ética y Política Anticorrupción.
3. Suscripción de la Declaración Jurada de Conflicto de Interés con nuevos proveedores.
4. El 100% de los socios estratégicos evaluados aprobaron el Protocolo de Debida Diligencia a Terceros.



4

Haciendo posible
un mejor
lugar de
trabajo



TEMAS MATERIALES EN ESTA SECCIÓN

Diversidad e inclusión

Enfoque de gestión 3-3

Este tema material parte de nuestro compromiso por fomentar un entorno laboral que celebre y respete las diferencias individuales. En ese sentido, nuestra estrategia aborda la promoción de la equidad de género, la inclusión de personas con discapacidad, así como el reconocimiento y la valoración de la diversidad de nuestros colaboradores y cadena de valor a fin de generar igualdad en todas nuestras oportunidades de desarrollo.

Nuestro sistema de gestión es liderado por nuestro Comité de Inclusión y Diversidad y guiado por nuestra Política de Igualdad y Respeto, lo que nos ha permitido fortalecer nuestra cultura organizacional y aumentar la satisfacción de nuestros colaboradores, así como impulsar la innovación y la creatividad al aprovechar las diversas perspectivas y experiencias de su equipo. Además, al promover un ambiente laboral inclusivo, contribuimos a la construcción de una sociedad más equitativa y justa, al tiempo que posicionamos nuestra marca y reputación como un empleador comprometido con el bienestar y el desarrollo de su personal.

Salud y seguridad de los colaboradores

Enfoque de gestión 3-3

Contamos con un sistema de gestión que nos permite garantizar la seguridad y el bienestar de todas las personas involucradas en nuestras operaciones, desde colaboradores hasta clientes y proveedores. Nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), junto con el Reglamento y el Plan Anual correspondiente, guían nuestras acciones preventivas y de control de riesgos. Además, contamos con un Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo que lidera el marco de gobernanza de SST.

Así, obtuvimos en el 2023, la certificación ISO 45001 de procesos clave como atención al cliente, comercialización e instalación de servicios de telecomunicaciones, marcando un hito en nuestra gestión de salud y seguridad en el trabajo.

TEMAS MATERIALES EN ESTA SECCIÓN

Capacitación y desarrollo

Enfoque de gestión 3-3

El tema material aborda la formación y desarrollo de nuestro talento humano, con un enfoque en cultivar y potenciar sus habilidades y, de esta manera, impulsar su crecimiento profesional y personal. Nuestra gestión se centra en ofrecer programas de capacitación y desarrollo que abarquen desde habilidades técnicas hasta competencias blandas, adaptados a las necesidades de cada individuo y del negocio. A través de iniciativas como cursos de formación, programas de mentoría y oportunidades de aprendizaje continuo, buscamos fortalecer el talento interno y fomentar una cultura de mejora constante.

Además, estamos comprometidos con identificar y desarrollar líderes potenciales dentro de la organización, brindándoles las herramientas y el apoyo necesario para alcanzar su máximo potencial y contribuir al éxito a largo plazo de Claro Perú. Las acciones relacionadas a este aspecto se encuentran a cargo de la Dirección de Gestión Humana.

TEMAS MATERIALES EN ESTA SECCIÓN

Atracción y retención del talento

Enfoque de gestión 3-3

Este tema material parte de nuestro interés por atraer a los mejores profesionales del mercado y mantenerlos comprometidos y motivados en nuestra organización. Para ello, desarrollamos estrategias innovadoras que van desde ofrecer paquetes de compensación competitivos y beneficios atractivos hasta proporcionar un entorno de trabajo inclusivo y de crecimiento profesional.

Asimismo, implementamos programas de desarrollo personalizado, oportunidades de capacitación continua y un ambiente laboral que promueve el equilibrio entre la vida laboral y personal. Además, nos enfocamos en reconocer y recompensar el desempeño excepcional de nuestros colaboradores, así como en brindarles oportunidades de crecimiento y avance dentro de la empresa. Todo esto nos permite no solo atraer talento de calidad, sino también retenerlo a largo plazo, asegurando así el éxito continuo de Claro Perú en el mercado. Las acciones relacionadas a este aspecto se encuentran a cargo de la Dirección de Gestión Humana.

→ ODS INVOLUCRADOS



NUESTROS HITOS Y RETOS

HITOS 2023

→ EMPLEABILIDAD

- Hemos creado más de **110 nuevas oportunidades laborales** gracias a nuevos ingresos a Claro Perú.
- **84% de nuestros colaboradores** están satisfechos con el clima laboral.

→ DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

- Reformulación del proceso de atracción, selección y retención **con foco de género al 100%**
- **Cumplimiento del 100 %** del Plan de Inclusión y Diversidad.

→ FORMACIÓN Y DESARROLLO

- **Lanzamiento del programa de Liderazgo Digital para entornos en Transformación**, dirigido a nuestros Ejecutivos.
- **Más de 103,000 horas** destinadas a formación y desarrollo de nuestros colaboradores.

→ SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

- **31 campañas de comunicación** sobre seguridad y salud ocupacional.
- **Obtención de la certificación ISO 45001.**
- **Más de 19 mil horas** de capacitación en temas vinculados a la gestión de riesgos.

RETOS 2024

→ EMPLEABILIDAD

- **Mejorar el posicionamiento** de nuestra marca empleadora.
- Implementar **herramientas digitales** que nos permitan agilizar **nuestros procesos de selección** y mejoren la experiencia de nuestros candidatos.

→ DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

- **Desarrollar un nuevo programa** que tenga como objetivo **romper los estereotipos** en áreas masculinizadas.
- Realizar un **diagnóstico situacional** con foco en **Diversidad e Inclusión.**

→ FORMACIÓN Y DESARROLLO

- **Potenciar habilidades y competencias** en nuestros **colaboradores de áreas comerciales.**
- Posicionarnos como una empresa que ofrece una oferta variada y acciones disruptivas para **fomentar el desarrollo de sus colaboradores.**

→ SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

- **Fortalecer la cultura de salud y seguridad en el trabajo** delegando actividades que empoderen a los colaboradores.

4.1 Equipo Claro

➔ **Buscamos mejorar constantemente la gestión de nuestro talento humano, valorando a las personas y su potencial por encima de cualquier requisito técnico.** Nuestra propuesta de valor incluye los ejes de Desarrollo Profesional, Ambiente de Trabajo, Salud y Bienestar, Compensación y Cultura Organizacional, para satisfacer las necesidades de nuestros colaboradores. Este enfoque fomenta el compromiso y la motivación, y contribuye a reducir la rotación y el tiempo de adaptación para nuevos colaboradores.

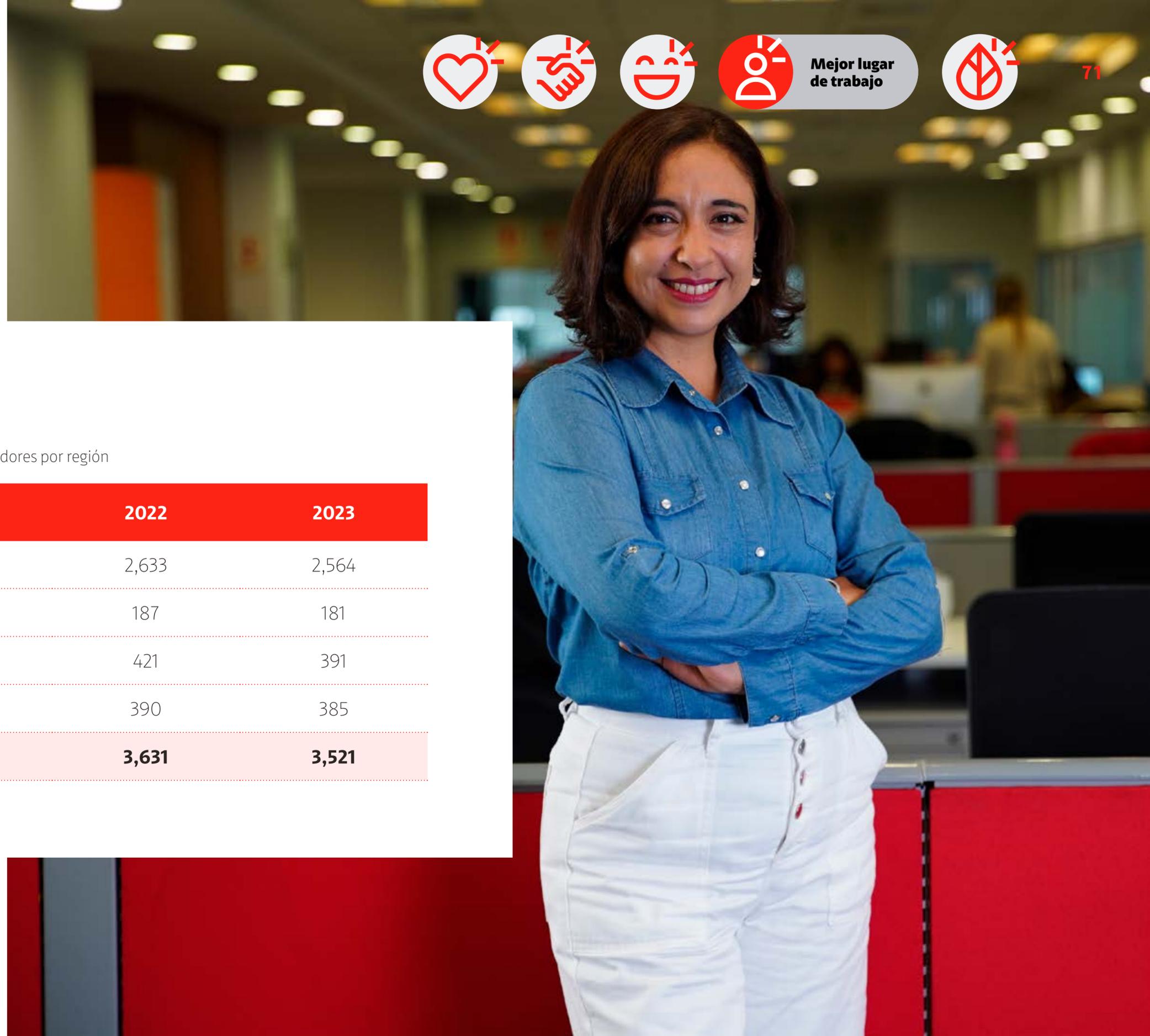
Cerramos el 2023 con 3,521 colaboradores a lo largo de nuestras sedes en las regiones de Lima, Centro, Norte y Sur.

(GRI 2-7)

Tabla 16.

Número de colaboradores por región

REGIÓN	2022	2023
Lima	2,633	2,564
Centro	187	181
Norte	421	391
Sur	390	385
Total	3,631	3,521





ROTACIÓN Y NUEVOS INGRESOS

(GRI 401-1)

En el 2023, tuvimos una tasa de rotación de 6.50 % que se sustenta en el dinamismo del mercado laboral. En ese sentido, continuamos apostando por fortalecer y retener nuestro talento interno a través de programas de *upskilling*, los cuales buscan potenciar las habilidades y competencias de todos nuestros colaboradores para reforzar el rol que ya desempeñan y aumentar la productividad en sus funciones.

Estas iniciativas nos permiten impulsar el desarrollo profesional de nuestros colaboradores para motivarlos a alcanzar su máximo potencial, y, sobre todo, a fomentar un ambiente laboral satisfactorio y enriquecedor.

Por otro lado, buscamos generar nuevas oportunidades laborales promoviendo también nuevos ingresos a la compañía, lo que nos permitió integrar, a nuestra planilla, a 119 profesionales en el 2023.

Tabla 17
Resultados de rotación y nuevos ingresos

CRITERIOS	2022			2023		
	ROTACIÓN	NUEVOS INGRESOS	TASA DE NUEVOS INGRESOS	ROTACIÓN	NUEVOS INGRESOS	TASA DE NUEVOS INGRESOS
Menores de 30 años	3.11 %	175	4.82 %	1.73 %	73	2.07 %
Entre 30 y 50 años	4.98 %	98	2.70 %	4.40 %	45	1.28 %
Mayores de 50 años	0.22 %	3	0.08 %	0.37 %	1	0.03 %
Mujeres	3.44 %	171	2.89 %	3.07 %	50	1.42 %
Hombres	4.87 %	105	4.71 %	3.44 %	69	1.96 %

Tabla 18
Cantidad de personal cesado por género

Género	2023
Mujeres	108
Hombres	121





CLIMA LABORAL

En 2023, realizamos una encuesta de clima laboral de Great Place To Work a aquellos colaboradores con al menos tres meses en la empresa. Este proceso inicia con la recepción de un cuestionario estándar enviado por nuestro Corporativo, el cual es adaptado y revisado para reflejar la realidad nacional.

La encuesta de clima laboral que utilizamos **mide cinco variables** (dimensiones):

- Credibilidad
- Respeto
- Imparcialidad
- Orgullo
- Compañerismo

Dicha encuesta debe ser respondida por todos los colaboradores; sus resultados son procesados por el Corporativo y enviados a Claro Perú. Dichos resultados son presentados a cada dirección y también son difundidos en la Climatón, una sesión colaborativa para desarrollar planes de mejora del clima laboral.

Tabla 19

Porcentaje de satisfacción respecto al clima laboral en Claro Perú

2021	2022	2023
88 %	90 %	84 %

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

(GRI 2-30)

Contamos con convenios de negociación colectiva que representan acuerdos formalizados entre la empresa y los representantes de los trabajadores, con el objetivo de regular las condiciones laborales, salariales y otros aspectos relevantes para ambas partes. Estos convenios son el resultado de un proceso de diálogo y negociación que busca alcanzar un equilibrio entre los intereses de la empresa y los derechos de los trabajadores. A través de estos acuerdos, Claro Perú se compromete a garantizar condiciones laborales justas y equitativas.

Tabla 20

Porcentaje de colaboradores cubiertos bajos un convenio colectivo

2022	2023
8.7 %	7.5 %

GESTIÓN DE CONTRATISTAS

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.

Además de velar por el desarrollo y bienestar de nuestros colaboradores directos, nos aseguramos de llevar un correcto registro de los contratistas que laboran en nuestras sedes con el propósito de garantizar un entorno de trabajo seguro y cumplir con los estándares de calidad requeridos.

En el 2023, tuvimos a 400 trabajadores de empresas contratistas³⁴ laborando en nuestras sedes, con quienes realizamos diferentes actividades de control para asegurar que se cumplan con los requisitos establecidos en materia de salud y seguridad, 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 estos 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.

(GRI 2-8)

Tabla 21

Número de trabajadores de empresas contratistas que laboran en las sedes de Claro Perú

EMPRESA	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Limpieza	121	16	137
TI	3	15	18
Seguridad y salud	11	171	182
Servicios generales y logística	33	45	78
Total	167	233	400

³⁴ Contamos con contratistas que, a diferencia de nuestros proveedores, ellos desarrollan, de manera temporal, en actividades vinculadas a nuestro negocio o prestando servicios en específico.

ATRACCIÓN Y SELECCIÓN

Buscamos posicionar nuestra marca de empleabilidad con la finalidad de mejorar nuestros procesos de selección y atracción de talento. Ofrecemos distintas líneas de desarrollo que se ajustan a los diferentes niveles, puestos, funciones y rangos salariales. Asimismo, estamos comprometidos con crear un ambiente inclusivo donde cada individuo pueda destacarse y prosperar en función de sus habilidades y méritos; por ello, nos esforzamos por garantizar la igualdad de oportunidades durante nuestros procesos de selección, evitando cualquier forma de discriminación o preferencia, y promoviendo siempre la equidad.

En principio, nuestros procesos de atracción y selección dan prioridad a la promoción del talento interno, por lo que nuestras oportunidades se generan según las necesidades del negocio, y se brindan considerando el perfil del puesto y el desempeño del colaborador. Sin embargo, también recurrimos a un proceso de selección externa que incluye estrategias de reclutamiento como publicaciones en diversas bolsas universitarias, bolsas de empleo y procesos de *hunting*.

Además, participamos en eventos y ferias educativas en seis universidades para ampliar

nuestra base de postulantes. Durante el 2023, estuvimos presentes en los siguientes eventos educativos promoviendo nuestra marca como empleador:

- Organizamos conversatorios en la Universidad Privada del Norte (UPN), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) y Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), centrados en “Retos, Desafíos y Logros de mujeres en las TIC³⁵”.
- Asistimos a ferias laborales presenciales en la Universidad de Lima (ULima), Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), Universidad de Ingeniería y Tecnología (UTEC) y Universidad Privada del Norte (UPN).
- Participamos en charlas virtuales en la Universidad de Ingeniería y Tecnología (UTEC) y Universidad de San Ignacio de Loyola (USIL), donde nuestro Gerente de Experiencia Digital expuso sobre los “Nuevos retos en la experiencia digital”.

.....
³⁵ Tecnologías de información y comunicación.





4.2 Diversidad e inclusión

→ **Una de nuestras principales motivaciones como Compañía es promover la inclusión y la diversidad, reconociendo nuestro rol en la construcción de una sociedad más justa y equitativa.**

Por ello, venimos fortaleciendo nuestra cultura laboral que es un habilitador para generar un mejor ambiente de trabajo en el que nuestros colaboradores se puedan sentir auténticos con lo que son y encuentren oportunidades de desarrollo y crecimiento personal como profesional en un entorno laboral igualitario, libre de discriminación y acoso.

Contamos con una estrategia corporativa que guía nuestra cultura, decisiones y acciones y se complementa con la Política Corporativa de Igualdad y Respeto del grupo América Móvil

como parte integral de nuestro enfoque. Esta política establece principios y directrices que refuerzan nuestra cultura organizacional y es comunicada a todo nuestro personal y colaboradores externos.

Además, contamos con el Comité de Inclusión y Diversidad, encargado de liderar y ejecutar nuestro Plan de Inclusión y Diversidad (I&D), el cual diseñamos 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. En el 2023, nuestro Plan de I&D incluyó las siguientes iniciativas:

.....
36 Por sus siglas en inglés "Science, Technology, Engineering and Mathematics", es decir, abarca las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.
37 Por sus siglas en inglés "Network Operations Center", es decir, el centro de operaciones de red.
38 PResponsabilidad Social Empresarial.

INICIATIVA	DESCRIPCIÓN
Programa Niñas STEM	Es un taller práctico dirigido a hijas de colaboradores entre ocho y diez años en el que buscamos desarrollar su interés por las carreras STEM; es decir, en aquellas profesiones u oficios que requieren de estudios, conocimientos y habilidades relacionadas con la Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas. En el taller participaron 32 hijas de colaboradores en el que emplearon legos para programar un robot y conocer la importancia de las telecomunicaciones. Asimismo, tuvieron una charla con lideresas de la empresa en áreas STEM ³⁶ : NOC ³⁷ , Finanzas y Tecnología.
Plan de Capacitación en D&I	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 realizaron talleres <i>online</i> y presenciales, <i>webinars</i> y capacitaciones donde se abordaron temas relacionados a sesgos y estereotipos, hostigamiento sexual laboral, liderazgo diverso, nuevas masculinidades, servicios y productos con foco en género y discapacidad, comunicaciones inclusivas, entre otros.
Programa RSE³⁸ con foco en brecha digital	Se realizaron sesiones de alfabetización digital, desarrollo de habilidades blandas y de empleabilidad lideradas por la Red de Voluntarios Claro y dirigidas a mujeres entre los 40 y 65 años. Participaron 25 mujeres del distrito de Callao.
Programa de liderazgo femenino	Dirigimos este programa a las mujeres líderes de Claro con la finalidad de desarrollar competencias de liderazgo a través de espacios de diálogo y reflexión, brindándoles herramientas y técnicas para afrontar nuevos desafíos e impactar de forma positiva en su entorno profesional y personal. Participaron 29 colaboradoras.



(GRI 405-1)

En ese sentido, medimos nuestros indicadores de diversidad con la finalidad de asegurar la trazabilidad de los datos y evidenciar nuestro progreso y esfuerzos sobre la generación de un ambiente de trabajo seguro e inclusivo para todos nuestros colaboradores.

Tabla 22

Porcentaje de ejecutivos por grupo etario y género

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	2022	2023
Edad	Menores de 30 años	0 %	0 %
	Entre 30 y 50 años	30 %	29 %
	Mayores de 50 años	70 %	71 %
Sexo	Mujeres	16 %	18 %
	Hombres	84 %	82 %

Tabla 23

Porcentaje de gerentes por grupo etario y género

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	2022	2023
Edad	Menores de 30 años	0 %	0 %
	Entre 30 y 50 años	76 %	74 %
	Mayores de 50 años	24 %	26 %
Sexo	Mujeres	35 %	33 %
	Hombres	65 %	67 %

Tabla 24

Distribución total de colaboradores por grupo etario y género

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	2022		2023	
		CANTIDAD	POCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Edad	Menor a 30 años	593	16 %	472	13 %
	Entre 30-50 años	2,751	76 %	2,714	77 %
	Más de 50 años	287	8 %	335	10 %
Sexo	Hombres	2,109	58 %	2,057	58 %
	Mujeres	1,522	42 %	1,464	42 %

Por otro lado, hemos realizado diagnósticos organizacionales con el objetivo de identificar las acciones a realizar para iniciar un programa de Inclusión Laboral que permita ir incorporando a personas con discapacidad a la planilla de Claro en posiciones seguras, accesibles y rentables para la operación, alineándose a la estrategia de Sustentabilidad de la compañía y a las leyes de obligatorio cumplimiento en el país.

Este diagnóstico organizacional consistió en la revisión de necesidades del puesto, funciones y riesgos asociados, así como la validación de

la infraestructura y accesibilidad en el edificio corporativo, tecnológico y algunos CAC³⁹. Ello nos llevó a identificar y categorizar tres tipos de áreas en las que se podría potenciar la inclusión laboral de empleados con discapacidad: áreas accesibles para priorizar la contratación de personas con discapacidad, áreas con oportunidad de mejora en cuanto a accesibilidad de personas con discapacidad y áreas en las que no se podían hacer mejoras por diversos motivos.

³⁹ CAC: Centros de Atención al Cliente.

BRECHA SALARIAL

(GRI 405-2)

En Claro Perú mantenemos nuestro compromiso con la equidad salarial a través de nuestras políticas locales y corporativas, las cuales garantizan que el sistema de compensación no solo funcione como un mecanismo de valoración y motivación, sino que también se base en principios de equidad interna y competitividad externa. No se tolera ningún tipo de discriminación por género o criterio de interseccionalidad⁴⁰, asegurando así un ambiente laboral justo e inclusivo.

No obstante, somos conscientes que aún existe una brecha arraigada en el sector y en el mundo empresarial debido a una serie de causas sociales y estructurales: las carreras STEM⁴¹ (puestos tradicionalmente ocupados por hombres), tienen mayor valor salarial en el mercado y son parte esencial del negocio de las telecomunicaciones.

El factor principal detrás de la brecha en Claro Perú es la proporción de género en las posiciones de liderazgo y en las relacionadas con tecnología, con más hombres en estos puestos:

Tabla 25

Brecha salarial según categoría de posiciones⁴²

CATEGORÍA	BRECHA SALARIAL (PP) ⁴³	% HOMBRES	% MUJERES
Total nivel gerencial	1.15	82 %	18 %
Total nivel jefatura	1.17	58 %	42 %
Total nivel profesional	1.11	58 %	42 %
Total de la empresa	1.20		

Dentro de los roles profesionales, la brecha aparece principalmente en las posiciones de tecnología, donde la proporción de género corresponde 85% a hombres y 15% a mujeres. Estas brechas influyen en nuestro entorno laboral donde aún se percibe un desbalance entre hombres y mujeres en las posiciones STEM, lo que nos desafía a implementar políticas y acciones efectivas para reducirlas.

Si bien nuestra Política de Compensaciones, la Política de Atracción y Selección del Talento, y, la Política de Igualdad y Respeto⁴⁴, garantizan la igualdad de oportunidades y equidad interna

que caracteriza a nuestra cultura organizacional; la proporción actual de hombres y mujeres en determinadas posiciones origina una brecha salarial en el promedio general. De allí que, además de visibilizar este aspecto, nos encontramos encaminados a disminuir dichas diferencias mediante nuestros programas de empoderamiento y liderazgo femenino con los que buscamos reconocer el rol de las mujeres en la compañía y en la sociedad. Asimismo, a través de nuestro programa Niñas STEM extendemos estas prácticas a las hijas de nuestros colaboradores porque creemos en la importancia de este tema en el país y en nuestra industria.



⁴⁰ La interseccionalidad implica una conexión entre varios aspectos sociales que caracterizan a un individuo tales como género, etnia, raza, ubicación geográfica o edad, los cuales no actúan de manera independiente en una persona, sino que se entrelazan de diferentes maneras, dando lugar a diversas desigualdades o ventajas.

⁴¹ Acrónimo en inglés que hace referencia a las carreras profesionales de Ciencias, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas.

⁴² Para mayor detalle de la tabla y la distribución por género, pueden revisar el Anexo 2.

⁴³ Ratio de la brecha salarial (PP): todos los valores mayores a 1 se debe a que los hombres tienen mayor salario que las mujeres.

⁴⁴ Para mayor detalle de nuestras políticas en esta materia, pueden revisar el Anexo 1.

4.3

Bienestar laboral y desarrollo

➔ BENEFICIOS PARA NUESTROS COLABORADORES

(GRI 401-2)

Además de los beneficios establecidos por la legislación nacional, en Claro Perú ofrecemos beneficios adicionales que contribuyen al bienestar de nuestros colaboradores gracias a las asociaciones y convenios con socios comerciales los cuales nos permiten ofrecer descuentos y beneficios especiales para acceder a actividades de esparcimiento, adquisición de productos, viajes, alojamientos, entre otros.

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

- Bono de Navidad o aguinaldo
- Bono de Fiestas Patrias
- Seguro médico
- Seguro de vida
- Vacaciones pagadas
- Vale de alimentación
- Cobertura de invalidez y discapacidad
- Ayudas para la educación
- Servicio de comedor
- Descanso semanal de al menos 24 horas seguidas
- Convenios de esparcimiento
- Bono por fallecimiento
- Bono de escolaridad
- Préstamos de salud y vivienda
- Préstamo de vacaciones
- Teletrabajo

LICENCIAS DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD

(GRI 401-3)

Como parte de nuestra cultura organizacional, contamos con indicadores para medir nuestro compromiso con el cuidado de la familia y el equilibrio entre la vida laboral y personal de nuestros colaboradores.

Tabla 26

Indicadores de licencias de maternidad y paternidad

CRITERIOS	2022		2023	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Nº total de colaboradores que se han acogido al permiso parental	72	57	73	59
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
Tasa de regreso al trabajo de colaboradores que se acogieron al permiso parental	98.6 %	91.2 %	98.6 %	91.5 %





4.4

Formación y desarrollo

(GRI 404-2) (GRI 404-1)

➔ **Fomentamos activamente las oportunidades de desarrollo profesional para nuestros colaboradores. Estas oportunidades se presentan en forma de líneas de desarrollo que están estrechamente relacionadas con los puestos, las funciones y los rangos salariales.**

Es así como en el 2023 seguimos desarrollando el programa Carreras Claro, dirigido a todos los colaboradores, así como el programa Practicantes, destinado a aquellos que deseen postular a vacantes disponibles. Comunicamos estas oportunidades a toda la organización, lo que no solo contribuye al compromiso y motivación de nuestros colaboradores, sino que también ayuda a reducir la rotación y el tiempo de adaptación al puesto y a la cultura de la empresa.

Asimismo, innovamos en nuestras propuestas de formación y desarrollo, trabajando con instituciones especializadas como la Universidad de Tecnología y Ciencias - UTEC, con quienes se diseñó y lanzó el Programa de Liderazgo Digital para entornos en transformación. Esta iniciativa marcó un antes y después respecto a los entrenamientos relacionados a la gestión de equipos en contextos híbridos, el foco en el cliente, como también la analítica y la aplicación de metodologías ágiles para la ejecución de proyectos.

A diferencia del 2022, en el que invertimos S/ 290.00 en programas de desarrollo de competencias para nuestros colaboradores (costo promedio por colaborador), en el 2023, destinamos hasta S/ 308.00.



PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Programa de liderazgo digital para entornos en transformación	Lanzamos este programa con la finalidad de potenciar 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.	80 colaboradores
Programa de Mentoring	Mantuvimos nuestro enfoque en potenciar las competencias de liderazgo, habilidades y comportamientos de los líderes de la organización, con la finalidad de potenciar nuevos aprendizajes, habilidades y conocimientos vinculados a los objetivos profesionales y personales del <i>mentee</i> (talento de la empresa), mediante el acompañamiento y orientación de su mentor/a (líder senior con mayor experiencia dentro de la empresa).	38 líderes
Programa de Coaching	A través de este programa buscamos potenciar las competencias de liderazgo, habilidades blandas y comportamientos de gerentes y/o subdirectores (<i>coaches</i>) que impactan directamente en su capacidad para entregar objetivos críticos al negocio. Por ello, este programa forma parte de su plan de acción individual.	6 líderes

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Programa de Especialización para Coordinadores de la dirección de Mercado Masivo	Este programa tiene como objetivo desarrollar nuevos conocimientos, profundizar en los procesos, políticas, herramientas y habilidades con la finalidad de alcanzar las metas asignadas y objetivos comerciales.	254 colaboradores
Programa de Tecnología	Su objetivo es profundizar y entrenar a nuestros colaboradores en conocimientos, procesos y herramientas para seguir fortaleciendo las habilidades técnicas y de desarrollo personal, cerrando brechas de aprendizaje requeridas para el logro de las metas y preparándolos para las necesidades futuras del negocio.	90 colaboradores
Programa Comercial de Reskilling para Consultores Corporativos	En el 2023 diseñamos el programa dirigido a la dirección de Mercado Corporativo con la finalidad de maximizar el valor de la relación de los consultores con los clientes, permitiéndoles actualizar su <i>mindset</i> y reinventarse, así como otorgarles las herramientas para mejorar la detección de necesidades y llevarlos del mundo de las telecomunicaciones al mundo TIC. Nuestro reto es desplegar este programa.	El programa se desplegará en el 2024



En el 2023, también instauramos nuestra Comunidad Analítica al interno, 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.

Tabla 27
Horas de capacitación por género y categoría laboral

CARGOS	2022			2023		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Ejecutivos	1,153.50	179.00	1,332.50	7777.00	174.50	951.50
Gerentes	2,455.45	1,112.85	3,568.30	2,881.00	1,653.00	4,534.00
Resto personal con mando*	13,529.47	11,466.13	24,995.60	7,082.00	7,703.00	14,785.00
Personal sin mando*	74,734.15	56,556.00	131,290.75	43,958.50	40,259.50	84,218.00
Total	91,872.57	69,314.58	161,187.15	54,698.50	49,790.00	104,488.50

* La reducción de horas se debió principalmente a que en 2022 se realizó una capacitación en SST según necesidad, mientras que en el 2023 no se llevó a cabo debido al tiempo requerido para la certificación. Además, optimizamos la duración de los cursos elementales y eliminamos tres cursos más, lo que resultó en una disminución de horas.

Tabla 28
Promedio de horas de capacitación por género y categoría laboral

CARGOS	2022			2023		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Ejecutivos	36.05	29.83	35.07	25.06	24.93	25.04
Gerentes	26.69	21.40	24.78	29.70	35.17	31.49
Resto personal con mando	39.56	43.27	41.18	21.53	30.33	25.36
Personal sin mando	42.20	43.81	42.88	24.26	31.45	27.24
Total	41.07	42.95	41.86	31.35	27.09	24.11

Estos resultados nos han motivado a plantearnos actividades más retadoras al 2024. Asimismo, continuaremos fortaleciendo las habilidades y competencias de nuestros colaboradores de las áreas comerciales, potenciando el rol que ya tienen y buscando una alta productividad frente a la oferta TI y de servicios gestionados que buscamos posicionar. Por lo que se empezará por desarrollar los programas de *upskilling/reskilling* en algunas direcciones.

DESEMPEÑO Y EVALUACIÓN

(GRI 404-3)

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. Además, 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.

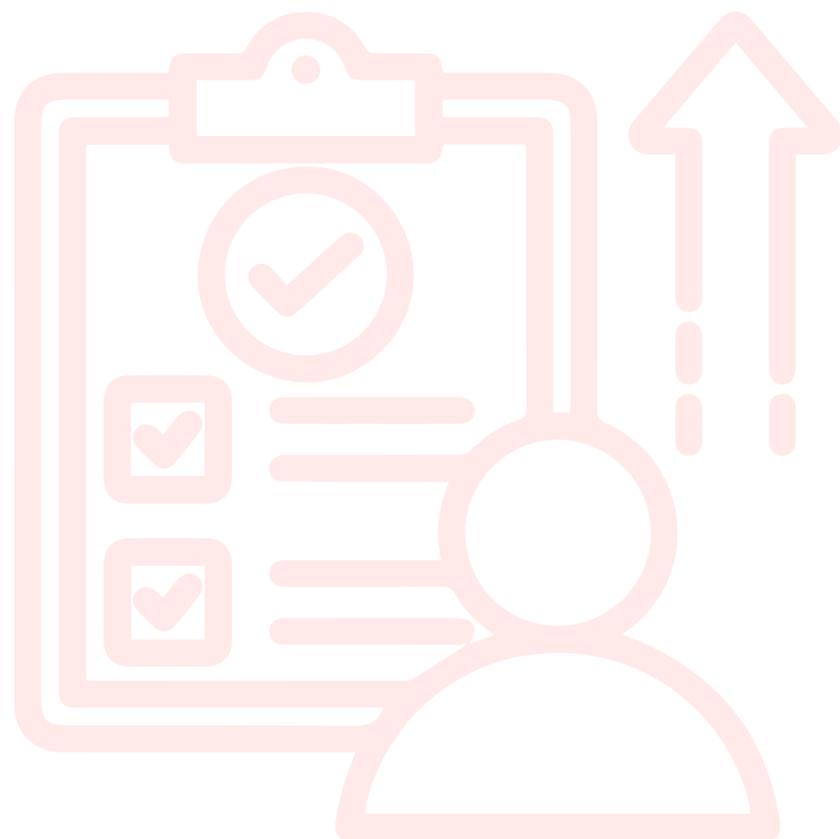


Tabla 29

Número de colaboradores que atravesaron procesos de evaluación de desempeño, según su cargo y género

CARGOS	2022			2023		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Ejecutivos	30	5	35	30	6	36
Gerentes	90	44	134	91	47	138
Resto personal con mando	313	251	564	322	245	567
Personal sin mando	1,623	1,205	2,828	1,588	1,171	2,759

Tabla 30

Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas, según cargo y género

CARGOS	2022		2023	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Ejecutivos	85.71 %	14.29 %	83.33 %	16.67 %
Gerentes	67.16 %	32.84 %	65.94 %	34.06 %
Resto personal con mando	55.50 %	44.50 %	56.79 %	43.21 %
Personal sin mando	57.39 %	42.61 %	57.56 %	42.44 %

4.5 Seguridad y Salud en el Trabajo

→ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

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

Nuestra prioridad es velar por la seguridad y el bienestar integral de todos nuestros colaboradores, clientes y proveedores. Seguimos rigurosamente los lineamientos establecidos en nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), Reglamento y Plan Anual correspondiente, que buscan implementar adecuadamente medidas preventivas. Además, hemos establecido procedimientos detallados para identificar riesgos, evaluarlos y aplicar medidas de control apropiadas, lo que nos ha incentivado a la creación de programas como la “Gestión de Contratas”.

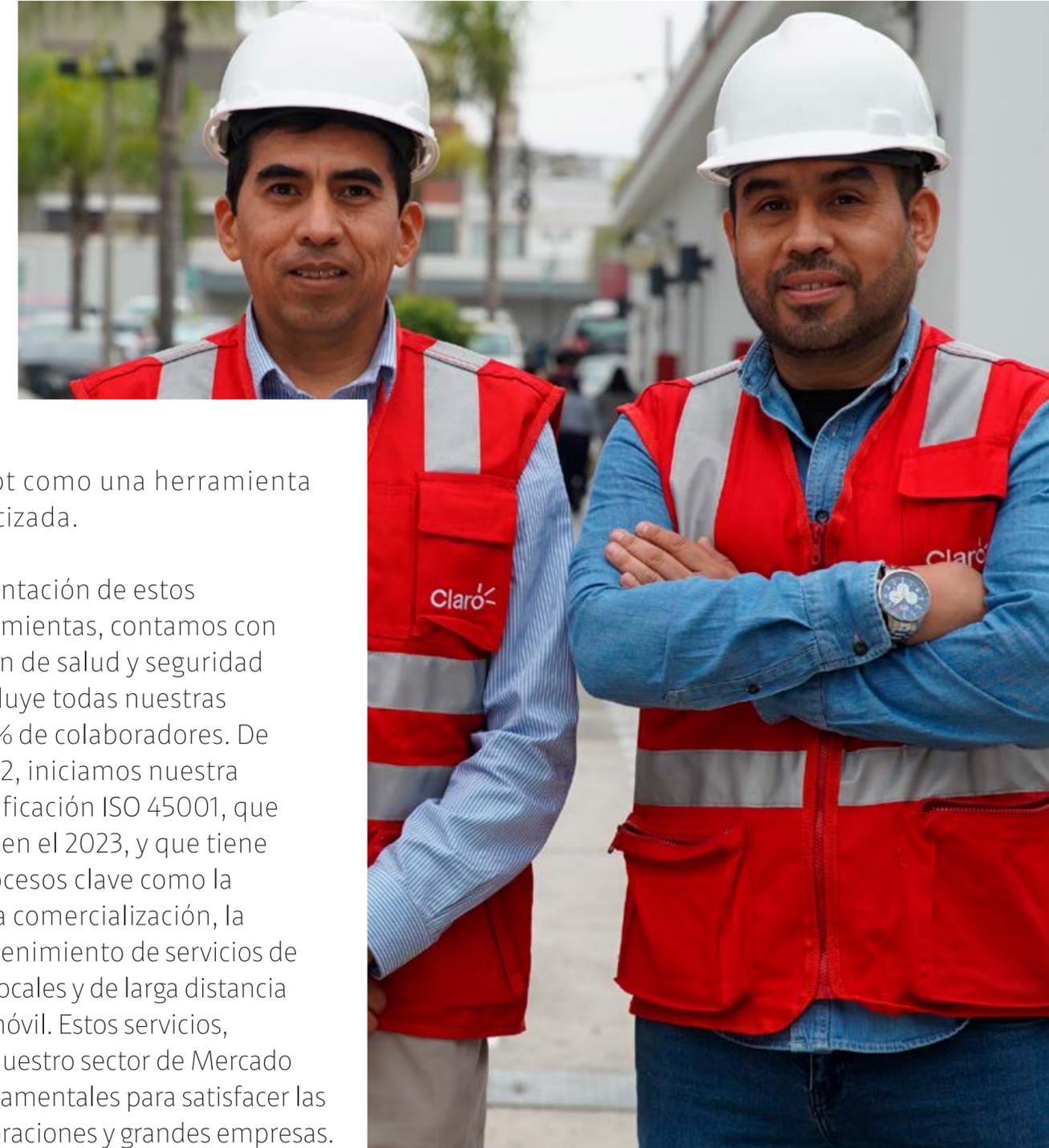
Con relación a la gestión de peligros y riesgos de seguridad en el trabajo, hemos logrado

establecer un sólido protocolo para salvaguardar el bienestar de nuestros colaboradores en caso de peligro inminente. Ante cualquier situación de riesgo que represente una amenaza significativa para la seguridad y la salud, es fundamental que el trabajador reportante se comunique de inmediato con su jefe directo.

Para asegurar la protección de nuestros colaboradores y prevenir posibles represalias, contamos con el respaldo del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Cartilla de Recomendaciones, los cuales enfatizan el derecho del trabajador a interrumpir sus actividades en caso de peligro inminente y la obligación de informar de manera inmediata a su superior. Mientras que, para facilitar la notificación de peligros y situaciones similares, hemos implementado

el chatbot Claritabot como una herramienta adicional y automatizada.

Gracias a la implementación de estos lineamientos y herramientas, contamos con un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo que incluye todas nuestras actividades y al 100 % de colaboradores. De hecho, en el año 2022, iniciamos nuestra travesía hacia la certificación ISO 45001, que con éxito obtuvimos en el 2023, y que tiene como alcance los procesos clave como la atención al cliente, la comercialización, la instalación y el mantenimiento de servicios de telecomunicaciones locales y de larga distancia en nuestra red fija y móvil. Estos servicios, proporcionados por nuestro sector de Mercado Corporativo, son fundamentales para satisfacer las necesidades de corporaciones y grandes empresas.





COMITÉ PARITARIO DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

(GRI 403-4)

Contamos con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, pieza fundamental de nuestro sistema de gestión pues salvaguarda el bienestar de nuestros colaboradores. Este comité es 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 salud y seguridad en Claro Perú. Sus miembros son elegidos cada 02 años y participan las 4 regiones del país. En estas reuniones se lleva 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 salud y seguridad 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 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. Estas iniciativas buscan concientizar sobre los riesgos asociados y promover prácticas seguras en el lugar de trabajo.

Tabla 31

Indicadores de accidentabilidad en colaboradores de Claro Perú

CRITERIOS	2022	2023
Índice de frecuencia de accidentes totales	0.38	0.25
Número de accidentes totales	4	2
Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	1	0
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	3	2
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	1.76	3.73
Número de lesiones por accidente laboral registrables	3	2
Número de horas trabajadas	7,936,112	8,033,488

En el último trimestre del 2023, se reportaron dos fatalidades de empleados de empresas prestadoras de servicios. Estos incidentes se encuentran bajo investigación hasta la fecha de publicación de este informe. Claro Perú ha colaborado plenamente con las autoridades desde el inicio de las investigaciones y ha implementado medidas preventivas para evitar la recurrencia de incidentes similares en el futuro.

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, monitoreos de riesgos y aplicamos medidas preventivas y correctivas, como inspecciones ergonómicas, apoyo psicológico y capacitaciones.

MEDIDAS SEGÚN TIPOS DE RIESGOS VINCULADOS A DOLENCIAS O ENFERMEDADES LABORALES

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 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 • Inseguridad sobre el empleo • Falta de reconocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Medición y presentación de indicadores obtenidos en monitoreos ocupacionales • Informe anual resumen de evaluaciones médicas ocupacionales • Informe anual a Dirección General de Salud 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones, talleres, webinars y charlas para la prevención de riesgos laborales • Campañas de salud preventivas • Programación de exámenes médicos ocupacionales 2024

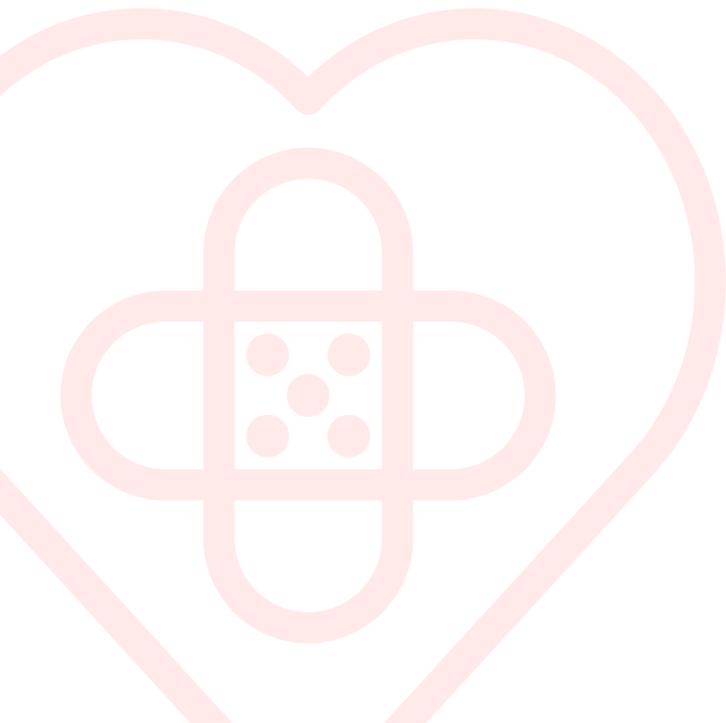




Tabla 32
Indicadores sobre enfermedades laborales en colaboradores de Claro Perú

CRITERIOS	2022	2023
Tasa de enfermedades ocupacionales	0	0
Tasa de absentismo	1.44 %	4.95 %
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 	

En el caso de contratistas, no se registraron enfermedades ocupacionales ni fatalidades generadas por alguna dolencia o enfermedad laboral durante el 2023.

PROGRAMAS DE SALUD Y BIENESTAR

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

Nuestro enfoque sobre la salud de nuestros colaboradores se basa en la comprensión de que la prevención y la sensibilización son fundamentales para reducir el impacto de las enfermedades y promover un estilo de vida saludable, pero sobre todo un entorno de bienestar físico y emocional. Para ello, sensibilizamos a los colaboradores y les brindamos constante información sobre los beneficios obligatorios y adicionales ofrecidos por Claro Perú.

En el 2023, hemos desarrollado diversos programas, actividades, campañas, talleres y eventos para brindar herramientas, espacios de sensibilización y los controles y monitoreos necesarios para prevenir el desarrollo de enfermedades crónicas o tratar las ya existentes.

NUESTRAS ACTIVIDADES

→ Talleres de salud presenciales (Lima) y virtuales (a nivel nacional)

Realizamos evaluaciones de salud a nuestros colaboradores, empezando por una etapa de triaje que comprendió mediciones de peso, presión arterial y saturación de oxígeno. Además, se realizaron análisis de laboratorio para evaluar parámetros como glucosa, colesterol y hemoglobina. Posteriormente, los resultados obtenidos fueron analizados conjuntamente con asesoramiento nutricional para ofrecer una visión integral de la salud de los participantes.

→ ASUME

Iniciativa dirigida a colaboradores y sus familias que fomenta el crecimiento holístico del individuo que promueve el bienestar emocional de los participantes al brindarles la oportunidad de compartir experiencias personales durante cada sesión, las cuales son conducidas por compañeros de trabajo (facilitadores) que voluntariamente dirigen cada tema, proporcionando a los participantes una plataforma para intercambiar vivencias sobre aspectos de la vida personal. Esto les permite superar desafíos o adoptar una mentalidad más positiva.



Programa de acompañamiento psicológico y acompañamiento nutricional (presencial y virtual)

A través de la atención psicológica, ofrecemos apoyo emocional y estrategias para gestionar el estrés, la ansiedad, depresión, entre otras condiciones de salud mental; mientras que mediante la asesoría nutricional educamos a nuestros colaboradores sobre hábitos alimenticios saludables. En el transcurso del 2023, participaron más de 600 colaboradores.



Programa Cúdate

Abordamos el tratamiento de enfermedades existentes y educamos sobre cómo prevenir su desarrollo o progresión. De esta manera, a través de capacitación, monitoreo regular y asesoramiento personalizado, brindamos a nuestros colaboradores las herramientas necesarias para adoptar hábitos de vida más saludables. En el 2023, logramos que 280 colaboradores con enfermedades crónicas se encuentren inscritos y reciban el asesoramiento de especialistas.

→ Talleres de promoción de salud y bienestar

Se desarrollaron tres talleres donde se contó con la participación de especialistas en gestión del tiempo, gestión de espacios, promoción de espacios de relajación y hábitos alimenticios.



Campañas de salud

Impulsamos la prevención de enfermedades mediante nuestras campañas de vacunación de dosis de refuerzo de Covid-19 e influenza en las que participaron, aproximadamente, 693 colaboradores. Además, desarrollamos campañas de despistaje de cáncer de próstata.



Viernestar

Retomamos los viernes de promoción de espacios con socios comerciales para brindar beneficios en la adquisición de productos alimenticios, de cuidado de la piel, deporte y otros beneficios especiales.



Caminaton 4k

Se promovió un espacio de deporte sano integrando a las familias de nuestros colaboradores.

DESEMPEÑO EN LA CULTURA DE SALUD Y SEGURIDAD 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, que busca sensibilizar e interiorizar una cultura preventiva. En el marco del programa, realizamos capacitaciones para que nuestros colaboradores cuenten con el conocimiento sobre los procedimientos de salud y seguridad en Claro Perú. Ello nos permite asegurar el cumplimiento legal e integrar a nuestros colaboradores en el sistema de gestión para asegurar un entorno laboral seguro. Impartimos las cuatro 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. Además, contamos con una Academia de Seguridad y Salud en el Trabajo para CACs⁴⁵, que nos permite reforzar los conocimientos en SST.

Asimismo, hemos implementado un sólido Plan de Respuesta en caso de emergencias, diseñado para prevenir y mitigar cualquier impacto en la salud y seguridad relacionado con nuestras operaciones. 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.

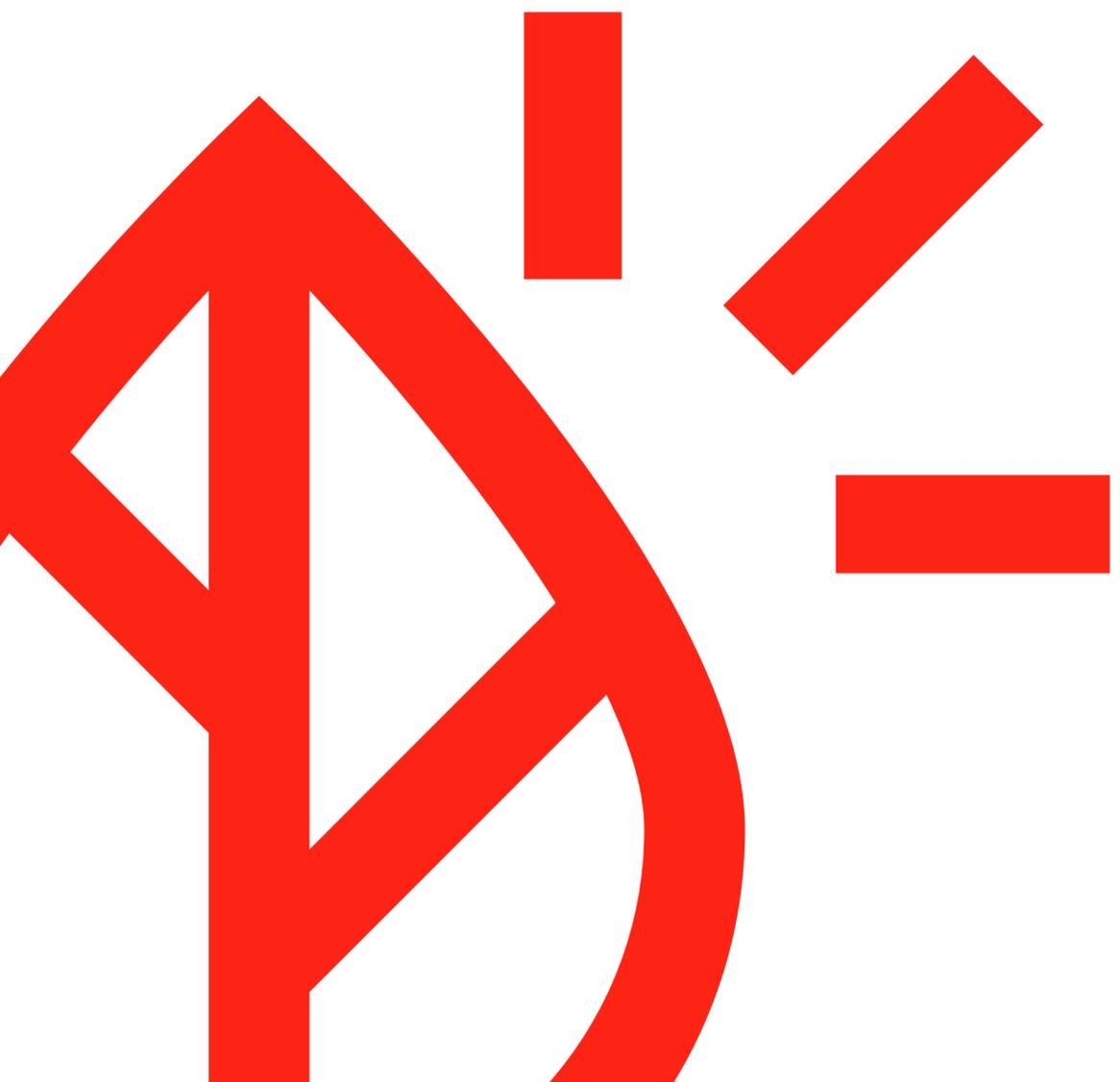
.....
⁴⁵ Centro de Atención al Cliente





5

Haciendo posible
un mejor
planeta





TEMAS MATERIALES EN ESTA SECCIÓN

Ecoeficiencia y circularidad

Enfoque de gestión 3-3

Este tema material se basa en nuestro compromiso por generar mejores oportunidades a través de la conectividad, la cual va de la mano de la innovación y la eco-eficiencia. Por ello, nuestra estrategia se centra en minimizar la huella ambiental y compensar las externalidades negativas para acercarnos a cero. Asimismo, contamos con una Política Ambiental que define los principios y directrices aplicadas a nuestras operaciones en términos ambientales. Estas estrategias y mecanismos son liderados por un Supervisor de Objetivos Ambientales que conforma nuestro Comité de Sustentabilidad.

En ese sentido, nuestros procesos y decisiones consideran cuidadosamente la preservación de los ecosistemas, la preparación para el cambio climático y la promoción de la economía circular. Estos aspectos se interrelacionan para guiar las acciones hacia una sustentabilidad integral.

→ ODS INVOLUCRADOS





NUESTROS HITOS Y RETOS

HITOS 2023

- Reemplazamos **13 equipos** electrógenos por paneles solares.
- **69 estaciones base** operando con paneles solares.
- **30% de la energía consumida en 2023** proviene de fuentes renovables.
- **Más de 300 toneladas de residuos reciclados.**
- **100 % de cumplimiento de la meta de acopio de RAEE**, según nuestro Plan de Manejo de RAEE.

RETOS 2024

- Registrar nuestra **huella de carbono 2023** en la plataforma del Ministerio del Ambiente.
- **Certificar nuestra huella de carbono** mediante la obtención de dos estrellas de la Huella de Carbono Perú.



5.1

Energías limpias

(GRI 302-1) (GRI 2-4)⁴⁶

→ **La naturaleza de nuestro negocio requiere un consumo significativo de energía para brindar servicios de telecomunicaciones a nivel nacional y continuar ampliando nuestra cobertura.** Por ello, buscamos optimizar nuestros consumos, pero sobre todo, optar por fuentes renovables que nos permitan reducir nuestros impactos.

Por tanto, hemos desarrollado convenios comerciales para acelerar nuestra transición energética con la empresa de suministro eléctrico local⁴⁷, con quien tenemos un convenio vigente desde mayo 2022 a abril 2025 para abastecer nuestras operaciones con energía renovable. Asimismo, como parte de nuestro compromiso ambiental por renovar nuestros equipos de telecomunicaciones optamos por aquellos que ofrecen mayor eficiencia y menor consumo energético, e implementamos tecnología innovadora, lo que nos permitió equipar 69 de nuestras estaciones bases con paneles solares.

+30%
de la energía consumida en el 2023 proviene de fuentes renovables.

Es importante mencionar que en Claro, tenemos un desarrollo permanente de nuestras tecnologías y como consecuencia, aumento del tráfico de nuestros clientes. Por ello, el consumo de energía crece naturalmente año a año, debiendo redoblar esfuerzos para mitigar permanentemente las emisiones de CO₂eq.

En línea a ello, en el 2023, logramos reemplazar 13 grupos electrógenos que proveían de energía a nuestras estaciones base por paneles solares, lo que nos permitió dejar de usar combustibles convencionales, optando así por líneas eléctricas con consumo de energías más limpias.

Desde el año 2019 que venimos desarrollando este tipo de iniciativas, hemos reemplazado 39 equipos electrógenos.

Además, promovimos la innovación tecnológica a través del apagado automático de ciertas funcionalidades en nuestras estaciones base

que permitió reducir su consumo de energía. Esta innovación genera optimizaciones en el consumo de energía convirtiendo nuestras torres de telecomunicación 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.

Tabla 33
Consumo de energía según fuente

TIPO DE ENERGÍA	2021	2022	2023
Energía no renovable	180,616,027.22 kW-hr	176,113,600.76 kW-hr	172,306,871.35 kW-hr
Energía renovable	33,465,723.36 kW-hr	55,622,760.90 kW-hr	82,741,285.95 kW-hr
Total	214,081,750.59 kW-hr	231,736,361.66 kW-hr	255,048,157.30 kW-hr

⁴⁶ En la tabla de consumo de energía actualizamos nuestra información respecto a lo reportado años anteriores debido a un ajuste en el cálculo del consumo de energía proveniente de fuentes renovables y no renovables para obtener data más precisa a nuestra operación.
⁴⁷ Luz del Sur.

5.2 Reducción de emisiones

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

➔ **Uno de los principales objetivos ambientales que perseguimos es la reducción de emisiones y de nuestra huella de carbono.** Para ello, a nivel corporativo se ha planteado una hoja de ruta, tomando como línea base el 2019 cuyo objetivo es lograr cero emisiones netas para el 2050. Asimismo, se contemplan metas de reducción al 2030 de nuestro alcance 1 y 2 (-52 %) y del alcance 3 (-14 %).

En línea con dicho compromiso, hemos orientado nuestras acciones a disminuir las emisiones y mejorar la eficiencia en todas nuestras actividades. Desde el Corporativo y a nivel local, hemos realizado inversiones considerables en proyectos de modernización tecnológica y en iniciativas relacionadas con energías renovables,

centrándonos especialmente en energía solar e hidráulica. Asimismo, a través del Comité de Sustentabilidad, evaluamos y analizamos cada una de estas iniciativas en base a nuestros indicadores de reducción de emisiones con la finalidad de que contribuyan a alcanzar las metas planteadas y de generar estimaciones de reducción.

Además, a nivel corporativo se viene explorando la posibilidad de implementar programas de compensación de carbono para reducir aún más nuestra huella de emisiones de GEI.

Tabla 34
Cálculo de emisiones según su alcance

TIPO DE ENERGÍA	2021	2022	2023
Alcance 1	5,761.22 TN CO ₂ eq	11,055.00 TN CO ₂ eq	10,071.75 TN CO ₂ eq
Alcance 2	33,009.25 TN CO ₂ eq	28,239.67 TN CO ₂ eq	29,177.24 TN CO ₂ eq
Alcance 3	115,987.94 TN CO ₂ eq	124,935.55 TN CO ₂ eq	97,523.22 TN CO ₂ eq
Total	154,758.41 TN CO₂eq	164,230.22 TN CO₂eq	136,772.21 TN CO₂eq



REEMPLAZO DE BATERÍAS DE PLOMO POR BATERÍAS DE LITIO

Estamos actualizando constantemente los equipos en nuestras estaciones bases, buscando alternativas de renovación tecnológica y eficiencia energética. Además, añadimos nuevas funcionalidades operativas y contribuimos a reducir las emisiones de CO₂.

Desde 2019, hemos reemplazado las baterías de plomo por baterías de litio debido a sus múltiples ventajas:

- 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.
- Gestión remota con indicadores preventivos, reduciendo fallos.

- Vida útil 2-3 veces mayor que las baterías de plomo ácido.

Del 2019 al 2023, la cantidad de baterías de litio que hemos instalado en los diversos proyectos en nuestra operación alcanza aproximadamente las 9,000 baterías de litio.



5.3

Gestión de residuos

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



En nuestras actividades, desde la instalación y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones hasta el funcionamiento de nuestras oficinas y centros de atención al cliente, se generan residuos como desechos electrónicos, papel, plástico y otros materiales.

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

REACONDICIONAMIENTO DE EQUIPOS

Desde 2018, nuestra iniciativa ha contribuido al cuidado del medio ambiente mediante la minimización de residuos al renovar nuestros equipos (teléfonos fijos, routers y/o módems). Hasta la fecha, hemos mejorado la tasa de recuperación de equipos, evitando su reciclaje. Solo en el período reportado, más de 193 mil equipos fueron reacondicionados, evitando que 94.6 toneladas se convirtieran en residuos electrónicos, lo que representa el 43% de los procesos de baja.

Gráfico 8
Flujo actual del recupero y acondicionamiento de equipos en Claro





Desde el año 2010, fomentamos la gestión adecuada de los RAEE generados anualmente a nivel nacional. En este sentido, llevamos a cabo campañas ambientales en colaboración con municipalidades locales y mantenemos una red de más de 120 puntos de acopio distribuidos a lo largo del país. Trabajamos estrechamente con nuestros clientes corporativos y aliados estratégicos para la recolección eficiente de los RAEE. Todos los residuos acopiados durante el año fueron transportados a la planta de valorización de Comimtel, nuestro socio operativo.

Estas acciones se rigen bajo nuestro Plan de Manejo de RAEE donde establecemos metas anuales de acopio las cuales se incrementan según el año fiscal a reportar y toman como línea base el 2019. Cabe mencionar que en noviembre del 2019 se aprobó el Régimen Especial de Gestión y Manejo de RAEE, lo que exhortó a los actores involucrados en la gestión de RAEE a actualizar su plan de manejo con el propósito de considerar las nuevas metas propuestas por el Ministerio del Ambiente. Por lo que, realizamos un nuevo cálculo de la línea base y establecimos metas.

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, tenemos una meta anual de RAEE expresada en toneladas que fue aprobada por el Ministerio del Ambiente.

Distintivo Recicla 2023: Reconocimos el esfuerzo de 84 organizaciones que gestionaron sus RAEE a través de nuestras diversas estrategias de acopio. Triplicamos el número de participantes en comparación con la edición anterior.

Tabla 35
Meta anual de manejo de RAEE

AÑO	LÍNEA BASE (TN)	META (%)
2018	2,590.25	4 % de la línea base estipulada para el periodo 2018.
2019		7 % de la línea base estipulada para el periodo 2019.
2020	1,716.78	16 % de la línea base estipulada para el periodo 2020.
2021		19 % de la línea base estipulada para el periodo 2021.
2022		22 % de la línea base estipulada para el periodo 2022.
2023		25 % de la línea base estipulada para el periodo 2023.
2024		28 % de la línea base estipulada para el periodo 2024.

También nos aseguramos de administrar los residuos generados en nuestras operaciones, así como en nuestros Centros de Atención al Cliente y oficinas administrativas, con el fin de reducir al mínimo su impacto ambiental y garantizar una disposición final adecuada.

En esa línea, se remodeló la estación de reciclaje y se instalaron nuevos contenedores para el reciclaje de plástico en cada piso de la sede corporativa. Esto permitió ampliar la capacidad de recolección y promover formas adecuadas de segregar y reciclar residuos como papel, plástico y vidrio.

Se utilizaron:

20 mil envases de Tetrapak para la elaboración de la estación de reciclaje.

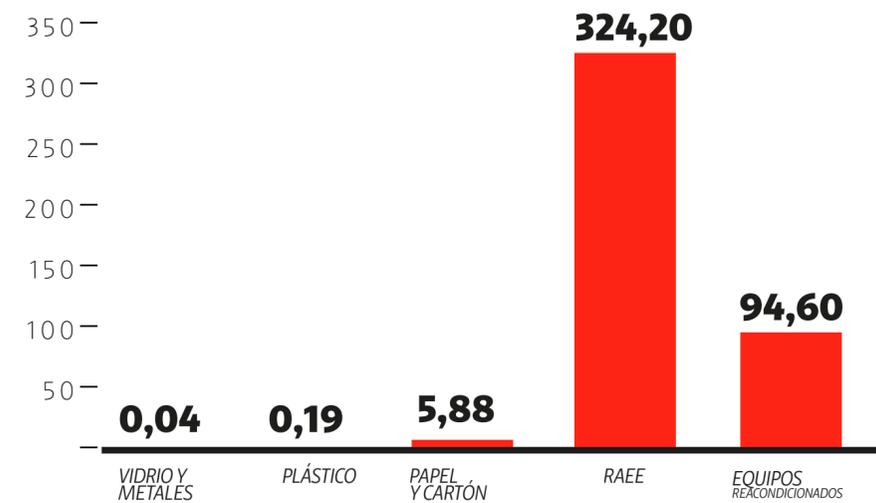
60 mil envases de Tetrapak para la elaboración de los contenedores de acopio de plástico.

Estos esfuerzos nos permitieron reciclar más de 424 toneladas de residuos incluyendo papel, cartón, plásticos, vidrio, metales y RAEE en el 2023 (80.2 % del total de nuestros residuos).

Tabla 36
Cantidad de residuos generados

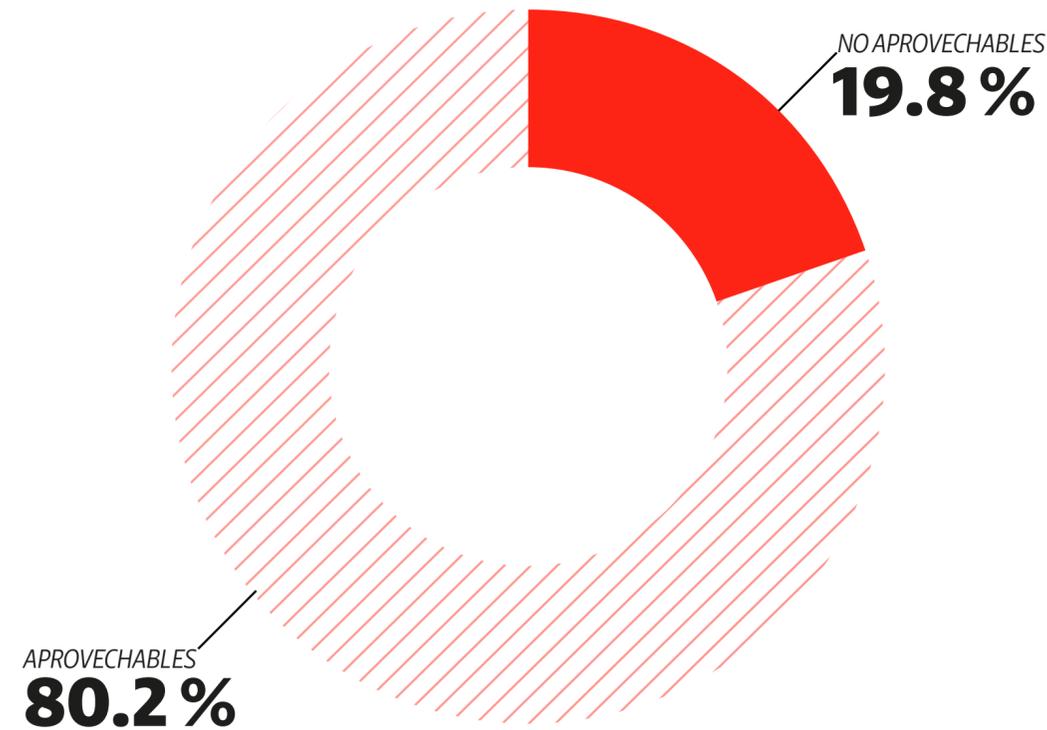
TIPO DE RESIDUO	2021	2022	2023
Aprovechables (TN)	242.10	341.52	424.91
No aprovechables* (TN)	145.57	106.20	104.99

Gráfico 9
Desglose de residuos aprovechables generados en el 2023



*Cabe mencionar que los residuos no aprovechables fueron netamente RAEE que no se pudieron tratar.

Gráfico 10
Porcentaje de residuos según su disposición en el 2023



(GRI 306-5)

Reconocemos también la importancia de una correcta disposición final de los residuos que no podemos aprovechar por sus características o composición. Por ello, implementamos prácticas responsables para su disposición adecuada y segura, en cumplimiento de las regulaciones ambientales. En ese sentido, trabajamos con empresas operadoras de residuos sólidos autorizadas que se encargan del tratamiento de nuestros residuos no aprovechables.

Tabla 37
Cantidad total de residuos dispuestos (TN)

2021	2022	2023
145.57 TN	106.20 TN	104.99 TN



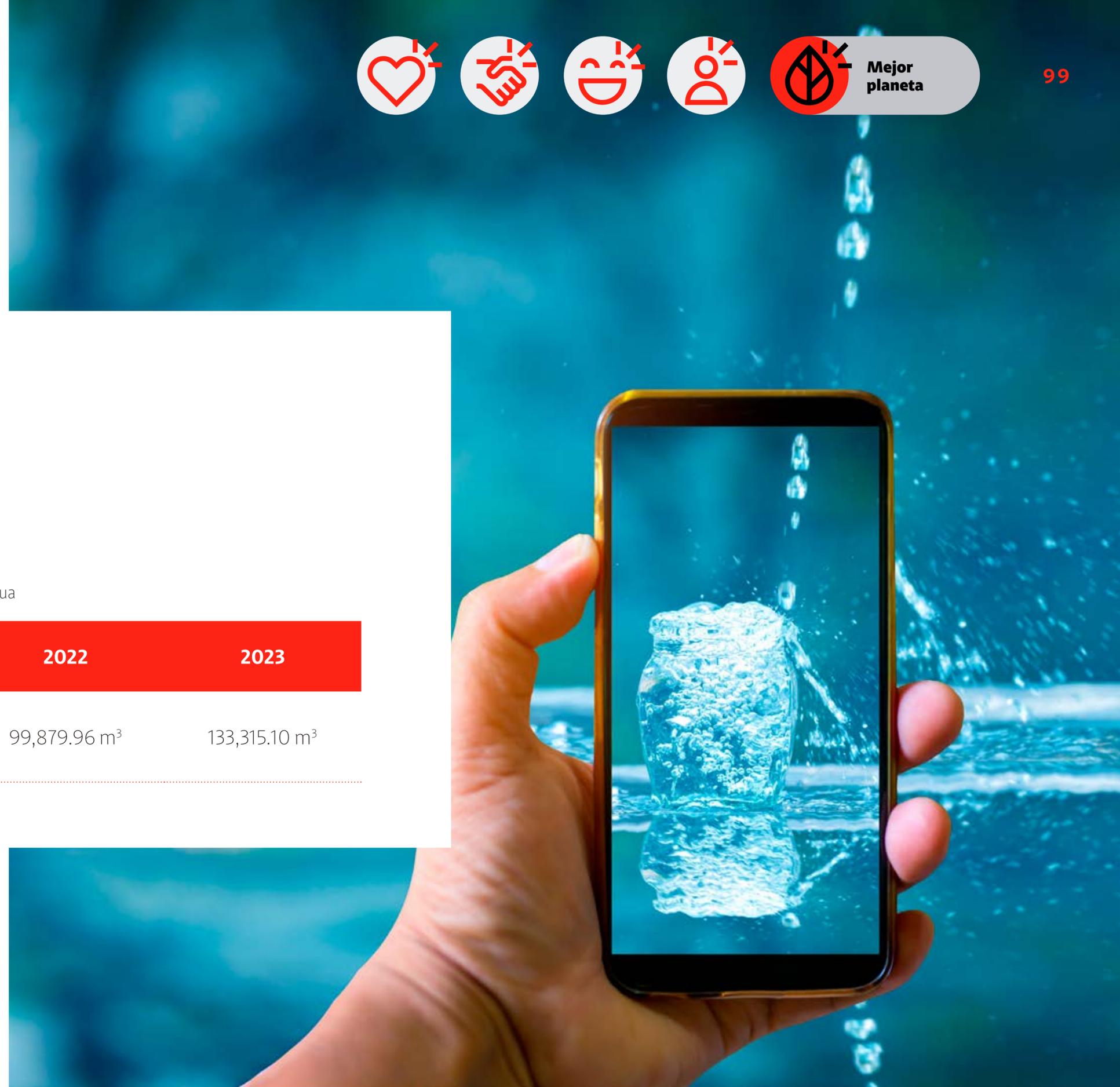
5.4 Consumo de agua

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

→ El uso principal del agua en nuestras instalaciones se relaciona con actividades domésticas, como el funcionamiento de los servicios sanitarios y los desagües de nuestros edificios corporativos; sin embargo, nuestras actividades empresariales no son intensivas en el uso de dicho recurso. De todos modos, reconocemos la importancia del cuidado de dicho recurso por lo que medimos y controlamos mensualmente nuestro consumo.

Tabla 38
Registro anual de consumo de agua

2021	2022	2023
82,567.69 m ³	99,879.96 m ³	133,315.10 m ³





Anexos



1 Políticas locales y corporativas sobre la brecha salarial

→ POLÍTICA DE COMPENSACIONES

En los “Principios Generales” (pág. 5), se consideran los siguientes principios para la gestión de compensaciones:

1. Equidad Interna: en Claro no existe discriminación de ningún tipo entre los colaboradores por razones de sexo, edad, religión, raza, orientación sexual, ideología o similares.
2. Meritocracia: esta política tiene como objetivo reconocer el esfuerzo, compromiso y buen desempeño de los colaboradores.
3. Criterios objetivos: esta política está diseñada para valorar distintos criterios objetivos, tales

como el valor del puesto dentro de la empresa, desempeño, formación, conocimientos, responsabilidades, antigüedad, experiencia, entre otros.

POLÍTICA DE ATRACCIÓN Y SELECCIÓN DEL TALENTO

En la sección “Generalidades” (pág. 3), la política establece la igualdad de oportunidades en nuestros procesos de atracción y selección de talento, como también en el desarrollo de una línea de carrera:

1. Claro garantiza la igualdad de oportunidades evitando cualquier tipo de discriminación o preferencia de género, raza, edad, ideología,

institución educativa, religión, maternidad/ paternidad y/o condiciones físicas.

2. Claro valora el talento y potencial de los candidatos por encima de cualquier requisito técnico. Los requisitos definidos en nuestras publicaciones son los mínimos indispensables para desarrollar las funciones del puesto.

POLÍTICA DE IGUALDAD Y RESPETO

En “Lineamientos Generales” (pág. 6), la política establece los términos y condiciones para garantizar un ambiente de igualdad y libre de acoso:

1. Igualdad de oportunidades para todos los empleados y terceros.
2. Trato digno a todos los empleados y terceros.
3. No discriminación por origen étnico, nacionalidad, color de piel, sexo, género, cultura, edad, discapacidades físicas o sensoriales, neurodivergencia, condición social o económica, condición de salud, apariencia física, embarazo, orientación sexual, identidad de género, filiación política, lengua, estado civil, situación familiar, religión o por cualquier otro motivo.
4. Prevención de actos de discriminación y acoso u hostigamiento sexual.



2

Tablas sobre la brecha salarial

Tabla 39 Descripción de las familias de posiciones en Claro Perú

FAMILIA	DESCRIPCIÓN
Atención	Puestos que brindan servicio e interactúan directamente con los clientes externos.
Gestión	Puestos que brindan soporte administrativo a los distintos procesos y coordinan con las demás áreas.
Técnica	Puestos especializados con conocimiento en tecnología, ingeniería y matemáticas.
Ventas	Puestos que impactan directamente en las ventas y en los ingresos de la empresa.

Tabla 40 Detalle de la categoría Jefatura por familia de posiciones y proporción de género

CATEGORÍA JEFATURA	BRECHA SALARIAL	PROPORCIÓN (CANTIDAD DE COLABORADORES)		DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL
		H	M	
Familia Atención	1.06	32 %	68 %	22 %
Familia Ventas	1.00	68 %	33 %	11 %
Familia Gestión	1.10	49 %	51 %	36 %
Familia Técnica	1.06	85 %	15 %	31 %
Total	1.17	58 %	42 %	100 %



Tabla 41

Detalle de la categoría Profesional por familia de posiciones y proporción de género

CATEGORÍA PROFESIONAL	BRECHA SALARIAL	PROPORCIÓN (CANTIDAD DE COLABORADORES)		DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL
		H	M	
Familia Atención	0.98	38 %	62 %	28 %
Familia Ventas	0.78	70 %	30 %	12 %
Familia Gestión	0.98	47 %	53 %	31 %
Familia Técnica	1.05	85 %	15 %	29 %
Total	1.11	58 %	42 %	100 %

Tabla 42

Distribución de edad de los colaboradores de Claro Perú por género

RANGO	2021		2022		2023	
	H	M	H	M	H	M
Menor de 30 años	58 %	42 %	57 %	43 %	58 %	42 %
De 30 a 50 años	56 %	44 %	57 %	43 %	56 %	44 %
Más de 50 años	75 %	25 %	73 %	27 %	74 %	26 %
Total	58 %	42 %	58 %	42 %	58 %	42 %



Tabla 43

Distribución de edad de los colaboradores de Claro Perú dentro del género

RANGO	2021		2022		2023	
	H	M	H	M	H	M
Menor de 30 años	19 %	19 %	16 %	17 %	13 %	13 %
De 30 a 50 años	72 %	77 %	74 %	78 %	75 %	81 %
Más de 50 años	8 %	4 %	10 %	5 %	12 %	6 %
Total	100 %					

Tabla 44

Distribución de antigüedad de los colaboradores de Claro Perú por género

RANGO	2021		2022		2023	
	H	M	H	M	H	M
Menor o igual a 1 año	66 %	34 %	62 %	38 %	61 %	39 %
1 a 3 años	64 %	36 %	66 %	34 %	66 %	34 %
3 a 5 años	55 %	45 %	61 %	39 %	64 %	36 %
5 a 10 años	58 %	42 %	57 %	43 %	57 %	43 %
Mayor a 10 años	56 %	44 %	56 %	44 %	57 %	43 %
Total	58 %	42 %	58 %	42 %	58 %	42 %



Tabla 45
Distribución de antigüedad de los colaboradores de Claro Perú dentro del género

RANGO	2021		2022		2023	
	H	M	H	M	H	M
Menor o igual a 1 año	3 %	2 %	7 %	6 %	4 %	3 %
1 a 3 años	15 %	12 %	7 %	5 %	9 %	7 %
3 a 5 años	12 %	13 %	12 %	11 %	12 %	9 %
5 a 10 años	27 %	28 %	27 %	28 %	23 %	25 %
Mayor a 10 años	43 %	45 %	46 %	50 %	52 %	56 %
Total	100 %					





3

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 2023 y el 31 de diciembre de 2023
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	13	
	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	11	
	2-3	Periodo de notificación, frecuencia y punto de contacto	11	
	2-4	Reexpresiones de información	41, 65 y 92	
	2-5	Verificación externa	11	
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	13	
	2-7	Empleados	71	
	2-8	Trabajadores que no son empleados	73	

ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS	PACTO MUNDIAL
GRI 2: Contenidos generales	2-9	Estructura y composición de la gobernanza	33	1, 6, 7, 10
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	33	
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	33	
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	33	1, 7, 10
	2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	33	1, 7, 10
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	33	1, 7
	2-15	Conflicto de intereses	38	
	2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	40	



ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS	PACTO MUNDIAL
GRI 2: Contenidos generales	2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	34	
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	34	
	2-19	Políticas de remuneración	34	1, 7, 10
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	34	
	2-21	Ratio de compensación total anual	34	
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	2	1, 7
	2-23	Compromisos de política	23	1, 7, 10
	2-24	Incorporación de compromisos políticos	22	

ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS	PACTO MUNDIAL
GRI 2: Contenidos generales	2-25	Procesos para remediar impactos negativos	40	
	2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	40	1,3,7,10
	2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos	41	
	2-28	Asociaciones de miembros	21	
	2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas	25	
	2-30	Acuerdos colectivos de negociación	73	2, 4, 6
Temas materiales				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	26	
	3-2	Lista de temas materiales	27	



ESTÁNDAR		CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS	PACTO MUNDIAL
Expansión de la red					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	43		
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	48-50	ODS 9	
Indicador propio	Claro-2	Número de centros poblados conectados	48	ODS 11	
Experiencia y satisfacción de los usuarios					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	43		
Indicador propio	Claro-3	Recomendación de clientes	60		
Indicador propio	Clientes-1	Suscriptores por tipo de sector	59		

ESTÁNDAR		CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS	PACTO MUNDIAL
Indicador propio	Clientes-2	Portabilidad			
Indicador propio	Claro-6	Canales tradicionales de atención	63	ODS 10	
Transformación digital					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	44		
Indicador propio	Claro-4	Proyectos de transformación digital ejecutados e implementados	55-56		
Indicador propio	Claro-5	Número de transacciones realizadas por canales de autoatención	61		
Cumplimiento regulatorio y prevención de sanciones					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	29		



ESTÁNDAR		CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS	PACTO MUNDIAL
Ciberseguridad					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	44		
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL- 230	Seguridad de los datos	58		
Protección de la privacidad					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	45		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	58		
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL-220	Protección de datos	58		

ESTÁNDAR		CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS	PACTO MUNDIAL
Lucha contra la corrupción					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	29		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	36-37	ODS 16	10
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	36-37	ODS 16	10
Desarrollo de la cadena de suministro					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	45		
GRI 204: Prácticas de Adquisiciones 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	65	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	66		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	65		



ESTÁNDAR		CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS	PACTO MUNDIAL
Ética en el negocio					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	30		
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL- 520	Comportamiento competitivo e Internet abierto	41	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	41		
GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	37		
Ecoeficiencia y circularidad					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	90		
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	92	ODS 7	7,8,9
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL- 130	Huella ambiental de las operaciones	93	ODS 7	

ESTÁNDAR		CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS	PACTO MUNDIAL
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	99	ODS 6	7,8,9
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	99	ODS 6	7,8,9
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-5	Consumo de agua	99	ODS 6	7,8,9
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	93	ODS 13	
GRI 305: Emisiones 2016	305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	93	ODS 13	
GRI 305: Emisiones 2016	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	93	ODS 13	
GRI 306: Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	95-98	ODS 12	7,8
GRI 306: Residuos 2020	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	95-98	ODS 12	7,8
GRI 306: Residuos 2020	306-3	Residuos generados	95-98	ODS 12	7,8



ESTÁNDAR		CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS	PACTO MUNDIAL
GRI 306: Residuos 2020	306-4	Residuos no destinados a eliminación	95-98	ODS 12	7,8
GRI 306: Residuos 2020	306-5	Residuos destinados a eliminación	98	ODS 12	7,8
SASB TC-TL 2018-10	TC-TL- 440	Gestión del final de la vida útil del producto	95-98		
Diversidad e inclusión					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	68	ODS 5 ODS 10	
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	76	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	77	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	69		
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de empleados	72		
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	78		
GRI 401: Empleo 2016	401-3	Licencia parental	78		
Salud y Seguridad de los colaboradores					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	68		
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional 2018	403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	83		



ESTÁNDAR		CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS	PACTO MUNDIAL
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional 2018	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	83		
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional 2018	403-3	Servicios de salud ocupacional	86-87		
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional 2018	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	84		
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional 2018	403-5	Formación de los trabajadores en seguridad y salud en el trabajo	88		
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional 2018	403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	86-87		
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional 2018	403-7	Prevención y mitigación de impactos en seguridad y salud ocupacional directamente vinculados por relaciones comerciales	88		

ESTÁNDAR		CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS	PACTO MUNDIAL
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional 2018	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	83		
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional 2018	403-9	Lesiones relacionadas con el trabajo	84-86		3,4,5,6
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional 2018	403-10	Problemas de salud relacionados con el trabajo	84-86		
Capacitación y desarrollo					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	69		
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	79-81		10
GRI 404: Formación y educación 2016	404-2	Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición	79-81		



ESTÁNDAR		CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS	PACTO MUNDIAL
GRI 404: Formación y educación 2016	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	82		
Derechos humanos					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	29		
Apoyo a la comunidad					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	45		
Indicador propio	Claro-1	Programas y proyectos para la comunidad	51-54		

