



Reporte de Sostenibilidad

20
20



Cambiamos de chip

PiensaClaro



Estás Aquí: Podrás navegar entre capítulos haciendo clic en la sección que quieras visitar.

ÍNDICE

01

INTRODUCCIÓN

- 1.1 Carta del Director General
- 1.2 Covid-19: Principales acciones desplegadas
- 1.3 Sobre nosotros
- 1.4 15 años
- 1.5 Adhesiones y distinciones
- 1.6 Principales cifras

02

SOMOS SOSTENIBLES

- 2.1 Enfoque de Sostenibilidad
- 2.2 Principios
- 2.3 Gestión Ambiental

03

SOMOS EFICIENTES

- 3.1 Desempeño Económico

04

SOMOS CERCANOS

- 4.1 Diálogo con Grupos de Interés
- 4.2 Gestión Humana

05

SOMOS CONFIABLES

- 5.1 Infraestructura
- 5.2 Gestión con aliados

06

SOMOS INNOVADORES

- 6.1 Transformación Digital
- 6.2 Clientes

07

SOBRE EL REPORTE

- 7.1 Principios para la elaboración del reporte
- 7.2 Proceso de materialidad
- 7.3 Contenidos GRI



Cambió el mundo y cambiamos de chip





01.1

Carta del Director General

102-14



El 2020 significó un año sin precedentes, vivimos una emergencia sanitaria global que nos hizo mirar al mundo con otros ojos y adaptarnos a un contexto de alta incertidumbre que poco a poco se transformó en la llamada “nueva normalidad”.

➔ No solo cambió la manera en que vivimos, nos reunimos, estudiamos y trabajamos, también cambió el cómo nos relacionamos unos con otros y la forma en que hoy valoramos la salud y la vida de quienes más queremos. Hemos sido testigos de estos cambios en nuestro equipo humano, nuestra familia, la familia Claro. Por eso, desde un inicio nuestro acompañamiento fue primordial, generamos espacios de información, soporte y bienestar para ellos y para sus familias. Continuamos ayudándolos a potenciar

sus habilidades y capacidades, especialmente las de liderazgo a distancia, de tal forma que sigamos viviendo el modo Claro aún desde el trabajo remoto. Destaco especialmente el compromiso de aquellos colaboradores que por la naturaleza de sus funciones siguieron asistiendo presencialmente a sus lugares de trabajo y que han sido pieza fundamental para asegurar la continuidad del servicio y seguir acercando a más personas los beneficios de las telecomunicaciones. A todos ellos, nuestra infinita gratitud.

Mejorar la vida de los peruanos y peruanas a través de las telecomunicaciones es nuestra razón de ser, por lo que nos mantenemos enfocados en garantizar la continuidad del servicio de banda ancha y conectividad, el internet se volvió una herramienta prioritaria e indispensable durante todo este tiempo. Continuamos desarrollando proyectos para ampliar nuestra cobertura y para asegurar que los ciudadanos de a pie puedan acceder a nuestros servicios sin poner en riesgo su salud.

Es así, como en estos últimos años hemos realizado esfuerzos importantes para desarrollar, expandir y fortalecer nuestros canales de auto atención, enfocándonos en crear valor para nuestros clientes y responder a sus necesidades. Este trabajo previo a la COVID-19, nos permitió tener un punto de partida importante, que nos facilitó adecuarnos sin grandes

dificultades a esta nueva realidad. Sin duda seguimos potenciando y complementando nuestro nuevo modelo de atención al cliente, nos volvimos aún más digitales porque queremos cuidarnos y cuidarlos a ustedes.

El 2020 coincidió con nuestro aniversario número 15, podemos decir que la coyuntura nos dio la oportunidad de reinventarnos, adaptarnos desde dentro hacia afuera para seguir dando lo mejor de nosotros y estar a la altura de las expectativas de nuestros colaboradores, clientes, proveedores, socios estratégicos y sociedad civil.

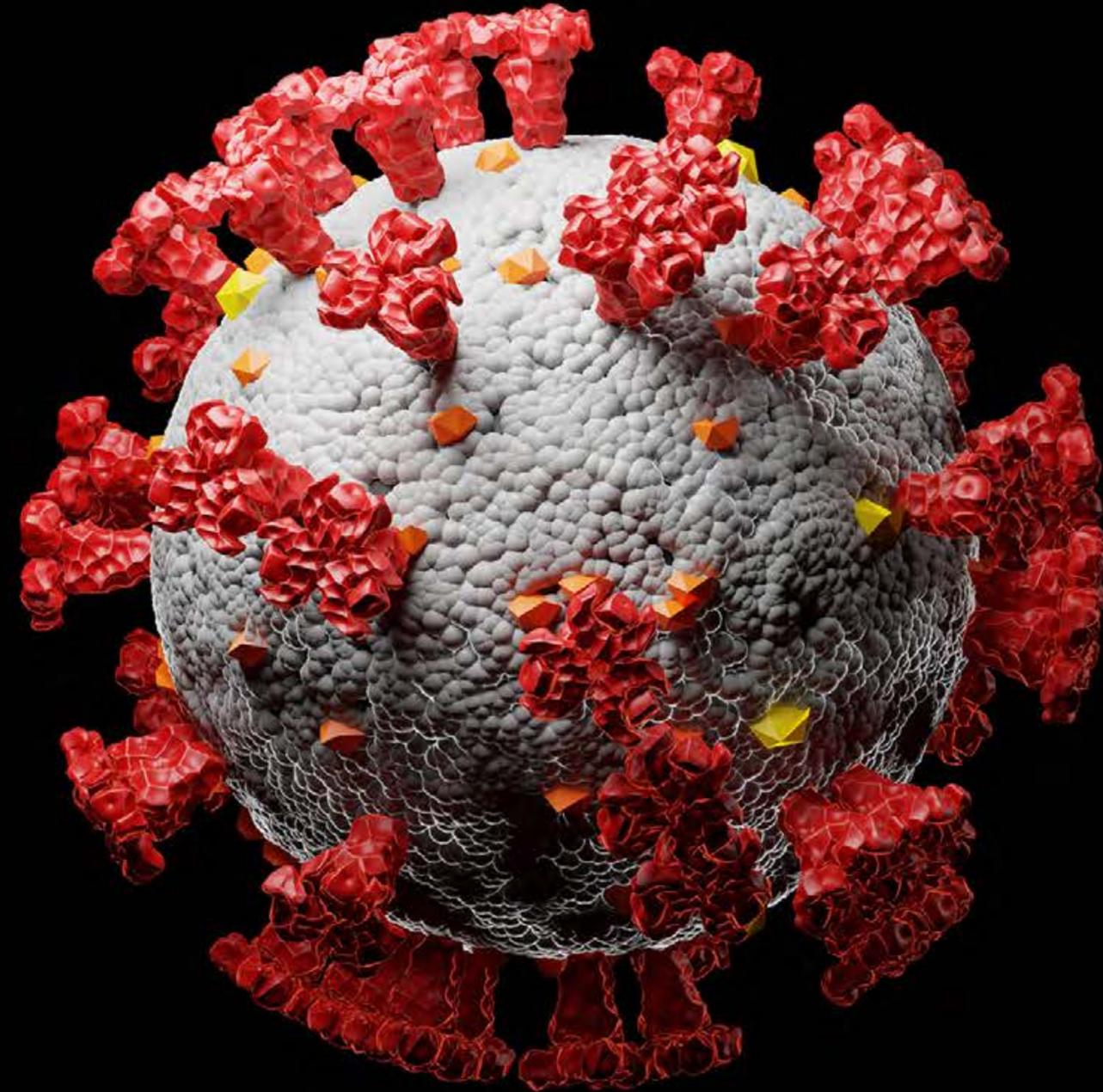
VEMOS HACIA EL FUTURO CON ESPERANZA Y APOSTAMOS POR UN PAÍS EN DONDE TODAS Y TODOS SEAMOS IGUALES, Y EN DONDE ESA IGUALDAD SE VEA REFLEJADA EN LA ACCESIBILIDAD A UN SERVICIO BÁSICO COMO SON LAS TELECOMUNICACIONES.



Humberto Chávez
Director General

01.2

COVID - 19: Principales acciones desplegadas



Emergencia sanitaria global



El 2020 nos dejó una emergencia sanitaria global que impactó notablemente en la vida de las personas, generando el colapso de un sistema de salud muy frágil, de las condiciones y recursos de infraestructura y humanos necesarios para atender la crisis.

Esto generó más de 1 millón de casos confirmados de COVID-19* y miles de fallecidos por este virus al finalizar el año, el Perú empezaba a ser golpeado fuertemente. Sin duda, dolorosas pérdidas que también vivimos en nuestro equipo. Esta crisis también tuvo profundas repercusiones para todos y todas, pero sobre todo afectó a los más vulnerables

en diversos aspectos como el trabajo, la educación, la forma de relacionamiento y la calidad de vida. Como empresa de telecomunicaciones nunca paramos y continuamos trabajando día y noche para seguir conectando al país, posibilitando el trabajo remoto, el estudio a distancia y, sobre todo, acercando a los peruanos y peruanas.

* Fuente: [La República](#) (medio: web)

Como organización, como personas y como colaboradores hemos tenido que adaptarnos a esta nueva realidad, desplegando esfuerzos en tres grandes ejes:



**Colaboradores
y socios comerciales**

Clientes

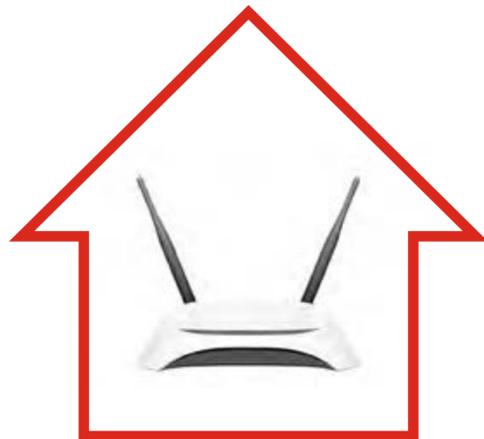
Comunidad



Colaboradores y socios comerciales

Alineados a las normativas dadas por el Estado y como parte de nuestra responsabilidad con colaboradores y socios comerciales, tomamos las medidas necesarias para proteger su salud utilizando herramientas de transformación digital.

Implementamos medidas para que la gran mayoría de los colaboradores pueda trabajar desde casa con el objetivo de mantener la continuidad de la operación.



Instalamos herramientas de conexión remota y les proporcionamos internet ilimitado.



Casi 400 colaboradores trasladaron sus sillas a sus casas.



SERVICIO DE MOVILIDAD

Implementamos un servicio de movilidad para trasladar de forma segura a aquellos colaboradores que, por el tipo de trabajo que realizan, no pueden hacerlo de forma remota. Así pues, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad se realizó el traslado casa-trabajo-casa para cada uno de ellos.

Acondicionamos las oficinas y Centros de Atención al Cliente (CACs) siguiendo los protocolos de bioseguridad estipulados por el Ministerio de Salud (MINSA)* y reforzamos la limpieza en todos los locales.



PLAN INTEGRAL DE COMPENSACIÓN PARA ASESORES

Diseñamos un plan integral de compensación para los asesores de los Centros de Atención al Cliente (CACs), el cual incluyó horas de trabajo remoto en el propio puesto de cada asesor, horas de capacitación virtual y goce de vacaciones, tres opciones que los asesores podían combinar acorde a sus necesidades.



Esto permitió reducir las horas a compensar y reforzar conocimientos necesarios para mejorar su desempeño.

* Control de temperatura al ingreso, puntos de desinfección, uso obligatorio de mascarillas, distanciamiento entre asesores y clientes, señaléticas anti COVID-19.

Fuente: Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA



Elaboramos y desplegamos el Plan para la vigilancia, prevención y control de la COVID-19 en donde se realizó:

La identificación, mapeo y seguimiento a todos los casos sospechosos, contactos directos y confirmados a nivel nacional.

Seguimiento a los colaboradores con vulnerabilidad que puedan presentar mayor riesgo frente a la COVID-19.

Aplicación de pruebas diagnósticas.





Entregamos más de 350 mil kits de equipos de protección personal (EPPs) a colaboradores de Claro y a contratistas.

+350,000



Realizamos seguimiento continuo para los casos sospechosos y positivos detectados de la COVID-19, incluyendo pruebas rápidas y moleculares al personal de campo y a aquellos que realizan labores de atención al público.



Comunicación continua sobre prevención, principales síntomas de la COVID-19.

Consultas Psicológicas Virtuales

De la mano con RIMAC, implementamos consultas psicológicas virtuales y un plan de monitoreo psicosocial a nivel nacional en donde se atendieron temas de estrés y ansiedad, principalmente.



Prevención de salud

Implementamos un protocolo de descarte básico y prevención de salud, además de un tópico virtual para atenciones de baja complejidad dirigido a todos nuestros colaboradores.



Cubrimos al 100% atención y medicinas.



Cientes

Trabajamos para mantener la continuidad y calidad del servicio, nos adaptamos tanto para la venta como para el soporte tomando todas las medidas necesarias para proteger la salud de nuestros clientes e ideamos nuevas soluciones acorde a las necesidades actuales.

Acorde a las disposiciones dadas por el ente regulador y con el fin de garantizar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones, suspendimos el corte por falta de pago y realizamos el fraccionamiento de deuda hasta en 12 cuotas sin intereses para aquellos usuarios que no pudieron cumplir con el pago de sus recibos durante la emergencia nacional y así mantenerse conectados.

**Fraccionamientos
hasta en 12 cuotas
sin intereses**

Ante el cierre de los Centros de Atención al Cliente (CACs) en el mes de marzo, el 100% de nuestras ventas pasaron a ser remotas. Tuvimos que acelerar procesos, implementar herramientas y plataformas que nos permitieron, en la medida de lo posible, resolver las inquietudes y solicitudes de los clientes.



A partir de junio, y gradualmente, se reabrieron las puertas de nuestros locales con todas las medidas de bioseguridad.





Transformamos la atención al cliente manteniéndola de manera presencial y ampliándola de forma digital, reforzando el e-commerce (comercio en línea).



Protocolo de delivery

Lo implementamos con el fin de proteger la salud de clientes y colaboradores al momento de realizar la entrega de los pedidos.

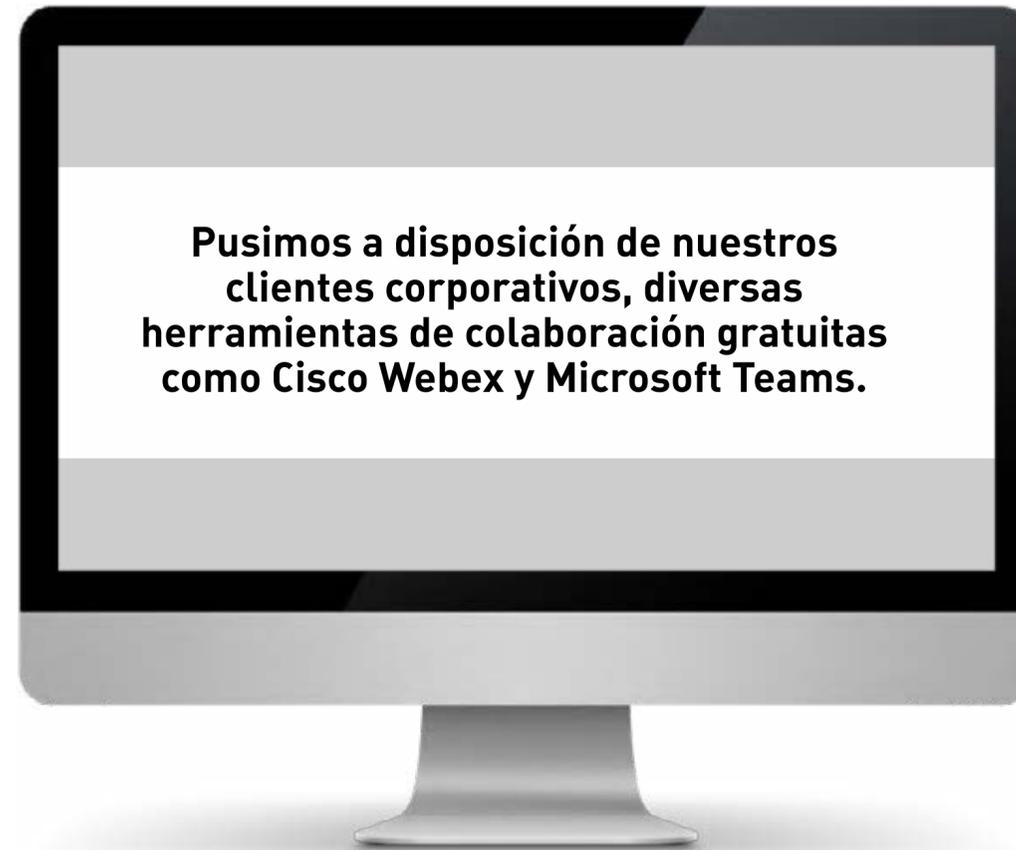
Activa tu Chip Perú y Claro Smart Home

Lanzamos nuevos aplicativos con el objetivo de brindar soluciones digitales para que los clientes puedan realizar transacciones desde sus casas, y así evitar aglomeraciones y contacto con terceros. En todo momento cuidamos la salud de nuestros clientes.



Ampliamos nuestro portafolio de productos y servicios, adaptándolos a las necesidades de nuestros clientes y a la nueva normalidad.

Lanzamos productos y servicios para la educación, emprendimientos digitales y trabajo remoto, dentro de los que se encuentran Planes Teletrabajo, así como Kit Tienda Virtual, una solución digital de Claro Negocios que permite crear una tienda virtual con sistemas de cobros y facturación electrónica, fácil y seguro.



Comunidad

Reafirmamos nuestro compromiso en la lucha contra la COVID-19 por lo que realizamos diferentes esfuerzos para contribuir con el bienestar de todos los peruanos y peruanas.



Donamos EPPs destinados al personal de la red asistencial del Seguro Social de Salud (EsSalud).

Mascarillas → **50,000**

Pares de guantes médicos → **5,000**

Lentes de protección → **500**

Unidades de ropa de protección → **170**



55,670

EPPs donados al sector salud



**Habilitamos el número
107 de Emergencias
EsSalud para consultas
específicas de asegurados
sobre la COVID-19.**

Entregamos bonos de datos adicionales para líneas móviles de algunas instituciones, así como celulares y chips con internet tanto al hospital Cayetano Heredia, como a la Asociación de las Bienaventuranzas para el proyecto espiritual y de apoyo psicológico.



Mensajes de texto entregados al Banco de la Nación para informar a los peruanos y peruanas respecto al recojo de los bonos otorgados por el Estado.



Mensajes de texto entregados a los voluntarios de Los Juegos Panamericanos Lima 2019 para que a través de ellos se impulse la orientación a poblaciones vulnerables respecto a la COVID-19.



Nos sumamos a la iniciativa de educación a distancia lanzada por el Ministerio de Educación (MINEDU), la plataforma aprendoencasa.pe, habilitando la navegación en esta web sin consumo de datos móviles para nuestros clientes.



Acceso gratuito y comunicación sobre el uso de la plataforma Aprende.org de la Fundación Carlos Slim.

Entregamos 300 canastas de víveres a la Asociación de las Bienaventuranzas.



La COVID-19 ha puesto a prueba nuestra capacidad de adaptación y fortaleza, lo que nos ha servido para reafirmar nuestro propósito y demostrar nuestra capacidad de respuesta y canalización de recursos. De esta manera brindamos soluciones adecuadas al contexto para nuestros colaboradores, socios comerciales y clientes, así como contribuir desde nuestro negocio a la sociedad.

Para hacerlo realidad, fue muy importante mantener un trabajo articulado con las autoridades de los diferentes organismos del Estado, así como con todas las direcciones de la organización a fin de canalizar adecuadamente los esfuerzos que logren tener impacto en el bienestar de nuestros grupos de interés.

Esta pandemia aún no termina, sin embargo, gracias a los aprendizajes que nos ha dejado este año nos sentimos más preparados para afrontar los grandes retos que nos depara el 2021 como país y como empresa.





01.3

Sobre nosotros

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



SOMOS PARTE DE AMÉRICA MÓVIL

Somos Claro Perú, subsidiaria de América Móvil, la empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones en Latinoamérica. El despliegue de nuestra plataforma de comunicaciones de clase mundial nos permite ofrecer a nuestros clientes un portafolio de servicios de valor agregado y soluciones de comunicación mejoradas en 25 países de América y Europa.

NUESTRO NEGOCIO

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



Móvil



Hogar



Negocios



Empresas



Video

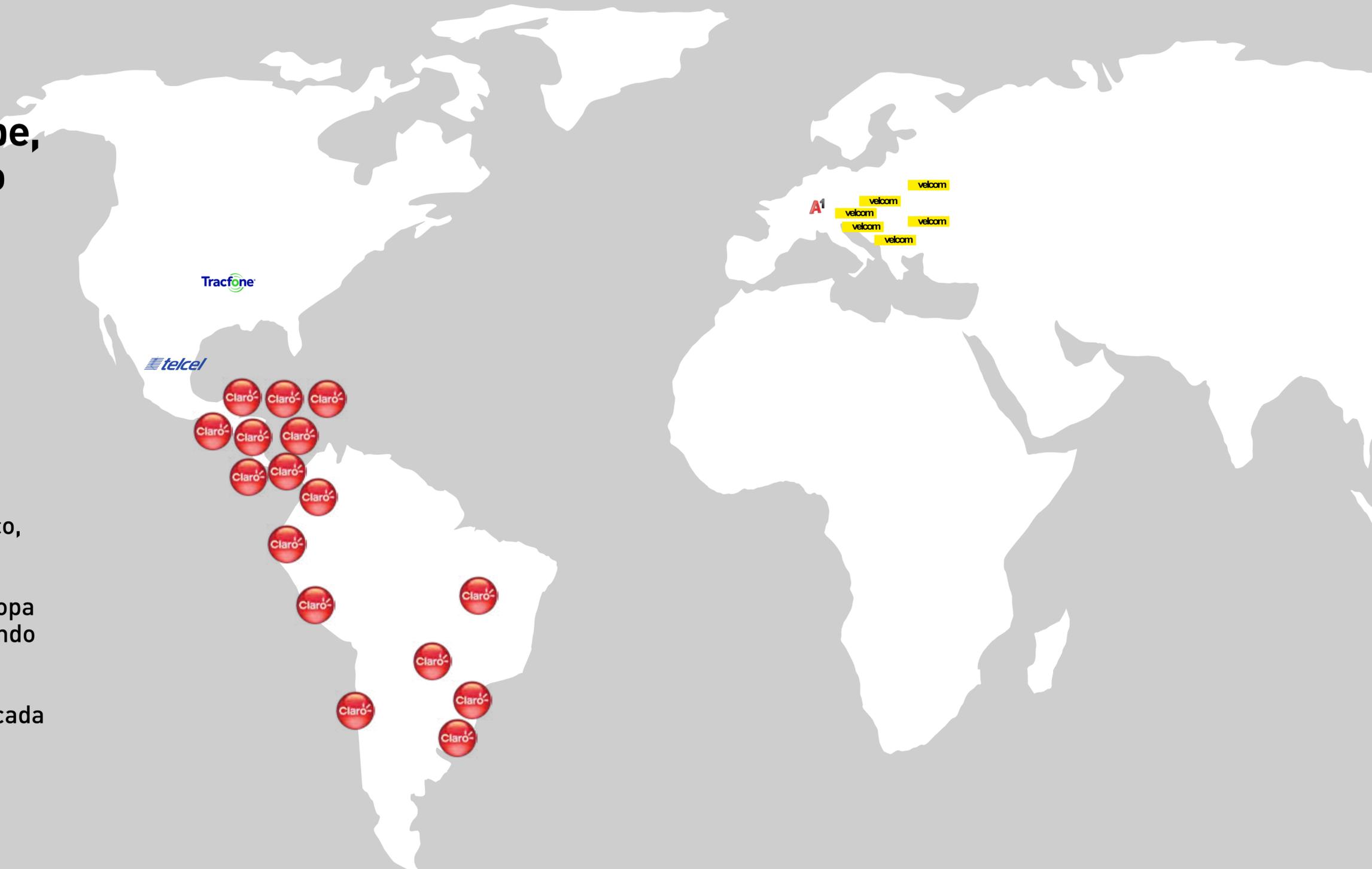


Música

Con presencia en 25 países de América, Europa y el Caribe, operando bajo la marca Claro en 16 países del continente:



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





PROPÓSITO

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

MISIÓN

Lograr que la población de cada uno de los países en donde operamos tenga acceso a productos y servicios de calidad con la más avanzada tecnología en telecomunicaciones, a precios accesibles, para acercar cada día más a las personas.

VISIÓN

Ser la empresa de telecomunicaciones de más rápido crecimiento y preservar nuestro liderazgo en la industria de las telecomunicaciones.

CULTURA

SOSTENIBILIDAD

EFICIENCIA

CERCANÍA

CONFIANZA

INNOVACIÓN



01.4

Cumplimos **15** Años

2006: Smartphones

Inicio de la era smartphones con el lanzamiento de Blackberry para todos. El Perú creció un 95% en telefonía celular durante el 2006*

Fuente: gob.pe (medio: web. Año: 2007)

2007: Lanzamiento de tarifa única nacional

Disminuyó los costos en prepago, unificó la tarifa y se eliminó la larga distancia nacional. En solo 18 meses duplicamos la accesibilidad de móviles, generando más comunicación y conectividad entre los peruanos*

Fuente: Claro (medio: web. Año: 2015)

2008: Internet de vanguardia

Internet móvil y fijo con más velocidad de la que existía en la época, gracias a red móvil 3G y a la tecnología HFC. Del 2008 al 2017, las cifras de acceso a internet para escuelas secundarias creció de 33% a 71%*

Fuente: ESCALE (medio: unidad estadística / web. Año: 2018)

2013: Claro Música y Claro Video

Lanzamiento de nuestras nuevas plataformas streaming. El consumo de música digital en el Perú incrementó en 149%*

Fuente: gestión.pe (medio: diario web. Año: 2014)

2020: Época de COVID-19

Seguimos trabajando para que más peruanos sigan conectados (teletrabajo, teleducación, productividad). Este mismo año se funda la Asociación de Emprendimientos Digitales y Perú registra el mayor crecimiento de ventas online de la región, 131%*

Fuente: revistaganamas.com.pe & peru-retail.com (medio: web. Año: 2020)



01.5

Adhesiones y Distinciones

102-13





Adhesión a Asociaciones

AFIN
Asociación para el Fomento de
la Infraestructura Nacional

COMEXPERÚ
Sociedad de Comercio Exterior
del Perú

ANDA
Asociación Nacional de
Anunciantes

ABE
Asociación de Buenos
Empleadores

AMCHAM
Cámara de Comercio
Americana del Perú

GSMA
Asociación GSMA

CONARP
Consejo Nacional de
Autorregulación Publicitaria

SNI
Sociedad Nacional de
Industrias

Distinciones y Reconocimientos

Liderando el cambio en la Adversidad

Reconocimiento concedido por la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) de la Cámara de Comercio Americana del Perú (AmCham Perú) a las empresas que adaptaron y potenciaron sus programas en miras de proteger y cuidar a sus colaboradores en medio de la emergencia sanitaria. Participamos en la categoría “Estrategias de Protección al capital humano” con la implementación de un programa integral de compensación para colaboradores en los Centros de Atención al Cliente (CACs).

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa

Instrumento de evaluación reputacional que sigue una metodología multistakeholder. En el 2020 nos ubicamos en la posición 31, ascendiendo 6 posiciones con respecto al 2019, mientras que a nivel sectorial nos ubicamos en la posición 2.

PiensaClaro

Distintivo Empresa Socialmente Responsable

Reconocimiento otorgado por Perú 2021 a empresas que han incorporado una cultura de desarrollo sostenible, tanto en procesos internos como en el relacionamiento con sus grupos de interés. Fuimos reconocidos por cuarto año consecutivo.

Mejores Empresas para Jóvenes Profesionales en el Perú

Reconocimiento entregado por FirstJob que determina los atributos de las empresas que son más valorados por los jóvenes en donde nos ubicamos en el puesto número 16.





01.6

Principales cifras





3,845
Colaboradores

572 Puestos de trabajo indirectos generados

Trabajamos de la mano con:

1,554
Proveedores

460
Distribuidores

76
Contratistas de red



Entregados al personal de Claro
y contratistas.

351,120 Kits EPPs

24,787.50 hrs. de capacitación

Realizadas a colaboradores
en cursos obligatorios de
salud y seguridad.



+6,800,000



Líneas móviles portadas desde el 2018



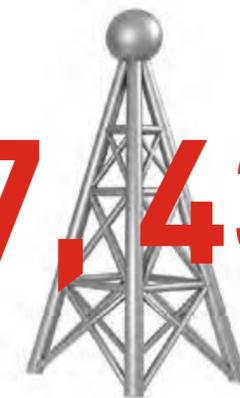
72

Proyectos de transformación digital ejecutados e implementados

95%

De las transacciones realizadas por canales de autoatención

17,437



Centros poblados conectados a nivel nacional con tecnología 2G, 3G, 4G y 4.5G

US\$

+ 918,800,000

En compras realizadas,
de las cuales el 78%
representa el volumen de
compras locales.



93

Proyectos de reducción de combustible desarrollados desde el 2016

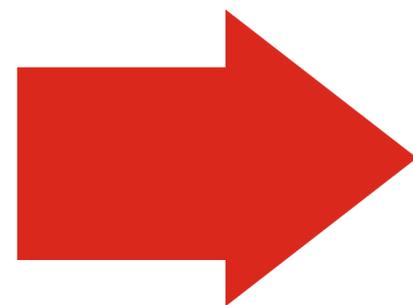
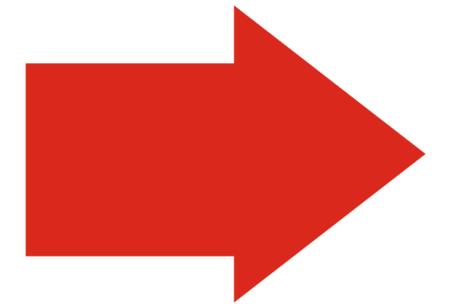
+1



Cientes corporativos trabajaron con nosotros en la gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) desde el 2010

CASI 100,000

Personas fueron sensibilizadas en segregación y reciclaje de RAEE desde el 2010



+950 Tn

De RAEE tratadas desde el 2010, de las cuales +27 Tn provienen del trabajo con clientes y sociedad.



Cambiamos de chip para **ser más sostenibles**



Actuamos  con ética, 
respetando a las personas y al
medio ambiente 



02.1

Enfoque de sostenibilidad





Estrategia de Sustentabilidad de América Móvil

102-12

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

DESARROLLO



Sumar al desarrollo de las personas y de las actividades económicas de las comunidades por medio de los productos y servicios que ofrecemos.

SEGURIDAD



Incrementar la seguridad de las personas y de las comunidades, de forma directa e indirecta, a través de los productos y servicios que ofrecemos, así como los proyectos en los que participamos.

PRINCIPIOS



Trabajar en valores y gestión ética con nuestros colaboradores, proveedores, distribuidores y socios comerciales.

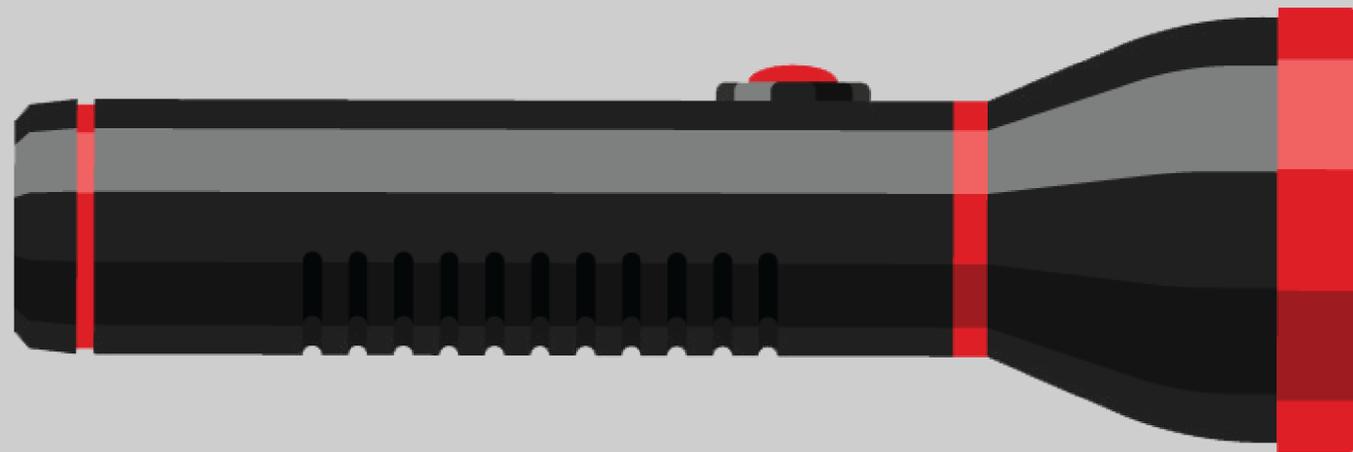
CALIDAD DE VIDA



Contribuir al bienestar de las personas, a que gocen de una mayor cantidad de tiempo y a que estén mejor conectados con sus seres queridos por medio de nuestros productos y servicios.



Principios que nos guían



**Pacto Global
de las Naciones
Unidas**



**Objetivos de Desarrollo
Sostenible**



Formación en sostenibilidad

Como parte de la transformación cultural de la organización en la que se incorpora a la sostenibilidad como uno de los principios que la rigen, incorporamos en las inducciones de nuevos colaboradores y practicantes una sección destinada a Sostenibilidad.

20

Inducciones
virtuales

136

Nuevos
colaboradores
y practicantes
participaron



Equidad y diversidad

Con la finalidad de impulsar la equidad y diversidad dentro de nuestra organización, durante el 2020 realizamos un diagnóstico para identificar las oportunidades de mejoras internas y contar con los insumos para desarrollar un plan de trabajo y ejecutarlo durante el 2021.

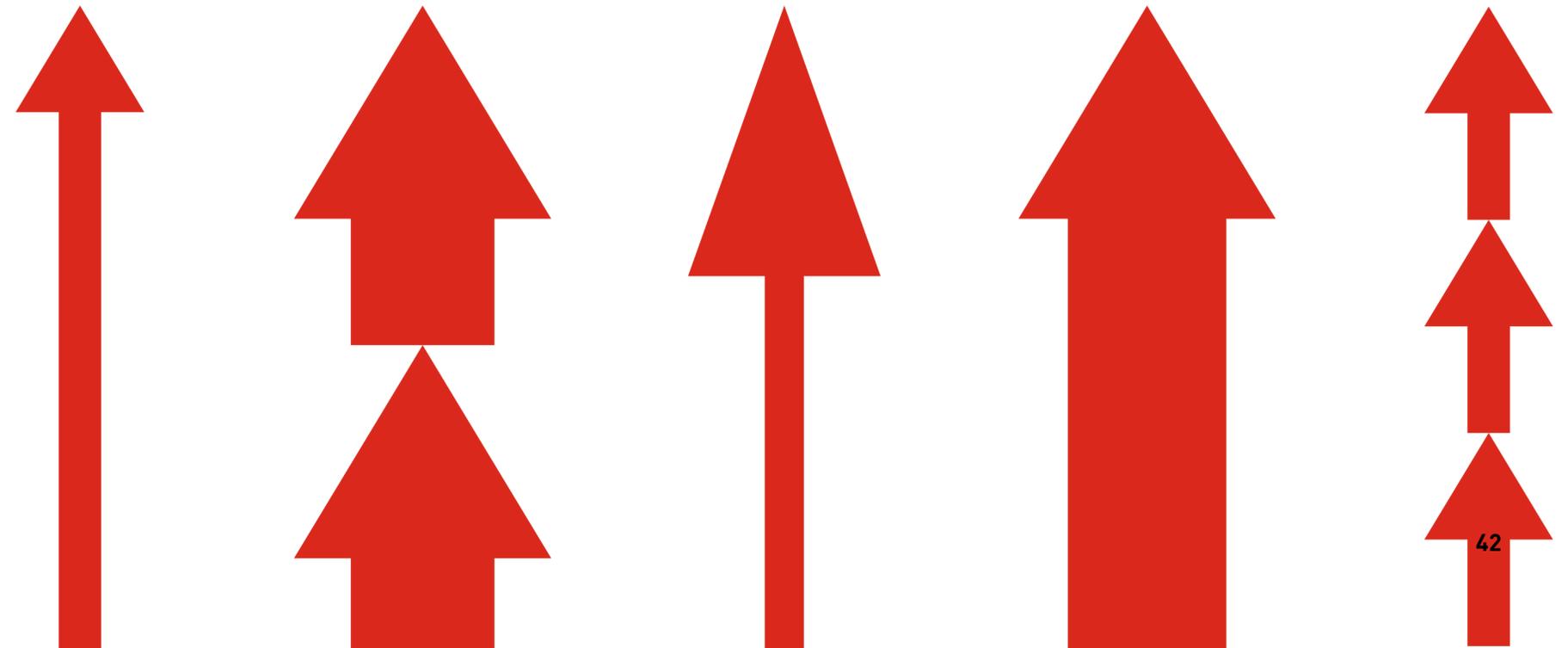
El método fue mixto y las herramientas de recojo de información consistieron en:

Entrevistas a profundidad con líderes de la organización.

Grupos focales descentralizados y diversos (solo mujeres, solo hombres y, solo mujeres y hombres).

Encuestas de percepción dirigidas a todos los colaboradores.

Revisión documentaria de políticas, procesos y resultados.





DÍA DE LA MUJER

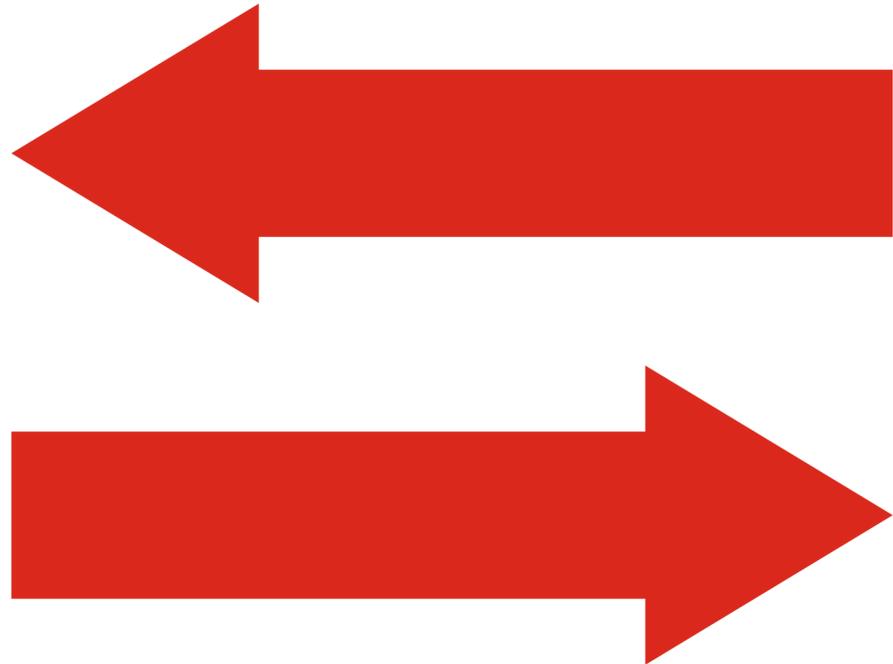
En conmemoración del Día de la Mujer, se realizó una charla de sensibilización sobre el rol que juegan los estereotipos en el desarrollo de las mujeres y el rol de los hombres en la búsqueda de la equidad.

LÍDERES POR LA EQUIDAD DE GÉNERO

Nuestro Director General firmó la adhesión a “Líderes por la Equidad de Género” iniciativa peruana, gestionada por IPAE - Asociación Empresarial Peruana, de tomadores de decisión que se comprometen a promover la equidad de género en y desde las empresas, así como a monitorear los avances anualmente. Estos principios se agrupan en los siguientes pilares: igualdad de oportunidades, erradicación de sesgos inconscientes, comunicación inclusiva, tolerancia cero a la violencia de género y aprendizaje conjunto.

ELIMINACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

En el marco del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer difundimos en nuestras redes sociales la campaña Multisectorial “No estás Sola” y enviamos mensajes de texto informativos a nuestros clientes sobre el uso de la línea 100 del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). Este es un servicio gratuito con atención de 24 horas que brinda información, orientación y soporte emocional a personas afectadas o involucradas en casos de violencia familiar o sexual, así como a quienes conozcan casos de maltrato en su entorno.





02.2

Principios

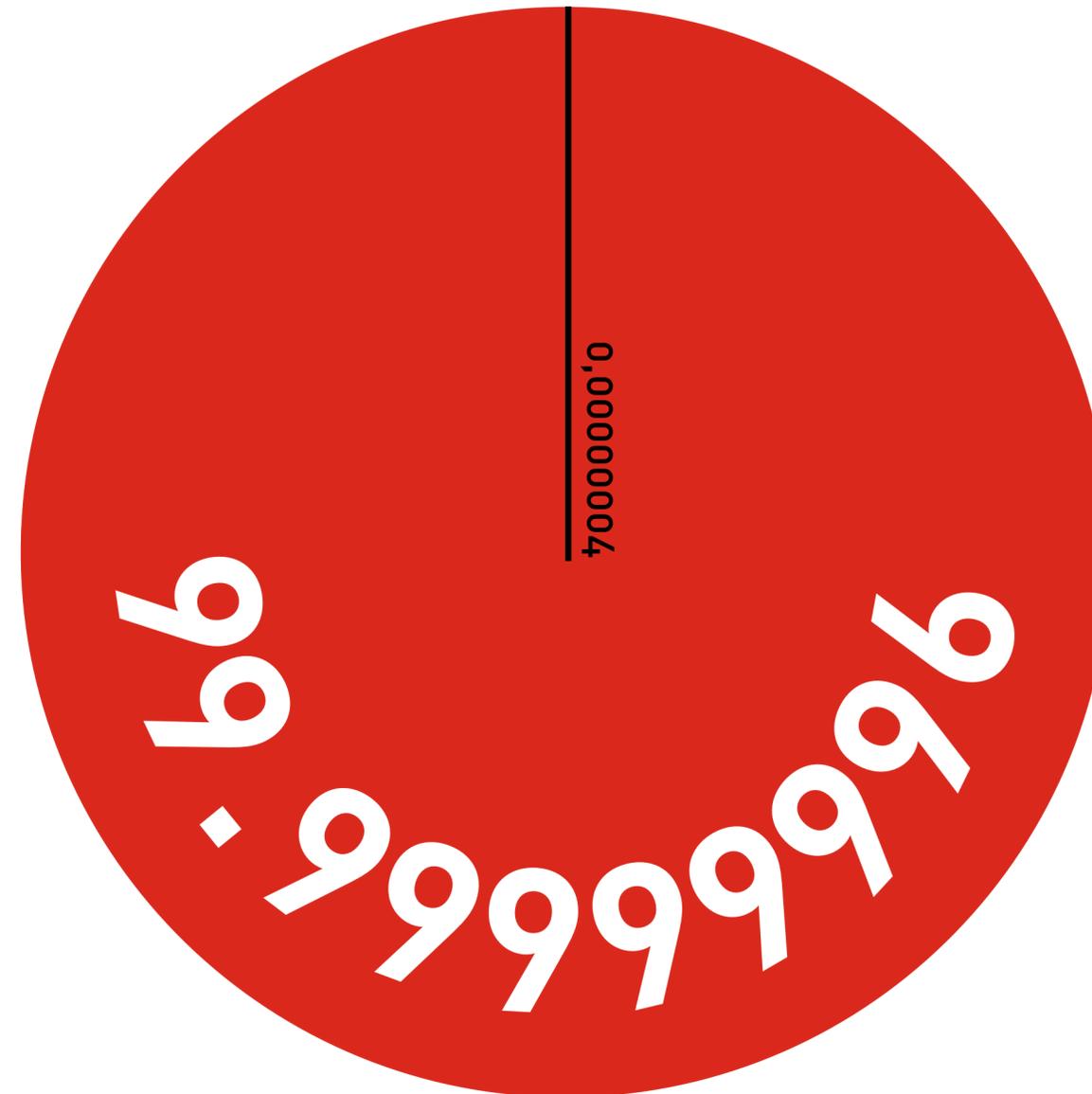




Gobierno Corporativo

102-5; 102-18

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





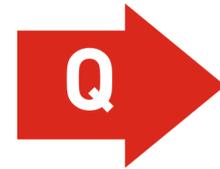
Humberto Chávez
Director General

Roxana Ávalos
Sub Directora de Gestion Humana

Alejandro Ballón
Director Regional del Norte

Jessica Chávez
Gerenta de Auditoría Interna

Arturo Galicia
Director de Tecnología de la Información



Rosa María Gálvez
Directora de Legal

Francisco García
Subdirector de Aseguramiento de Ingresos y Prevención de Fraude

Arturo Goicochea
Director de Compras y Administración

Hugo González
Director de Ventas y Distribución

Frederick Hawie
Director Regional del Sur



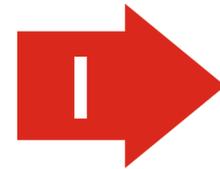
Gustavo Leal
Director de Mercadeo

Harold Lynett
Director de Atención Presencial

Orlando Medina
Director de Operaciones Comerciales

Oscar Moreno
Director de Servicio al Cliente

Elisa Munares
Directora de Planeamiento Estratégico



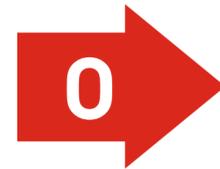
Mariano Orihuela
Director de Mercado Corporativo

Juan Rivadeneyra
Director de Marco Regulatorio

Juan David Rodríguez
Director de Red

Carlos Solano
Director de Finanzas

Oscar Vargas
Subdirector de Servicios de Valor Agregado



Nuestro equipo directivo es liderado por nuestro director general, Humberto Chávez e integrado por los representantes de las direcciones y subdirecciones.



Gestión Ética

205-2

99.75% de colaboradores capacitados en control de la corrupción efectiva.

Iniciamos el proceso para obtener la certificación en ISO 37001 - Sistema de Gestión Antisoborno. Actualmente hemos finalizado la primera fase de implementación.



A

Basándonos en el Código de Ética y la Política Anticorrupción de América Móvil, continuamos fortaleciendo e incorporando prácticas de gestión ética. Ponemos a disposición pública de nuestros grupos de interés, canales de denuncias (lineadedenuncia@americamovil.com, <http://www.claro.com.pe>) que permitan dar a conocer situaciones o hechos que pudieran ir en contra de nuestro Código de Ética y que involucren tanto a personal de Claro o personal externo*.

B

Estas denuncias son investigadas y evaluadas por el Comité de Ética que, siguiendo los lineamientos establecidos en el Protocolo de Investigaciones, emite las resoluciones y asegura la aplicación de las medidas disciplinarias correspondientes.

*Socios estratégicos, proveedores y contratistas.



Privacidad de la Información

98.01% de colaboradores recibieron capacitación sobre seguridad de la información.

Contamos con políticas, procedimientos y certificaciones asociadas, como la ISO 27001, a fin de asegurar un tratamiento adecuado de la información en la organización y en nuestra cadena de valor.

C

Durante el 2020, nos adaptamos al trabajo remoto y creamos nuevos controles que nos permitieron gestionar los riesgos asociados a la seguridad y privacidad de la información. Estas medidas evitaron que se presenten incidentes de seguridad que hayan afectado la operación.

D

La ONG Hiperderecho, en colaboración con la Fundación Electronic Frontier, evaluó el cumplimiento legal de Claro Perú en materia de Protección de Datos Personales de sus clientes. Obtuvimos el primer lugar entre los operadores de telecomunicaciones con mejores políticas de protección de datos en Perú.



02.3

Gestión Ambiental

102-11





Energía

302-1

En línea con la Política Ambiental de América Móvil, así como de sus objetivos y metas, nos enfocamos en reducir el consumo energético, migrando paulatinamente al uso de otros tipos de energía que nos permitan seguir operando con la misma calidad de siempre, pero que a su vez contribuyan a la reducción de emisiones.





A.



Realizamos de manera permanente iniciativas orientadas a la sostenibilidad y reducción de emisiones CO₂, entre ellas podemos nombrar: Renovación Tecnológica de Plataformas de Telecomunicaciones, Sistemas de Energía y Climatización, Ajustes de temperatura de trabajo en salas técnicas, todas ellas con el objetivo de reducir el consumo eléctrico.

B.



Desde el 2015 iniciamos con un programa de apagado de grupos electrógenos en las estaciones base sustituyéndolos por líneas eléctricas, paneles solares o sistemas híbridos* .

* GE+Baterías

C.



En el periodo 2015-2020 se han apagado 60 grupos electrógenos, lo que representa 981,000 litros de Diesel no consumidos y 2,650 TonCO₂e reducidas anualmente.

D.



A la fecha, se han reducido en 53% las estaciones base que operan con grupo electrógeno (petróleo), las cuales han sido sustituidas por líneas eléctricas.

E.



54 estaciones base operan con paneles solares, reduciendo las emisiones en 2,747.54 TCO₂-año aproximados. Solamente entre el 2019 y 2020 se implementaron 13 paneles solares que permitieron dejar de emitir 672,044.04 KgCO₂ aproximadamente.

F.



Desde el 2019 nuestras principales Sedes Tecnológicas en Lima, Nicolás Arriola, San Juan de Miraflores y Villa El Salvador, y en Provincias las Sedes de Trujillo y Arequipa, consumen energía limpia proveniente netamente de centrales hidroeléctricas. Entre el 2019 y el 2020 dejamos de emitir 41,729 TCO₂e.



Energía  eléctrica



consumida → 2020

179,389,075 KW/Hr



Energía eléctrica consumida

Consumido (KW/Hr)	2019*	2020
Radiobases: Cantidad de energía consumida	104,286,721	138,923,763
Radiobases: Cantidad de energía solar consumida	296,321.09	390,276.56
Centro de Datos: Cantidad de energía consumida	21,953,896	24,098,688
Edificios: Cantidad de energía consumida	18,252,105	16,366,623
TOTAL	144,492,721	179,389,075

*Los valores reportados para el periodo 2019 han sido actualizados.

MOVILIDAD SOSTENIBLE

En nuestra sede principal en el distrito de La Victoria implementamos:

68

Estacionamientos para bicicletas y scooters con puntos de suministro de aire para el inflado de llantas.

Además, se construyeron instalaciones de duchas y vestidores para que quienes utilicen este tipo de movilidad puedan hacerlo cómodamente.



Residuos

306-2; 306-4

Gestionamos los residuos generados en la operación, Centros de Atención al Cliente (CACs) y oficinas administrativas.



→ Residuos no recuperables: (orgánicos).



→ Residuos recuperables: (papel, plástico y metal).

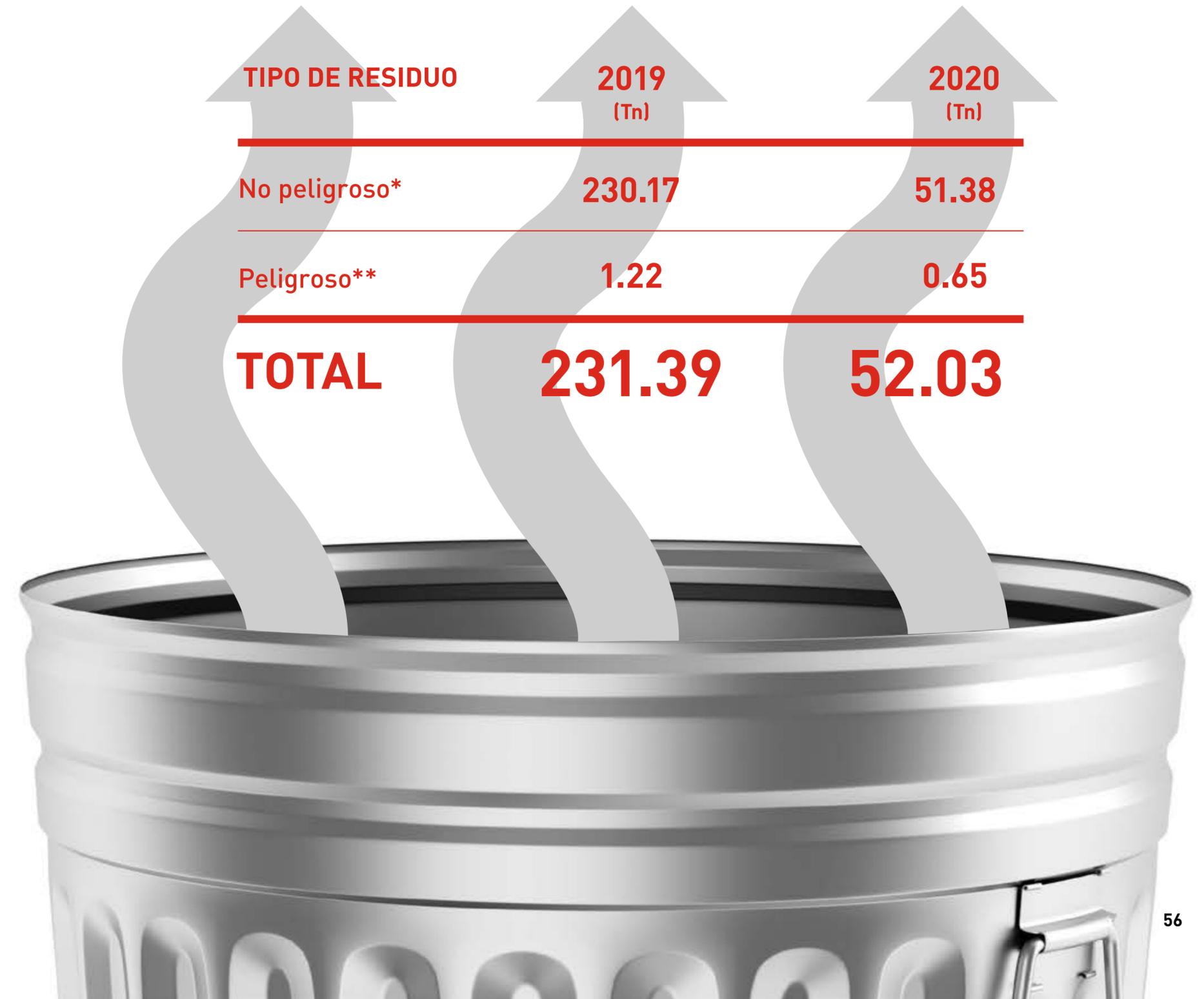


→ Residuos peligrosos: (fibra óptica, fibra de vidrio y demás infraestructura proveniente de la operación, baterías y tonners).



Toneladas generadas según tipo de residuo

En el 2020 generamos 52 toneladas de residuos, 77.5% menos que en el 2019 debido al implemento del trabajo remoto y los periodos del confinamiento en que se cerraron los Centros de Atención al Cliente (CACs), además de ser un año con un índice bajo de cambio o modernización de infraestructura. No obstante, mantuvimos 74 contenedores para la segregación de papel y 17 para la de plástico.



* Recuperable (papel y plástico).

** En el Reporte del 2019 se consideró en esta categoría a los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE); sin embargo, ahora son catalogados como residuos no peligrosos.

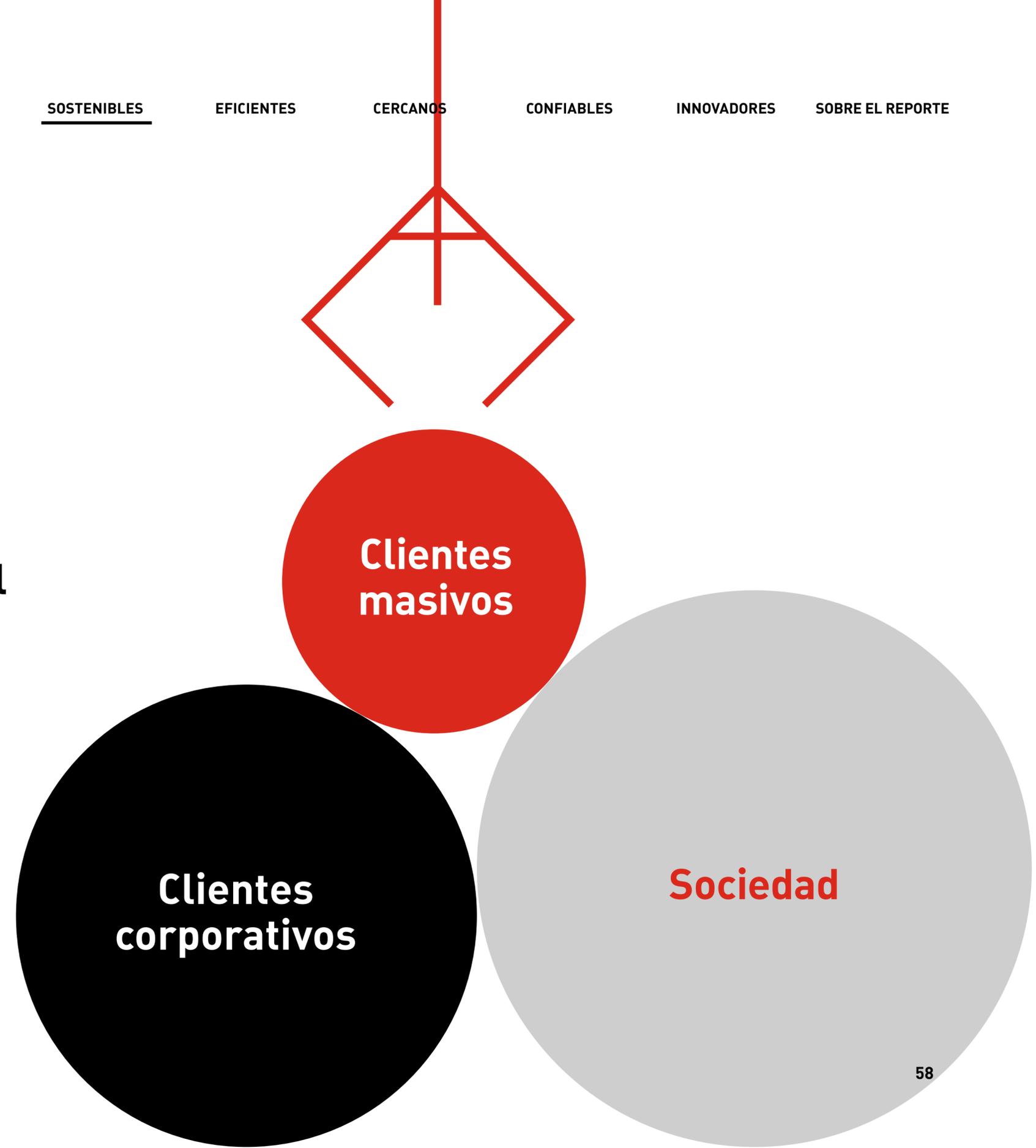


Yo reciclo,
yo soy
Claro

307-1; 306-2



Programa de gestión y manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) que impulsa el trabajo colaborativo entre sector público, privado y sociedad civil para promover una cultura de segregación y reciclaje de RAEE. Desde el 2015, el Ministerio del Ambiente (MINAM), por medio de la Resolución Ministerial N°200-2015-MINAM, regula y establece metas respecto al acopio de RAEE.





Años reciclando en el Perú



2010

Lanzamiento del programa.
Implementación de 50 puntos de acopio permanentes en CACs y distribuidores autorizados.
0.69 toneladas de RAEE acopiadas.

2011

Convenio con Supermercados Plaza Vea y Vivanda para el despliegue de 40 puntos de acopio adicionales.
7 mil niñas y niños y 180 profesores sensibilizados en preservación ambiental en 20 colegios de Lima y Callao.
1.45 toneladas de RAEE acopiadas.

2012

Convenio con Hipermercados Tottus y Electrotiendas Marcimex para desplegar 17 puntos de acopio adicionales.
1,600 alumnos en 10 colegios de Trujillo recibieron charlas ambientales.
1.35 toneladas de RAEE acopiadas.

Convenio de cooperación con la Municipalidad de Bellavista para colocar 5 puntos de acopio.
+ de 12 mil niños de primaria en las ciudades de Lima, Ica, Trujillo y Cusco recibieron charlas educativas sobre el cuidado ambiental.
1.29 toneladas de RAEE acopiadas.

2013

16 clientes corporativos se suman al programa para segregar y reciclar sus RAEE con nosotros.
1.44 toneladas de RAEE acopiadas.

2014

Convenio de cooperación con la Municipalidad de San Borja para instalar 6 puntos de acopio y sensibilizar a 5 mil vecinos del distrito.
18 clientes corporativos segregan y reciclan RAEE con nosotros.
0.94 toneladas de RAEE acopiadas.

2015



2016

+ de 5,200 alumnos en Chimbote recibieron charlas ambientales.

Superamos las 96 mil niñas y niños sensibilizados a nivel nacional.

31 clientes corporativos segregan y reciclan RAEE con nosotros.

2.18 toneladas de RAEE acopiadas.

2017

Primera edición del Reciclafest: 3 ciudades (Lambayeque, Arequipa y Lima).

Primera edición del Distintivo RECICLA: 29 clientes corporativos reconocidos.

Se aprobó el Plan de Manejo de RAEE bajo resolución Directoral del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTC).

274 toneladas de RAEE acopiadas.

2018

Scotiabank se suma como aliado estratégico: 71 puntos de acopio en sus agencias de Lima.

Segunda edición del Reciclafest: 6 ciudades (Lambayeque, Huánuco, Tingo María, Arequipa, Chulucanas y Trujillo).

Segunda edición del Distintivo RECICLA: 40 clientes corporativos reconocidos.

392.7 toneladas de RAEE acopiadas.

Interbank se suma como aliado estratégico: 6 puntos de acopio internos.

Tercer Reciclafest: 9 ciudades (Arequipa, Cajamarca, Cusco, Huancayo, Huánuco, Lambayeque, Moquegua, Piura y Trujillo).

Tercera edición del Distintivo RECICLA: 40 clientes corporativos reconocidos.

El Ministerio del Ambiente otorga a Claro el Reconocimiento Aliados PERÚ LIMPIO por su labor a favor del reaprovechamiento de los RAEE.

234.52 toneladas de RAEE acopiadas.

2019

Danper se suma como aliado estratégico: 2 puntos de acopio internos.

+ de 100 clientes corporativos segregaron y reciclaron RAEE con nosotros desde que comenzó el programa.

Cuarta edición del Distintivo RECICLA: 2 aliados estratégicos fueron reconocidos.

47.29 toneladas de RAEE acopiadas.

2020



En el 2020, debido a la coyuntura, únicamente logramos acopiar y reciclar 47.29 toneladas de todas las categorías de RAEE, alcanzando el 17.2% de la meta señalada por el Ministerio del Ambiente (MINAM). De igual manera y debido a la pandemia, no realizamos el reconocimiento a los clientes corporativos mediante el Distintivo RECICLA, ya que se suspendieron las actividades; sin embargo, reconocimos a nuestros aliados estratégicos: Interbank y Scotiabank, quienes cuentan con puntos de acopios en sus sedes y agencias.

Participamos en tres eventos sobre gestión y manejo de RAEE, compartiendo nuestra experiencia con +270 participantes dentro de los cuales se encontraron especialistas en el tema, como estudiantes universitarios.



Lanzamiento del Proyecto COP RAEE

–

Organizado por el MINAM.



Día Internacional de los RAEE

–

Organizado por el MINAM.



“La economía circular y su aplicación en el Manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos”

–

Organizado por UTEC (Universidad de Ingeniería y Tecnología).

+130

puntos de acopio a nivel nacional.

+950

Tn de RAEE tratadas desde el 2010, de las cuales +27 Tn provienen del trabajo con clientes y sociedad.

*

99,779 personas fueron sensibilizadas en segregación y reciclaje de RAEE desde el 2010.

*

Mantenemos convenios con 3 clientes corporativos: Danper, Interbank y el grupo Scotiabank.

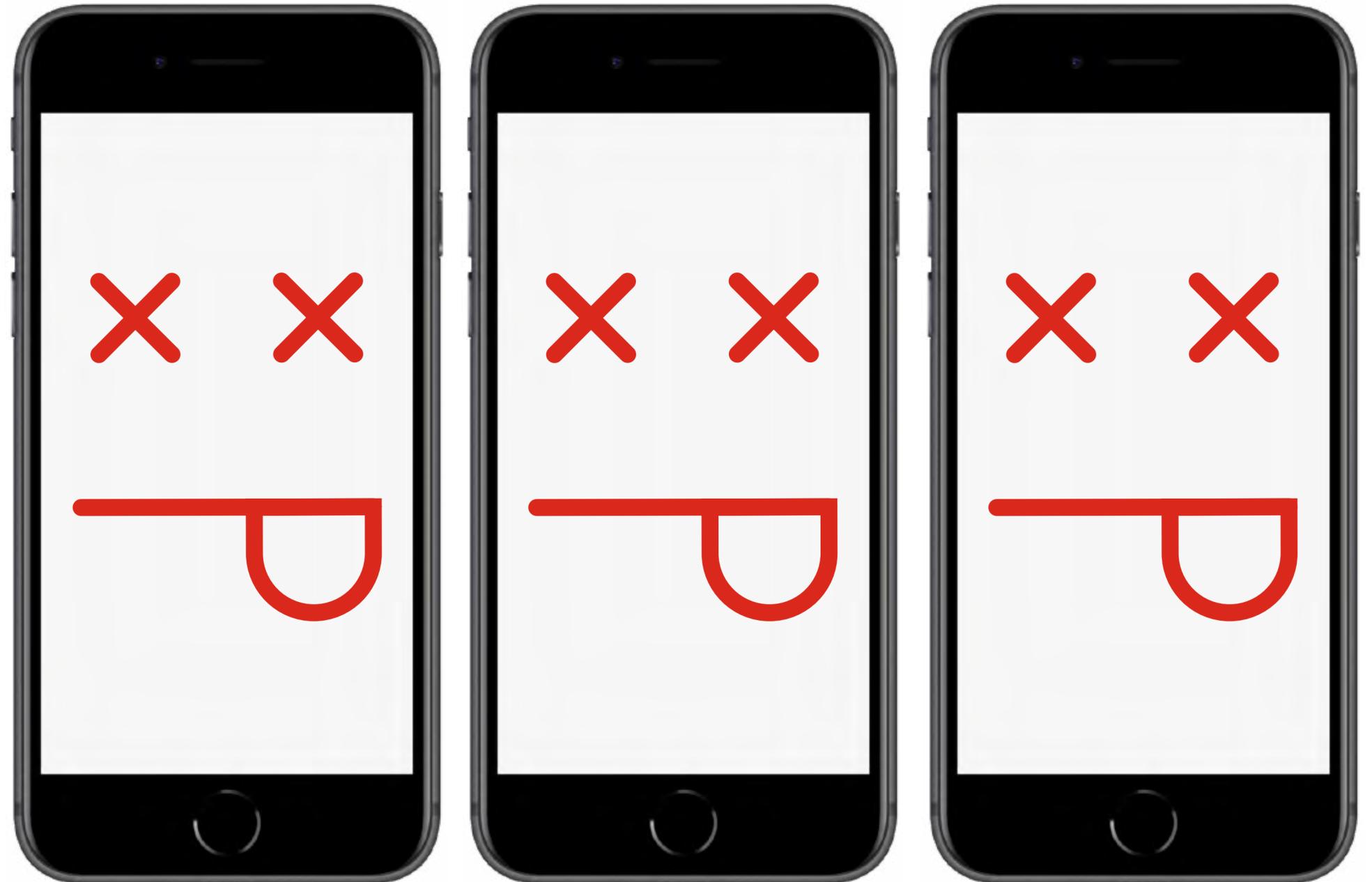
Distintivo RECICLA

2017

Creamos el Distintivo RECICLA, reconocimiento que se hace anualmente a las organizaciones que se suman y participan activamente del programa de reciclaje de RAEE, desechando de manera responsable sus celulares, módems, decodificadores y otros Aparatos Eléctricos y Electrónicos en desuso.

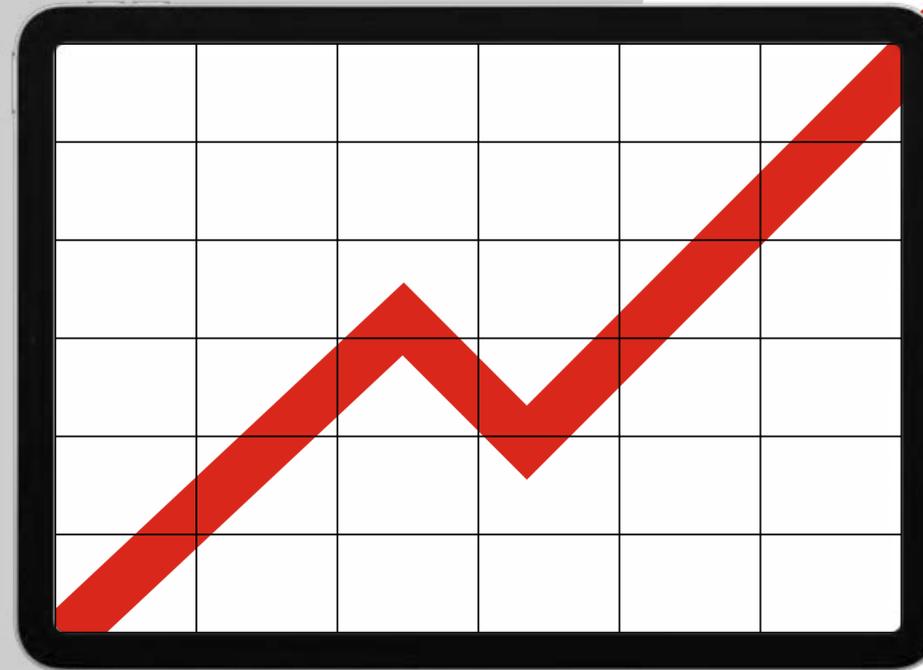
+100

Cientes corporativos segregaron y reciclaron RAEE con nosotros desde comenzó el programa.





Cambiamos de chip para **ser más eficientes**





Hacemos más con menos, 
 demostrando calidad en
nuestro trabajo  y cuidando los
recursos de la empresa



Desempeño Económico

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

VALOR ECONÓMICO GENERADO

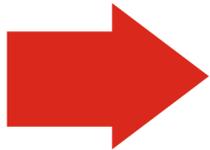
COMPONENTE	2019	2020
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO		
Ingresos	5,199,492,441	5,069,319,781
VALOR ECONÓMICO RETENIDO		
Valor económico generado menos valor económico distribuido	487,875,983	683,692,910



Cambiamos de chip para ser más cercanos





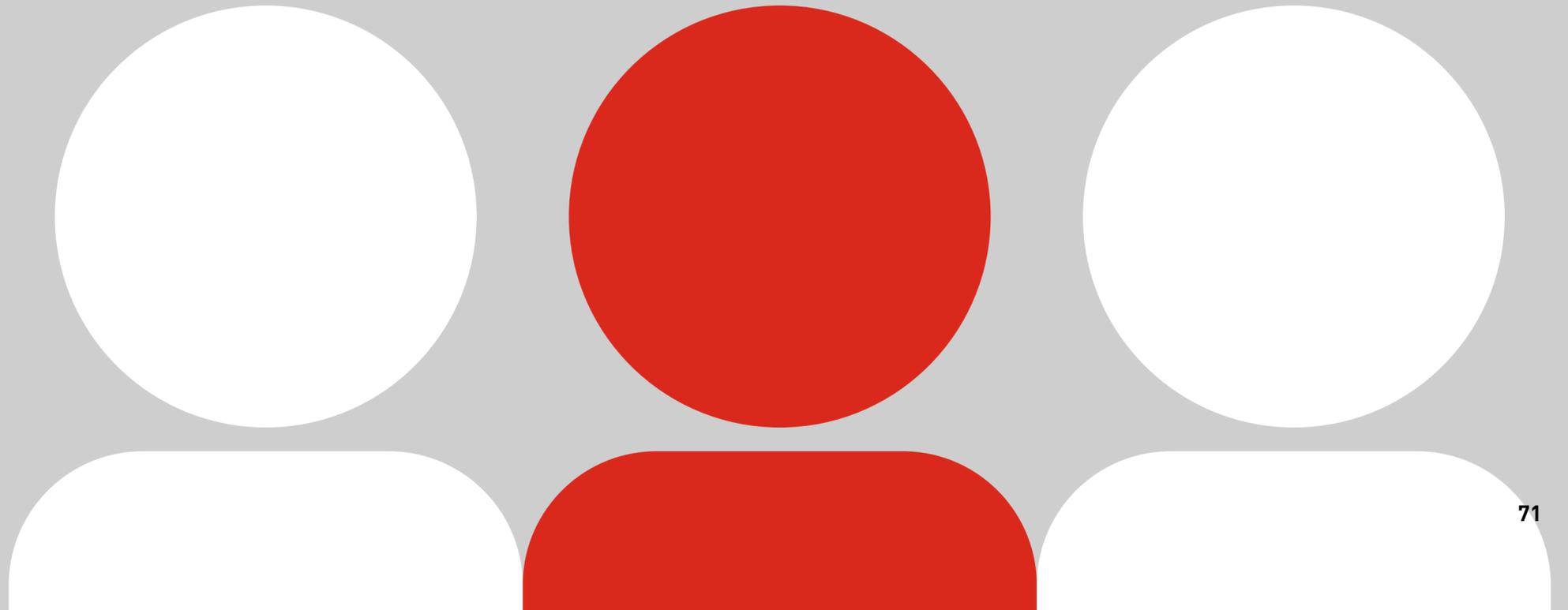
Escuchamos  y entendemos
a las personas para brindarles
 mejores experiencias 



04.1

Diálogo con grupos de interés

102-40; 102-42; 102-43; 102-44





GRUPO DE INTERÉS

MECANISMO DE RELACIÓN Y CONSULTA

PERIODICIDAD

Accionistas

- Establecidos por el Corporativo en México.

- Establecidos por el Corporativo en México

Gobierno

- Reuniones

- Ocasional

Clientes

- App Mi Claro
- Centros de Atención al Cliente
- Canales digitales
- Call center
- Encuestas
- Redes sociales
- Libro de reclamaciones
- Llamadas
- Visitas
- Portal de denuncias

- Continuo
- Continuo
- Continuo
- Continuo
- Continuo
- Continuo
- Ocasional
- Ocasional
- Ocasional
- Continuo



GRUPO DE INTERÉS

MECANISMO DE RELACIÓN Y CONSULTA

PERIODICIDAD

Medios de Comunicación y Líderes de Opinión

- Reuniones presenciales y virtuales
- Entrevistas
- Correo electrónico
- Comunicación corporativa
- Atención telefónica
- Notas de prensa, comunicados, otros
- Eventos
- Reporte de Sostenibilidad
- Portal de denuncias

- Continuo
- Continuo
- Continuo
- Continuo
- Continuo

- Trimestral/semestral
- Anual
- Continuo

Socios Comerciales

- Reuniones
- Llamadas
- Correo electrónico
- Portal de denuncias
- Hojas de ventas
- Encuesta

- Continuo
- Continuo
- Continuo
- Continuo
- Mensual
- Semanal



GRUPO DE INTERÉS

MECANISMO DE RELACIÓN Y CONSULTA

PERIODICIDAD

Colaboradores

- Intranet
- Whatsapp Claro
- La Antena
- App Vive Bien
- Correo electrónico
- Portal de denuncias
- Encuesta de clima laboral
- Success Factors
- Reuniones por Dirección
- Encuesta NPS

- Continuo
- Continuo
- Continuo
- Continuo
- Continuo
- Continuo
- Semestral
- Continuo
- Continuo
- Semestral

Proveedores

- Reuniones
- Llamadas
- Correo electrónico
- Mensajería instantánea
- Portal de Denuncias

- Continuo
- Continuo
- Continuo
- Continuo
- Continuo



GRUPO DE INTERÉS

**Sociedad Civil
y Comunidad**

MECANISMO DE RELACIÓN Y CONSULTA

- Llamadas
- Reuniones presenciales y virtuales
- Correo electrónico
- Atención telefónica
- Eventos especiales del sector
- Eventos de Responsabilidad Social
- Reporte de Sostenibilidad
- Portal de Denuncias

PERIODICIDAD

- Continuo
- Continuo
- Continuo
- Continuo
- Semestral/Anual
- Semestral/Anual
- Anual
- Continuo



04.2

Gestión Humana





Nuestro equipo

102-7; 102-8 y 102-41

En el 2020 generamos mecanismos que nos permitieron cuidar la salud y seguridad de nuestros colaboradores. Continuamos apoyando sus planes de capacitación y desarrollo, así como trabajando para generar un entorno laboral propicio a pesar de las circunstancias. Por este motivo:



Proporcionamos internet ilimitado para el 100% de los colaboradores.



Implementamos mecanismos de soporte para trabajo remoto.



363 Colaboradores a nivel nacional se llevaron a casa sus sillas.



Implementamos servicio de movilidad para trasladar a los colaboradores de áreas claves que no pudieran trabajar de forma remota.



Número de colaboradores por región:

3,845

En todo el Perú.

En Lima.

2,759

454

En la región Norte.

218

En la región Centro.

414

En la región Sur.



Número de colaboradores según régimen laboral:

MODALIDAD	2019		2020	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Part time	81	38	78	32
Full time	1,690	2,250	1,556	2,179
Contrato indeterminado	1,597	2,120	1,582	2,151
Contrato a plazo fijo	174	168	52	60
TOTAL	1,771	2,288	1,634	2,211



Número de colaboradores según cargo, grupo etario y sexo:

CARGO	TOTAL	MENOR DE 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	MAYOR DE 30 AÑOS	MUJERES	HOMBRES
Ejecutivo	21	0	8	13	4	17
Gerentes de 1er nivel	17	0	10	7	2	15
Gerentes de 2do nivel	136	0	112	24	44	92
Personal con mando	564	16	514	34	248	316
Nivel de entrada/puesto sin mando	3,107	886	2,102	119	1,336	1,771
TOTAL	3,845	902	2,746	197	1,634	2,211



Rotación e ingreso de colaboradores:



Contamos con un Sindicato Único compuesto por 327 colaboradores, el 100% de los cuales están cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.

TIPO	ROTACIÓN		NUEVOS INGRESOS	
	% 2019	% 2020	N° 2019	N° 2020
Menores de 30 años	6.60%	6.68%	460	176
Entre 30 y 50 años	7.31%	5.41%	184	94
Mayores de 50 años	0.34%	0.60%	3	4
Mujeres	6.82%	6.27%	289	104
Hombres	7.43%	6.42%	358	170
TOTAL	14.26%	12.69%	647	274

Formación y desarrollo

Adaptarnos a la nueva normalidad es también adaptarnos a nuevas formas de aprendizaje.

Renovamos el **Centro de Formación Claro** proporcionando herramientas para que los colaboradores sigan alcanzando sus objetivos profesionales e invirtiendo en su desarrollo.

En el 2020 quisimos brindar una oferta de contenidos de aprendizaje renovada, dinámica y diversa. Por este motivo, creamos tres escuelas de aprendizaje que ayuden a desarrollar competencias y habilidades a través de distintos recursos. Dentro de cada escuela se ofertaron de manera mensual:

Cursos de las plataformas Success Factors y Carso, Webinars y talleres especializados dictados por facilitadores internos y externos.





Escuela de Innovación y Tecnología

Impulsa la innovación para resolver problemas reales mediante procesos ágiles, creativos y colaborativos. Asimismo, promueve el aprendizaje de nuevas tendencias y herramientas de tecnología y telecomunicaciones.



Escuela de Gestión y Clientes

Brinda conocimiento para el desarrollo especializado de funciones, para así crear experiencias memorables a nuestros clientes.

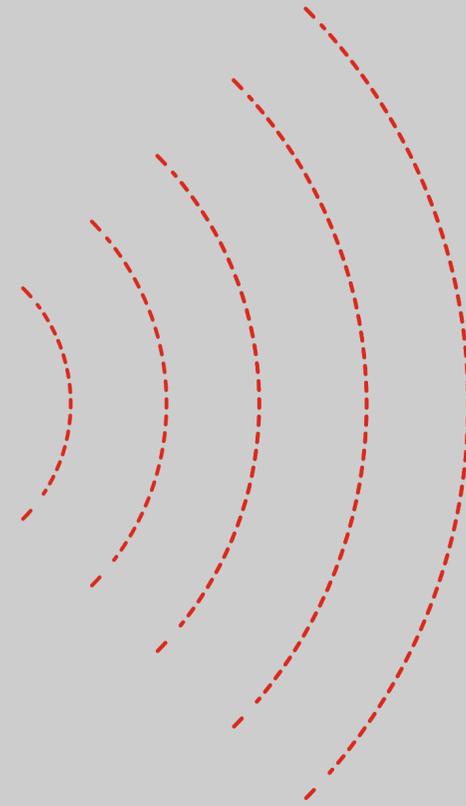


Escuela de Liderazgo personal y de equipos

Fortalece las competencias necesarias para liderarse a sí mismo y liderar a nuestro equipo, poniendo foco en la gestión y desarrollo de nuestros colaboradores.



Uno de los grandes retos que afrontamos fue gestionar equipos a distancia, por lo que lanzamos el Programa de Liderazgo dirigido a jefes y supervisores a nivel nacional. Trabajamos temas de forma modular durante 3 meses y se abordaron aspectos como: liderazgo personal y de equipos, autoconocimiento, cultura, comunicación, feedback, motivación, reconocimiento y adaptación al cambio, entre otros.



188 Colaboradores participaron del programa.

96.36% de satisfacción.

Generar y compartir conocimiento al interior de la organización es vital, por lo cual lanzamos el Programa Expert@s que tiene como objetivo conectar a colaboradores que quieran aprender un tema específico de la mano de un líder dispuesto a transmitir y compartir su experiencia y conocimientos.

El programa tiene 2 frentes: identificar a facilitadores internos y crear espacios de aprendizajes personalizados donde cada colaborador pueda conocer y aprender de manera directa algún tema de interés logrando impactar en su desarrollo personal y profesional.

89 Colaboradores participaron.

15 Colaboradores compartieron su experiencia y conocimientos.

93% de satisfacción.



Horas de capacitación por sexo y categoría laboral



		2019			2020		
CARGOS	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	
Ejecutivos	295.50	282.50	13	439	339	100	
Gerentes de 1er. nivel	245.50	201	44.50	331.60	292.60	39	
Gerentes de 2do. nivel	2,442	1,583.50	858.50	3,077.69	2,116.76	960.93	
Personal con mando	23,406	11,088	12,318	23,191.06	11,944.96	11,246.10	
Nivel de entrada/ puesto sin mando	160,000	80,056	79,944	214,443.43	99,715.77	114,727.66	
TOTAL	186,389	93,211	93,178	241,482.78	114,409.09	127,073.69	



Promedio de horas de capacitación por sexo y categoría laboral



		2019			2020		
	CARGOS	PROMEDIO TOTAL	HOMBRES	MUJERES	PROMEDIO TOTAL	HOMBRES	MUJERES
	Ejecutivos	18.47	20.18	6.50	20.90	19.94	25
	Gerentes de 1er. nivel	12.28	11.82	14.83	19.50	19.50	19.50
	Gerentes de 2do. nivel	18.22	17.79	19.08	21.37	21.38	21.35
	Personal con mando	40.22	33.60	48.88	40.12	36.75	44.45
	Nivel de entrada/ puesto sin mando	43.81	39.55	49.11	61.99	51.42	75.47
	PROMEDIO TOTAL	42.32	37.68	48.28	57.23	47.76	69.66

Número de colaboradores capacitados por sexo y categoría laboral

		2019			2020		
	FUNCIONARIOS Y COLABORADORES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
	Ejecutivos	16	14	2	21	17	4
	Gerentes de 1er. nivel	20	17	3	17	15	2
	Gerentes de 2do. nivel	134	89	45	144	99	45
	Personal con mando	582	330	252	578	325	253
	Nivel de entrada/ puesto sin mando	3,652	2,024	1,628	3,459	1,939	1,520
	TOTAL	4,404	2,474	1,930	4,219	2,395	1,824



Revisión de desempeño

El proceso de Revisión de Desempeño permite a cada líder contar con material necesario para conocer las fortalezas y oportunidades de mejora de su equipo con el fin de promover su desarrollo. ¿Qué evaluamos?

Objetivos

Resultados alcanzados por el colaborador en el año, el cual valora su aporte o contribución a la estrategia de la organización.

Competencias

Conjunto de comportamientos, actitudes y habilidades que le permiten a un colaborador desempeñarse efectivamente dentro de una posición específica, lo cual contribuye al crecimiento en la organización.

Compromiso

Nivel de identificación e involucramiento con el propósito de la organización.



En el 2020 redefinimos las escalas de competencias para identificar a los colaboradores que destacan. Esto nos permite tener una discriminación más objetiva y reconocer tanto las competencias altamente desarrolladas como aquellas con brechas para trabajar.



Continuamos reforzando la importancia del feedback o retroalimentación para la revisión de desempeño durante todo el año. Además, implementamos su registro dentro del formulario de evaluación de desempeño de tal manera que queden grabados los comentarios sobre objetivos, desarrollo de las competencias y rendimiento general de cada colaborador, y este pueda revisar la retroalimentación recibida en cualquier momento del año.



99.9% de colaboradores ha pasado por el proceso de revisión de desempeño.



#ModoClaro

Nuestra forma de ser y hacer las cosas en el día a día se encuentra representado en 5 principios culturales:



Sostenibles



Eficientes



Cercanos



Confiables



Innovadores



Programa de liderazgo:

Busca reforzar en los líderes la cultura organizacional, en miras de que puedan trasladar a sus equipos la forma de hacer las cosas siguiendo el Modo Claro.



Modelos Claro:

En el mes de octubre realizamos la convocatoria de Modelos Claro con el objetivo de construir una red interna de colaboradores que tienen como función ser embajadores de los principios culturales e impulsar la mejora del clima organizacional.





Clima laboral

Con miras de mejorar continuamente el ambiente de trabajo gestionamos de forma integral el clima laboral. Realizamos una encuesta anual con el objetivo de conocer las percepciones de los colaboradores, así podemos implementar planes de acción posteriores en función a las necesidades detectadas.



Nuestro Clima laboral

Desde el 2018 implementamos la Climatón, propuesta de trabajo conjunto que permite a las direcciones implementar planes de mejora de clima concretos y efectivos. Durante el 2020, la adaptamos a un formato virtual en donde participaron 24 colaboradores de las áreas de Finanzas, Operaciones Comerciales y Tecnología de la Información*.

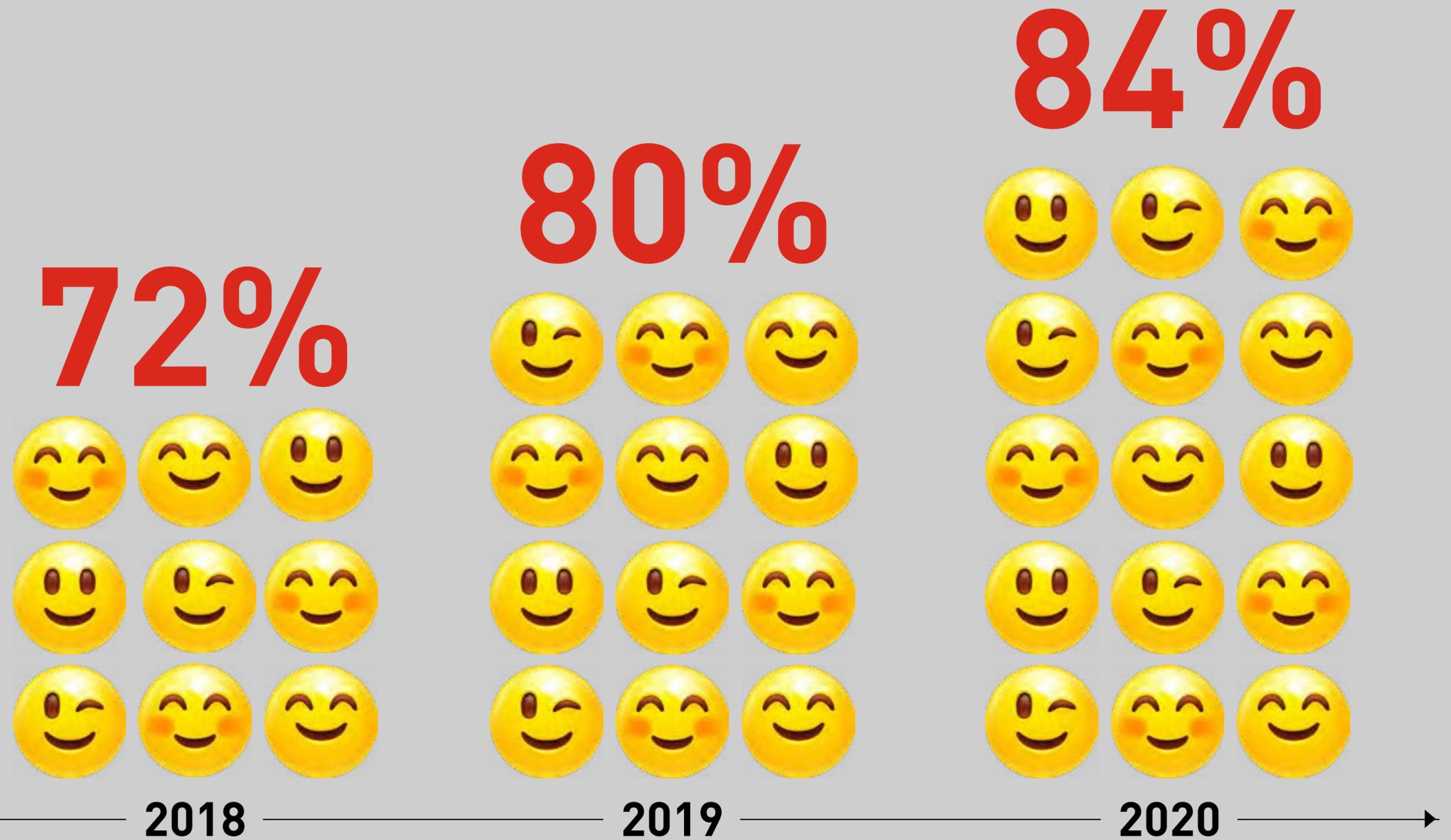


*Tecnología de la Información realizó dos climatón virtuales.

Resultados de encuesta Clima Laboral

98% De los colaboradores participaron en la Encuesta de Clima.

Alcanzamos un índice de satisfacción del 84% superando en cuatro puntos la meta de clima planteada por nuestra casa matriz América Móvil a todas sus operaciones (80%).





Licencia parental

Este año, al igual que en el 2019, el 100% de colaboradores se acogieron a la licencia parental y se reincorporaron satisfactoriamente a sus puestos de trabajo luego de concluir dicho periodo.

Número de colaboradores que se acogieron a licencia parental

2019

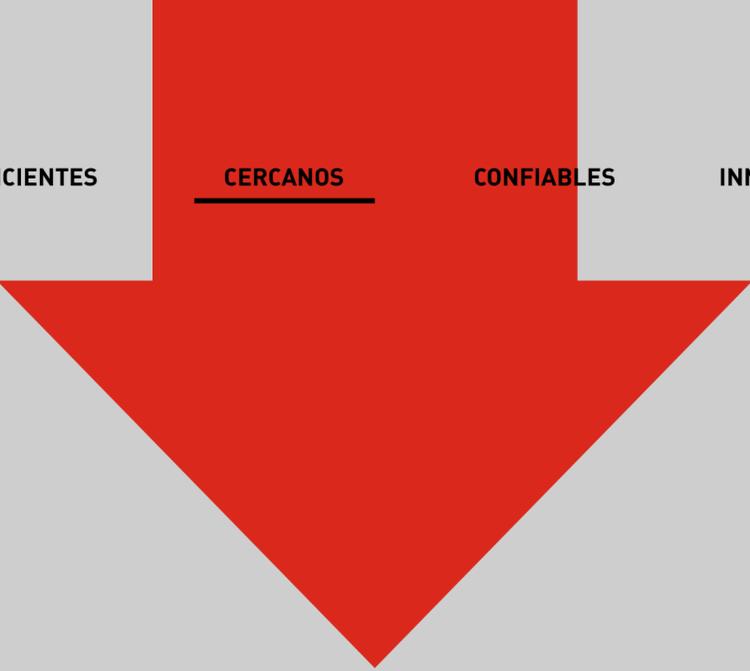
84 Mujeres ♀

122 Hombres ♂

2020

70 Mujeres ♀

91 Hombres ♂



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





04.3

Beneficios





Además de los beneficios señalados por ley brindamos los siguientes beneficios adicionales en mira de contribuir a la mejora de su calidad de vida:

Beneficios de Salud

Con el objetivo de cuidar a nuestro equipo, realizamos webinars sobre temas de salud, contamos con un médico asistencial en la sede principal y el colaborador tiene la opción de afiliarse a un seguro médico a través de la EPS. Además, desde el primer día de trabajo, nuestros colaboradores cuentan con un seguro complementario Vida Ley.

Beneficios corporativos

Nuestros colaboradores gozan de beneficios, producto de alianzas estratégicas entre Claro y empresas de primer nivel, pudiendo acceder a descuentos en diferentes productos y servicios. Además, otorgamos una tarjeta de alimentos para que los colaboradores con rangos menores a jefaturas puedan acceder a la compra de estos productos en más de 20 mil establecimientos a nivel nacional. De igual forma, todos nuestros colaboradores acceden a los mejores planes móviles hasta con 50% de descuento, así como a tarifas especiales en los servicios de 3Play HFC, IFI, Claro LTE y Claro TV SAT.

Beneficios financieros

Apoyamos los planes de nuestros colaboradores, por lo que damos una bonificación a aquellos que se convierten en padres o madres y realizamos préstamos por emergencia de salud, vivienda y vacaciones. Del mismo modo, entregamos una bonificación por el fallecimiento de algún familiar directo.

Beneficios de educación continua.

Establecemos convenios con prestigiosas instituciones de educación superior, otorgando descuentos en programas educativos para nuestros colaboradores a fin de apoyar su capacitación constante y crecimiento.

Beneficios de tiempo libre

Creemos que un balance trabajo-familia es lo más importante para que nuestros colaboradores se desarrollen integralmente en los diferentes ámbitos de su vida, por lo que damos medio día libre por cumpleaños.

Realizamos webinars y eventos virtuales lúdicos orientados a reducir el estrés y la ansiedad, mejorar el estado anímico e incrementar el bienestar general.

74 Webinars y eventos virtuales

1,900 Asistentes

ASUME

Programa que promueve el desarrollo social de los colaboradores por medio de sesiones grupales en las que se abordan 26 temas, se motiva a los participantes a entrar en contacto consigo mismos e iniciar un proceso encaminado a la búsqueda constante de superación y su contribución a la sociedad. Los principales resultados se encuentran relacionados con:

- ➔ Mayor autoestima y el desarrollo de las potencialidades que la acompañan.
- ➔ Crecimiento personal, satisfacción y cambio en la visión laboral, que resulta en mayor arraigo y aportación social.
- ➔ Mejoramiento de las relaciones interpersonales.

21 Facilitadores con los que contamos en el 2020.

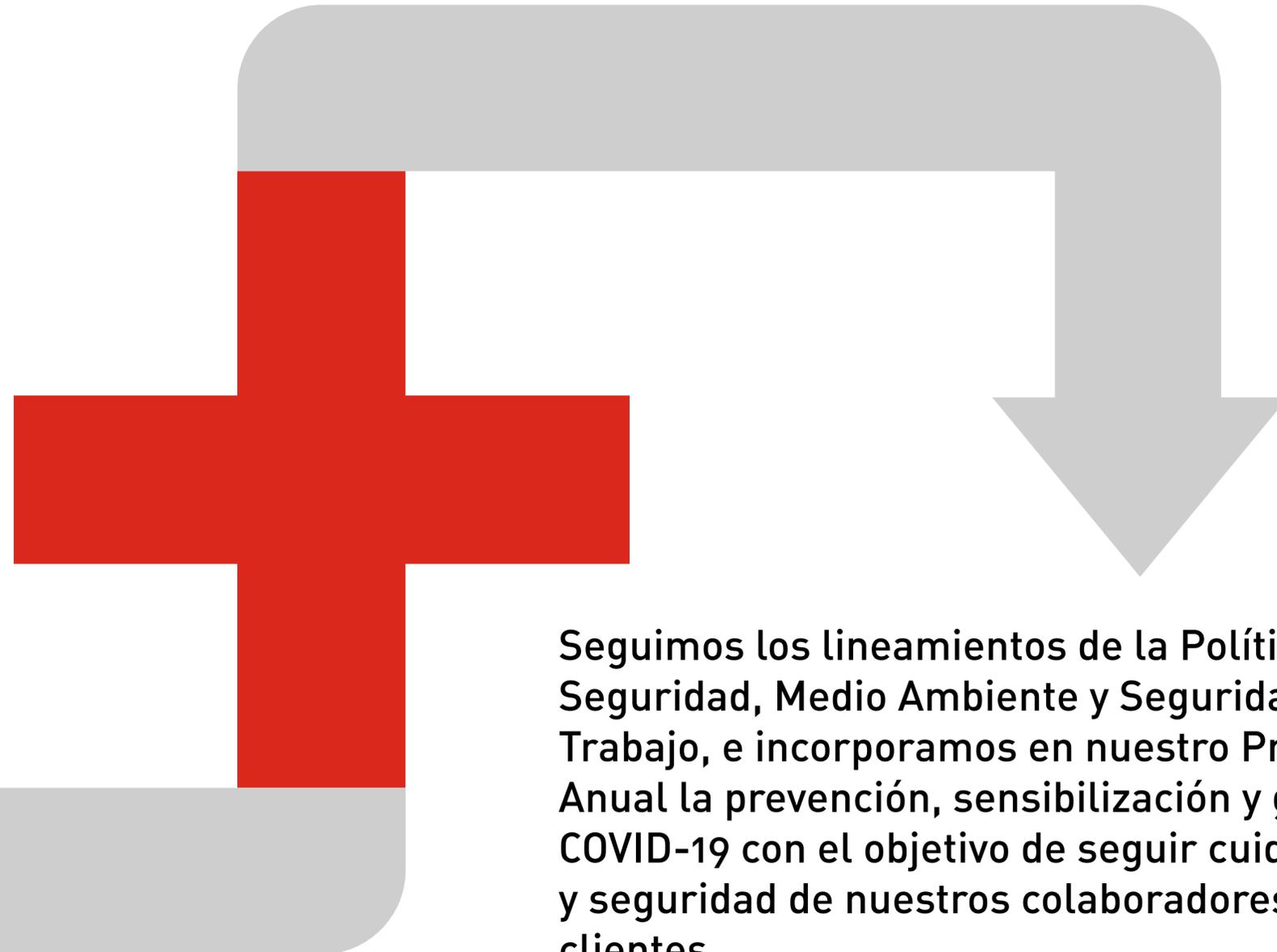
1,942 Colaboradores han participado desde el 2015 hasta diciembre 2020.



Salud y Seguridad

403-5; 403-6; 403-10

Ahora más que nunca nos enfocamos en tomar todas las medidas necesarias para prevenir incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales, así como en promover una cultura de prevención de riesgos laborales mediante la sensibilización, capacitación e inspección tanto de nuestros locales comerciales como sedes administrativas.



Seguimos los lineamientos de la Política de Seguridad, Medio Ambiente y Seguridad en el Trabajo, e incorporamos en nuestro Programa Anual la prevención, sensibilización y gestión en COVID-19 con el objetivo de seguir cuidando la salud y seguridad de nuestros colaboradores, aliados y clientes.



Adaptamos el Programa de Ergonomía y Pausas activas al trabajo remoto por medio de webinars y capacitaciones virtuales, llegando al 96.57% de los colaboradores.



Proporcionamos equipos de protección personal (EPPs) a los colaboradores que continuaron trabajando de manera presencial en las sedes administrativas, Centros de Atención al Cliente (CACs), así como al personal operativo.



Cuidar la salud emocional cobra más importancia en un contexto de confinamiento y cambios. Por ese motivo, brindamos consultas psicológicas virtuales e implementamos un sistema de monitoreo psicosocial a nivel nacional.



Continuamos con el Programa Cuídate en donde vimos un incremento en el número de colaboradores con enfermedades crónicas* inscritos a 210 (19%), cumpliendo el objetivo de promover la importancia de la prevención. Del mismo modo, extendimos este programa a los familiares directos de estos colaboradores.



Implementamos el Plan Integral para la Vigilancia COVID para identificar y realizar seguimiento a todos los casos sospechosos, contactos directos y confirmados de COVID-19 a nivel nacional. Del mismo modo, realizamos seguimiento a 424 colaboradores considerados como población vulnerable que pudieran presentar un mayor riesgo ante esta enfermedad.

*Asma, diabetes y dislipidemia mixta



Logramos capacitar  en Salud y Seguridad a

4,209
colaboradores

lo que representa ➡ **24,788 horas** de capacitación.

Estas capacitaciones se realizaron en función a los diferentes perfiles y labores que realizan los colaboradores:



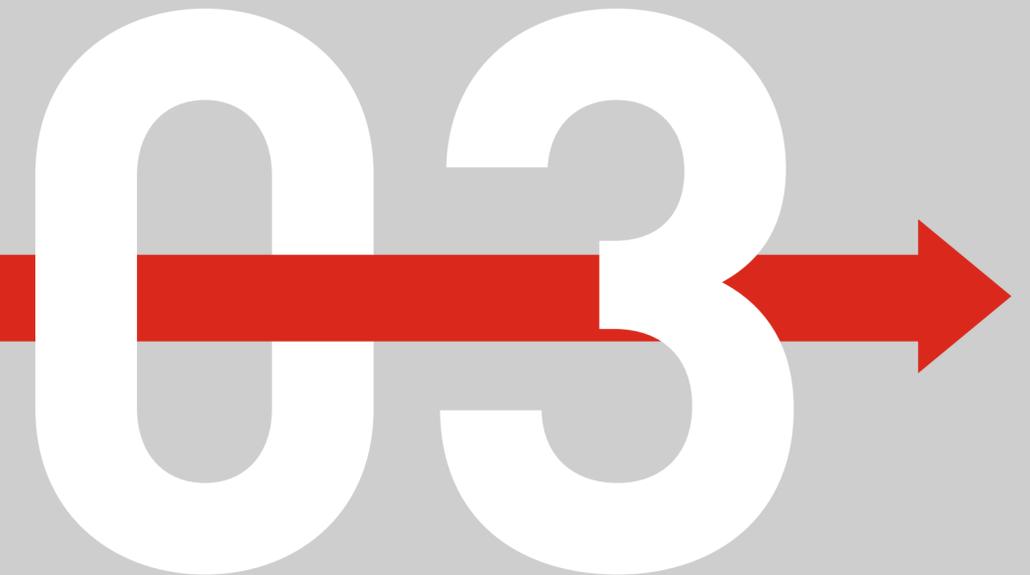
CAPACITACIONES COVID-19

Dirigidas a todos los colaboradores y en donde se abordan cuidados ante la COVID-19 y la adaptación al nuevo contexto.



CAPACITACIONES TRANSVERSALES

Dirigidas a todos los colaboradores en planilla y en donde se abordan temas de prevención de accidentes en el trabajo, evacuación, reporte de emergencias en el trabajo, factores psicosociales, gestión del estrés, ergonomía digital y salud digital.



CAPACITACIONES ESPECÍFICAS

Dirigidas a colaboradores que realizan trabajo de campo o que en el cumplimiento de sus funciones se encuentran expuestos a actividades de riesgo. Las capacitaciones abordan manejo defensivo, riesgo eléctrico, trabajos en altura, trabajos en espacios confinados, cargas manuales, y uso y descarte de equipos de protección personal.



Protocolos de Bioseguridad frente ➔ a la COVID-19



Difundimos protocolos de bioseguridad frente a la COVID-19 especificados por el Ministerio de Salud (MINSA) y desarrollamos una plataforma para capacitar a nuestros proveedores y contratistas.



LIMPIEZA Y RECOJO
DE RESIDUOS



PROYECTOS Y ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACIÓN, OPERACIÓN
Y MANTENIMIENTO DE LAS REDES DE TELECOMUNICACIONES.



DISTRIBUIDORES
Y ALMACÉN



INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO
DE CLIENTES



MANTENIMIENTO
RED



LOCALES COMERCIALES
DE CLARO



DELIVERY



MÓDULOS DE
VENTA



SEGURIDAD



CALL CENTERS



Principales indicadores de salud y seguridad

	2019	2020
Tasa de absentismo	0.13%	3.33%
Índice de frecuencia de enfermedades profesionales (OIFR)	0	0
Índice de frecuencia de accidentes totales	1.26	0.23
Índice de gravedad de accidentes totales	38.40	2.31
Nº de accidentes totales	11	2
Nº de fatalidades relacionadas con el trabajo	0	0



En el 2019 se inició la primera fase del proceso de certificación del ISO 45001 que involucró la designación y capacitación del equipo implementador de Claro.

Sin embargo, debido a la coyuntura de la COVID-19, en el mes de marzo del 2020 se paralizó temporalmente para retomarse en el tercer trimestre del 2021.





Cambiamos el chip para **ser más confiables**





Cumplimos  nuestros
compromisos proporcionando
seguridad, nos alienta que las
personas puedan contar  con
nosotros.



05.1 Infraestructura

102-6; 203-1; Claro-1; Claro-2

El despliegue y modernización de la infraestructura es el eje central de Claro. Por ello, durante la pandemia por la COVID-19 mantuvimos la disponibilidad de los servicios fijos y móviles, tomando en consideración las disposiciones gubernamentales que restringen la movilidad.

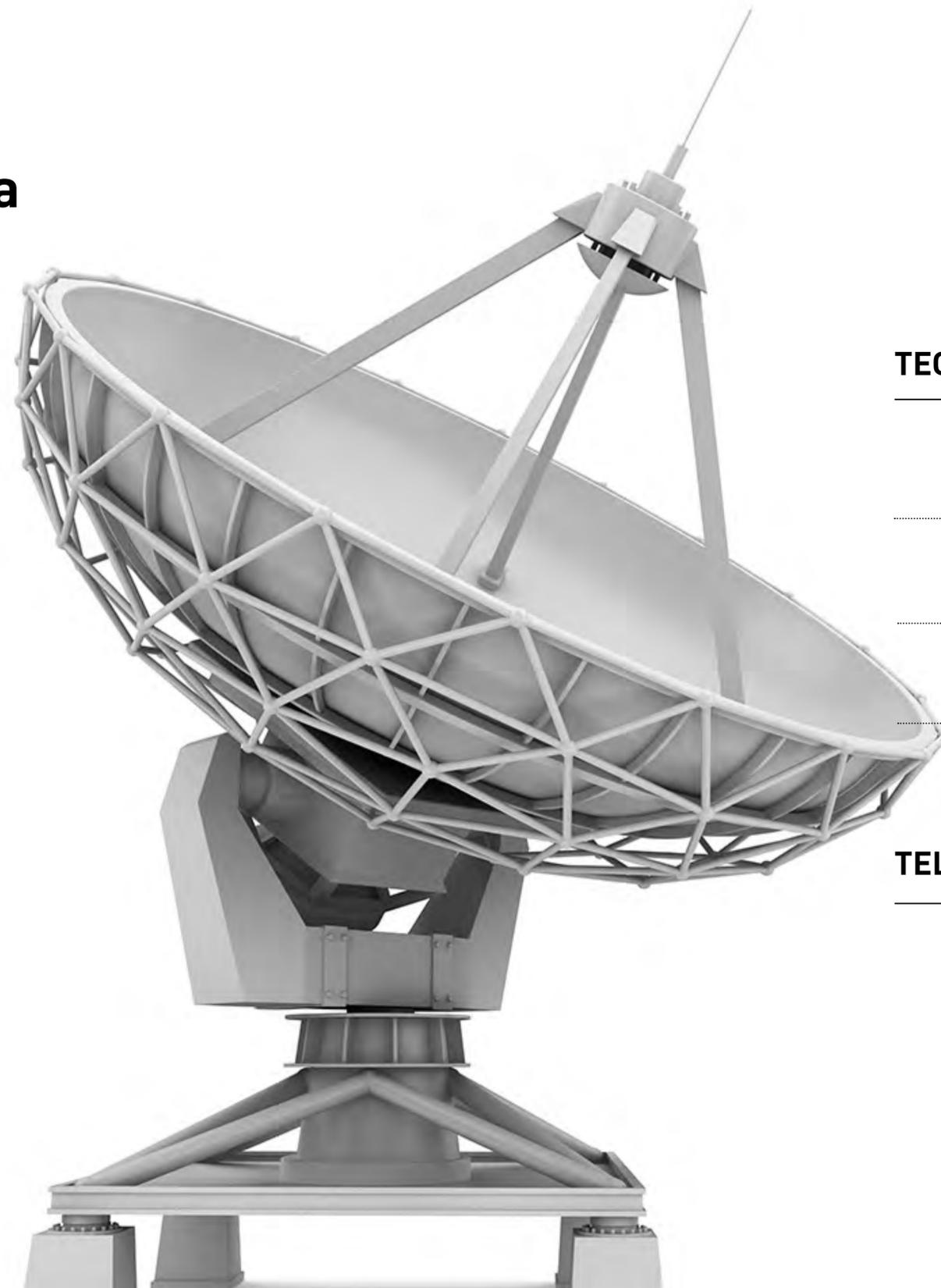
Realizamos adquisiciones de equipamiento necesario que nos permitieron continuar ampliando la capacidad como consecuencia del crecimiento respecto a diciembre del 2019 del 33% del tráfico de voz móvil, 62% del tráfico de datos móvil y 85% del tráfico de datos fijo.

En el 2020 llegamos a 17,437 centros poblados a nivel nacional con tecnologías 2G, 3G, 4G y 4.5G y alcanzamos 14,744 km de fibra óptica desplegada.



Despliegue de infraestructura

Centros Poblados con Cobertura a nivel nacional



TECNOLOGÍA

2G 12,784

3G 11,509

4G 5,532

4.5G 121

TELEFONÍA

Voz 17,437

Fuente: PUNKU - El portal a la información de las telecomunicaciones
<https://punku.osiptel.gob.pe/FrmLogin.aspx#> - Extraído el lunes 27/09/21 a las 15:25 hrs.



Proyectos de gran envergadura

Conectando con la Selva del Perú



En el 2020, en el medio de pandemia de la COVID-19, junto con Engie, logramos culminar la construcción de 14 antenas que permiten interconectar a los habitantes entre Pucallpa e Iquitos.

14

Antenas
construidas

650km

Red de Microondas de alta
capacidad

130km

Red de Fibra óptica



Más de **700,000** peruanos beneficiados

Mejora la cobertura de internet móvil a **14 localidades** desde Nauta hasta Nueva Alejandría (Pucallpa) a lo largo del río Ucayali. 9 de estas estaciones cuentan con fuentes de energía alternativa (paneles solares).

Permite contar con **infraestructura** de telecomunicaciones adecuada para el clima de la zona de selva, diseñada para situaciones de lluvia.



Se realizaron trabajos en hasta 150 metros de altura lo cual fue una proeza peruana en ingeniería, culminando el proyecto sin ningún accidente.

Se dio trabajo a 600 personas por un período de 300 días de labores.

Las localidades donde está disponible la GigaRed 4.5G son:



Proyecto Regional Lima

Se continuó con la ejecución del proyecto financiado por el Programa Nacional de Telecomunicaciones (Pronatel) para la construcción e implementación de 1,826 kilómetros de fibra óptica para la Red de Transporte Regional. En el 2020 se realizaron las siguientes acciones:

Se instalaron:

02

Centros de control de la red

06

Centros de mantenimiento

05

Centros de atención al usuario

Comunicación sobre beneficios y alcance del proyecto

Con el apoyo del Gobierno Regional, establecimos comunicación con Alcaldes, Presidentes de comunidades, Director de Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), Dirección Regional de Salud (DIRESA) sobre el alcance del proyecto y los beneficios para sus localidades.

Red de Transporte y Acceso del Proyecto

Se culminó con la implementación al 95% de la Red de Transporte y Acceso del proyecto.

Activación del servicio de Internet

Se continuó con la activación del servicio de internet, logrando que instituciones beneficiadas puedan disfrutar del servicio en etapa de prueba. Al término del periodo se encontraron en esta etapa de implementación:

242

Plazas públicas

430

Instituciones

(Colegios, Centros de Salud y Comisarías)



Al término del proyecto se logrará:

- ➔ Conectar a 9 provincias: Huaral, Huarochirí, Huaura, Cañete, Barranca, Canta, Cajatambo y Oyón, 119 distritos y 291 localidades.
- ➔ Más de 185 mil habitantes beneficiados.
- ➔ Beneficiar a 255 instituciones educativas, 201 centros de salud y 21 comisarías.
- ➔ Implementar internet inalámbrico en 291 plazas públicas.
- ➔ Entregar 1,497 computadoras.
- ➔ Desplegar 1,826 km de fibra óptica.



05.2 Gestión con Aliados

Gestión con aliados

102-9; 204-1

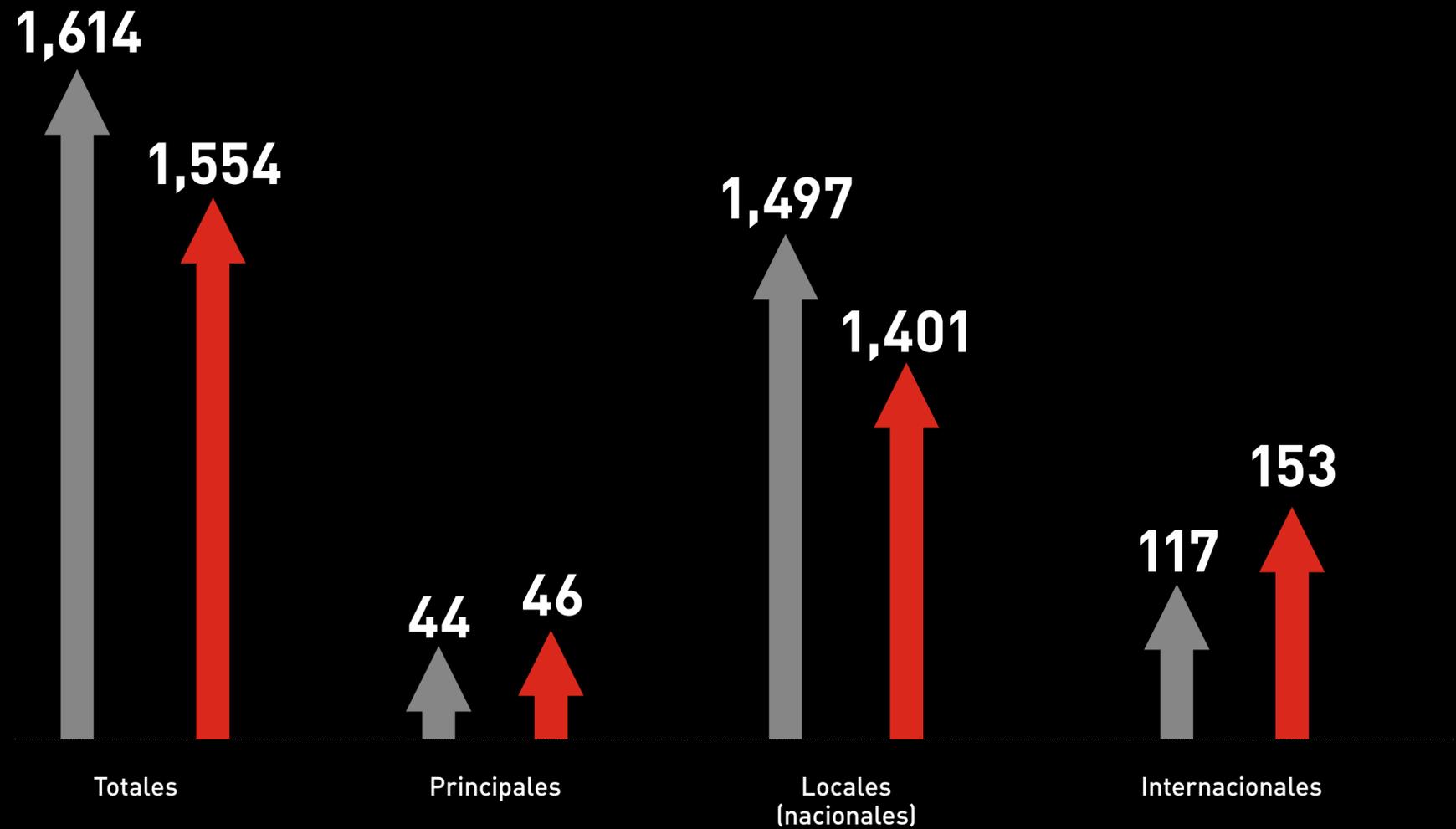


Nuestros aliados son pieza fundamental para ofrecer a los clientes, productos, servicios y soluciones con altos estándares de calidad. Por este motivo, seguimos las directrices establecidas en la Política de Integridad Comercial, Código de Ética, Política de Selección de Proveedores y Contrato Marco.

En el 2020, cumplimos con el pago oportuno a nuestros 1,554 proveedores, 460 distribuidores y 76 contratistas de red.

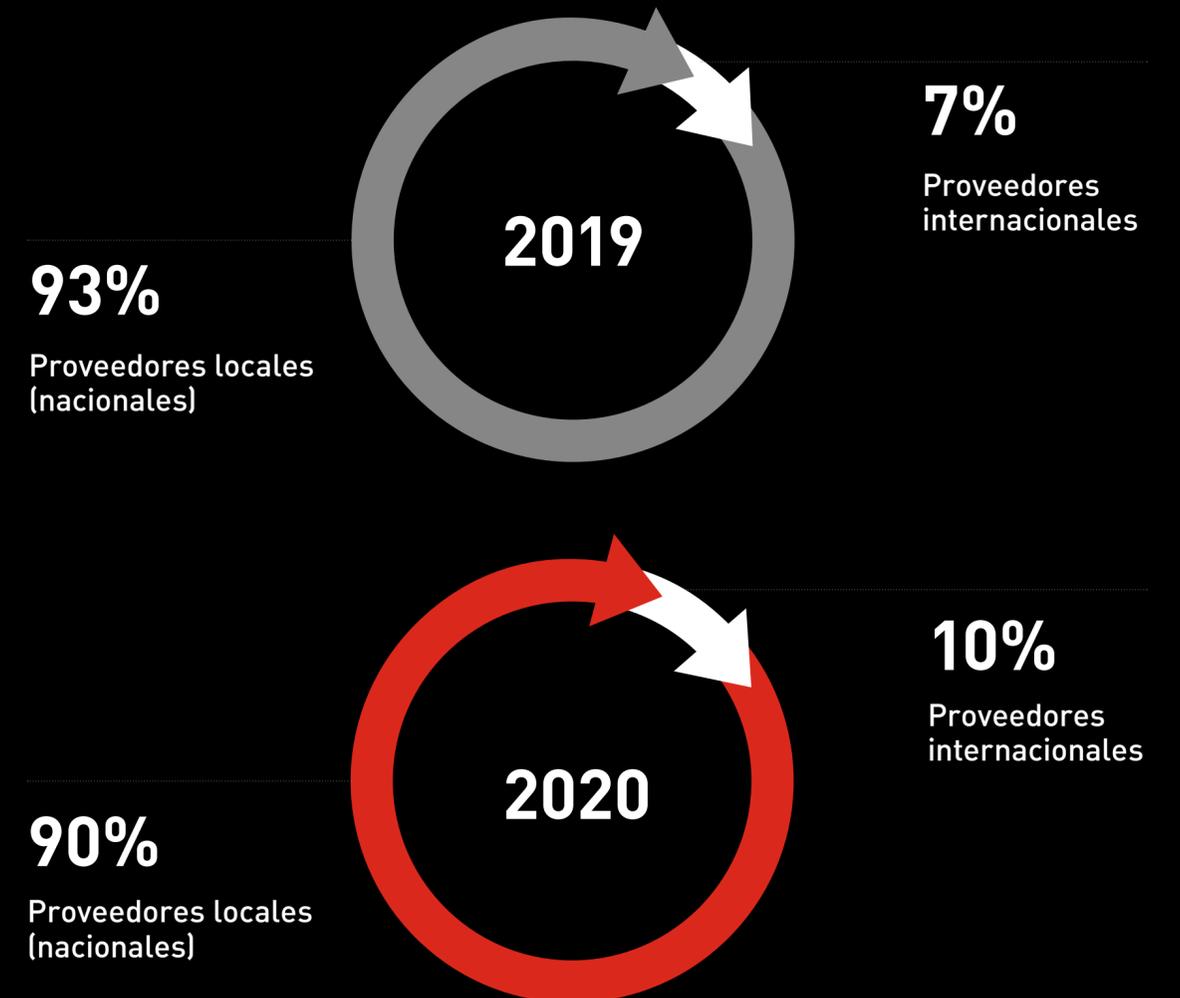
NÚMERO DE PROVEEDORES

▲ 2019 ▲ 2020



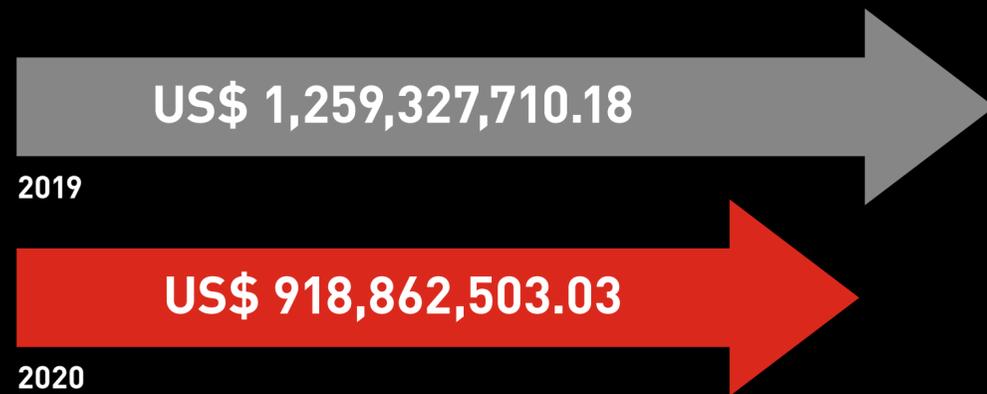
PORCENTAJE DE PROVEEDORES

▲ 2019 ▲ 2020



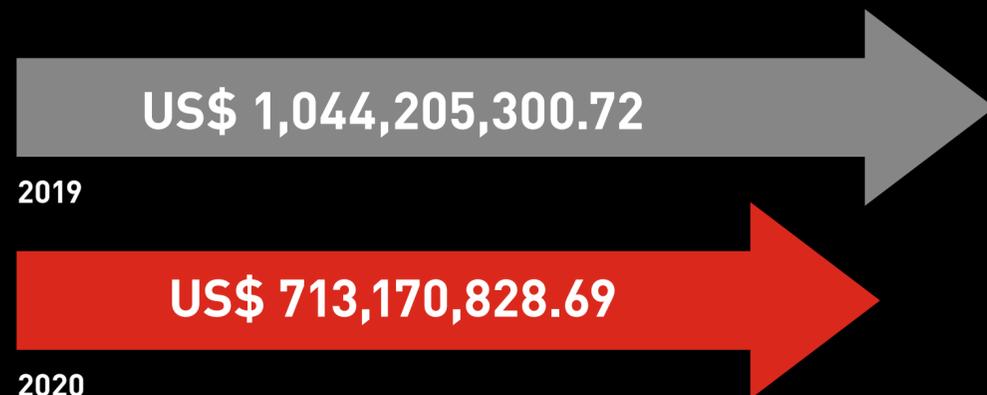
MONTO TOTAL DE COMPRAS REALIZADAS A PROVEEDORES

▲ 2019 ▲ 2020



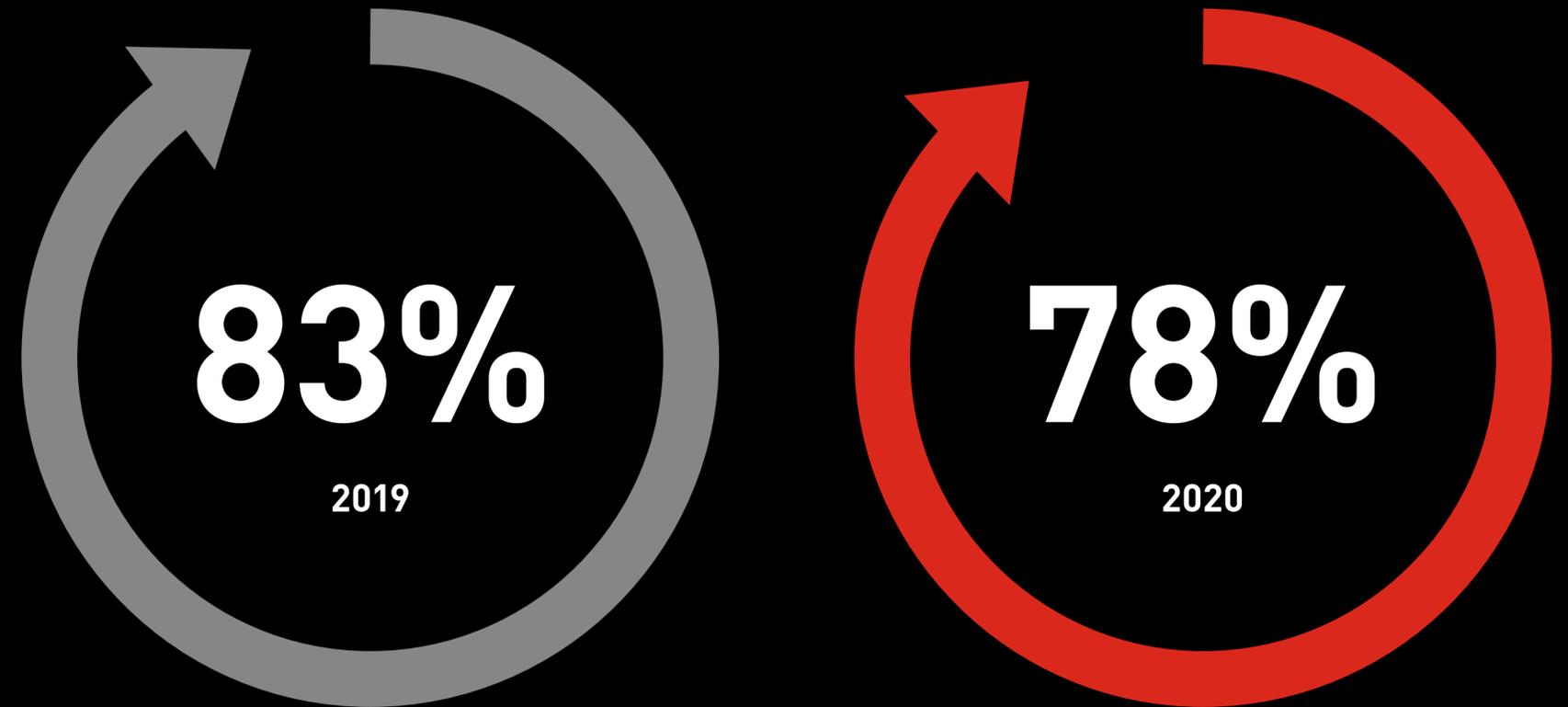
MONTO TOTAL DE COMPRAS NACIONALES REALIZADAS A PROVEEDORES

▲ 2019 ▲ 2020



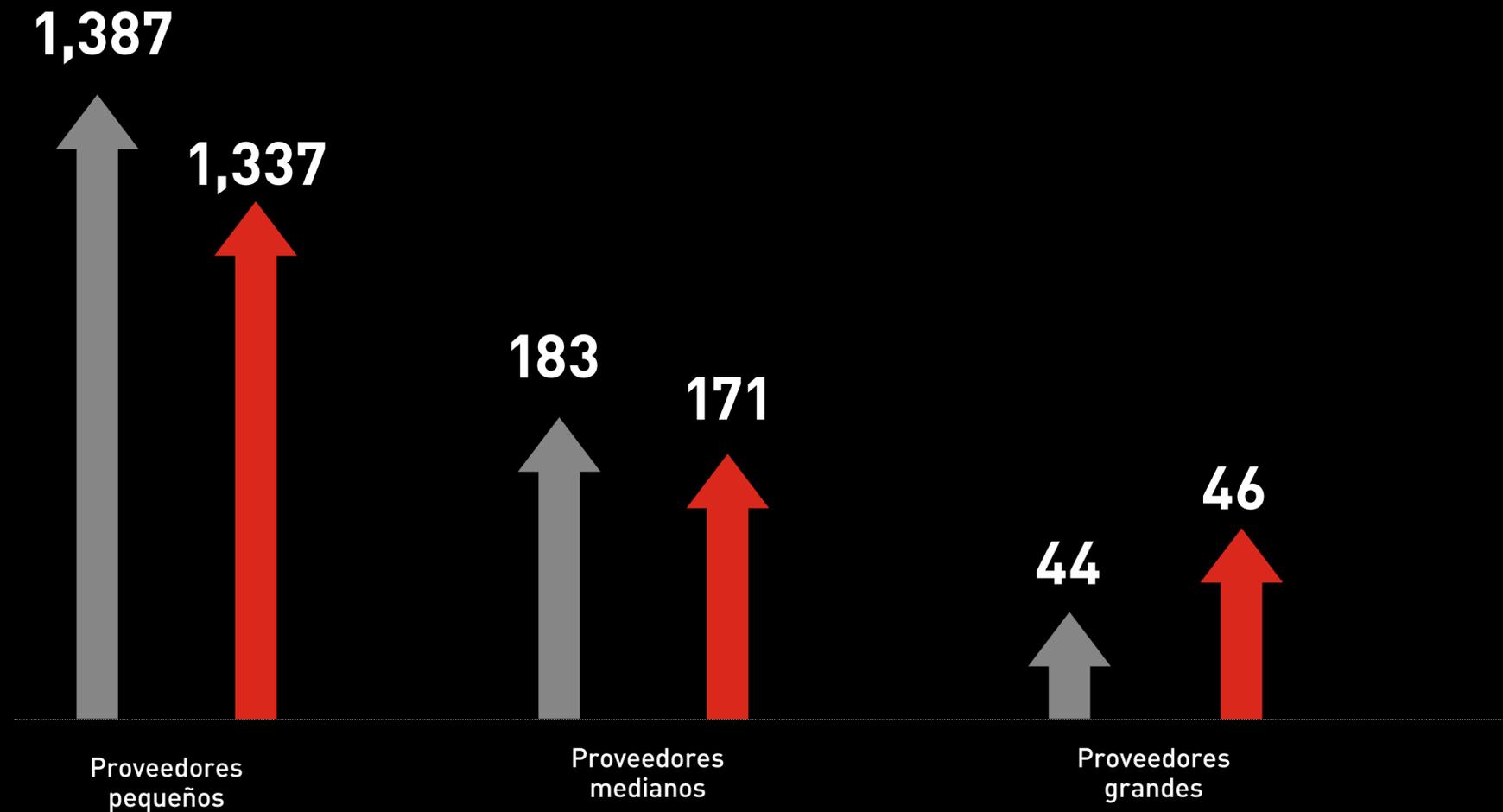
PORCENTAJE DE VOLUMEN DE COMPRAS ADJUDICADOS LOCALMENTE

▲ 2019 ▲ 2020

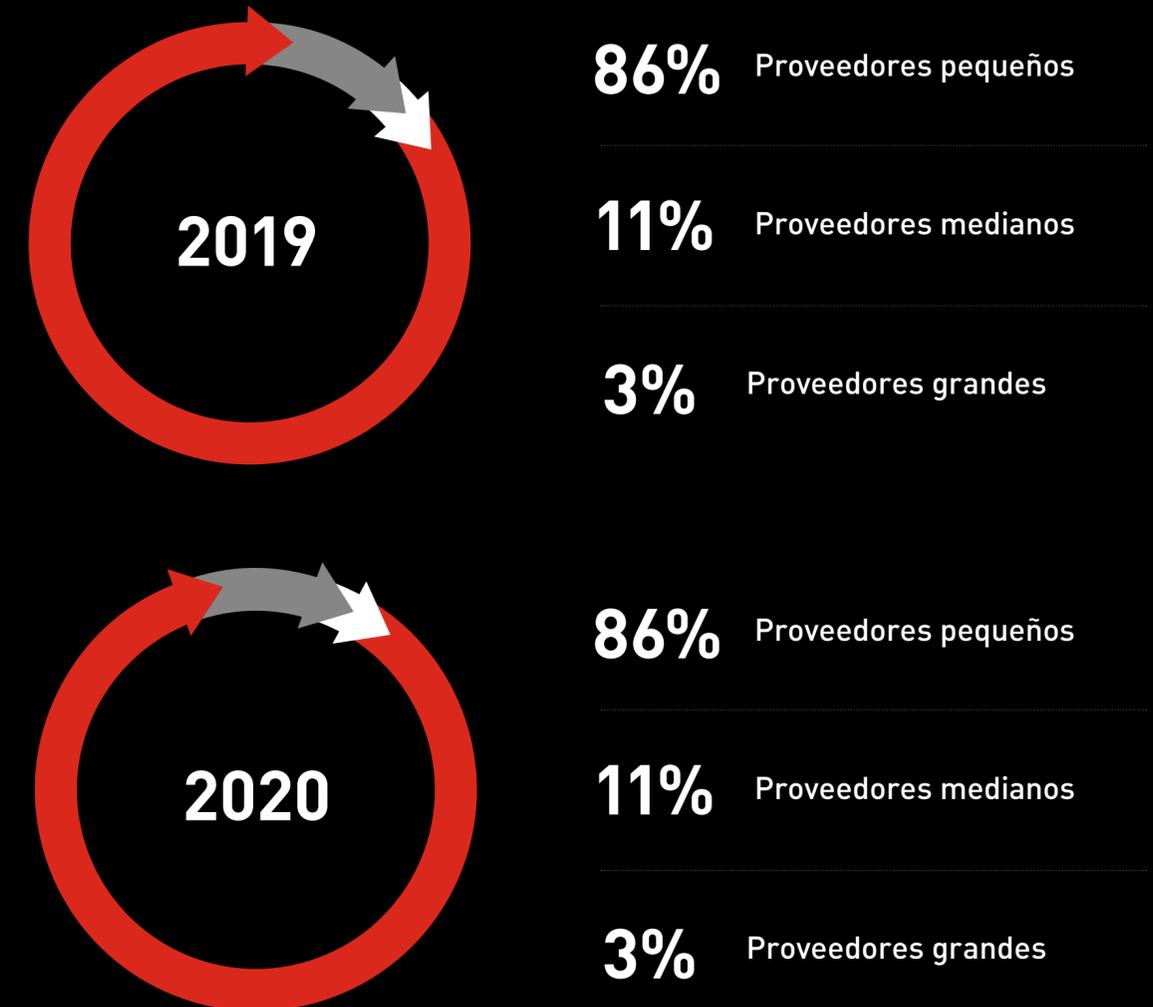


NÚMERO DE PROVEEDORES POR TAMAÑO

↑ 2019 ↑ 2020

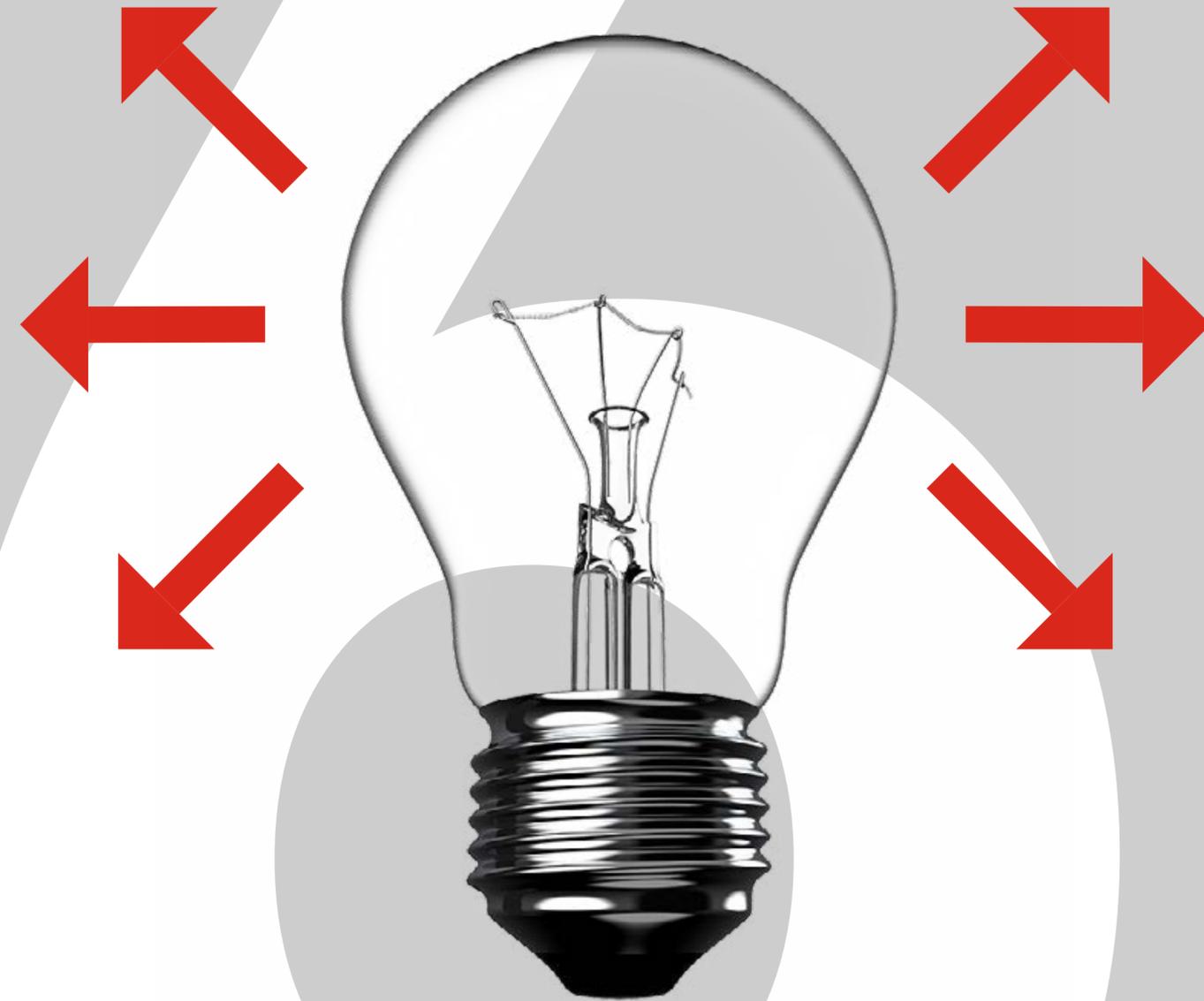


PORCENTAJE DE PROVEEDORES POR TAMAÑO





Cambiamos el chip para ser más innovadores





**Aceptamos y promovemos
 el cambio, buscando
soluciones creativas  que
aporten.**



06.1 Transformación digital

Claro-5

72 Proyectos de
transformación
digital ejecutados e
implementados.



12,768 Hrs.

Horas hombre al año
se estima que han sido
mejor empleadas con la
implementación de estos
proyectos.

Plantilla de Flexibilización-Finanzas:

Flujo para solicitar la aprobación de negociaciones comerciales para la venta de equipos móviles, evaluando su rentabilidad entre otros indicadores.

Exoneración de Bajas-Atención Presencial:

Proceso que permite registrar una solicitud de exoneración de bajas de líneas móviles y fijas, logrando automatizar las aprobaciones correspondientes y permitiendo tener una trazabilidad del registro.

Generación de Solicitud de Orden de Trabajo (SOT)- Operaciones Comerciales:

Los consultores de Mercado Corporativo ingresan la solicitud de Generación de SOT que permite la activación de servicios fijos para clientes corporativos.



Primer auto conectado (IOT)

De la mano con General Motors, se presentó la plataforma OnStar, tecnología que ofrece servicios de asistencia remota en casos de emergencias vehiculares, robos, asistencia mecánica, accidentes u otras eventualidades que pudiesen surgir.

Los conductores pueden conectar su vehículo a la red de Claro y así recibir reportes mensuales sobre su desempeño, conocer el estado del vehículo desde el celular, entre otros beneficios. Además, el auto permite conectar en simultáneo hasta 7 dispositivos en un radio de 15 metros.





06.2 Clientes

102-6

Respecto a cifras de portabilidad móvil, en los últimos tres años migraron a Claro un total de 6,819,804 líneas.

Del 2018 a 2019 se registró un crecimiento del 10% en las migraciones, y en 2020, pese a la coyuntura generada por la pandemia de la COVID-19, se redujo el ritmo de portabilidades; sin embargo, Claro superó el millón de líneas portadas.

SUSCRIPTORES POR TIPO DE SECTOR (*Miles)

	Fijos (UGIS*)	Móviles (líneas)
2019	1,603	11,611
2020	1,739	10,948

*Unidad Generadora de Ingresos

PORTABILIDAD MÓVIL

Total

6,819,804

2018

2,671,970

2019

2,939,376

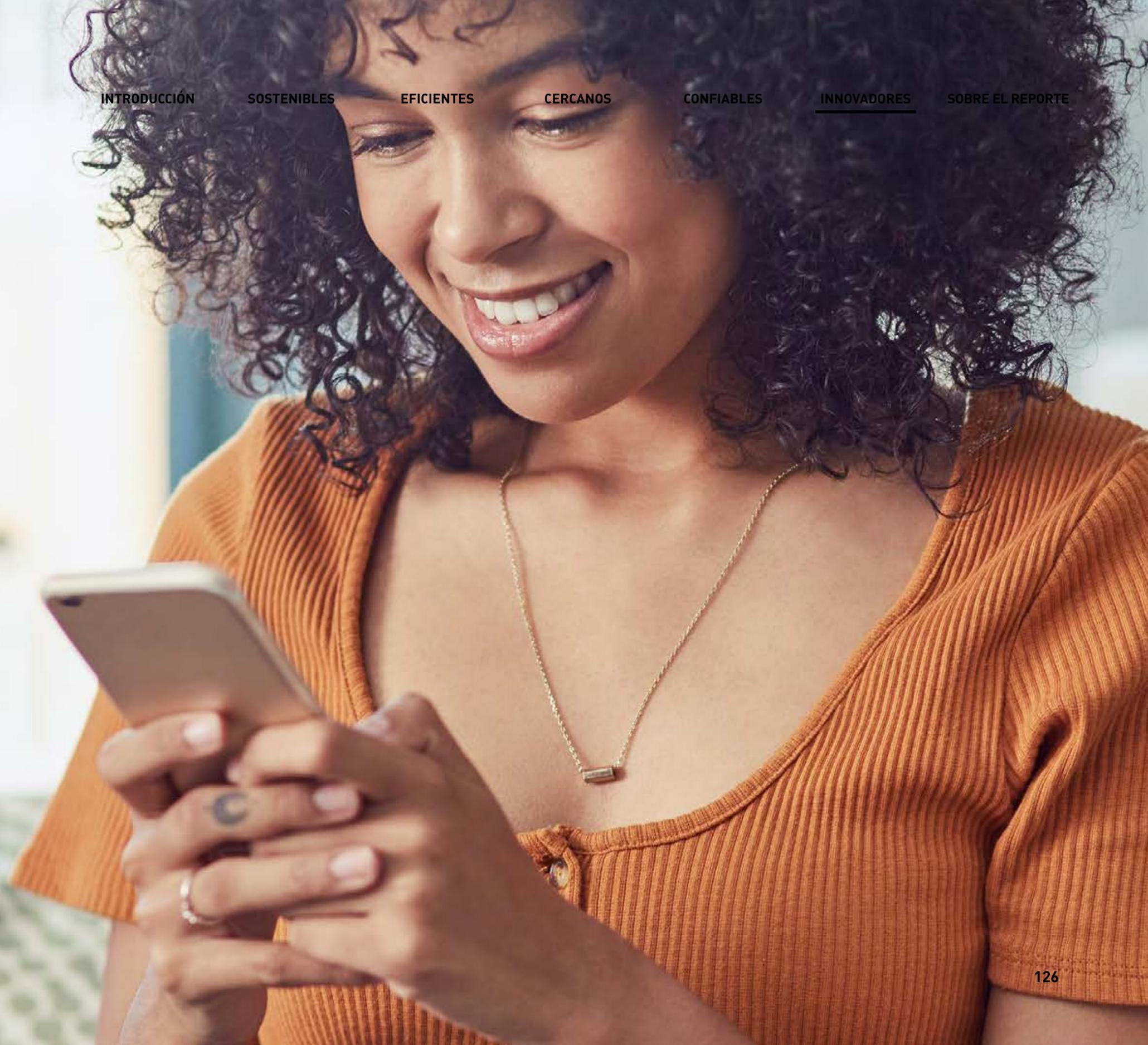
2020

1,207,858



Cientes masivos

Claro-6





Con la COVID-19, la atención al cliente se tuvo que transformar y tanto nuestros colaboradores en Centros de Atención al Cliente (CACs) como socios comerciales de Call Centers, pudieron adaptarse rápidamente. Esto fue clave en una coyuntura caracterizada por la atención presencial limitada debido a la obligatoriedad de mantener distanciamiento social.

Por este motivo es que implementamos un modelo de atención con foco en auto atención y atención remota, viéndonos en la obligación de acelerar procesos, herramientas y plataformas para seguir brindando una buena atención.



Modelo de atención al cliente en CACs



Autoatención

Difusión, educación y derivación a canales de autoatención que eviten futuras visitas a los CACs.

Derivación a zonas o elementos de autoatención en los CACs.

Atención Remota

CAC remoto:

- 1) Atención a clientes en lista de espera
- 2) Atención a clientes que solicitan cita y son atendidos previamente por teléfono para evitar que vayan a los CACs.

Atención por telepresencia:

Canal de asistencia virtual con posibilidad de video llamada y compartir pantalla para un mejor soporte.

Atención Presencial

Atención prioritaria a clientes que agendan cita.



➔ Citas Previas para atención en CACs

Se implementó con el objetivo de reducir las colas formadas por nuestros clientes, producto de los aforos reducidos dispuestos por el gobierno, cuidando su salud y evitando las aglomeraciones.

➔ Citas para atención telefónica

Se implementó la posibilidad de que los clientes agenden citas para atención telefónica para ciertas transacciones, sin necesidad de que se trasladen a un CAC.

➔ Zonas de autoatención independiente

Contamos con 56 Centros de Atención al Cliente (CACs), de los cuales 20 tienen implementadas zonas de auto atención independiente, las que continuaremos ampliando en el 2021.

➔ Claro Smart Home

Lanzamos el aplicativo Claro Smart Home, el cual ayuda a gestionar los servicios fijos de HFC de manera rápida y sencilla en un solo lugar. El cliente puede conocer su cuota mensual, realizar pagos, identificar posibles problemas y soluciones a los mismos desde su celular.

➔ Activa Tu Chip Perú

Lanzamos Activa Tu Chip Perú, aplicativo que permite que de forma fácil, rápida y segura, el cliente pueda auto activar su chip de telefonía móvil Prepago o Postpago para cambiarse a Claro, activar una línea nueva o recuperar su número.



La oportunidad más clara que nos dejó la pandemia fue la digitalización del cliente, aspecto en el que tuvimos los siguientes resultados:

Se realizaron 35.4 millones (95%) de transacciones por canales de auto atención y 2 millones (5%) por canales tradicionales.



Todos nuestros CACs cuentan con dispositivos de auto atención (ATM para pagos, y ATM para hacer reposición de chip repuesto) y algunos ya tienen zona de auto atención independiente.

56

CACs con dispositivos de auto atención

20

CACs con zona de auto atención independiente



+4.9M

Usuarios que ya descargaron nuestra app Mi Claro.

110%

Crecieron las transacciones en la aplicación Mi Claro respecto al 2019.

32M

Mensualmente se realizan alrededor de 32 millones de transacciones en la aplicación Mi Claro.

29%

Crecimos en penetración de smartphones que cuentan con el app Mi Claro, de 28% a 57%.

Actívalo Tú Mismo

Implementamos la primera máquina expendedora de chips “Actívalo Tú Mismo” en el Perú, colocando 3 a nivel nacional.



Consultas por redes sociales

+60,000

Consultas atendidas a través de nuestras redes sociales.



Todos somos Referentes Claro

Iniciativa que surge a partir de la necesidad de dar respuesta con prontitud a las consultas de familiares o amigos sobre aspectos puntuales de nuestros productos y servicios.

Por medio de un repositorio de contenido que puede ser revisado de forma rápida y fácil, los colaboradores pueden ayudar a personas de su entorno a fin de seguir mejorando de inmediato la experiencia del cliente.



Cientes corporativos



La pandemia trajo consigo un incremento de las tasas de desempleo, por lo que Claro y el Ministerio de la Producción (PRODUCE) firmaron una alianza para que los micro emprendedores pierdan el temor al comercio electrónico y logren la preferencia de sus clientes de forma eficiente y segura.



A través de la solución “Kit Tienda Virtual” se contribuye a la formalización de las mypes al incluir un sistema de facturación electrónica que emite boletas y facturas de manera simple, y con integración directa a la SUNAT.



Experiencia y satisfacción del cliente

Claro-3; Claro-4

Buscamos generar experiencias memorables a nuestros clientes, más aún en el contexto de la COVID-19 que requirió que prioricemos cada vez más la mejora de la experiencia del usuario en los procesos de atención, venta y operación.



SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

En el 2020 implementamos la medición del indicador System Usability Scale (SUS) que tiene como objetivo conocer el estado de la usabilidad en los canales digitales.

En esta primera medición logramos obtener un resultado ponderado anual de 61.81 puntos respecto a la facilidad de uso percibida de los canales digitales intervenidos* con diseño UX/UI, los cuales evalúan efectividad, eficiencia y satisfacción del cliente. Esto significó el cumplimiento del 88% de la meta. Esta base nos permite enfocar mejor los rediseños y mejoras continuas en estos canales durante el 2021.

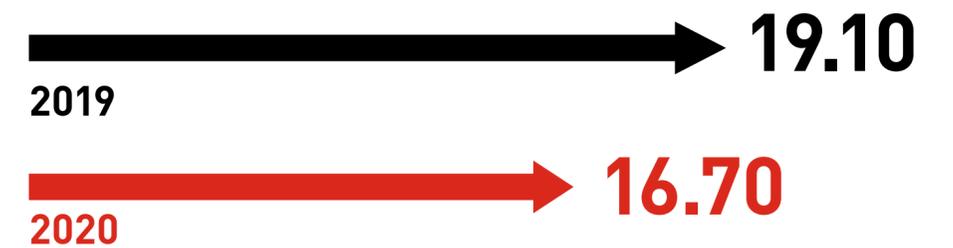
61.81
Puntos

*Mi Claro App, Smart Home, Claro Bot, web reclutamiento.

NET PROMOTER SCORE

De igual forma, medimos la recomendación de nuestros clientes respecto a nuestros productos y servicios.

NPS MÓVIL TOTAL

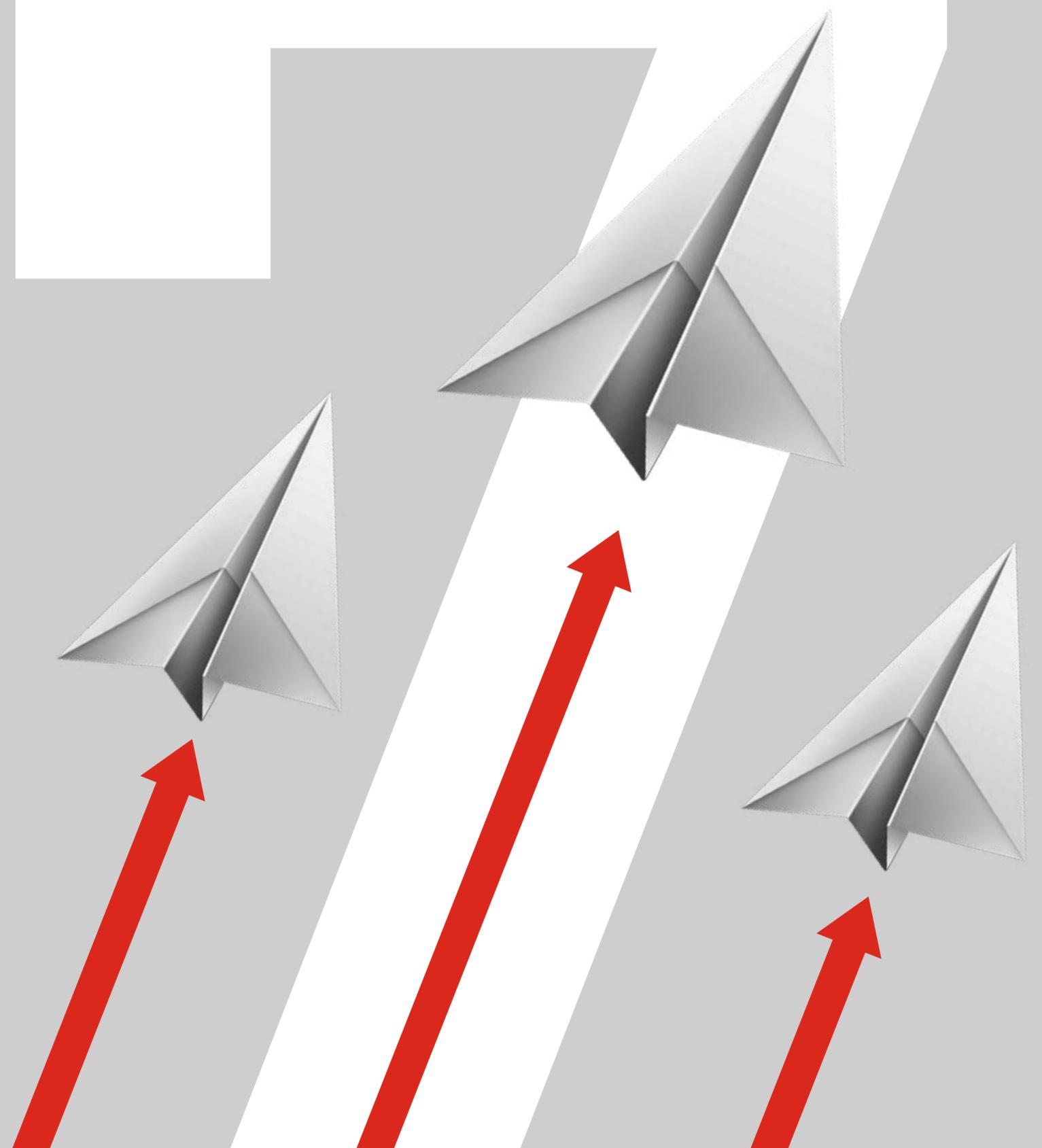


NPS FIJO TOTAL





Sobre el reporte





07.1 Principios para la elaboración del reporte

102-49; 102-50; 102-54



El presente Reporte muestra los resultados obtenidos en el periodo correspondiente del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020, y ha sido elaborado de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su modalidad esencial. De igual forma, fueron incorporados los diez principios del Pacto Global a los que América Móvil y sus subsidiarias nos encontramos adheridos.

Debido a que se realizó un nuevo proceso de materialidad se registran cambios en los temas materiales reportados en este documento.



07.2 Proceso de materialidad

102-46; 102-47

En el 2020 iniciamos el proceso de materialidad el cual culminó en el 2021, dado el tiempo transcurrido desde la última evaluación en el 2017, y debido al nuevo contexto global por la COVID-19 que modifica las prioridades y expectativas de nuestros grupos de interés. El proceso incluyó las siguientes tres etapas:

a) Revisión e identificación de temas relevantes y oportunidades

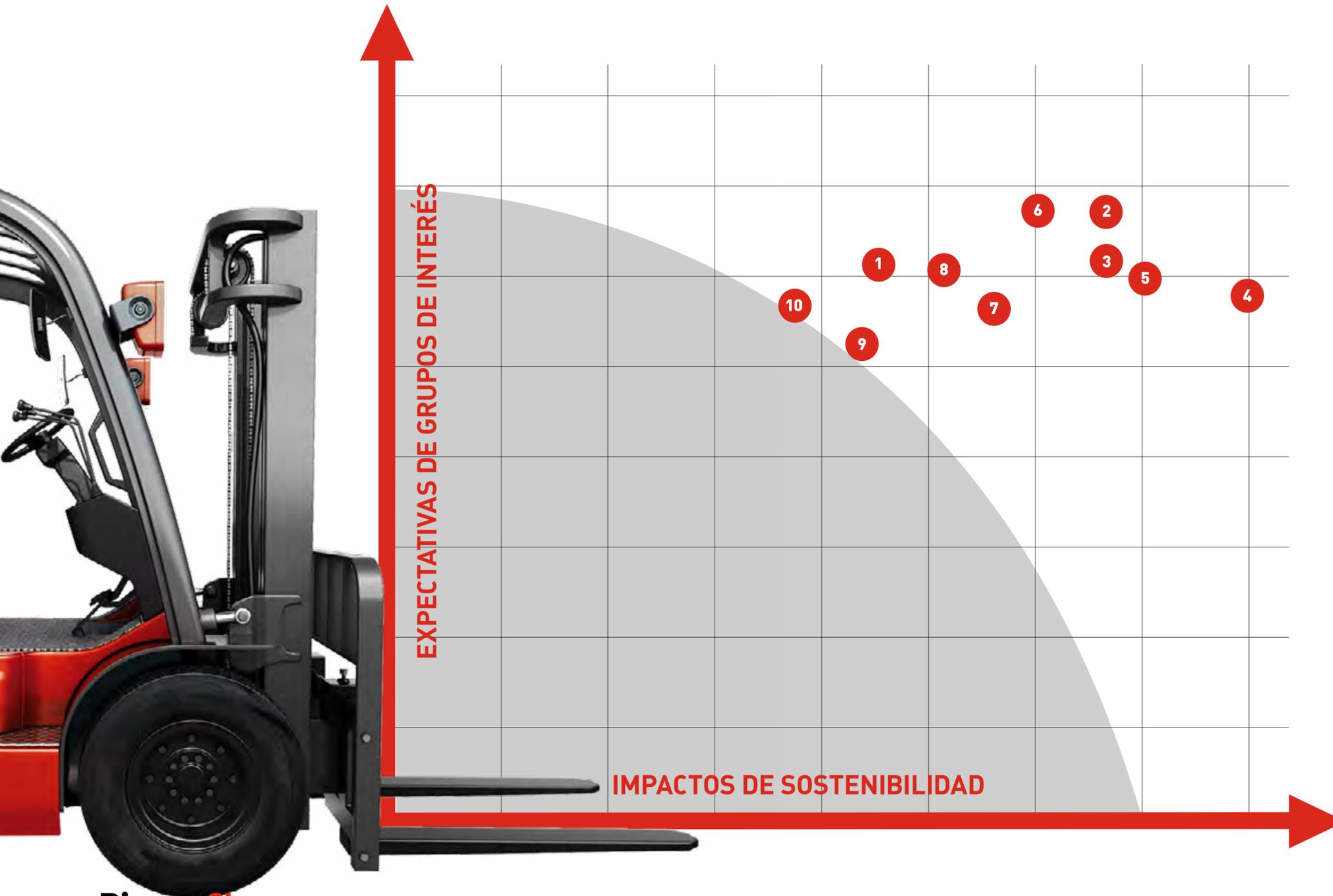
Realizamos una revisión documentaria de las prioridades identificadas en el sector, así como del enfoque y de los lineamientos estratégicos de la empresa. De forma complementaria, se realizó una revisión de estándares de sostenibilidad y lineamientos de desarrollo globales, así como de las preocupaciones y prioridades surgidas en el marco de la COVID-19.

b) Recojo de percepciones, intereses y expectativas de nuestros grupos de interés

En esta etapa buscamos conocer los impactos de los temas de sostenibilidad y su relevancia para la empresa y nuestros grupos de interés. Por ese motivo, generamos espacios de diálogo a fin de conocer sus percepciones, intereses y expectativas en la gestión del negocio.

c) Procesamiento y priorización de temas relevantes

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



- 1 Despliegue y modernización de la infraestructura (promoviendo la inclusión económico-social y la reducción de desigualdades).
- 2 Satisfacción del cliente y atención de reclamos.
- 3 Gestión de riesgos y crisis (económicos, sociales y ambientales).
- 4 Salud y seguridad de los colaboradores y clientes.
- 5 Transformación digital: soluciones e innovaciones en productos y servicios considerando las necesidades de los clientes.
- 6 Seguridad de la información ciberseguridad y protección de la privacidad.
- 7 Cumplimiento regulatorio del sector.
- 8 Gobernanza, ética en el negocio y responsabilidad corporativa.
- 9 Ecoeficiencia operativa: empleo y gestión de energía, recursos y residuos.
- 10 Gestión de impactos de los proveedores: productos/servicios responsables social y ambientalmente.



07.3 Contenidos GRI

102-55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	DETALLE
CONTENIDOS GENERALES			
Perfil de la organización	102-1: Nombre de la organización		América Móvil Perú SAC.
	102-2: Actividades, marcas, productos y servicios	22 - 24	
	102-3: Ubicación de la sede		Av. Nicolás Arriola N°480
	102-4: Ubicación de las operaciones	22 - 24	
	102-5: Propiedad y forma jurídica	45	
	102-6: Mercados servidos	22 - 27; 110 - 111; 125 - 135	
	102-7: Tamaño de la organización	22 - 24; 77 - 78	
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	77 - 81	
	102-9: Cadena de suministro	117 - 120	
	102-10: Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		No hubo cambios significativos en la cadena de suministro
	102-11: Principio o enfoque de precaución	49 - 65	
	102-12: Iniciativas externas	39 - 40	
	102-13: Afiliación a asociaciones	27 - 28	
Estrategia	102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1 - 2	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	DETALLE
Ética e integridad Gobernanza	102-16: Valores, principios, Estándares y normas de conducta	23 - 25	
	102-18: Estructura de gobernanza	45 - 46	
Participación de los grupos de interés	102-40: Lista de grupos de interés	71 - 75	
	102-41: Acuerdos de negociación colectiva	77 -81	
	102-42: Identificación y selección de grupos de interés	71 - 75	
	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés	71 - 75	
	102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados	71 - 75	
	102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		América Móvil Perú SAC.
	102-46: Definición de los contenidos de los reportes y las coberturas del tema	138	
	102-47: Lista de temas materiales	139	
	102-48: Re expresión de la información		No se ha re expresado la información del reporte
	102-49: Cambios en la elaboración de reportes	137	
	102-50: Periodo objeto del reporte	137	
	102-51: Fecha del último reporte		2019
	102-52: Ciclo de elaboración de informes		Anual
	102- 53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe		sostenibilidad@claro.com.pe
102-54: Declaración de elaboración de informe de conformidad con los Estándares GRI	137		
102-55: Índice de contenidos GRI	140 - 144		
102-56: Verificación externa		No contamos con lineamientos respecto a la verificación externa del reporte.	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA
GOBERNANZA, ÉTICA EN EL NEGOCIO Y RESPONSABILIDAD CORPORATIVA		
Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	47
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	
Anticorrupción	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	47
DESPLIEGUE Y MODERNIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA		
Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	110
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	
Impactos Económicos Indirectos	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	110 - 116
Indicador Propio	Claro 1: Número de centros poblados conectados por tipo de tecnología	111
Indicador Propio	Claro 2: Número de centros poblados conectados	110 - 111
CUMPLIMIENTO REGULATORIO		
Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	57 - 62
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	
Cumplimiento ambiental	307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	62



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	DETALLE
SALUD Y SEGURIDAD DE COLABORADORES Y CLIENTES			
Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	100	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		
Salud y seguridad en el trabajo	403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	100 - 103	
	403-6: Fomento de la salud de los trabajadores	100 - 103	
	403-10: Dolencias y enfermedades laborales	106	
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ATENCIÓN DE RECLAMOS			
Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	135	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		
Indicador Propio	Claro 3: Recomendación de clientes	135	
Indicador Propio	Claro 4: System Usability Scale (SUS)	135	
GESTIÓN DE IMPACTOS DE PROVEEDORES			
Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	117	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		
Prácticas de adquisición	204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	117 - 120	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	DETALLE
TRANSFORMACIÓN DIGITAL			
Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	123 - 127	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		
Indicador Propio	Claro 5: Número de proyectos de transformación digital ejecutados e implementados.	123	
	Claro 6: Número de transacciones realizadas por canales de auto atención	126 - 132	
ECOEficiencia OPERATIVA			
Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	50	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		
Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	50 - 53	
Residuos	306-2: Residuos por tipo y método de eliminación	55 - 64	
	306-4: Transporte de residuos peligrosos	55 - 56	



**Hazlo
Realidad**