INFORME DE SOSTENIBILIDAD

**RESUMEN**

# 2022

VER MÁS

Claro

PUEDES TODO

# CONTENIDO


CARTA DEL PRESIDENTE
Ver más

1
CONECTANDO A COLOMBIA CON UNA MEJOR EXPERIENCIA
Ver más

2
RENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD
Ver más

3
CONSTRUYENDO UNA CULTURA SOSTENIBLE
Ver más

4
FORTALECIENDO EL TALENTO
Ver más

5
DESARROLLANDO NUESTRA CADENA DE VALOR
Ver más

6
ENFOCADOS EN EL MEDIO AMBIENTE
Ver más

Tengo el agrado de presentarles a ustedes el resumen del décimo Informe de Sostenibilidad de Claro Colombia. En este documento compartimos los principales logros y retos de la operación mediante los cuales generamos valor a los grupos de interés.

En el año 2022 nuestro propósito fue seguir llevando los beneficios de la conectividad y la tecnología a las comunidades de las zonas más apartadas del país y continuar dedicando esfuerzos por la transformación social y digital de Colombia. Trabajamos incansablemente soportados en los cuatro pilares estratégicos organizacionales: cobertura, acceso, adopción digital e inclusión social y, por último, cultura sostenible y ser carbono neutral.

En lo que respecta a las acciones para apalancar el cumplimiento de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, consolidamos nuestra estrategia de sostenibilidad para que las iniciativas en las que nos involucramos se materialicen en aportes concretos al cumplimiento de los distintos objetivos de desarrollo sostenible.

Les invitamos a revisar en las siguientes páginas un compendio de nuestro desempeño en los ámbitos económico, de rentabilidad y competitividad; de las características e iniciativas de manejo de nuestro equipo humano; del relacionamiento e iniciativas de la gestión sostenible de nuestra cadena de valor; de los proyectos que implementamos a través de la estrategia de sostenibilidad Claro por Colombia y lo más destacado de nuestra gestión por el medio ambiente, todos elementos que coadyuvaron al fortalecimiento de una cultura más sostenible.

En el 2023 seguiremos avanzando decididamente por llegar a más rincones del país, con la intención de que el uso de la tecnología siga brindando herramientas poderosas orientadas a transformar la vida de más personas.

**Carlos Zenteno de los Santos**
Presidente Claro Colombia

# 1.

# CONECTANDO A COLOMBIA CON UNA MEJOR EXPERIENCIA

La tecnología, conectividad, cobertura y experiencia al cliente son fundamentales para Claro Colombia, porque estos factores determinan la calidad del servicio que ofrecemos: la preferencia y recomendación.

Este año trabajamos por unir a todo un país llevando los servicios de conectividad a las empresas con el fin de apoyar el crecimiento económico nacional y de lugares remotos, haciendo que las distancias sean más cortas. Los resultados obtenidos se detallan a continuación:

**CABECERAS MUNICIPALES DEL PAÍS CUBIERTAS POR TECNOLOGÍAS MÓVILES**

| | |
|---|---|
| 2021 | 99,6% |
| 2022 | 99,6% |

**ESTACIONES BASE CON TECNOLOGÍA 2G Y 3G**

| | |
|---|---|
| 2021 | 14.829 |
| 2022 | 13.880 |

**PORCENTAJE DE MUNICIPIOS CUBIERTOS POR TECNOLOGÍA 4G LTE**

| | |
|---|---|
| 2021 | 99% |
| 2022 | 99% |

**MUNICIPIOS CUBIERTOS POR TECNOLOGÍA 4G LTE**

| | |
|---|---|
| 2021 | 1.090 |
| 2022 | 1.098 |

**ESTACIONES BASE CON TECNOLOGÍA 4G LTE**

| | |
|---|---|
| 2021 | 8.171 |
| 2022 | 8.942 |

**MUNICIPIOS CUBIERTOS POR TECNOLOGÍAS 2G Y 3G.**

| | |
|---|---|
| 2021 | 1.118 |
| 2022 | 1.118 |

## Algunas de las principales acciones que realizamos para ofrecer mayor cobertura y conectividad en el 2022 se citan a continuación:

Actualización de la infraestructura tecnológica y automatización de tareas de soporte a usuario en Data Center.

Evolución de Network Operations Center (NOC) a Service Operations Center (SOC).

Aumento de las capacidades caching (almacenamiento en caché) y peering (intercambio de tráfico).

Habilitación de 14 nuevos puntos para ofrecer capacidades de hasta 1G en 10 ciudades del país.

Incremento de la capacidad de internet en 2,7 Teras a nivel nacional.

Ampliación cobertura del servicio VoLTE (voz sobre LTE).

Instalación de enlaces de microondas, proceso en el cual se adicionaron 268 enlaces a la red.

Ampliación de capacidad red móvil acceso, red móvil core telefonía, red móvil core datos.

Nueva tecnología 5G con la que pudimos activar las plataformas, configuraciones y pruebas en toda Colombia.

Implementación de la suite de herramientas para la gestión de servicios IT – HELIX ITSM – orientada a la solución de problemas, incidentes, cambios y configuraciones, gestión del conocimiento, niveles de servicio, requerimientos y catálogos de todos los segmentos.

# 1.1 EXPERIENCIA AL CLIENTE

En Claro Colombia consideramos que es nuestra responsabilidad ser un socio estratégico para cada uno de los usuarios y satisfacer sus requerimientos a través del portafolio de productos y soluciones diseñados a su medida y orientados a entregar un servicio con calidad. Por eso, desarrollamos acciones encaminadas a mejorar su experiencia, desde los diferentes canales de atención — tanto asistidos como de autogestión—. Esto nos permitió alcanzar:

Crecimiento del **36,2%** de transacciones atendidas por el equipo especializado en brindar soluciones al cliente en el primer contacto (Back de solución).

Tiempo de respuesta estimada de menos de **cinco días** en atención de reclamos.

Reducción del **11,4%** en quejas referentes a calidad/ cobertura del servicio.

Disminución del **11,1%** en reclamaciones relacionadas con facturación/gestión de saldos.

Decrecimiento del **3,3%** en reclamos relativos a información/contrato y condiciones de prestación del servicio.

Asignación de una zona geográfica por agente comercial de telemercadeo. Con esta acción se zonificaron **209 distritos** entre **48 agentes**, con lo que se especializó nuestra fuerza de ventas.

Desarrollo de un modelo de autoatención en el cual el cliente accede a una terminal preactivada (canal retail).

Disminución del tiempo promedio de atención en Centros de Atención y Ventas (CAV) a **2:30 minutos.**

Se aseguró la suscripción a app Mi Claro a más de **550 mil usuarios** que adquirieron planes y servicios en los CAV.

Se implementaron nuevas herramientas de medición de experiencia.

Sobrepasamos la meta del **80%** de Nivel de Servicio (NS) en 20 segundos, con el **83%** de cumplimiento.

Aumento de transacciones por canales digitales de autoatención en el portal Mi Claro, Empresas Convergentes, chat de WhatsApp, portal de pagos Empresas y Negocios (E&N) e IVR Visual:

- Más de **11 millones** de transacciones en la app Empresas en 2022.
- Más de **5 millones** de transacciones en el portal web Mi Claro Empresas en 2022.
- Incremento al **78%** de clientes registrados en portal web.
- La adopción digital ascendió a **40%**.
- El pago digital aumentó a **60%.**

Aumento de **70%** en las renovaciones, **81%** en la efectividad de renovación de contratos de empresas y de **73%** en negocios, con una permanencia promedio de 18 meses. Esto, gracias al trabajo para fidelizar los clientes de E&N, extendiendo la cobertura en equipos de fábrica

# 1.2 INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Nos hemos consolidado como un operador de servicios digitales referente en el sector de las telecomunicaciones, que juega un papel determinante en el entorno ya que, por medio de nuestras innovadoras soluciones, contribuimos a que las actividades humanas sean cada vez más eficientes, optimizamos la comunicación y brindamos espacios de creatividad destinados al desarrollo personal.

Gracias a la adopción de la metodología Agile y a la participación de los grupos de interés en todas las etapas de elaboración del producto, hemos conseguido los siguientes logros:

### CLARO PAY

Cerró el 2022 con 1,5 millones de usuarios, posicionándose como la billetera preferida para el pago de facturas de servicios públicos, e incursionó como medio de pago en las grandes superficies de Colombia gracias a las alianzas estratégicas.

### C.E. (CONFORMITÉ EUROPÉENNE) DE RATING

Firma del contrato con los canales RCN y Win Sport, así como con Havas Media.

Los 10 anunciantes más importantes del país conocen el visor de rating.

### CLARO MEDIA ADS

Desplegamos campañas con la evolución de la plataforma de Cota - Imox Technologies y la nueva versión del contenedor Claro.

### SCORING CREDITICIO

Otorgamos créditos dirigidos a la compra de equipos a más de 220.000 clientes, quienes no hubieran podido acceder a financiamiento en el sector bancario.

### MITIGACIÓN TRANSACCIONES RIESGOSAS

Disminución de fraude en 94% en el sector financiero, bajo la modalidad de detección de transacciones riesgosas.

### BIOMETRÍA / OPERADOR BIOMÉTRICO

Pusimos en práctica la validación de identidad por biometría facial en todos los agentes a nivel nacional y por biometría de voz (reconocimiento) en 2.050.000 clientes enrolados.

### EMISORA CLARO

Publicación de Claro Radio en Claro Pay con la emisión de contenido de música y noticias.

### TRANSPORTE INTELIGENTE

Efectuamos el lanzamiento de la solución de control vehicular Carro Conectado, mediante el canal de telemercadeo y 116 CAV en 12 ciudades de Colombia.

Los productos que lanzamos en 2022 fueron:

1.
1.1.
1.2.
1.3.

**ECOSISTEMA DE TV**

**CLARO BOX TV Y CLARO TV+ (nuevos servicios de TV)**

**SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PARA IVR CONVERGENTE**

**AMPLIACIÓN EN LICENCIAMIENTO DE ANTISPAMMING**

**SOLUCIÓN WEBEX CALLING**

**CLOUD CONNECT UC**

**SOLUCIONES DIGITALES Claro Monitor Datamob**

**CLOUD - MULTICLOUD USTORE, NUBE FEDERADA VCLOUD, GCP GOOGLE**

**INCURSIÓN EN NUEVOS SERVICIOS COMO OTT (OVER-THE-TOP), POR EJEMPLO: Amazon, HBO o iniciativas IoT (en campos como Carro Inteligente Masivo, cambio de numeración)**

# 1.3
# SEGURIDAD DIGITAL Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Garantizamos la seguridad y confidencialidad de la información de los clientes. Recibimos, transmitimos, procesamos y almacenamos información estratégica. Nos basamos en el principio de la rigurosidad tecnológica, procedimental y humana de los datos sensibles de nuestros usuarios.

Comprobamos que solo tengan acceso a ella las personas o entidades que están autorizadas y asi disminuimos la materialización de riesgos potenciales.

Durante el 2022 avanzamos en varios frentes:

- Monitoreo de la Deep Web y blog del atacante a fin de detectar la comercialización de los archivos exfiltrados.
- Revisión recurrente de líneas base de seguridad.
- Campañas de concientización a todos los empleados y proveedores, que incluyen pruebas de ingeniería social.
- Aumento de pruebas de Ethical Hacking a servicios críticos del negocio.
- Actualización más frecuente de contraseñas de administrador y usuarios.
- Aplicación de la 2FA (Two Factor Authentication - Verificación en dos pasos) en todas las VPN, Citrix y aplicaciones más críticas de negocio.
- Utilización de reglas de control de aplicaciones críticas de negocio.
- Actualización de políticas y procedimientos de seguridad (ISO 27001).
- Aumento del nivel de madurez de la operación de Claro Colombia en 16% frente a la estrategia de seguridad de la oficina Ciso AMX.
- Fortalecimiento en la ejecución de campañas de sensibilización de seguridad de la información, con una reducción del 95% de eventos de esta índole relacionados con los colaboradores/as.

- Se realizó el tercer Simposio de Seguridad de la Información 2022 en el que se abordaron temas como: Entornos de volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad y el cual contó con más de 600 asistentes de países como España, Brasil, México, entre otros.

- Ejecución de pruebas de seguridad para identificar amenazas y debilidades con expertos en Ethical Hacking; con el propósito de establecer el nivel de riesgos de los activos de información y solicitud de los planes de mitigación.

- Realización del plan de análisis de vulnerabilidades tecnológicas con un incremento del 13% en lo concerniente a activos de información con respecto al año anterior.

- Activación completa del plan de valoración de seguridad a los aliados de procesos internos, para determinar el nivel de cumplimiento de los requerimientos de seguridad de la información, riesgos y continuidad.

- Incremento de 35% en la cobertura de procesos con análisis de riesgos en seguridad en comparación con 2021.

- Implementación de pruebas de ingeniería social (phishing y smishing) a lo largo de todo el año con el propósito de mitigar los riesgos insider o amenazas internas.

- Recertificación ISO/IEC 27001:2013 para la prestación de servicios de ciberseguridad, centro de operaciones de ciberseguridad (CSOC), collocation (servicio de almacenamiento del equipo del cliente en Datacenter), servicios SAP y correo seguro hacia los clientes corporativos.

- Actualización de la política de tratamiento de datos.

Para generar experiencias únicas, simples y confiables a todos nuestros clientes, incluidos los menores de edad, ejecutamos herramientas y recursos que sirven de apoyo a padres, educadores y a la comunidad en general, así como a los mismos niños, niñas y adolescentes a la hora de seleccionar y filtrar los contenidos con los que entran en contacto cumpliendo con la normatividad vigente y respetando sus derechos:

### CONTROL PARENTAL

Los usuarios de televisión tienen a su disposición esta herramienta que bloquea el acceso a determinados canales con una clave.

### MATERIAL DE ABUSO SEXUAL INFANTIL

Cumplimos con la Ley 679 de 2001 que define medidas frente a los contenidos que se ofrecen a menores de edad.

### PLATAFORMA DE EDUCACIÓN AL USUARIO LO TENGO CLARO

Incluye videos explicativos que muestran paso a paso la forma de activar esta opción en los diferentes decodificadores.

### BLOQUEO DE URL

Las acciones asociadas al bloqueo de direcciones URL relacionadas con explotación de menores de edad son descritas en el informe de transparencia.

### CONTROL REMOTO CLARO KIDS

Este control tiene un teclado con logos de los canales infantiles que facilita su manejo.

# 2. RENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD

Todas nuestras estrategias y decisiones toman en consideración los objetivos de mejorar la recomendación del cliente, incrementar la participación de mercado y aumentar la rentabilidad. Con el propósito de asegurar los resultados, la competitividad de la compañía y la sostenibilidad en el tiempo, efectuamos diferentes actividades y reportes de seguimiento y control de los presupuestos o metas establecidas.

Iniciativas y proyectos para maximizar los resultados financieros:

### PRESUPUESTO BASE CERO

Proporciona un medio para aprovechar los recursos de manera eficaz y acrecentar la rentabilidad.

### PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN

A mediano plazo, con impacto en los años 2023, 2024 y 2025, este evalúa las alternativas alineadas con la sostenibilidad de la empresa, centrándose en aquellas que representan mejoras de procesos, crecimiento de ingresos, eficiencia en Capex (inversiones de capital) / Opex (egresos operativos) y optimización de la rentabilidad.

### INCENTIVO A LA DEMANDA DEL MINISTERIO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Proyecto de extensión y adición por el que se van a conectar nuevos hogares de estratos 1 y 2 con el servicio de internet, en 76 ciudades del país.

### ALIANZA CLARO - ORACLE

Proyecto con el que se lanza la primera nube pública dirigida a empresas en el país, lo que generará mayores oportunidades de empleo y desarrollo.

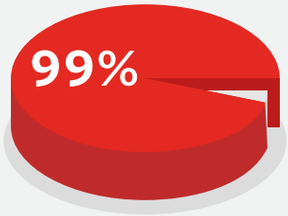
### GRANDES PROYECTOS

Adjudicación de contratos de gran impacto en Colombia, como el de la Fiscalía General de la Nación, que estuvo asociado al servicio de seguridad integral.

### AMPLIACIÓN DE COBERTURA

Conectar las zonas que no tenían acceso a red móvil, por medio del cumplimiento de la subasta de espectro de 700 MHz.

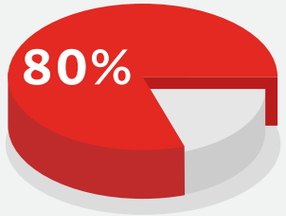
Nuestros resultados en el año 2022 en lo correspondiente a rentabilidad y competitividad fueron:



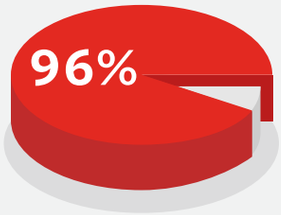

**COBERTURA EN CIUDADES PRINCIPALES**

**$150 MILLONES DE PESOS**

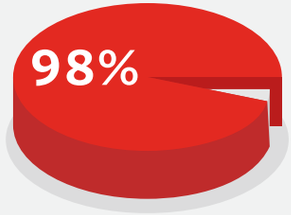
**AHORRO PROMEDIO ANUAL EN EL proceso de validación documental**




**REDUCCIÓN EN LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN DE LOS CONSULTORES COMERCIALES**




**FACTURACIÓN DIGITAL EN NUESTROS CLIENTES**




**META EN USO DE LOS PAGOS EN LÍNEA**

# 3. CONSTRUYENDO UNA CULTURA SOSTENIBLE

3.1.

En 2022 alcanzamos los siguientes hitos:

Ganadores Premio ACCEDE en la categoría Perdurabilidad y Capacidad de Réplica por la Ruta de Inclusión Laboral y Social de Población Vulnerable.

Sello Oro de Equipares otorgado por la implementación de acciones orientadas al cierre de brechas de género al interior de la organización.

Puesto 9 en las 25 empresas con mayor inversión social privada por el Índice de Inversión Social Privada (IISP) en Colombia.

Ganadores del Premio Andesco por el proyecto Escuelas Conectadas en la Categoría Social.

Reconocimiento como caso de éxito en el Informe Nacional de Empleo Inclusivo 2022 por la Ruta de Inclusión Laboral y Social para la Población Vulnerable.

## COBERTURA

- Conectamos 473 localidades rurales apartadas y vulnerables del país con tecnología móvil 4G.

## ACCESO

- Más 214.000 estudiantes de 128 instituciones educativas en el país se beneficiaron con el internet gratuito que brinda la inicitiva de Escuelas Conectadas en sus salas de tecnologia.
- Inscripción de 30 instituciones en el Desafío Escuelas Conectadas, un concurso en el cual los estudiantes de nuestras Escuelas Conectadas identificaron problemáticas sociales y ambientales de las comunidades educativas y plantearon soluciones basadas en la tecnología.
- Tres nuevas Salas de Tecnología Claro por Colombia en San Cristóbal Sur, Mártires (en Bogotá) y Cali.

## ECOSISTEMAS DIGITALES Y DE INCLUSION SOCIAL

- 1.900 equipos de cómputo donados a niños, niñas y jóvenes, destinados a prácticas de lectura y escritura con la ayuda de plataformas digitales a través de la alianza Creando Conexiones beneficiando a 96 de nuestras escuelas conectadas.
- 179.493 usuarios/as en Aprende.org.
- 1.008.932 usuarios/as en PruébaT de los cuales 3.900 accedieron a los contenidos de las pruebas PISA; de estos, 1.676 realizaron la prueba diagnóstica y 1.161 rindieron la prueba final.
- 877.967 usuarios/as en Capacítate para el Empleo (promedio de 3,4 cursos por usuario).
- 194 niños y niñas beneficiarios del programa Becas Musicales.

- 3.214 niños, niñas y adolescentes participantes en la Copa Claro por Colombia provenientes de 12 departamentos del país y de 50 comunidades vulnerables (11 ZOMAC).
- 3.700 horas de trabajo presencial a través de la Red de Voluntarios Claro Colombia.
- 116 sesiones de alfabetización y apropiación digital, MasterClass e Inspiring Girls, con las que se beneficiaron más de 2.200 estudiantes a través de nuestros proyectos:

**A un Clic de Distancia**
**Inspiring Girls**
**MasterClass**



# 3.1
# APORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Estamos comprometidos con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y con la meta de limitar el calentamiento global y ser carbono neutral para 2050. Este compromiso lo hemos hecho extensivo a nuestra cadena de valor y por eso, desde 2020, nos vinculamos como la primera empresa socia implementadora del SDG Corporate Tracker.

**Educación** de calidad.

**Igualdad** de género.

**Energía asequible** y no contaminante.

**Trabajo decente** y crecimiento económico.

**Industria, innovación** e infraestructura.

**Reducción** de las desigualdades.

**Producción** y consumo responsables.

**Alianzas para** lograr los objetivos.

# 4. FORTALECIENDO EL TALENTO

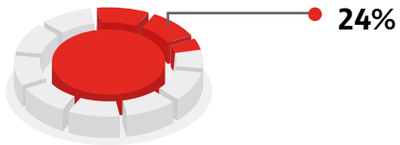
4.
4.1.
4.2.
4.3.

El desarrollo integral del equipo de colaboradores y sus familias es una de las aristas trascendentales en la gestión del talento humano. En Claro Colombia fomentamos entornos saludables con medidas que favorecen el equilibrio entre el ambiente laboral-familiar y la calidad de vida personal en sus distintas facetas, el reconocimiento de su trabajo y el impacto de sus actividades laborales.

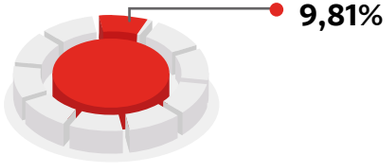
Nuestro equipo de trabajo está compuesto por:

**8.734**
**Colaboradores y colaboradoras directos**

Las nuevas contrataciones representaron el **24%** en 2022, esto es un incremento de aproximadamente cinco puntos porcentuales frente al 2021.




La tasa de rotación fue de **9,81%,** dos puntos porcentuales menos que el año anterior.

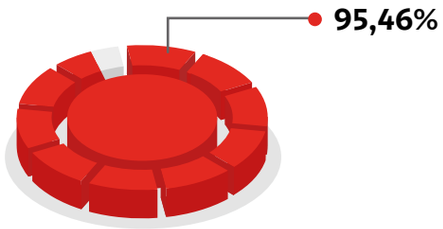


4.
4.1.
4.2.
4.3.

# 4.1 FORMACIÓN Y EVALUACIÓN

Somos conscientes de la importancia de la capacitación de los colaboradores y colaboradoras para responder a las necesidades del negocio; tomar decisiones de talento basadas en datos, correlaciones y patrones de comportamiento, e incrementar la productividad y el compromiso de todo el equipo humano. Trabajamos en la personalización de la Propuesta de Valor al Empleado (PVE) para atraer y fidelizar al personal de la empresa.

En 2022:




El 95,46% de nuestro talento humano fue evaluado en materia de desempeño y desarrollo personal.

Impartimos 1.037.164 horas de formación al total de nuestros colaboradores y colaboradoras.

# 4.2 SALUD Y BIENESTAR

A partir del Programa de Transformación Cultural generamos un mejor entorno de trabajo con colaboradoras y colaboradores más productivos y comprometidos, quienes conectan su propósito personal con el de la compañía y apalancan los resultados del negocio.

El **100%** de colaboradores y colaboradoras directos fueron afiliados a la Entidad Promotora de Salud (EPS) y contaron con servicios de consulta médica gratuita en la sede principal.

El **85%** del total de los colaboradores y colaboradoras de las empresas aliadas y proveedoras fueron apoyadas por medio de evaluaciones documentales, inspecciones en campo, divulgación de lecciones aprendidas de accidentes de trabajo, capacitaciones en SST, entre otras.

Se dio cobertura a **13.374** colaboradores y colaboradoras indirectos que representan el **26%** del total de colaboradores controlados por la organización.

En el 2022 ofrecimos cursos sobre seguridad y salud en temas como:

- **Programa Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SGSSTA):** Peligros y riesgos, sistema de gestión y responsabilidades, programas de gestión.
- **Sistema de gestión ambiental:** Refuerzo de conocimiento.
- **Salud:** Cuidado corporal, ergonomía, prevención de caídas, fatiga laboral, entre otros.
- **Seguridad:** Reporte de incidentes y/o accidentes, conducción segura.
- **Certificaciones**
  - Reentrenamiento para trabajo en alturas.
  - Administrativo para trabajo en alturas.
  - Avanzado para trabajo en alturas.
  - Coordinador para trabajo en alturas.

# 4.3 EQUIDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Impulsamos una cultura sostenible que atrae y retiene el mejor talento humano, promueve la innovación para mejorar la calidad de vida de los colombianos y fomenta entornos laborales equitativos, diversos e incluyentes.

En el año 2022 fuimos reconocidos con el Sello de Equidad Laboral Equipares en la categoría Oro por nuestro trabajo en la disminución de las brechas de género. Las actividades más destacadas de este año en relación con esta temática fueron:

- Socialización y aplicación de la nueva política de Equidad de Género e Inclusión.
- Guía de atracción digital y publicaciones de vacantes con lenguaje inclusivo.
- Entrevistas sin sesgos de género y manejo de lenguaje inclusivo.
- Actualización de perfiles en los que se evidencian competencias y habilidades de forma objetiva.
- Implementación de la Matriz de Evaluación Equipares.
- Identificación de cargos altamente feminizados o masculinizados.
- Continuidad de semilleros (Best Buddies, Generación XXI).
- Conversatorio Mujeres Poderosas en Claro.
- Incorporación de las temáticas de no discriminación (Política de Equidad) dentro de la inducción a la compañía.
- Implementación de los cursos Equidad de Género y Ley 1010.
- Impartición del curso Convivencia Saludable.
- Construcción de temáticas de género (cursos no tradicionales dedicados a hombres y mujeres).

## Otras iniciativas destacadas en 2022 fueron:

- **¡En Claro PUEDES SER!:** Campaña interna de diversidad en Claro.
- **Apropiación Digital e Inclusión Social:** Iniciativa relacionada con el empleo inclusivo, que se aplica de manera directa e indirecta.
  - **Directa – Soñadores:** Oportunidades laborales para población con discapacidad intelectual en los CAV.
  - **Indirecta –Ruta de Inclusión Laboral y Social para Población Vulnerable:** Con la que hemos logrado que más de 783 personas accedan a un empleo formal.

# NUESTROS PRODUCTOS **MÁS INCLUYENTES**

- **Oferta especial orientada a personas sordas:** Fortalecimos la oferta de acceso a planes, que facilita la comunicación entre personas sordas y oyentes por medio de aplicaciones y herramientas con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana.
- **Atención a Comunidad Sorda:** Contamos con el servicio de interpretación de Lengua de Señas Colombiana en diferentes CAVS del país.

# PRÁCTICAS **INCLUYENTES**

- **Iniciativa de Paridad de Género (IPG):** Cerca de 100 proveedores y aliados completaron la ruta de formación de Academia Diversa, una herramienta de formación sobre equidad, diversidad e inclusión.
- **Igualdad laboral en todos los niveles:** Incentivamos la participación de diferentes perfiles para los diferentes cargos sin distinción alguna.
- **Sello Oro de Equidad Laboral Equipares:** Reconocimiento otorgado por el Ministerio de Trabajo, la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
- **Programa OHANA:** Creamos condiciones orientadas a equilibrar las responsabilidades individuales y laborales, mediante el impulso de talleres con enfoque familiar, cultural, recreativo, entre otros, que aporten a la calidad de vida del colaborador y de los suyos.
- **Política de Equidad, Diversidad e Inclusión:** Nos permite asegurar la igualdad de oportunidades de acceso al empleo sin ningún tipo de discriminación, garantizando un salario equitativo y facilitar la accesibilidad de todos los niveles de cargos a procesos de aprendizaje y desarrollo.

# 5.
# DESARROLLANDO **NUESTRA CADENA** DE VALOR

Nuestro proceso de transformación cultural y de generación de valor tiene un impacto positivo en los proveedores y aliados. Formamos relaciones de confianza con la intención de fortalecer las capacidades de todos los miembros y así mejorar su desempeño y buenas prácticas, en materia económica, social y ambiental.

Minimizamos los riesgos a nuestra operación y grupos de interés, a la vez que construimos un ambiente de cooperación, en el que se impulsan programas estratégicos como el Modelo de Gestión y Desarrollo Sostenible de Terceros.

### MISIÓN

Proveer soluciones innovadoras y personalizadas para la cadena de suministro de nuestros clientes internos y externos, con procesos de calidad sostenibles.

### VISIÓN

En el 2023 ser líderes en el abastecimiento desde la generación de valor a las necesidades de nuestros clientes internos y externos, apoyados en procesos certificados de calidad, con capital humano competente y consolidados en la sostenibilidad, soportado en nuevas formas de trabajo para responder oportunamente a los cambios del mercado y brindar siempre experiencias únicas, simples y confiables.

### PROPÓSITO SUPERIOR

Abastecer efectiva y oportunamente todas las necesidades de la compañía, a través de la generación de valor.

## HACIA UNA CADENA DE **VALOR MÁS SOSTENIBLE**

Se adelantaron acciones que impulsan la generación de valor para nuestros aliados y proveedores.

Nuestros principales logros en la gestion y desarrollo de aliados fueron:

- **82% de los proveedores son nacionales.**
- **1.073 de nuestros proveedores son locales.**
- **1.098 proveedores fueron evaluados en materia ambiental.**
- **143 proveedores nuevos se incorporaron a nuestra cadena de valor.**
- **75% de los proveedores nuevos se evaluaron en componentes ambientales.**

# 6.
# ENFOCADOS EN EL MEDIO AMBIENTE

En Claro Colombia estamos conscientes de que todos estamos llamados a disminuir los impactos de los gases de efecto invernadero que afectan al planeta e intensifican las consecuencias del cambio climático, por lo que nos sumamos a la transformación implementando medidas de tecnología e innovación en materia de eficiencia energética, gestión de emisiones, economía circular y logística inversa con el objeto de ser una empresa más sostenible con el medio ambiente.

Tenemos como objetivo alcanzar cero emisiones de $CO_2$ al 2050 en toda nuestra operación. Por este motivo adelantamos varias estrategias e iniciativas para gestionar de forma sostenible e integral nuestros impactos ambientales. Así, formamos parte del Pacto País, de la Alianza de Descarbonización del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y nos adherimos al objetivo global de las Naciones Unidas de limitar el calentamiento global a 1,5 °C al 2030 y a Net Zero 2050.

A lo largo del último año, mediante nuestras iniciativas de logística inversa conseguimos:

**5.619.354 equipos**
recuperados.

**1.911 toneladas emisiones de $CO_2$ evitadas, equivalentes a**
437 piscinas olímpicas.

**1.092.093 $m^3$ evitados de consumo de agua con el esquema de economía**
circular y logística inversa.

**1.092 toneladas evitadas de Residuos de Aparatos Eléctricos**
y Electrónicos (RAEE).

**546 toneladas de plástico**
reutilizado.

**Más de 264.000 kWh certificados**
como cero emisiones.

**47% de nuestra energía**
comercial es carbono cero.

**41 estaciones base de consumo**
con paneles solares.

**80% de ahorro por la implementación de soluciones**
híbridas fotovoltaicas.

**12 sitios con soluciones**
completamente fotovoltaicas.

**75% de optimización de consumo de combustible y de emisiones de $CO_2$ por el reciclaje de baterías de litio en sitios con operación de**
planta eléctrica 7x24.

**52% de los kWh consumidos en la empresa están certificados por bonos de huella de carbono The**
International REC Standard Foundation (IREC).

**505,19 kg de tapas plásticas recolectadas en nuestra campaña**
Tapitas x Patitas.

**97% de requisitos del Estándar ISO 14001 alcanzados en el Data**
Center Triara.

**592 toneladas de $CO_2$ reducidas por aprovechamiento de residuos en el**
Centro Comercial Plaza Claro.

**$CO_2$**
**35,79 ton ahorradas con el Plan**
de Movilidad Sostenible.

Claro Colombia fue reconocida por su compromiso con el Plan de Carbono Neutralidad por parte del Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, al pertenecer al grupo 4 (empresas con prácticas de carbono neutralidad ) y ser una de las primeras 100 empresas en establecer una estrategia orientada a tener una huella de carbono cero a 2050.

**EN EL 2023 Y CON EL TRABAJO DE TODOS LOGRAREMOS SER UNA EMPRESA MÁS SOSTENIBLE E INCLUYENTE.**

**CLARO POR COLOMBIA ¡TECNOLOGÍA QUE TRANSFORMA VIDAS!**