INFORME DE

SOSTENIBILIDAD

Claro

2024

NUESTRO CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

NUESTRA CULTURA SOSTENIBLE

NUESTRO ENFOQUE DE MEDIO AMBIENTE

NUESTRA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE

NUESTRO GOBIERNO

NUESTRA GENTE LO QUE SOMOS EN CLARO COLOMBIA

1 — 4

NUESTRO CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

1.1. Mensaje del Presidente ... 5
1.2. Acerca de este informe ... 7
1.3. Hitos relevantes del 2024 ... 9
1.4. Nuestro propósito superior ... 13
1.5. Nuestra misión, visión, valores y principios ... 14
1.6. Nuestro enfoque de sostenibilidad ... 15
1.7. Nuestros grupos de interés, asuntos materiales y su alineación con los ODS ... 17
1.8. Claro por Colombia. La tecnología como motor de igualdad ... 23
1.9. Sostenibilidad inteligente, lo que somos en claro ... 27

2 — 30

NUESTRA CULTURA SOSTENIBLE

2.1. Claro, La Red Que Mueve A Colombia ... 31
2.1.1. Nuestra apuesta por la conectividad ... 32
2.1.2. Indicadores de cobertura, infraestructura y conectividad ... 39
2.1.3. Acciones emprendidas durante el año 2024 para ampliar nuestra cobertura y conectividad ... 41
2.1.4. Logros asociados a nuestra oferta de productos y servicios ... 43
2.2. Innovación Y Transformación Digital ... 46
2.2.1. Innovación interna ... 46
2.2.2. Innovación sobre productos y servicios ... 48

3 — 54

NUESTRO ENFOQUE DE MEDIO AMBIENTE

3.1. Camino a la carbono neutralidad ... 60
3.1.1. Eficiencia energética ... 62
3.1.2. Uso eficiente del agua ... 63
3.1.3. Economía circular, logística inversa y gestión integral de residuo ... 64
3.1.4. Gestión y reducción de emisiones ... 70

4 — 71

NUESTRA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE

4.1. Nuestra cadena de valor ... 72

5 78

NUESTRO GOBIERNO

5.1. Gobierno corporativo, rentabilidad y competitividad 79
5.2. Nuestro máximo órgano de gobierno 80
5.2.1. Estructura de gobernanza y composición 80
5.2.2. Designación y selección del comité ejecutivo 83
5.2.3. Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos 84
5.2.4. Conflictos de interés 85
5.2.5. Comunicación de inquietudes críticas 86
5.2.6. Formación en sostenibilidad 87
5.2.7. Evaluación de desempeño 87
5.2.8. Políticas y procesos para determinar la remuneración 88
5.3. Gobierno corporativo 89
5.3.1. Gestión ética, íntegra y transparente 89
5.3.2. Canales de denuncia 90
5.3.3. Anticorrupción 91
5.4. Gestión financiera 92
5.5. Seguridad digital y confidencialidad de la información 94
5.6. Privacidad del cliente 96

6 98

NUESTRA GENTE LO QUE SOMOS EN CLARO COLOMBIA

6.1. Salud y bienestar de los colaboradores 99
6.2. Nuestro equipo humano 101
6.2.1. Colaboradores directos 101
6.2.2. Colaboradores indirectos 103
6.2.3. Ingresos y retiros de colaboradores 104
6.3. Formación y desarrollo 106
6.4. Evaluación de desempeño 108
6.5. Bienestar 109
6.5.1. Sistema de seguridad y salud en el trabajo y ambiente 109
6.5.2. Participación de los colaboradores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo 110
6.5.3. Servicios de salud en el trabajo 112
6.5.4. Formación en seguridad y salud en el trabajo 113
6.5.5. Beneficios 114
6.5.6. Permiso parental 117
6.5.7. Lesiones por accidente laboral 117
6.5.8. Dolencias y enfermedades laborales 119
6.6. Diversidad, equidad e inclusión 120
6.6.1. Diversidad de órganos de gobierno y colaboradores 122
6.6.2. Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas 123

NUESTRO CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD
NUESTRA CULTURA SOSTENIBLE
NUESTRO ENFOQUE DE MEDIO AMBIENTE
NUESTRA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE
NUESTRO GOBIERNO
NUESTRA GENTE LO QUE SOMOS EN CLARO COLOMBIA

NUESTRO CONTEXTO **DE SOSTENIBILIDAD**

1.1 CARTA DEL PRESIDENTE

GRI 2-22

Estamos convencidos de que, para construir un futuro mejor para Colombia, es necesario seguir bridando más oportunidades en el acceso a Internet y promover la adopción digital. Por eso, en Claro Colombia trabajamos incansablemente para llevar conectividad e Internet a más zonas del país, desde las grandes ciudades hasta las comunidades más remotas, para que la inclusión y la equidad sean una realidad con las oportunidades que brinda la tecnología.

2024 fue un año de grandes avances. Consolidamos nuestra red móvil, la de mayor cobertura en el país, llegando con nuestra señal 4G al 99% de las cabeceras municipales (1.103) y a más de 1.000 localidades rurales, y con 5G a 20 ciudades, gracias al despliegue de más de 10.295 antenas ubicadas en toda Colombia y de 125.402 kilómetros de fibra óptica.

También aprovechamos al 100% las nuevas frecuencias que adquirimos para 4G, lo que permitió que se haya aumentado la velocidad de descarga del servicio de Internet móvil de Claro y, alcanzamos 148 ciudades y municipios con fibra, logrando que más hogares puedan tener mejores experiencias en sus hogares y negocios.
De hecho, hemos trabajado para ser el principal aliado tecnológico de las empresas en la evolución de sus ecosistemas digitales, con un compromiso constante con la innovación y con la creación de un portafolio de soluciones que abarca plataformas

COBERTURA | ACCESO Y EDUCACIÓN | CARBONO NEUTRAL Y CULTURA SOSTENIBLE | DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN | CADENA DE VALOR MÁS SOSTENIBLE

NUESTRO CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD
NUESTRA CULTURA SOSTENIBLE
NUESTRO ENFOQUE DE MEDIO AMBIENTE
NUESTRA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE
NUESTRO GOBIERNO
NUESTRA GENTE
LO QUE SOMOS EN CLARO COLOMBIA

en la nube, multicloud, soluciones de ciberseguridad, IA, 5G y analítica de datos, entre otros aspectos, con el soporte de cinco Data centers de vanguardia como el Triara en Bogotá y el Megacenter en Medellín.

Así es que podemos asegurar no solo la mejor conectividad, sino también la posibilidad de potenciar los negocios del país con servicios a la medida para cada sector industrial con el mejor talento y con trabajo colaborativo para generar los mejores desarrollos tecnológicos para las empresas y gobierno.

Pero, nuestro propósito de hacer posible una Colombia mejor, va más allá de consolidar una infraestructura que permita al país estar conectado. Nuestra estrategia de sostenibilidad, Claro por Colombia, ha impactado a tres millones de personas con programas como Escuelas Conectadas Claro por Colombia, que brinda Internet gratuito a 340 sedes de instituciones educativas y beneficia a más de 370.000 estudiantes y educadores, una cifra que viene creciendo. De la misma manera, y como parte del programa Centros Digitales del Gobierno nacional, conectamos el 100% de las escuelas que eran parte de la región A, 7.468 en 17 departamentos.

En Claro, además, estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Objetivo Global de Cambio Climático de las Naciones Unidas y los Diez Principios del Pacto Global. Buscamos generar valor ambiental, social y económico bajo las mejores prácticas de gobierno corporativo, para ampliar el impacto de nuestras acciones.

Por eso, en 2024, fortalecimos nuestra cultura sostenible en temas de economía circular, logística inversa y huella de carbono, logrando el fortalecimiento de iniciativas enfocadas en la reutilización, reparación y recolección de equipos en desuso, en el ahorro de 2.551.632 KWh y en evitar 391 Toneladas de CO2 en el año. Esto, junto con el acompañamiento a nuestra cadena de valor, y el enfoque sostenible de los proyectos que

implementamos a través de la estrategia de Sostenibilidad Claro por Colombia, nos sigue impulsando para alcanzar la carbono neutralidad, reduciendo nuestras emisiones por el consumo de energía, combustibles y refrigerantes un 52% para 2030.

Ahora, en 2025 seguiremos expandiendo nuestra red 5G, desplegando nuestra red de fibra óptica e implementando iniciativas que mejoren la vida de los colombianos. Además, de la mano de las empresas en el país, seguiremos avanzando en soluciones tecnológicas y a la medida que permitan el crecimiento del tejido empresarial nacional, por medio del fomento de herramientas de Inteligencia artificial y ciberseguridad, entre otros aspectos, que, sin duda, permitirán que estén a la vanguardia tecnológica.

No descansaremos en generar mejores experiencias y darle la oportunidad para que más personas puedan todo. Por eso, nos esforzamos día a día para ser el habilitador de esas oportunidades, con conectividad y tecnología.

Rodrigo de Gusmao Ribeiro
Presidente Claro Colombia

NUESTRO CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD
NUESTRA CULTURA SOSTENIBLE
NUESTRO ENFOQUE DE MEDIO AMBIENTE
NUESTRA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE
NUESTRO GOBIERNO
NUESTRA GENTE LO QUE SOMOS EN CLARO COLOMBIA

1.2 ACERCA DE ESTE INFORME

Las iniciativas que se desprenden desde las operaciones de Claro Colombia parten del deseo de impactar de manera positiva a cada uno de los grupos de interés y en general al país. Por esto, procuramos a diario fomentar relaciones de participación y equidad con nuestro talento, fortalecer canales que promuevan la conectividad eficiente entre regiones, mientras se promueven programas que contribuyan al desarrollo de las comunidades y al cuidado del entorno natural en el que operamos. Todo esto a través de las soluciones innovadoras que se exponen a lo largo de este informe.

GRI 2-3

Como una de las empresas líderes en el mercado de las telecomunicaciones, en Claro Colombia continuamos contribuyendo a la promoción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a los 10 Principios de Pacto Global y al Objetivo Global de Cambio Climático de las Naciones Unidas. Bajo estas iniciativas, orientamos el desarrollo de este informe, el cual es formulado de manera anual en alineación con los estados financieros del periodo 2024. El presente informe corresponde a la décimo segunda edición del Informe de Sostenibilidad de Claro Colombia.

Cada una de las acciones que incluimos a lo largo de este informe está enmarcada bajo los aspectos Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo, desarrolladas bajo el marco de la estrategia de Sostenibilidad “Smart Sustainability” de América Móvil (AMX), grupo corporativo al que pertenecemos y que está presente en diferentes países de América y Europa, siendo integrante del Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index desde 2019.

GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14

Este Informe de Sostenibilidad recoge los retos y ambiciones que hacen parte de la gestión comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, asociada a COMUNICACION CELULAR S.A. (COMCEL S.A.) con sede principal en Bogotá D.C. Colombia. Exponemos su contenido de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) a través de sus principios para la elaboración de informes: precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, exhaustividad, contexto de sostenibilidad, puntualidad y verificabilidad. El contenido de este informe fue revisado y aprobado por nuestro máximo órgano de gobierno, conformado por el presidente de la Compañía y por el equipo de directores responsables de cada una de las áreas. Cada dirección corporativa fue la encargada de reportar y aprobar la información, y una vez construido el informe, el equipo directivo revisó y realizó sus comentarios para la publicación final. La información contenida en este informe no presenta actualizaciones o correcciones frente a informes de periodos anteriores y tampoco fue objeto de verificación externa.

Para cuestiones relacionadas con el informe o la información presentada, por favor contactar a:

SANTIAGO PARDO FAJARDO
Director Corporativo Jurídica y Sostenibilidad
Santiago.Pardo@claro.com.co
Carrera 68 A # 24 B - 10,
Centro Comercial Plaza Claro (Bogotá, Colombia).

1.3 HITOS RELEVANTES DEL AÑO 2024

1.3.1 CIFRAS GENERALES

GRI 2-7, 201-1, 204-1

Desde la gestión emprendida en el año 2024 hemos obtenido resultados positivos en materia económica. Estas cifras son relevantes para la sostenibilidad del negocio y dan cuenta de la interacción y el crecimiento de nuestra organización y del país:

INGRESOS

2023	$14,9 BILLONES COP
2024	$15,6 BILLONES COP

CAPITAL DE TRABAJO

2023	$1.263.264.320 COP
2024	$ 239.023.535 COP

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

2023	57,7%
2024	63,1%

TOTAL DE COLABORADORES

2023	8.536
2024	8.402

COMPRAS A ALIADOS LOCALES

2023	$1,9 MILLONES USD	91%
2024	$1,8 MILLONES USD	92%

Cifras generales de conexión 2024

CONEXIONES	UNIDAD MERCADO MASIVO (UMM)		UNIDAD MERCADO CORPORATIVO (UMC) EMPRESAS Y NEGOCIOS		TOTAL	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
[1]TOTAL CLIENTES ABONADOS TELEFONÍA MÓVIL	36.860.466	38.345.259	2.379.142	2.607.523	39.239.608	40.952.782
CLIENTES PREPAGO	29.022.929	30.090.666			29.022.929	30.090.666
CLIENTES POSTPAGO	7.837.537	8.254.593	2.379.142	2.607.523	10.216.679	10.862.116
[2]UNIDADES GENERADORAS DE INGRESOS (UGIs)	8.749.864	8.844.779	689.781	738.055	9.439.645	9.582.834

[1]La información de usuarios prepago y postpago, se obtiene del informe Cierre de suscriptores Altas y Bajas.
[2]Lineas fijas, Banda ancha y Televisión.

1.3.2

INFRAESTRUCTURA FIJA

Kilómetros de fibra óptica

2023 | 114.212 Km | 2024 | 126.846 Km

Capacidad en terabits para servicio de internet

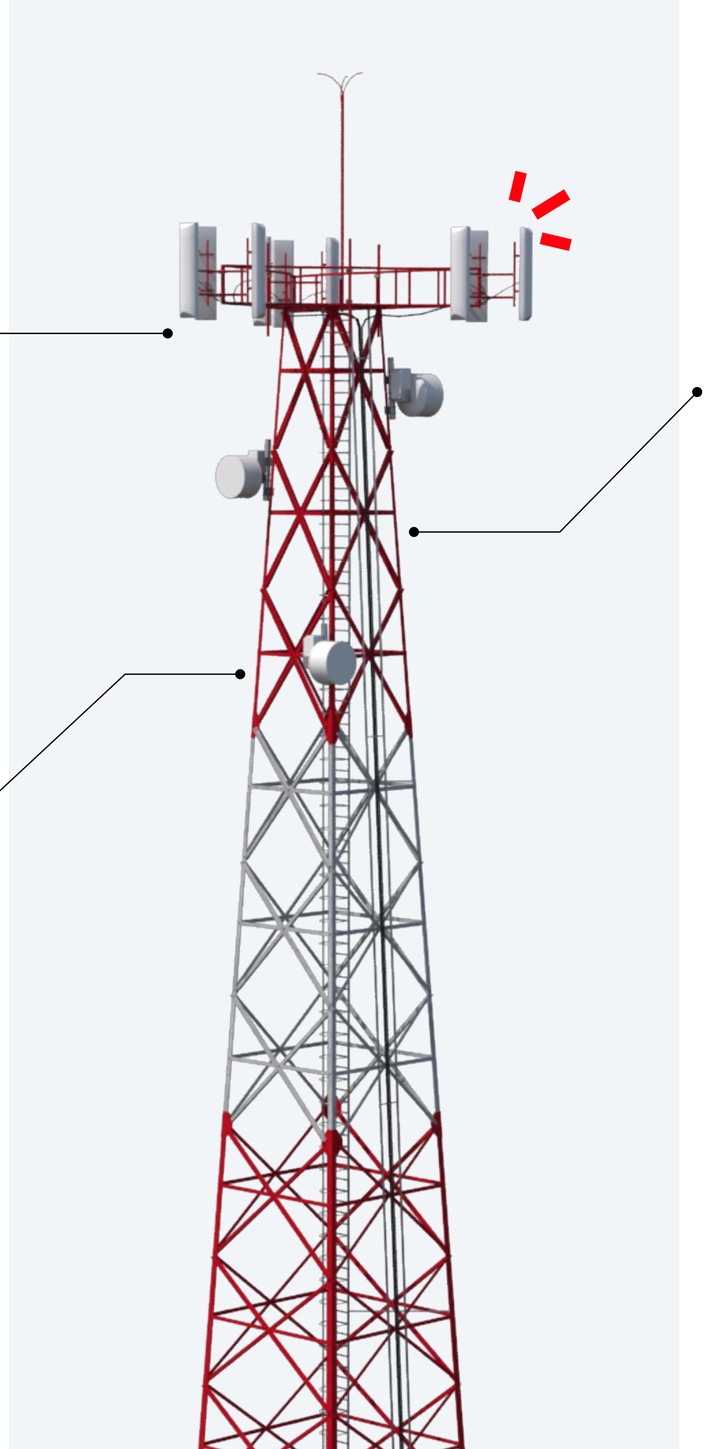
2023 | 17,4 | 2024 | 19,3

Capacidad en petabytes para almacenamiento Data Center

2023 | 58,8 | 2024 | 44,8

5G

- **20** Ciudades
- Más de **1.300** Antenas
- Más de 2 millones de líneas con tráfico por esta red
- 23% del trafico en las zonas con cobertura



1.3.2

INFRAESTRUCTURA MÓVIL

Cabeceras municipales del país cubiertas por tecnologías móviles

2023 | 99,6% | 2024 | 99,6%

4G

Estaciones base con tecnología 4G LTE

2023 | 9.579 | 2024 | 10.166

Municipios del país cubiertos por tecnología 4G LTE

2023 | 1.098 | 2024 | 1.114

Hogares cubiertos por fibra óptica

2023 | 10.539.675 | 2024 | 11.534.237

En el 2024 hemos mantenido y fortalecido el compromiso por desarrollar proyectos de impacto sobre el entorno y los grupos de interés. Esto nos ha posibilitado obtener y mantener reconocimientos tales como:

Recertificación Empresa Comprometida con la Economía Circular, Corporación Fenalco Solidario

Recertificación Sello Empresa Incluyente de la ANDI

Recertificación del Data Center Triara Bogotá en SELLO VERDE ECO II

Sello Oro Equipares (recibido en 2022 con una vigencia de 2 años) en proceso de recertificación

Recertificación ISO 27001

Revista Dinero y Yanhaas: Empresa de Telecomunicaciones con mayor reconocimiento en las categorías de Sostenibilidad y Responsabilidad Social

CISCO: Collaboration Partner of the Year y SP as a Channel Partner of the Year

Cámara de la Diversidad y Centro Nacional de Consultoría: Octavo lugar entre las organizaciones mas incluyentes de América Latina

Barómetro de Conexiones de Internet Móvil en Colombia 2024: Lideres de la velocidad móvil en el país

Recertificación ISO 9001

GRI 2-28

Parte del impacto que generamos desde Claro Colombia sobre los grupos de interés, proviene de alianzas con entidades gubernamentales, pares del mercado nacional e internacional como son:

Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones -CCIT-:
Es la entidad gremial que agrupa a las empresas más importantes del Sector de Telecomunicaciones e Informática en Colombia. Desarrolla su gestión como organismo autorizado del sector privado, en sus relaciones con el Estado y la opinión pública. Maneja principalmente asuntos regulatorios relacionados con terminales móviles, despliegue de infraestructura, régimen de protección a usuarios de comunicaciones, servicios de telecomunicaciones y proyectos de ley relacionados con la operación.

Cámara de Industria Digital y Servicios de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI-:

Es una agremiación sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo difundir y propiciar los principios políticos, económicos y sociales de un sano sistema de libre empresa y es el gremio empresarial más importante de Colombia. La Cámara trata asuntos regulatorios relacionados con propiedad intelectual, confianza y seguridad digital, gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), proyectos de ley, servicios al ciudadano digital y despliegue de infraestructura.

Cámara Colombiana de Comercio Electrónico -CCCE-:

Se ocupa de identificar la normatividad y/o los proyectos de regulación que tengan impacto en materia de comercio electrónico en el marco de la economía digital. Se manejan temas relacionados con comercio electrónico, métodos de pago, apps, día sin IVA para el comercio electrónico, despliegue de infraestructura, open finance y open data.

Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones -ANDESCO-:

Asociación gremial sin ánimo de lucro que representa los intereses de las empresas afiliadas de servicios públicos domiciliarios y de comunicaciones. Busca un equilibrio entre la visión gubernamental, la protección de la inversión privada y los derechos de los usuarios de los servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones y audiovisuales en Colombia. Se manejan temas relacionados con servicios de internet fijo y TV, así como despliegue de infraestructura y proyectos de ley relacionados con el sector.

ASOMOVIL - Asociación de la Industria Móvil de Colombia:

Es la asociación que congrega a los tres operadores móviles más importantes del país: Claro, Tigo y Movistar. Es una entidad sin ánimo de lucro, que busca promover el desarrollo de la industria de las telecomunicaciones para colaborar con el progreso del país. Por medio del acercamiento con las autoridades, el congreso, el ente regulador, los ministerios y las autoridades locales. Se manejan temas relacionados con los operadores móviles como despliegue de infraestructura, contraprestaciones, espectro radioeléctrico, estudios sectoriales, impuestos, mejores prácticas del sector y mejora regulatoria.

Asociación GSM - GSMA:

es una organización internacional de operadores móviles dedicada a promover el desarrollo móvil en toda la región. Tiene una relación activa con gobiernos, organizaciones internacionales y actores del ecosistema digital para destacar las contribuciones de la industria, impulsar alianzas y promover políticas públicas que permitan conectar a todos los latinoamericanos a la tecnología de telefonía móvil GSM.

NUESTRO CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD
NUESTRA CULTURA SOSTENIBLE
NUESTRO ENFOQUE DE MEDIO AMBIENTE
NUESTRA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE
NUESTRO GOBIERNO
NUESTRA GENTE LO QUE SOMOS EN CLARO COLOMBIA

1.4 NUESTRO PROPÓSITO SUPERIOR

Hacemos posible una Colombia mejor, esta es la apuesta que desde Claro Colombia trazamos a diario para impulsar al país hacia escenarios competitivos donde la tecnología sea el motor en el desarrollo de entornos equitativos y de igualdad de condiciones, mejorando la calidad de vida, promoviendo la educación de calidad y las oportunidades laborales y económicas, acercando los territorios más apartados del país mientras promovemos la conciencia sobre el cuidado del entorno que nos rodea. En Claro Colombia orientamos nuestros objetivos de la siguiente manera:

DESARROLLAMOS SOLUCIONES:

Usamos la tecnología para contribuir con problemáticas sociales recurrentes.

ACERCAMOS COMUNIDADES:

Reducimos la brecha social brindándoles herramientas tecnológicas a personas en estado de vulnerabilidad.

PROMOVEMOS ALIANZAS:

Generamos impactos y contribuimos a la transformación social a través de alianzas públicas y privadas.

ASEGURAMOS CONTENIDOS DE VALOR:

Por medio de la tecnología brindamos contenidos de calidad.

1.5 NUESTRA MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS

A través del propósito superior que define cada una de nuestras actuaciones, en Claro Colombia formulamos nuestra misión, visión y valores y principios como los motores para el cumplimiento de nuestro propósito superior e impulsar el crecimiento del país:

MISIÓN

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

VISIÓN

Consolidarnos como agentes de cambio brindando conectividad y servicios con tecnología de punta, manteniendo nuestro liderazgo en la industria de las telecomunicaciones y reforzando nuestro compromiso por hacer posible un mundo mejor.

VALORES Y PRINCIPIOS:

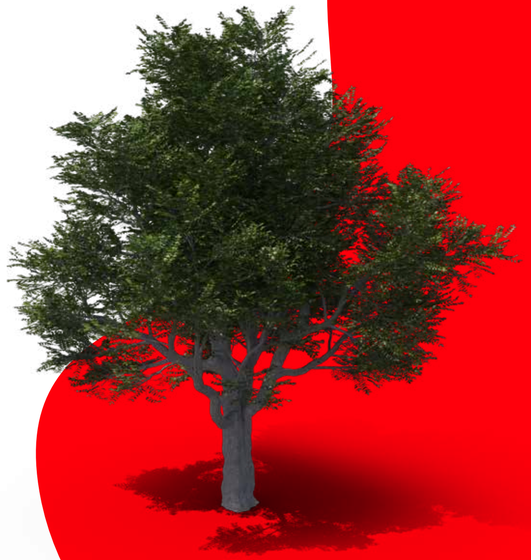
NUESTRO CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD
NUESTRA CULTURA SOSTENIBLE
NUESTRO ENFOQUE DE MEDIO AMBIENTE
NUESTRA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE
NUESTRO GOBIERNO
NUESTRA GENTE LO QUE SOMOS EN CLARO COLOMBIA

1.6 NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

El propósito que desde Claro Colombia formulamos frente al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos no puede ser visto sin la comprensión y apropiación de un enfoque de sostenibilidad, es por esto que, desde la la equidad y la inclusiónn venimos promoviendo acciones que nos configuren como una empresa cada vez más sostenible:

1.6.1 MEDIO AMBIENTE

Desarrollamos una serie de estrategias con el fin de fortalecer nuestro desempeño ambiental mediante la utilización de herramientas que contribuyan a controlar los impactos ambientales de la operación. De esta manera, contribuimos a los objetivos corporativos en torno al bienestar del entorno natural, enfocados en dos pilares:



- Gestión integral de residuos y economía circular: la estrategia está sustentada en la logística inversa, gestión ambiental de envases y empaques y gestión de residuos al interior de los centros operacionales. Aprovechamos aparatos eléctricos y electrónicos y demás residuos, alargando su vida útil con el fin de reducir la afectación del medio ambiente.

- Gestión del cambio climático: garantizar que todas las operaciones contribuyan a limitar el calentamiento global al 2030 y convertirnos en carbono neutral en el 2050. Para garantizarlo, hemos propuesto las siguientes metas:

Reducir en 52% las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) por consumo de electricidad, refrigerantes y combustibles para el 2030.

Reducir en 14% las emisiones de GEI generadas por los bienes y servicios que compramos a aliados para 2030.

NUESTRO CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD
NUESTRA CULTURA SOSTENIBLE
NUESTRO ENFOQUE DE MEDIO AMBIENTE
NUESTRA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE
NUESTRO GOBIERNO
NUESTRA GENTE LO QUE SOMOS EN CLARO COLOMBIA

1.6.2

BIENESTAR SOCIAL

En Claro Colombia pensamos que las contribuciones a los grupos de interés son la manera en que retribuimos nuestros triunfos y motivamos el crecimiento de sociedades justas y equitativas. De esta manera buscamos dejar huella en el territorio, inspirando a la sociedad a compartir la tecnología como habilitador de progreso. Es así como proponemos planes y programas de impacto que promuevan:

Cierre de la brecha digital

Acceso y educación

Crecimiento de la economía local

Alianzas para el fortalecimiento del tejido social

Fomento de la diversidad, equidad e inclusión

Acceso y permanencia a empleo formal

1.6.3

GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 2-12, 2-23

Como parte del compromiso de liderar con ejemplo, ética y honestidad, desde nuestro máximo órgano de gobierno se desarrolla el monitoreo, análisis y propuesta de estrategias alineadas con el Propósito Superior, la Visión y los Valores de Claro Colombia como parte de la definición de la ruta estratégica de la Compañía.

Contamos con dos (2) comités internos: sustentabilidad y energía y emisiones, encargados de alinear los objetivos planteados por la estrategia de sustentabilidad de América Móvil (AMX) con la estrategia de sostenibilidad y el propósito transversal de Claro Colombia.

Los valores de la Compañía se ven representados por el Código de Ética, el cual se extiende desde la dirección de América Móvil (AMX) a todas sus subsidiarias para integrar la definición del comportamiento tanto para colaboradores y representantes de Claro, así como terceros vinculados con la Compañía. Así mismo, en este código reposan las leyes aplicables, acuerdos y buenas prácticas internacionales que constituyen el pilar del Programa de Integridad y Cumplimiento, articulado a las políticas necesarias para gestionar un gobierno corporativo responsable. Entre ellas se encuentran, pero sin limitarse a: Política Anticorrupción, Política de Conflicto de Interés, Política de Derechos Humanos, Política de Regalos, Gastos de Entretenimiento y Hospitalidad, Política de Donativos, Política de Patrocinios, y el Protocolo de Debida Diligencia a Terceros.

1.7 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS, ASUNTOS MATERIALES Y SU ALINEACIÓN CON LOS ODS

1.7.1 DEFINICIÓN Y RELACIONAMIENTO DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 2-29

La identificación y priorización de los grupos de interés parte del ejercicio de análisis de materialidad que realizamos en 2021, según los siguientes criterios:

1. El nivel de importancia e impacto
2. Los canales de comunicación e instancias de relacionamiento
3. Los posibles efectos positivos y negativos de la actividad
4. Los planes de acción para su correcta priorización y mitigación

Resultado de este análisis, nuestros grupos de interés prioritarios son:

- Clientes
- Accionistas e inversionistas
- Colaboradores
- Aliados
- Comunidad
- Estado y gobierno

La transparencia es algo que nos caracteriza y bajo esta medida, desde el Comité Ejecutivo se ha delegado a ciertas áreas para liderar la interacción con cada uno de los grupos de interés:

Las áreas encargadas de interactuar con los clientes son las unidades de negocio. Los canales de atención y auto atención disponibles para la interacción son estudios, encuestas de satisfacción y Net Promoter Score (NPS), y el estudio de reputación.

El relacionamiento con los accionistas e inversionistas es realizado por la Dirección Corporativa Financiera y los canales disponibles son la Oficina de Atención al Inversionista, el estudio de reputación y la Asamblea General de Accionistas.

La interacción con el grupo de colaboradores es administrada por la Dirección Corporativa de Gestión Humana. En este caso, los canales disponibles de atención son los de diálogo interno, las encuestas de clima laboral, NSU, Employee Net Promoter Score (eNPS), RADAR y cultura organizacional.

Las comunicaciones y la relación con los aliados está a cargo de la Dirección Corporativa Financiera y los canales disponibles son las encuestas de aliados y eNPS, Mesa soluciones, canal de WhatsApp y el portal de aliados.

Las interacciones con la comunidad están bajo la responsabilidad de la Dirección Jurídica y de Sostenibilidad y el canal de comunicación son los estudios de reputación de marca.

El relacionamiento con los entes de control, entidades estatales y gubernamentales está a cargo de la Dirección Jurídica y de Sostenibilidad. En este caso el canal de comunicación es la conversación directa.

Desde la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión se formula el marco para el relacionamiento con los distintos grupos de interés, respetando las diferencias y brindando oportunidades de manera equitativa e incluyente. Así mismo, las comunicaciones están regidas por la Política de Derechos Humanos y hacemos extensivos estos lineamientos a la cadena de abastecimiento. En 2024 participamos en espacios de la Cámara de Diversidad, la ANDI, Fenalco Solidario, Forbes y la Organización Internacional para las Migraciones - OIM, entre otros. En la "Reunión hemisférica sobre vías regulares para la migración laboral" de la OIM, tuvimos la oportunidad de compartir nuestra experiencia y resultados en materia de inclusión laboral con actores públicos y privados de todo el continente.

1.7.2

DEFINICIÓN DE NUESTROS ASUNTOS MATERIALES

GRI 3-1

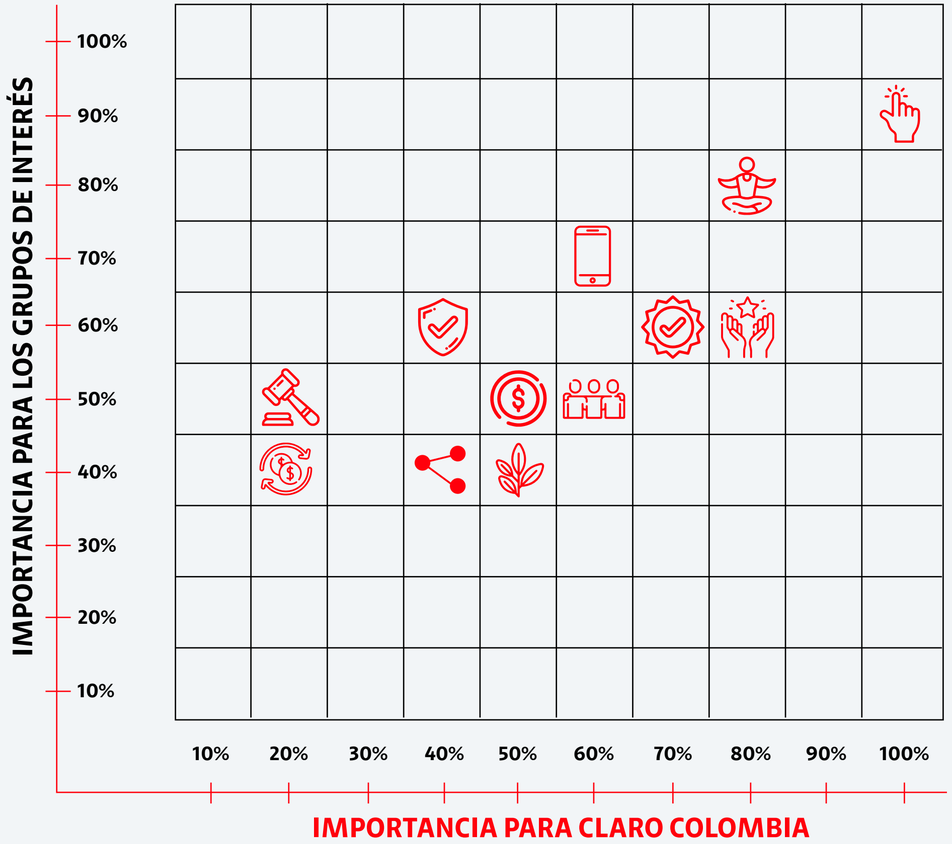
El proceso de análisis de los asuntos materiales desarrollado durante el 2021 contó con la revisión de todos los grupos de interés: colaboradores, clientes, aliados y Comité Directivo en representación de la empresa. Este análisis se realizó mediante encuestas, que fueron analizadas por el equipo de Claro Colombia, dando como resultado la priorización de 12 temas materiales definidos en el contexto de sostenibilidad.

Para el análisis de los asuntos materiales, los grupos de interés valoraron la prioridad que cada uno de estos temas presenta. Este análisis puede ser consultado en nuestros informes anteriores[3]

GRI 2-14, 3-2

Según la calificación de los grupos de interés y la evaluación de materialidad, los asuntos sobre los cuales Claro Colombia debe encaminar las acciones para generar valor en la sostenibilidad como organización son:

Matriz de materialidad y listado de asuntos materiales



- EXPERIENCIA AL CLIENTE
- SALUD Y BIENESTAR DE LAS COLABORADORAS Y COLABORADORES
- INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
- DESARROLLO DE LA CADENA DE VALOR
- TECNOLOGÍA, CONECTIVIDAD Y COBERTURA
- EQUIDAD, INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD
- RENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD
- SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN
- CARBONO NEUTRAL Y CAMBIO CLIMÁTICO
- REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL
- GOBIERNO CORPORATIVO
- ECONOMÍA CIRCULAR

[3]Portal Sostenibilidad Claro (https://www.claro.com.co/institucional/sostenibilidad/)

1.7.3

NUESTRO APORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Desde Claro Colombia venimos desarrollando acciones que involucren a nuestros grupos de interés bajo el objetivo común de transformar a Colombia a través de la conectividad y la tecnología, por lo cual nuestros asuntos materiales están direccionados en impactos que promuevan cambios positivos en la sociedad:

ASUNTO MATERIAL	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE IMPACTADO	METAS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	LOGROS
SALUD Y BIENESTAR		**3.4** Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar	Facilitamos el acceso a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo mediante planes de salud y seguros médicos y realizamos actividades contratadas con las entidades de seguridad social. En el marco de estos programas se realizan campañas de salud, tamizajes para cáncer y otras patologías. Se cuenta además con programas y campañas de alimentación saludable, control del estrés, salud visual y auditiva, higiene del sueño y de la voz, entre otros.
INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL		**9.c** Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2030.	En el 2024 afianzamos nuestro compromiso de posibilitar el acceso a tecnología y cobertura de internet a las poblaciones más apartadas de Colombia y contribuir al cierre de la brecha digital. A través de Travesía Claro por Colombia, conectamos más de 900 localidades y se finalizó la instalación y puesta en funcionamiento de 7.468 Centros Digitales en 16 Departamentos del país, beneficiando a más de 3.5 millones de habitantes y a 747 mil estudiantes en todo el país.
TECNOLOGÍA CONECTIVIDAD Y COBERTURA		**8.2** Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación.	A través de soluciones digitales y tecnológicas, potenciamos el crecimiento del país al acercar las áreas de difícil acceso con nuestra cobertura, promoviendo además mayores soluciones en el mercado empresarial a través nuestras innovaciones en productos y servicios.

ASUNTO MATERIAL	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE IMPACTADO	METAS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	LOGROS
CARBONO NEUTRAL Y CAMBIO CLIMÁTICO		**13.b** Promover mecanismos para aumentar la capacidad para la planificación y gestión eficaces en relación con el cambio climático en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo, haciendo particular hincapié en las mujeres, los jóvenes y las comunidades locales y marginadas.	Disminuimos emisiones de GEI por medio de la reducción de 1.228.743 kWh en el consumo eléctrico del data center, y de los costos energéticos mediante eficiencia energética en la red Core y Telco Cloud, y desmontes de equipos de transmisión.
RENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD		**8.6** Reducir sustancialmente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.	El programa de prácticas Generación XXI enfocado en vincular y capacitar a estudiantes universitarios a los proyectos estratégicos de la Compañía en aspectos de innovación, cultura digital, agilidad organizacional, experiencia al usuario, entre otros, contó con una participación de 80jóvenes sumando casi 500 desde su creación.
EQUIDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN		**5.5** Velar por la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo. **5.B** Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres.	A través de la Copa Claro por Colombia y la Red de Voluntarios Claro promovimos la alfabetización digital y la transferencia de conocimientos y habilidades blandas a niñas, adolescentes y mujeres: • 1.152 niñas participaron de la Copa Claro Por Colombia fortaleciendo sus habilidades blandas,potenciando sus procesos educativos y adquiriendo herramientas para la equidad de genero.
		10.2 Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición.	Promovimos oportunidades de vinculación a empleo formal de jóvenes, víctimas del conflicto, madres cabeza de familia y población migrante, retornada y binacional a través de la Ruta de Inclusión Laboral y Social para Población Vulnerable. Ya son más de 1.660 personas que han accedido a empleo formal.

ASUNTO MATERIAL	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE IMPACTADO	METAS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	LOGROS
ECONOMÍA CIRCULAR		**12.2** Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales. **12.5** Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	A través de nuestras iniciativas de economía circular y logística inversa, evitamos el consumo de 1.154.745 m2 de agua, el desecho de 934.862 toneladas de RAEE y reutilizamos 577 toneladas de plástico. Adicionalmente, evitamos la emisión de 2.021 TonCO2eq y recuperamos 5.106.129 equipos electrónicos.
REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL		**4.1** Asegurar que todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad, y logren producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.	Nuestras iniciativas promueven la educación y los espacios de aprendizaje. Mas de 360 mil estudiantes de 340 instituciones educativas tuvieron acceso a internet gratuito en sus salas de tecnología a través del programa Escuelas conectadas. Así también, más de 18.000 personas en Bogotá, Soacha, Montería, Barichara, Cali, Villa de Leyva, Paujil, y Cartagena aprovecharon las 17 salas de tecnología Claro por Colombia para el desarrollo de sus actividades académicas.
		4.4 Aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias —técnicas y profesionales— para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.	A traves de nuestras salas de tecnologia contribuimos a. potenciar procesos productivos y de inclusión laboral por medio del acceso a la tecnología y a herramientas virtuales de formación. En 2024, más de 18.000 personas hicieron uso de nuestras 17 salas.
		17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.	En 2024, continuamos alineados al fortalecimiento de alianzas. A través de la Red de Voluntarios Claro Colombia se desarrollaron alianzas estratégicas con más de 20 entidades públicas y privadas, así como con organizaciones sociales y agentes de cooperación internacional para sumarnos a diversas propuestas que generen impactos positivos.
CADENA DE VALOR		**8.5** Lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres.	La Ruta de Inclusión Laboral y Social para Población Vulnerable permite identificar, formar, seleccionar, contratar y hacer seguimiento laboral a personas que se hallaban en condición de vulnerabilidad. Bajo esta iniciativa, logramos vincular laboralmente a 1.665 personas en empresas aliadas en Bogotá, Barranquilla, Medellín, Rionegro, Riosucio, Cali y Soacha.

1.8 CLARO POR COLOMBIA. LA TECNOLOGÍA COMO MOTOR DE IGUALDAD

- *GRI 3-3 Reducción de la brecha digital*
- *GRI 413-1*

1.8.1

CERRAMOS BRECHAS HISTÓRICAS EN COLOMBIA

Convencidos del rol y la responsabilidad de la Compañía con el país, implementamos la estrategia de sostenibilidad “Claro por Colombia”, que busca transformar vidas a través de la tecnología. Tenemos la meta de reducir las brechas de desigualdad mientras acercamos a la población colombiana hacia oportunidades educativas, laborales y a un mundo de posibilidades.

Esta estrategia es dinámica y resiliente a los cambios en la sociedad, pues en el transcurso de los años se ha logrado adaptar a las necesidades identificadas por los grupos de interés. Es por esto que en 2024 potenciamos el programa de Escuelas Conectadas bajo el “Desafío conectados por la educación”, conscientes de la necesidad de fomentar el pensamiento crítico y la generación de ideas que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida a través de la tecnología.

El fomento a la diversidad, la equidad y la inclusión en el país es el motor que guía la estrategia "Claro por Colombia". Es así como abordamos el cierre de la brecha digital a lo largo y ancho del país, desde las zonas más pobladas y accesibles, hasta aquellas que de manera remota se encuentran en condición de vulnerabilidad. La búsqueda de construir una Colombia mejor nos ha llevado a centrar nuestra acción bajo tres pilares fundamentales: ampliar la cobertura, garantizar el acceso y fomentar la adopción digital.

1.8.1.1

COBERTURA

Travesía por Colombia

Conectamos localidades rurales de menos de 1.000 habitantes con internet móvil 4G, generando oportunidades para impulsar los negocios y emprendimientos tradicionales, de manera que se potencialicen las oportunidades de educación, formación y creación de emprendimientos digitales. Al cierre del año 2024 contamos con más de 972 localidades con esta cobertura.

Adicionalmente, culminamos con éxito la instalación y puesta en funcionamiento de 7.468 Centros Digitales en 16 Departamentos del país, beneficiando a más de 3.5 millones de habitantes y a 747 mil estudiantes en todo el país.

1.8.1.2

ACCESO Y EDUCACIÓN

Escuelas conectadas Claro por Colombia

El fortalecimiento de la educación y los entornos de aprendizaje efectivos son muy importantes, por esta razón, entregamos internet gratuito a las salas de tecnología de instituciones educativas públicas en el país, ampliando las oportunidades de acceso a nuevas tecnologías de los estudiantes. Mediante este programa hemos logrado conectar a cerca de 370 mil estudiantes de 340 sedes educativas en 28 departamentos y 89 municipios desde el comienzo de la iniciativa en 2019. Adicionalmente, realizamos procesos de alfabetización digital para fortalecer los procesos educativos y generar nuevas oportunidades a jóvenes y adultos que desean incrementar sus saberes.

Durante el 2024, en alianza con el BBVA, la iniciativa "Conectados por la Educación" ha proporcionado conectividad gratuita a 200 instituciones educativas, entrega de 3.000 equipos de cómputo o tabletas, 600 docentes formados y más de 400.000 estudiantes impactados.

Con el desafío Conectados por la Educación, invitamos a los estudiantes de las instituciones educativas que hacen parte del programa a seleccionar una problemática de su entorno que pueda ser solucionada mediante la tecnología. Participaron 24 instituciones y 45 equipos, más de 216 estudiantes, los 5 ganadores fueron de las ciudades de Valledupar, Soacha, Soledad (Atlántico) y Bogotá.

Salas de tecnología Claro por Colombia

En alianza con empresas, organizaciones sociales o entes territoriales generamos espacios seguros en donde proveemos computadores e internet gratuito a organizaciones sociales, con el propósito de contribuir al cierre de brechas, y promover el acceso a herramientas de uso libre, virtuales y gratuitas para el fortalecimiento de formación y capacitación complementaria para el emprendimiento. Actualmente contamos con 17 salas en Bogotá, Soacha, Montería, Barichara, Cali, Villa de Leyva, Paujil, y Cartagena. Durante 2024 más de 18.000 personas han hecho uso de estas salas, y han mejorado sus habilidades para el trabajo, así como culminar sus procesos de formación de educación básica y media.

Copa Claro por Colombia

Realizamos la sexta edición mediante la cual transformamos las vidas de más de 3.800 niñas, niños y adolescentes de comunidades vulnerables mediante la tecnología, la educación y el deporte. La metodología de Fútbol por la Paz de la Fundación Fútbol con Corazón nos permite fortalecer las habilidades para la vida de los participantes y valores como el respeto, solidaridad, tolerancia, honestidad, responsabilidad, justicia e igualdad a través del deporte, adicionalmente la prevención del consumo de alcohol, sustancias psicoactivas y embarazo adolescente.

Bajo los tres componentes de la Copa Claro por Colombia, durante el 2024 hemos impactado territorios y personas vulnerables. A continuación, damos un resultado de estas cifras:

144 COMUNIDADES VULNERABLES

17 MUNICIPIOS ZOMAC

3.840 PARTICIPANTES

2.688 NIÑOS

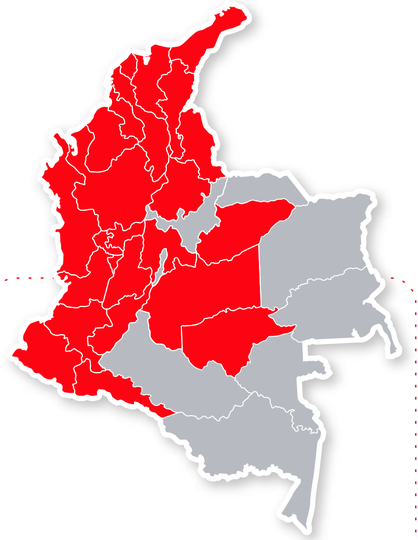
1.152 NIÑAS

4% PARTICIPANTES de Comunidades Indígenas

18% PARTICIPANTES de Comunidades Afrodescendientes

95% DE LOS PARTICIPANTES pertenecen a los estratos 1 y 2.
5% al estrato 3

15% VICTIMAS DEL CONFLICTO



24 DEPARTAMENTOS:
Caldas, Chocó, Casanare, Nariño, Norte de Santander, Guaviare, Cauca, Magdalena, Risaralda, Antioquia, Cundinamarca, Santander, Guajira, Meta, Putumayo, Huila, Córdoba, Quindío, Tolima, Sucre, Cesar, Valle del Cauca, Bolívar y Atlántico

COPA Claro POR COLOMBIA

5% MIGRANTES

384 Equipos mixtos en los 24 departamentos

240 PARTICIPANTES en la final nacional en Cali

8 JORNADAS DE **ALFABETIZACIÓN DIGITAL**

MÁS DE 1.000 CURSOS Realizados por los participantes en herramientas educativas

10,4% Incremento en el desarrollo de las habilidades para la vida de los participantes

4 jornadas ambientales de cuidado del entorno

2 formaciones de autocuidado y responsabilidad sexual con Profamilia

1.8.2

NUESTRO PROPÓSITO SUPERIOR ES HACER POSIBLE UNA COLOMBIA MEJOR

Como proyectos con resultados transversales a los pilares de acción para el cierre de la brecha digital, destacamos para 2024:

HERRAMIENTAS EDUCATIVAS VIRTUALES:

Democratizamos y recomendamos el acceso a contenidos educativos abiertos, virtuales y gratuitos con el fin de que cualquier persona en Colombia y por supuesto las comunidades vulnerables puedan formarse, capacitarse y robustecer su proceso educativo. Hemos impactado a más de 2.3 millones de personas en todo el país, quienes han podido desarrollar cursos y formación para el empleo, emprendimiento y habilidades como matemáticas, lenguaje y ciencia.

PROMOCIÓN Y FORMACIÓN PARA LA DIVERSIDAD:

Contamos con diferentes aliados en la Copa Claro por Colombia en particular con la Organización Internacional de Migración - OIM, con los que realizamos talleres de prevención de la explotación sexual de menores. Profamilia generó los espacios de capacitación a los entrenadores en temas de educación sexual y equidad de género.

1.8.3

RED DE VOLUNTARIOS CLARO

Desde Claro realizamos alianzas con organizaciones sociales, públicas y privadas para sumarnos a distintas iniciativas que generen impactos positivos en las comunidades y en el medio ambiente. Todo esto a través de participación en sesiones presenciales en Bogotá, Armenia, Santa Marta, Soacha, Pasto, La Guajira y Medellín, fortaleciendo el compromiso con las personas mientras promovemos el embellecimiento de ambientes escolares, ampliación de jornadas de formación y alfabetización digital con el uso de herramientas educativas de uso libre, virtuales y gratuitas. En 2024 logramos:

Sembramos más de **1.100 árboles**

Realizamos más de **5.500 horas** de labor voluntaria

Beneficiamos **a más de 16.000** personas.

Más de 813 colaboradores y familiares han participado de las actividades presenciales y virtuales que realizamos todos los meses

Además, durante 2024 pudimos evidenciar que 46% de las personas perciben que Claro es una empresa que ayuda al desarrollo del país y se preocupa por el bienestar de los colombianos, por lo cual nuestros principales logros estuvieron enmarcados en el impacto positivo que tuvo la reputación de la marca.

1.9 SOSTENIBILIDAD INTELIGENTE, LO QUE SOMOS EN CLARO

1.9.1 SMART SUSTAINABILITY Y OBJETIVOS DE SUSTENTABILIDAD DE AMÉRICA MÓVIL AMX

Los objetivos planteados a 2030 y 2050 alinean la estrategia de sostenibilidad hacia la Sustentabilidad Inteligente del holding corporativo América Móvil (AMX), la cual, se desarrolla sobre cuatro dimensiones: ambiental, laboral, social y gobierno corporativo. En cada una de estas dimensiones, hemos trabajado para conseguir resultados de los cuales nos sentimos orgullosos:

1.9.1.1 OBJETIVO AMBIENTAL

MÉTRICA

Energía limpia y compromiso de optimizar las operaciones para minimizar consumo para 2030

META 2024	RESULTADO 2023	RESULTADO 2024
50%	70,5%	71,4%

MÉTRICA

Reducción de emisiones de CO2 por consumo de electricidad, refrigerantes y combustibles para 2030

META 2024	RESULTADO 2023	RESULTADO 2024
52%	67,23%	67,6%

1.9.1.2

OBJETIVO LABORAL

	META 2024	RESULTADO 2023	RESULTADO 2024
MÉTRICA Evaluación de desempeño a colaboradores	95%	96,1%	96%
MÉTRICA Resultado global de clima laboral y participación – GPTW	-	85,38%	80%
MÉTRICA Certificación ISO 45001 e ISO 14001 por parte de nuestras subsidiarias	100%	100%	100%
MÉTRICA Evaluación a gerentes y subdirectores mediante evaluaciones 360° cada 3 años	100%	96%	96%

OBJETIVO GOBIERNO CORPORATIVO

Incremento del 39% en el NPS[2] de la compañía.

En 2024, Claro Colombia logró avances destacados en la experiencia del cliente, obteniendo reconocimientos como el "Sello de la Experiencia" y mejorando significativamente su NPS, especialmente en canales digitales y en el segmento corporativo. La empresa impulsó la transformación digital con la automatización de procesos, el desarrollo de canales como WhatsApp y el rediseño de metodologías centradas en el cliente, logrando mayor eficiencia y satisfacción. Además, fortaleció la gestión de la experiencia mediante ciclos proactivos de solución y eventos estratégicos como el Día de la Experiencia Claro 2024. Estos logros posicionan a Claro como líder en el sector, con una visión clara de sostenibilidad e innovación para 2025.

Metas y resultados del objetivo de gobierno corporativo

	META 2024	RESULTADO 2023	RESULTADO 2024
MÉTRICA Aplicación del proceso de debida diligencia a proveedores	80%	85%	86%
MÉTRICA Capacitación a aliados locales en temas anticorrupción	80%	84%	84%

[2] NPS: Net Promoter Score.

	META 2024	RESULTADO 2023	RESULTADO 2024
MÉTRICA Reporte de peticiones judiciales contestadas cumpliendo el procedimiento interno establecido	100%	100%	100%
MÉTRICA Análisis y evaluación del flujo lógico de los datos personales para crear, si se requiere, los procedimientos del ciclo de vida de las bases de datos objeto de regulación	100%	100%	100%
MÉTRICA Reporte de peticiones, queja o reclamos (PQR) relacionados con tratamiento de datos personales	100%	100%	100%
MÉTRICA Tolerancia cero a prácticas de corrupción en la empresa y en la cadena de suministro	100%	100%	100%
MÉTRICA Subsidiarias certificadas en ISO27001 en 2025	100%	100%	100%

NUESTRO CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

NUESTRA CULTURA SOSTENIBLE

NUESTRO ENFOQUE DE MEDIO AMBIENTE

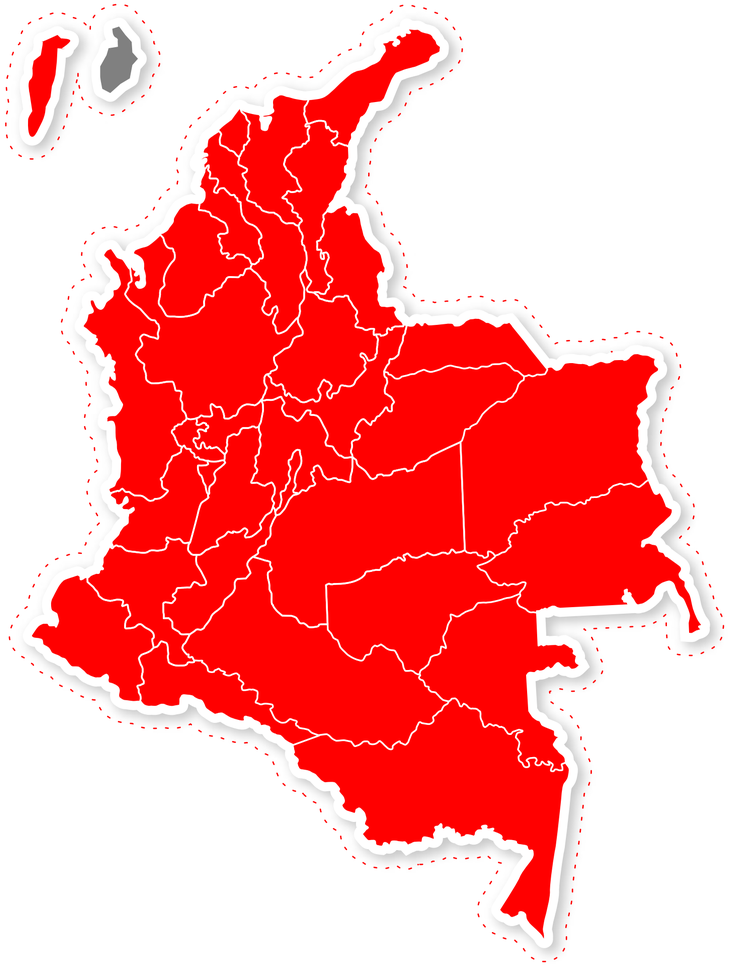
NUESTRA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE

NUESTRO GOBIERNO

NUESTRA GENTE LO QUE SOMOS EN CLARO COLOMBIA

NUESTRA CULTURA **SOSTENIBLE**

2.1 CLARO, LA RED QUE MUEVE A COLOMBIA



GRI 2-6

En Claro Colombia contamos con una oferta integral de servicios de tecnología y telecomunicaciones dirigida a varios segmentos de clientes a nivel nacional. Estos servicios tienen cobertura en cinco regiones del país y en 97% de los departamentos del territorio nacional: Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena, Sucre, Antioquia, Caldas, Risaralda, Chocó, Caquetá, Cauca, Huila, Nariño, Putumayo, Tolima, Valle del Cauca, Bogotá, Cundinamarca, Amazonas, Arauca, Boyacá, Casanare, Guainía, Guaviare, Meta, Norte de Santander, Santander, Archipiélago de San Andrés, Vaupés y Vichada.

2.1.1

NUESTRA APUESTA POR LA CONECTIVIDAD

Nuestra oferta de servicios en el territorio colombiano ofrece las siguientes soluciones para nuestros clientes a nivel nacional.

VOZ: Líneas telefónicas, telefonía IP, PBX Distribuido, PBX Virtual, Larga Distancia, Líneas 01-8000, PBX Móvil.

TV: Nueva Televisión, Televisión Satelital, Multipunto.

DATOS: Datos Transaccionales, Conectividad LAN to LAN, Conectividad entre Sedes.

MÓVIL: Voz Móvil, Roaming, LDI, Telefonía IP Móvil, Claro Directo, MDM, Mobile Marketing. Enlace Directo.

IoT: Negocios Conectados, Gestión Vehicular, Marketing WiFi, Geolocalización, Trasmisión Empresarial, Mensajería Empresarial.

INTERNET: Inalámbrico, Fibra Óptica, Cable, Móvil, Dedicado, Seguro, Claro T-Soluciona, Repetidores Wifi y Punto Cableado.

Datacenter: Hosting Virtual y Físico, Colocation, Seguridad, Observabilidad, Almacenamiento, BackUp.

Ciber Seguridad: Firewall, Antivirus, Seguridad en la Nube, Ciberinteligencia, VPN, Licenciamiento

Soluciones Cloud: Servicios de Nube AWS, Azure, Claro Drive (Nube Propia), SaaS, IaaS, Microsoft OF365, Google Workspace.

Servicios Daas: Device as a Service.

Soluciones Digitales Hitss: analítica, Big Data, ERP, Ciberseguridad, IA, DXP, Hiper-Automatización, Fabrica de Software; Desarrollo de aplicaciones, Inteligencia Artificial.

PRODUCTOS Y SERVICIOS CLARO

Tenemos una oferta de servicios enfocada en las necesidades de nuestros clientes, planteada bajo diferentes segmentos de productos:

SERVICIOS MÓVILES

Contiene la oferta de productos de comunicación inalámbrica que permite a los usuarios comunicarse entre sí y con otras redes telefónicas.

Prepago

Busca brindar acceso a paquetes de nuestros servicios sin facturas ni cláusulas de permanencia.

Pospago

Permite el servicio de voz y datos, solo voz o solo datos, con paquetes adicionales de valor agregado en la oferta, como: Claro Música, Claro Video, Claro Drive, Familia & Amigos, para hablar ilimitadamente hasta con cinco amigos o familiares, minutos ilimitados a todos los operadores, datos limitados o ilimitados que incluyen redes como X, Facebook, Instagram y WhatsApp. Una vez terminada la cuota, que abarca llamadas y videollamadas es posible adquirir, por un costo añadido, paquetes de datos adicionales o servicios de valor agregado como multiasistencias y Over.the-top (OTTs).

Portabilidad - Campaña Cámbiate Ya

Brinda acceso a todos los beneficios que ofrece Claro Colombia manteniendo el mismo número.

Roaming internacional

Ofrece servicio a clientes prepago y pospago. En pospago se ofrece para clientes de los segmentos masivos, empresarial y corporativo, que viajan al exterior haciendo uso de su misma línea móvil.

Larga distancia internacional

Brinda el servicio de llamadas de larga distancia internacional (llamadas al exterior) y entrega de llamadas originadas en el exterior para nuestros clientes

SERVICIOS FIJO

Consta de diferentes productos que se prestan mediante una red física cableada y conectada que permite la comunicación entre personas y la transmisión de información.

Empaquetamiento de servicios

Acceso a Internet, televisión digital, telefonía fija ilimitada y servicios adicionales incluidos de acuerdo con el plan contratado, en donde el valor total y los beneficios adquiridos generan un valor agregado.

Planes de Internet

Servicio fijo de Internet, sencillos o bajo paquetes para todos los estratos a nivel nacional.

Arma tu play

Planes personalizados para el hogar.

ENTRETENIMIENTO

Ofrece el acceso a diferentes servicios de multimedia, impresos, multiasistencias, aplicaciones y dispositivos móviles y para el hogar destinados a la transmisión de noticias, diversión, recreación y comunicación, dirigido a todo tipo de público:

CLARO SPORTS: acceso al canal de televisión disponible a clientes Claro hogar cuya programación se enfoca en deportes, todo lo relacionado con los últimos acontecimientos del fútbol, ciclismo, automovilismo, tenis, baloncesto, entre otros.

RED +: acceso al canal de Claro Colombia cuyas emisiones están respaldadas por un equipo digital de noticias, con reacción en tiempo real (7 días a la semana, las 24 horas del día).

CLARO VIDEO: acceso a la aplicación para todos nuestros clientes Claro hogar y pospago, en donde podrán acceder sin costo adicional a diversos tipos de contenidos: deportivos, infantiles, películas, series, TV en vivo, entre otros, y también comprar películas de estreno, a través de distintos dispositivos como laptop, PC y tablet.

CLARO TV+: acceso al nuevo concepto de entretenimiento, donde ofrecemos a nuestros clientes las mejores opciones de contenido y funcionalidades para disfrutarlas al máximo en cualquier lugar y en sus dispositivos favoritos como el Claro Box o el dongle.

Claro gaming cloud: acceso a la plataforma de juegos en la nube, que permite llevar las emociones de los gamers al gran público. Mediante la plataforma, los gamers pueden contar con juegos on-demand retro, Free to Play (F2P) y algunos de los principales títulos del mundo de los videojuegos con licencia exigida Bring Your Own License (BYOL). Para acceder, los clientes podrán ingresar a www.clarogamingcloud.com.co sin necesidad de consolas y desde un computador, tablet, celular, desde un Android TV y desde Claro Box.

15 MINUTOS: acceso a la revista de entretenimiento impresa, disponible por suscripción mensual.

TODO CLARO: disponibilidad de paquetes que permiten combinar un plan pospago con servicios fijos. Como beneficios, nuestros clientes reciben más en datos, velocidad de Internet fijo o multiasistencias sin pagar más.

TIENDA CLARO: acceso al canal de ventas digital para ofrecer servicios móviles y fijos, así como la venta de terminales y tecnología.

SMARTPHONES: disponibilidad de un amplio portafolio de terminales que se ajustan a todas las necesidades de nuestros clientes.

TECNOLOGÍA: disponibilidad de accesorios, computadores, gaming (combos, accesorios, consolas, entre otros), smartwatch, tablets, televisores y equipos IoT para conectar hogares.

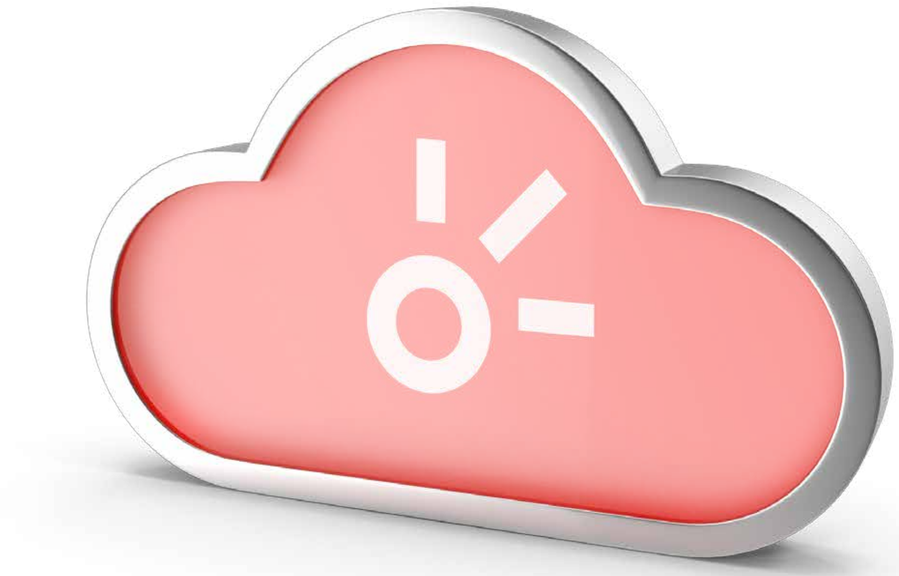
INTERNET DE LAS COSAS (IoT): sensores, routers, cámaras web, baterías, patinetas, entre otros.

MÉTODOS DE FINANCIACIÓN: acceso a gestión propia y alianzas con entidades financieras, con tasas preferenciales.

CLARO UP: acceso a servicios de aseguramiento de dispositivos contra daño físico, hurto o hurto calificado, falla mecánica o eléctrica.

CLARO DRIVE: acceso a plataforma de almacenamiento en la nube, Claro drive para todos los clientes móviles (pospago y prepago) y hogar (segmento masivo).

MÁS CATEGORÍAS: disponibilidad de artículos de audio y video, cámaras, equipos de comunicación, cuidado personal, deportes, electrodomésticos, electromotores, ferretería, impresoras y proyectores, juguetería, mascotas, moda y accesorios, monitores, muebles y hogar, navidad, regreso a clases, utensilios de cocina, vehículos, salud y belleza, publicidad móvil.



SOPORTE

Servicios de autoatención para servicios móviles y fijos.

Mi Claro

APP MI CLARO: a través de esta aplicación móvil, nuestros clientes pueden administrar de manera ágil y segura todos sus servicios.

INNOVACIÓN

Oferta de servicios complementarios pensados para dar nuevas y mejores experiencias a nuestros clientes, generando valor agregado al servicio.

CLARO SYNC: acceso a conexión de la línea Claro pospago al smartwatch sin necesidad de Bluetooth y con todas sus funcionalidades.

T-RESUELVE (ASISTENCIA): disponibilidad de soporte ilimitado y servicios de asistencia en casa, para el segmento B2C en categorías como hogar, salud, mascotas, vehicular, entre otros, para solucionar problemas cotidianos de nuestros clientes y hacer su vida más fácil y segura.

CARRO CONECTADO (CARRO Y MOTOS CONECTADOS): acceso a seguimiento y control de tu vehículo mediante una aplicación de celular, permitiendo:

1. **Rastreo en tiempo real:** puede identificar dónde está el carro haciendo seguimiento desde la aplicación.
2. **Apagado del vehículo:** en caso de emergencia, robo o pérdida de vehículo, es posible apagarlo a través de smartphones.
3. **Programación de alerta por exceso de velocidad:** permite generar alertas al sobrepasar excesos de velocidad programados.

GUARDIAN KIDS: acceso a la herramienta disponible para clientes móviles Claro, que busca proteger a los más pequeños frente al contenido no apto para su edad, y que permite a los padres monitorear las imágenes que los menores están viendo a través de sus dispositivos tecnológicos.

HOGAR CONECTADO: acceso a la plataforma que combina el ecosistema de dispositivos inteligentes más amplio del mundo (eléctricos, cámaras, iluminación, mascotas, seguridad, electrodomésticos, entretenimiento) de diferentes fabricantes y una solución de software privada, integrada en la App mi Claro, que permite a nuestros clientes administrar y gestionar a distancia los dispositivos y electrodomésticos inteligentes que se encuentran en su hogar.

CLARO PAY: acceso a la billetera electrónica con la que queremos aportar a la inclusión financiera en Colombia, para que desde cualquier lugar del país los colombianos puedan enviar o recibir dinero. Es una aplicación móvil en alianza con una Startup que proporciona a nuestros clientes una solución simple y eficiente para hacer uso de menos dinero en efectivo y hacer más transacciones de manera digital y en línea. Entre sus funciones están los pagos de facturas, transferencias de dinero, créditos digitales, recargas y otras.

eSim: acceso a SIM virtual o eSIM (embedded SIM) que se instala en el dispositivo sin necesidad de una tarjeta física, posibilitando tener más de un número móvil Claro en un mismo dispositivo.

2.1.2

INDICADORES DE COBERTURA, INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD

Las operaciones de Data Centers y de la infraestructura tecnológica con que prestamos nuestros servicios a todo el territorio nacional pueden ocasionar un consumo significativo de energía y recursos producto del despliegue de nuevos proyectos de red y generar residuos electrónicos por el remplazo de la infraestructura. Sin embargo, para mitigar estos efectos, en Claro Colombia implementamos iniciativas de eficiencia energética como migración a fuentes renovables, disminución del consumo energético (al eliminar centrales obsoletas a soluciones virtualizadas más sostenibles), transición a energías renovables, optimización de procesos en los Data Centers y estrategias de economía circular, como la reutilización de equipos y la adecuada gestión de residuos electrónicos.

En cuanto a las personas, Claro Colombia potencia la inclusión digital y la equidad, conectando comunidades, facilitando el acceso a la educación y mejorando la calidad de vida a través de iniciativas que promueven una transformación tecnológica responsable. Estos esfuerzos integrados refuerzan nuestro compromiso con un futuro más sostenible, inclusivo y próspero.

Todos estos logros se vienen integrando dentro de los procesos asociados con la expansión de cobertura, infraestructura y conectividad desplegada por Claro Colombia, cuyos resultados para el año se resumen a continuación.

DESPLIEGUE TENDIDO FIBRA ÓPTICA (FO) EN EL TERRITORIO NACIONAL POR TIPO DE ZONA

Fibra óptica (FO) en zonas urbanas y rurales (Km).

Tipo de zona	2023	2024
Urbano	99.736	109.810
Rural	14.476	16.149
Total	114.212	125.959

DESPLIEGUE EN UNIDADES DE VIVIENDA, OFICINAS Y EMPRESAS HABILITADAS PARA EL SERVICIO DE CLARO

Cobertura de red según tipo de tecnología.

Cobertura de red	HHPP (Home Passed) hogares cubiertos		
	2023	2024	Porcentaje de aumento
FTTH[1]	2.147.712	3.980.547	85%
HFC[2]	8.391.963	7.553.690	-11%
Total	10.539.675	11.534.237	9,4%

[1]Fibra hasta el hogar.
[2]Híbrido de fibra coaxial.

CAPACIDAD DE NUESTROS SERVICIOS:

Capacidad de nuestros servicios.

Logro	Capacidad	
	2023	2024
Capacidad almacenamiento Data Center (PTbps[3])	56,8	44,8
Capacidad para servicios de Innternet (Tbps[4])	17,4	19,3
Capacidad agregada de transmisión óptica nacional (Tbps)	22,6	29,6

Para este indicador se presenta una disminución en la capacidad de almacenamiento Data Center con respecto al año anterior. Esto es debido a que se realizó una reorganización de los datos y una liberación de espacio por eliminación de registros obsoletos, lo cual no implica una pérdida de capacidad real, sino una optimización en la capacidad de almacenamiento, llevando a eficiencias operativas.

[3]Peta Terabit por segundo.
[4]Terabits por segundo.

COBERTURA MÓVIL

Indicadores de cobertura móvil	2023	2024
Cabeceras municipales del país cubiertas por tecnologías móviles	99,6%	99,6%
Estaciones base con tecnología 2G / 3G	8.054	8.153
Municipios cubiertos por tecnologías 2G / 3G	1.118	1.117
Porcentaje de municipios cubiertos por tecnología 4G LTE	99%	99%
Municipios cubiertos por tecnología 4G LTE	1.098	1.114
Estaciones base con tecnología 4G LTE	9.579	10.166

2.1.3

ACCIONES EMPRENDIDAS DURANTE EL AÑO 2024 PARA AMPLIAR NUESTRA COBERTURA Y CONECTIVIDAD

GRI 203-1, GRI 3-3 Tecnología, innovación, conectividad y experiencia al cliente

En Claro Colombia, la tecnología y la conectividad son fundamentales para mantener nuestro compromiso con la sostenibilidad y la innovación. Nuestra capacidad para ofrecer una cobertura amplia y de calidad, así como una excepcional experiencia al cliente, impulsa nuestra competitividad, reforzando nuestra responsabilidad social. La conectividad eficiente facilita el acceso a servicios esenciales, contribuyendo a la inclusión digital y al desarrollo económico de las comunidades donde operamos.

Al mejorar continuamente nuestra infraestructura tecnológica buscamos no solo optimizar la experiencia del cliente, sino también reducir el impacto ambiental asociado con las operaciones, implementando soluciones más sostenibles y energéticamente eficientes. Esta apuesta por la tecnología nos permite avanzar hacia un futuro más inclusivo, resiliente y responsable, alineando nuestra visión empresarial con los principios de sostenibilidad. Entre los impactos más significativos por proyecto alcanzados durante el año 2024 destacan los siguientes:

CRECIMIENTO DEL TELCO CLOUD CORE: con una inversión superior a USD$20 millones materializamos un incremento de 30% en la capacidad de procesamiento del Core. Esto posibilitó la habilitación de servicios para más clientes, con mayores velocidades y reducción del tiempo de aprovisionamiento de nuevos servicios de días a horas, permitiendo a los clientes acceder a sus servicios adquiridos en menor tiempo.

MIGRACIÓN SERVICIOS EN LA NUBE (CLOUDIFICACIÓN): con una inversión de COP $3.426'120.663, logramos la migración de 175 bases de datos Oracle productivas y 334 bases de QA[5] y desarrollo a Oracle Cloud Infrastructure (OCI), optimizando el rendimiento y la escalabilidad de las bases de datos críticas. Esta migración mejoró la capacidad, eficiencia y robustez de la infraestructura tecnológica, impulsando el crecimiento y la resiliencia de los servicios de TI para todos los clientes de los servicios de Claro.

[5]Quality Assurance

ACTUALIZACIÓN DE REDES UNIFIED ACCESS NETWORK (UAN): con una inversión de USD$39,13 millones, realizamos una ampliación de ancho de banda sobre más de 1.240 estaciones base en 5G, alcanzando 54% de modernización de red IP de acceso con equipos UAN y un total de 354 enlaces de transmisión UAN con capacidad de 100G. Esta mejora fortaleció la capacidad, velocidades de transmisión y eficiencia en el uso de los servicios de datos móviles a los clientes a nivel nacional.

ACTUALIZACIÓN SOBRE LA TRANSMISIÓN DE LAS REDES: con una inversión de USD$36,84 millones, implementamos la transmisión simétrica (10G y 100G) sobre 12 municipios: Pacho, Villeta, Sabanalarga, Yarumal, Magangué, Lorica, San Onofre, Tebaida, Quimbaya, Circasia, Cúcuta La Libertad, Quindío Montenegro, aumentando la capacidad IP sobre la red nacional en 4.1 Tbps; 17 sitios con redundancia en 3 rutas sobre 5 ciudades principales: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena. La inversión presentó mejoras en la capacidad, velocidades de transmisión y eficiencia en el uso de los servicios de datos móviles a los clientes a nivel de nacional.

CAPACIDADES ON-PREMISES: con una inversión de USD$2.030.358, en los Data Centers, llegamos a un crecimiento de 20,9% en cargas de procesamiento, equivalente a 2.303 máquinas virtuales, y un incremento de 30,9% en el volumen de datos, alcanzando 11,3 PB. La mejora en la capacidad, eficiencia y robustez de la infraestructura tecnológica impulsó el crecimiento y la resiliencia de los servicios de TI para todos los clientes de los servicios de Claro.

INICIATIVAS DE MONITOREO Y SEGURIDAD CENTRALIZADA: con una inversión de USD$933.323, implementamos con éxito un sistema de monitoreo centralizado de elementos Telco para las nubes de Nokia, enfocado en la detección, mitigación y control de actividades autorizadas/no autorizadas. Además, se logró la unificación de accesos para la gestión administrativa y controlada mediante soluciones como National Electronic Disaster Recovery (NEDR), Cyberdome y National Incident and Alert Management (NIAM). Estas acciones fortalecieron la seguridad cibernética, mejora en la visibilidad operativa y reducción de riesgos, asegurando la continuidad y estabilidad de las operaciones críticas en la infraestructura cloud.

INICIATIVAS DE OPTIMIZACIÓN ENERGÉTICA: con una inversión de USD$12.488.941 conseguimos para el año 2024 una eficiencia de 7.022.401 kWh resultado de la ejecución de diferentes proyectos de optimización energética, y en términos de consumo de combustible (ACPM en BTS), con las que se redujeron 470.880 galones de ACPM a lo largo del año por migraciones de planta 7x24 a red comercial, régimen ciclado y soluciones fotovoltaicas. Además se implementaron 144 nuevas estaciones base con sistemas fotovoltaicos dejando de consumir 463.104 galones de ACPM. De acuerdo con lo anterior, se obtuvo una eficiencia de 5.876 toneladas de CO2eq, disminuyendo el impacto ambiental, optimizando el consumo energético y contribuyendo a nuestras metas de sostenibilidad, alineadas con las prácticas de responsabilidad corporativa.

2.1.4

LOGROS ASOCIADOS A NUESTRA OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

En Claro Colombia estamos comprometidos con el cambio para convertirnos en modelo de innovación y tecnología. Por esta razón, desde nuestra labor facilitamos la adopción de nuevas tecnologías a diferentes espacios del territorio nacional. Nuestros logros alcanzados permiten dar cuenta de esto:

a **Ampliación de cobertura** y acceso a tecnologías avanzadas como 5G y VoWiFi (Voz sobre WiFi), llegando a más rincones del país donde antes no había acceso a la tecnología.

b **Aumento de la conectividad y la calidad de la red** desplegada en el territorio nacional para los segmentos masivo (móvil y fijo) y corporativo (empresas y pymes), mejorando la experiencia de los clientes al entregar mayor capacidad y velocidad de interacciones comerciales, sociales y educativas.

c **Mejora en la calidad y disponibilidad de servicios** con el despliegue de proyectos de optimización de red, crecimiento de la infraestructura en sitios Core (Capa P) y fortalecimiento de proyectos como Telco Cloud.

d **Aumento de capacidades de transmisión IP**, así como implementación de redundancias simétricas para garantizar la estabilidad y disponibilidad de los servicios y, en consecuencia, disminuir las interrupciones de servicio percibidas por los clientes:

- Implementación de nuevas rutas de fibra óptica en el Core para tener canales independientes dedicados a la transmisión del Core.
- Desarrollo de una herramienta predictiva de capacidades de Tx-IP (DECTUS).

e **Ampliación de la infraestructura:**

- Despliegue de proyectos de red en 61 Sitios de los 180 Sitios Core existentes.
- Implementación de confinamientos para rack de alto consumo de potencia (> 11 kW de consumo por rack) en 11 Sitios, 6 para el despliegue de Telco Cloud y 5 para el despliegue del proyecto de crecimiento de red Core IP (Capa P).
- Habilitación de instalaciones de equipos de proyectos de red en 13 sitios que antes eran inviables para crecimientos.

f **Modernización y crecimiento en el acceso de redes de microondas:**

- Aumento en la capacidad en las redes de microondas mediante el cambio de 200 radios troncales que mejoran la red de 4G.
- Aumento de hasta 50% de las capacidades de los enlaces troncales para mejorar el servicio a los clientes.
- Instalación de radios más modernos y eficientes en el uso de energía, reduciendo la huella de carbono.
- Acceso de transmisión e implementación de 90 nuevos enlaces para los sitios declarados como Obligaciones De Hacer (ODH), lo que permite cobertura de la red a poblaciones apartadas y consecuentemente proporciona llevar servicio celular a nuevas comunidades.

g **Fortalecimiento de los sistemas asociados con los Data Center:**

- Optimización de la experiencia del cliente a través de tecnología avanzada y una cobertura robusta.
- Desarrollo de soluciones innovadoras de experiencia de los clientes, facilitando interacciones ágiles y personalizadas que generen mayor satisfacción y confianza.
- Atención al cliente aprovechando herramientas digitales y automatización para ofrecer respuestas rápidas y efectivas.
- Garantía de un soporte técnico eficiente y proactivo para atender las necesidades de los clientes desde el primer contacto para mejorar su productividad y experiencia.

h **Incremento en la cobertura 5G para 70% de la población en 2024.**

i **Crecimiento del Telco Cloud:**

- Incremento de 30% en la capacidad de procesamiento del Core, habilitando servicios para más clientes con menor latencia.
- Reducción del tiempo de aprovisionamiento de nuevos servicios de días a horas.
- Ampliación de infraestructura virtualizada para soportar 5G NSA[6], servicios IMS[7] (VoLTE) y VoWiFi.

[6]Non-Standalone
[7]Subsistema Multimedia IP

j Incremento en los desarrollos Wide-area network (WAN):

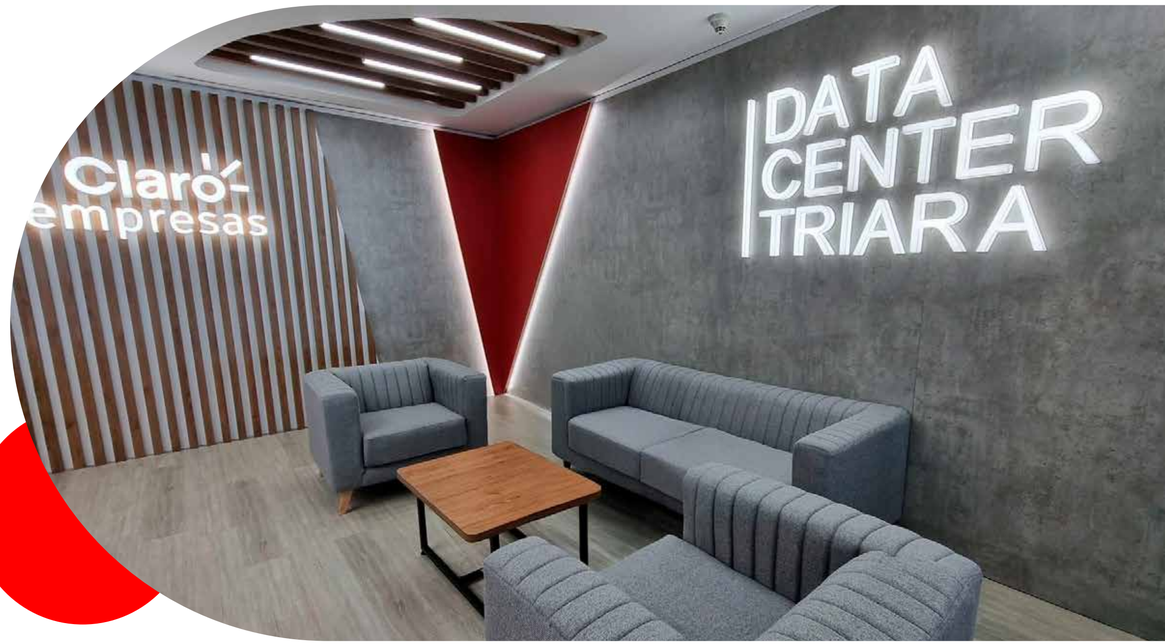
- Beneficio de 1.240 BTS[8] 5G a nivel nacional, con anchos de banda superiores a 1.500 Mbps sobre Red WAN.
- Modernización de 55,4% (2.779/5.016) de la Red IP UAN/RAN con equipos WAN.
- Entrega de 354 capacidades de TX UAN de 100G acumuladas para capas de agregación/concentración IP WAN.
- Implementación de Data Center Host Dime con dos equipos IP agregadores y capacidad 100G +100G activa.

k Apalancamiento de proyectos de Cloudificación y Optimización de Infraestructura TI

- Migración de 175 bases de datos Oracle productivas y 334 bases de QA y desarrollo a Oracle Cloud Infrastructure (OCI), optimizando el rendimiento y la escalabilidad de las bases de datos críticas como parte de la estrategia de migración hacia servicios en la nube (cloudificación).
- Crecimiento en los Data Centers de 20,9% en cargas de procesamiento, equivalente a 2.303 máquinas virtuales, y un incremento de 30,9% en el volumen de datos, alcanzando 11,3 PB en 2024.
- Mejora de la capacidad, eficiencia y robustez de la infraestructura tecnológica, impulsando el crecimiento y la resiliencia de los servicios de TI.

l Incremento en la transmisión:

- Despliegue de anillos departamentales para aumentar capacidades de transmisión simétrica de 10G o 100G sobre 12 municipios: Pacho, Villeta, Sabanalarga, Yarumal, Magangué, Lorica, San Onofre, La Tebaida, Quimbaya, Circasia, Cúcuta La Libertad, Montenegro en el Quindío.
- Entrada en servicio de 4.1 Tbps de capacidades IP, así como la depuración de servicios que no se usan para liberar capacidades IP y optimizar las solicitudes de crecimiento.
- Configuración de 17 sitios técnicos de la red para tener redundancia de 3 rutas en 5 ciudades principales (Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena) con un mayor beneficio en disponibilidad de cursar tráfico internacional y nacional.
- Integración de 5.000 troncales IP a la herramienta predictiva de diseño de red (DECTUS).



[8]Estación Base Tranceptora

2.2 INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

GRI 3-3 Innovación y transformación digital

En Claro Colombia, como referentes en el sector de las telecomunicaciones y de la transformación digital, tenemos un rol determinante en nuestro entorno ya que, mediante las soluciones digitales e innovadoras, permitimos que las actividades cotidianas sean cada vez más productivas y eficientes, mejorando la comunicación y brindando espacios de entretenimiento y creatividad importantes para el desarrollo personal.

2.2.1 INNOVACIÓN INTERNA

Desde los inicios de nuestro enfoque de innovación en 2015 a través del programa de transformación cultural Claro Run, hemos identificado que la innovación interna y el intraemprendimiento traen grandes beneficios para la Compañía, permitiendo motivar y retener a los empleados, ya que les brinda la oportunidad de desarrollar sus habilidades y liderar proyectos y soluciones disruptivas.

Para estimular y dar apertura a los procesos creativos e innovadores dentro de Claro Colombia desplegamos la metodología SIT (Pensamiento Sistemático Inventivo), una metodología israelí que impulsa los procesos de pensamiento en nuestros colaboradores para llegar a soluciones innovadoras y creativas.

En este proceso hemos sensibilizado a más de 700 colaboradores, certificado a más de 25 arquitectos y formado a 80 entrenadores, quienes desarrollan sesiones de innovación aplicando dicha metodología como habilitadores de la innovación en las diferentes áreas de la organización. Iniciamos este proceso desarrollando respuestas a necesidades de los equipos de servicio al cliente, producto, entre otros.

Proceso

Un ejemplo de cómo participan nuestros grupos en la innovación es a través del concurso a la innovación que venimos realizando desde el año 2018, donde hacemos una convocatoria a toda la organización, apoyamos a los equipos en la estructuración de sus iniciativas y finalmente hacemos un DemoDay donde son calificados por un grupo de expertos tanto internos como externos.

Así mismo, desde Claro Colombia tenemos el propósito de hacer de la innovación un espacio abierto y conectado para permitir el acceso de ideas frescas y perspectivas externas, lo que puede impulsar la creatividad y la generación de soluciones innovadoras para acelerar el desarrollo de productos y servicios.

Por este motivo buscamos la colaboración de socios externos como startups, empresas, proveedores, clientes relevantes y universidades a través de programas de innovación abierta. Algunos de los actores con quienes compartimos nuestros desafíos de innovación son:

Ecosistemas innovación abierta

PlugandPlay, Startco, Hubbog, Connect, Endeavor, y Misión Económica del Consulado Israel, Embajada Canadá, y Universidades (Universidad de los Andes, Universidad de la Sabana, Universidad Sergio Arboleda, entre otras).

Áreas de innovación

Grupo Bolivar, Tuya

Proveedores

Olimpia, Nagra, CNC, Argus, IGS, Puntored

Clientes

Éxito, Ramo, Masivian, Banco de Bogotá, Quipu, Bancolombia, Davivienda, Aval, Scotia Bank, Truora, Sura, Tiaxa, Olimpia

Startups

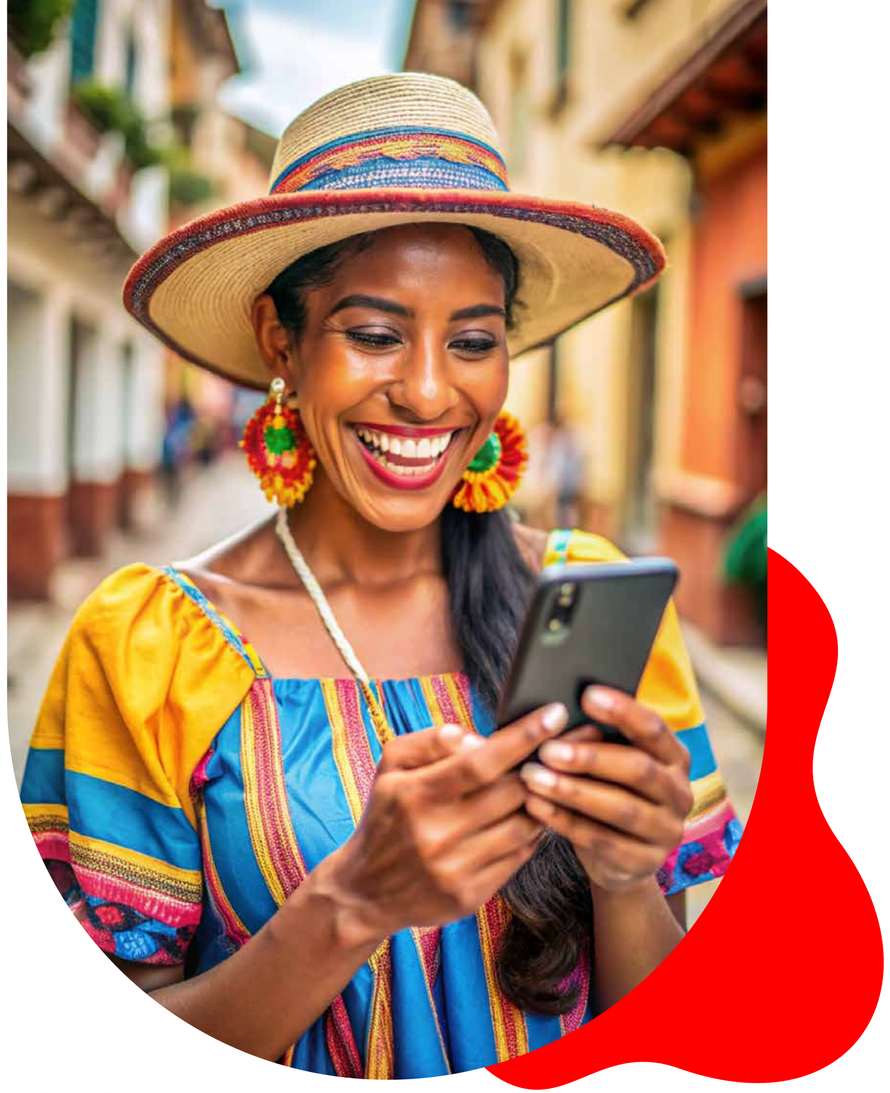
AWG, Addi, Tuorden, Tpaga, Golazzos, Quipu, Breinify, Terium Games, PayValida, Pinvalida

2.2.2

INNOVACIÓN SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS

La innovación ha permitido diferenciarnos de la competencia y adaptarnos a los cambios de un mercado dinámico de manera más efectiva. Hemos entendido que las organizaciones que fomentan la innovación suelen ser más atractivas para profesionales talentosos que buscan un entorno estimulante y desafiante.

Construir un espacio innovador para nuestros colaboradores y clientes nos ha preparado para enfrentar y adaptarnos a los cambios del entorno empresarial de manera más ágil y efectiva, incursionando en la identificación de “nuevos campos de juego” más allá de nuestro Core Business como: ClaroPay (Fintech), Monetización de datos, SuperApps, Seguros y Asistencias, Vehículo Conectado, Cloud Gaiming, IoT – Hogar Conectado, Mobile Marketing, entre otras oportunidades de mercado. Como parte de las tendencias clave de estos nuevos campos de juego desde Claro hemos tenido los siguientes desarrollos:



ClaroPay (Fintech)

Una de las tendencias tecnológicas más importante son las Fintech, las cuales están revolucionando el sector financiero al ofrecer soluciones innovadoras y disruptivas que mejoran la eficiencia, la accesibilidad, inclusión y la experiencia del cliente. Por lo anterior, continuamos trabajando en este campo de juego con nuestra propuesta de billetera móvil ClaroPay. El objetivo de Claro es convertirse en un actor relevante en la inclusión financiera llegando a segmentos de la población no bancarizados o sub-bancarizados, brindando acceso a servicios financieros a personas que no contaban con estos, ofreciendo servicios financieros digitales, como pagos móviles, transferencias de dinero, préstamos en línea y gestión de inversiones más rápidos, convenientes y accesibles para los usuarios.

A través de ClaroPay nuestros clientes y no clientes pueden transferir dinero, recibir dinero, pagar facturas de servicios públicos, realizar recargas, pagar en retails, hacer solicitud de créditos, entre otras funcionalidades.

Algunas formas en que la tecnología Fintech está impactando el sector financiero son:

La tecnología Fintech está automatizando procesos financieros, como la contabilidad, el análisis de riesgos y la gestión de carteras, lo que mejora la eficiencia y reduce los costos operativos.

Las Fintech están desafiando los modelos de negocio tradicionales del sector financiero, ofreciendo soluciones más ágiles, personalizadas y centradas en el cliente.

MOBILE MARKETING (MARKETING DIGITAL)

En Claro venimos desarrollando diferentes soluciones para ayudar a nuestras clientes en su proceso de comunicación y marketing basados en datos con soluciones como Mobile Marketing, medición de audiencias, entre otras. Estas soluciones presentan diferentes beneficios, entre los que sobresalen:

MAYOR ALCANCE Y SEGMENTACIÓN

La transformación digital ha permitido a nuestros clientes llegar a audiencias más amplias y segmentadas mediante canales digitales como redes sociales, motores de búsqueda, medición de audiencia, Mobile Marketing y publicidad en línea.

PERSONALIZACIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE:

Nuestros clientes pueden utilizar datos y tecnologías digitales para personalizar las interacciones con sus clientes, ofreciendo mensajes y ofertas relevantes y mejorando su experiencia.

AUTOMATIZACIÓN DEL MARKETING

La automatización del marketing permite a nuestros clientes optimizar y automatizar tareas repetitivas, como el envío de correos electrónicos, la gestión de campañas y el seguimiento de clientes potenciales y como consecuencia, ahorro de tiempo y recursos.

DATA-DRIVEN ANÁLISIS DE DATOS Y TOMA DE DECISIONES BASADA EN DATOS:

La transformación digital ha facilitado la recopilación y el análisis de datos; para Claro ha sido un factor decisivo y diferencial, lo que permite a nuestros clientes tomar decisiones informadas y basadas en datos para optimizar sus estrategias de marketing.

Para aprovechar estas tendencias e impulsar el crecimiento y la innovación, las organizaciones pueden incorporar herramientas y plataformas digitales que les permitan ejecutar estrategias de marketing más efectivas y eficientes, utilizando datos y análisis para comprender mejor a sus audiencias y adaptar sus estrategias de marketing en consecuencia. La transformación digital permite a las empresas probar y experimentar con nuevas ideas y enfoques de marketing de manera más ágil y rápida; estar al tanto de las últimas tendencias y avances en marketing digital para aprovechar las oportunidades emergentes y mantenerse competitivo.

La transformación digital está abriendo nuevas oportunidades para las estrategias de marketing que desarrollamos en Claro, permitiéndonos llegar a audiencias más amplias, personalizar la experiencia de nuestros clientes y utilizar datos para tomar decisiones informadas. Al aprovechar estas tendencias, nuestros clientes están logrando impulsar su crecimiento. Somos una compañía Data-driven.

Gracias a la adopción de metodologías ágiles en Claro se ha logrado generar entrega de valor continuo y sostenible para los clientes internos y externos, así como para los accionistas. Con una participación de todos los grupos de interés, en todas las etapas de desarrollo de producto, desde la concepción inicial de la idea, el desarrollo hasta el lanzamiento al mercado e involucramiento en mercados que amplíen la oferta de Claro al público en general.

Como parte del valor agregado a los servicios de conectividad ya prestados, durante el año 2024 se hizo una inversión de aproximadamente 25.000 millones sobre el desarrollo de las siguientes iniciativas:

MI CLARO APP: unificación de acceso a aplicaciones de Claro por un solo canal, facilitando a los clientes un mecanismo integral a varios de los activos digitales de la compañía.

CRÉDITO DIGITAL:

- Ampliación de la oferta de préstamos de libre inversión.
- Ofrecimiento de Tu puntaje de crédito como medio de educación financiera a clientes.
- Habilitación de microcréditos para el segmento pymes a través de alianzas.

CLARO PAY:

- Habilitación de datáfonos para comercios.
- Ampliación de la red de cashouts para los clientes.
- Campañas de incentivación de pago de facturas y otro tipo de transacciones.

ALIANZAS FINANCIERAS:
Ampliación de red de aliados para financiar terminales y tecnologías con tasas de interés de hasta 0% en CAVs o ecommerce.

ASISTENCIAS Y SEGUROS:

- Despliegue de la asistencia para mascotas.
- Asistencia de ayuda de reuniones en casa.

MOTO CONECTADA:

- Lanzamiento del servicio en asociación con AUTECO.
- Bloqueo de la moto a distancia (apagado).
- Seguimiento por GPS.

MI CLARO IOT:
Lanzamiento del servicio de grabación y almacenamiento en la nube por monitoreo de cámaras.

NUESTRO CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD
NUESTRA CULTURA SOSTENIBLE
NUESTRO ENFOQUE DE MEDIO AMBIENTE
NUESTRA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE
NUESTRO GOBIERNO
NUESTRA GENTE
LO QUE SOMOS EN CLARO COLOMBIA

CLARO SUPERAPP

En noviembre 2024 Claro Colombia anunció el lanzamiento de su SuperApp Mi Claro, siendo la primera de su tipo lanzada por una empresa de telecomunicaciones en la región. Está innovadora solución, para más de 41 millones de clientes, contará con una amplia gama de productos y servicios en categorías como salud y bienestar, transporte, asistencias, restaurantes, finanzas, educación, entretenimiento, viajes, domótica del hogar y ciberseguridad, entre otros, generando inclusión y transformando la forma en que los colombianos compran y las empresas hacen negocios, brindándoles oportunidades de vender a millones de usuarios potenciales.

> En Claro Colombia estamos comprometidos con impulsar el crecimiento de las compañías en el país. Por eso creamos una herramienta poderosa para expandir su alcance de manera más efectiva, a la vez que se genera inclusión digital para todos los colombianos. Nuestra SuperApp fue codesarrollada por Whale Cloud, Alipay+ y Claro Colombia, junto a otros socios de este ecosistema
>
> *Presidente de Claro Colombia Rodrigo de Gusmao Ribeiro*

SuperApp Mi Claro es una plataforma de fácil adopción para las empresas, que se basa en tecnología de miniprogramas, que son aplicaciones ligeras que se ejecutan dentro de una principal más grande, diseñadas para ser rápidas, eficientes y ocupar poco espacio en un dispositivo, con una amplia gama de funcionalidades, desde compras en línea y reservas de viajes hasta juegos y servicios de mensajería. Estas también aprovechan las funcionalidades de la SuperApp como pagos, geolocalización y acceso a la información del usuario.

La superapp facilita a todas las empresas la posibilidad de transformarse digitalmente a través de una tecnología que les permite conseguir usuarios digitales a bajo costo ofreciendo sus productos y servicios a la base de clientes de Claro, en un ambiente seguro, con ofertas segmentadas basadas en el comportamiento del cliente, con la facilidad de utilizar todos los medios de pago de la aplicación y apoyados en la estrategia de fidelización de Claro.

> Estamos fortaleciendo el ecosistema de innovación abierta en Colombia en el cual los miniprogramas impulsan el lanzamiento de ideas innovadoras en sectores tradicionales y emergentes, desde servicios de transporte y entrega hasta comercio electrónico y educación, favoreciendo la igualdad entre las empresas, de todos los tamaños, impulsando la economía local y empoderando la innovación constante.
>
> *Presidente de Claro Colombia Rodrigo de Gusmao Ribeiro*

MEDIANTE NUESTRA SUPERAPP BUSCAMOS:

Multifuncionalidad
Ofrecer una amplia gama de servicios a menudo no relacionados entre sí, como redes sociales, mensajería, pagos, transporte, comercio electrónico, juegos y otros.

Mayor engagement:
Fidelizar a los clientes y la generación de datos valiosos.

Experiencia de usuario unificada:
Presentar una interfaz intuitiva y fácil de usar, permitiendo a los clientes navegar sin problemas entre los diferentes servicios.

Ecosistema abierto:
Permitir a desarrolladores externos crear mini-aplicaciones o servicios dentro de la plataforma, ampliando así su funcionalidad.

Impulso al comercio electrónico:
Facilitar las compras en línea y nuevas formas de consumo, como el comercio social.

Personalización avanzada:
Ofrecer recomendaciones altamente personalizadas a través de los hábitos y preferencias de los clientes.

Oportunidades para las empresas:
Permitir a las empresas llegar a una audiencia más amplia y diversificar sus fuentes de ingresos.

ENTRE LOS BENEFICIOS DE SUPERAPP CLARO SE DESTACAN LOS SIGUIENTES:

- No se requiere desarrollar una App.
- Costo mínimo de adquisición de usuarios.
- Permite actualizar la oferta en cualquier momento.
- Usa los medios de pago de Claro.
- Facilita la seguridad de las transacciones.
- Envío de publicidad directa a los usuarios.
- Habilita el conocimiento y la segmentación de los clientes.
- Fideliza a los clientes a través de Claro Club.
- Publicidad en la App.
- Analítica IA.
- Soporte 24/7.

NUESTRO CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD
NUESTRA CULTURA SOSTENIBLE
NUESTRO ENFOQUE DE MEDIO AMBIENTE
NUESTRA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE
NUESTRO GOBIERNO
NUESTRA GENTE LO QUE SOMOS EN CLARO COLOMBIA

NUESTRO ENFOQUE DE **MEDIO AMBIENTE**

● *GRI 3-3*

En CLARO, la carbono neutralidad, el cambio climático y la economía circular son temas clave porque reflejan nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa en un entorno global que está en constante transformación. Reducir nuestras emisiones de carbono, mitigar los efectos del cambio climático y optimizar la gestión de recursos mediante prácticas de economía circular no solo minimiza nuestro impacto ambiental, sino que también garantiza la eficiencia operativa y la resiliencia de nuestra infraestructura clave para desarrollar nuestras actividades, como los Data Centers o estaciones base, por ejemplo. Al liderar estas iniciativas, en CLARO demostramos un rol activo en la construcción de un futuro más sostenible, alineando nuestras operaciones con las expectativas de clientes, inversores y las regulaciones ambientales vigentes.

3-3 CARBONO NEUTRAL (SUPPLY CHAIN)

● *GRI 3-3 a*

En la Compañía, la sostenibilidad es un pilar fundamental en nuestra estrategia de negocio. Desde la Dirección Supply Chain llevamos a cabo procesos de evaluación en sostenibilidad que incluyen el componente ambiental como eje clave para garantizar una cadena de valor responsable en la que todos los aliados contribuyen a nuestros objetivos de Compañía.

Sabemos que nuestras operaciones relacionadas con los Data Centers e infraestructura tecnológica en todo el territorio nacional pueden generar un consumo significativo de energía y recursos, así como la producción de residuos electrónicos por el desmantelamiento de infraestructura obsoleta y el aumento del consumo de energía eléctrica producto del despliegue de nuevos proyectos de red. Para mitigar estos impactos negativos, en CLARO hemos implementado iniciativas de eficiencia energética, transición a energías renovables y estrategias de economía circular, como la reutilización de equipos y la adecuada gestión de residuos electrónicos.

GRI 3-3 C

Para reforzar nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente, contamos con la Política de Sostenibilidad de Claro cuyo objetivo es promover la sostenibilidad económica, social y ambiental en todos los niveles de la Compañía, incluyendo la Alta Dirección. Esta Política debe garantizar el cumplimiento de los objetivos de sustentabilidad de América Móvil AMX, ya que hacemos parte del reporte agregado del grupo y de los compromisos y metas que este ha asumido. La gobernanza de esta Política es responsabilidad de todas las áreas de la Compañía y de nuestros colaboradores, quienes, en su labor diaria, contribuyen a su adecuada implementación.

Como parte de nuestro enfoque integral en sostenibilidad, fomentamos una cultura organizacional que impulsa la mejora continua en materia ambiental. Esto implica la adopción de tecnologías más eficientes, la identificación y reducción de riesgos ambientales, así como el fortalecimiento de alianzas estratégicas con proveedores y actores clave en nuestra cadena de valor. Mediante estas acciones buscamos generar impactos positivos no solo en nuestras operaciones sino también en las comunidades en las que operamos, promoviendo la innovación y la responsabilidad ambiental en cada nivel de nuestra organización.

En línea con este compromiso, nuestra sede Data Center Triara ubicado en la Autopista Bogotá - Medellín, cuenta con la certificación ISO 14001 desde el año 2023, lo que refleja nuestro enfoque sistemático en la gestión ambiental y el cumplimiento de estándares internacionales. Además, en enero de 2024 llevamos a cabo la auditoría de seguimiento con el ente certificador, reafirmando nuestro compromiso con la mejora continua y la sostenibilidad en nuestras operaciones. Este tipo de certificaciones y auditorías nos permiten evaluar y fortalecer constantemente nuestras prácticas ambientales, asegurando que seguimos los más altos estándares de calidad y eficiencia en la gestión de recursos.

GRI 3-3 D

GRI 3-3 D ii

Si bien nuestra huella de carbono puede presentar impactos negativos en términos económicos, medioambientales y sociales, en CLARO tomamos medidas proactivas para mitigar estos efectos y garantizar que las operaciones sean sostenibles a largo plazo. Para garantizar una gestión ambiental responsable y minimizar los impactos asociados a nuestra operación, hemos implementado diversas acciones que refuerzan nuestro compromiso con la sostenibilidad. A continuación presentamos nuestras principales iniciativas para gestionar nuestro impacto ambiental:

Programas de reciclaje y disposición responsable de equipos electrónicos retirados: como medida para mitigar los impactos negativos de nuestros residuos electrónicos hemos desarrollado programas de reciclaje que garantizan su correcta disposición y reutilización, en cumplimiento con las normativas ambientales vigentes.

Uso de energías renovables y reducción del consumo energético: nos encontramos en un proceso de transición hacia fuentes de energía más limpias y eficientes, buscando reducir nuestra huella de carbono y optimizar el consumo energético en nuestras operaciones mediante la implementación de planes de eficiencia energética. Para esto hemos efectuado la renovación de equipos con tecnología más eficiente, lo que permite alcanzar una reducción significativa del consumo energético. Adicionalmente, hemos implementado sistemas fotovoltaicos en estaciones base, contribuyendo a la reducción de emisiones y al uso responsable de los recursos.

Estas iniciativas forman parte de nuestra estrategia integral para mitigar los impactos ambientales.

GRI 3-3 D iii

En CLARO adoptamos algunas medidas para prevenir, mitigar o remediar los impactos negativos reales y potenciales que puedan generar nuestras operaciones; entre ellas se encuentra:

Generación de incentivos para aliados que implementen prácticas sostenibles.

Implementación de programas de reciclaje y disposición responsable de equipos desmantelados.

Evaluación de la totalidad de aliados en materia ambiental.

GRI 3-3 e i

Por otra parte, en los procesos de modernización de las sedes realizamos mantenimiento, identificación e implementación de proyectos que ayudan a reducir nuestra huella de carbono y promueven la economía circular, para cumplir con las metas establecidas por la organización.

GRI 3-3 e ii

En Claro realizamos un monitoreo constante de la efectividad de nuestra estrategia. Por esto planteamos las siguientes iniciativas para evaluar nuestro progreso:

1. **Reducir la huella de carbono de los Data Center de Claro Colombia:** Implementar medidas para disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) derivadas de las operaciones del Centro de Cómputo, alineándose con los compromisos globales de carbono neutralidad. Esta iniciativa contribuirá al cumplimiento del compromiso de CLARO de reducir en 52% las emisiones de GEI de los alcances 1 y 2, impulsando la eficiencia energética y el uso de fuentes renovables en nuestras operaciones.

2. **Promover la economía circular en la gestión tecnológica:** Maximizar la reutilización, reciclaje y disposición responsable de equipos y materiales electrónicos utilizados. Ello contribuye a la reducción en 14% de las emisiones de GEI de alcance 3 para el año 2030.

3. **Fomentar la resiliencia climática:** Incorporar prácticas sostenibles y tecnologías de bajo consumo energético para mitigar los impactos del cambio climático en las operaciones críticas. Las tecnologías y prácticas se describen en la siguiente sección.

4. Avanzar hacia la meta de consolidar 14 sitios Core en 6 sitios, con beneficios tangibles en costos y eficiencia energética.

GRI 3-3 e iii

Como resultado de la estrategia de eficiencia energética y el compromiso con la reducción de la huella de carbono, en 2024 trabajamos en los siguientes proyectos:

INICIATIVAS DE SOSTENIBILIDAD Y REDUCCIÓN DE HUELLA DE CARBONO

Logramos una reducción acumulada de 1.228.743 kWh de consumo eléctrico en los Data Centers, disminuyendo con ello nuestro impacto ambiental, optimizando el consumo energético y contribuyendo a las metas de sostenibilidad global, las cuales se encuentran alineadas con prácticas de responsabilidad corporativa.

INFRAESTRUCTURA DE RED

La infraestructura de red es un componente clave en nuestras operaciones, y su optimización representa una oportunidad significativa para mejorar la eficiencia energética y reducir el impacto ambiental. A través de diversas iniciativas hemos implementado mejoras en climatización, optimización térmica y modernización de equipos, logrando importantes ahorros en consumo de energía y reducción de emisiones de CO2.

A continuación presentamos los resultados principales del proyecto:

a. Ahorro energético y reducción de emisiones
Implementación de iniciativas de eficiencia energética que permitieron el ahorro de 2.472.092 KWh año y 427 toneladas de CO2.

b. Optimización térmica
Se implementaron iniciativas de optimización térmica para reducir la demanda de refrigeración y mejorar la eficiencia energética en la climatización de la infraestructura de red.

Instalación de sistemas de Freecoling en **189 sitios**

Renovación de aires acondicionados por unidades de alta eficiencia en **37 sitios**

Implementación de aislamientos térmicos en paredes y techos, reduciendo las áreas por refrigerar en **155 sitios**

Confinamientos de pasillos en **9 sitios** Core con el fin de optimizar el uso de aire acondicionado e incrementar los Set Point de operación.

Aumentar la temperatura de AA en EB (BTS) **160 Sitios**

c. **Modernización y apagado de equipos**

Para mejorar la eficiencia energética y optimizar el rendimiento de la red, se llevaron a cabo iniciativas de modernización y retiro de equipos obsoletos. Estas acciones permitieron reducir el consumo de energía, aumentar la capacidad de tráfico y optimizar el uso de infraestructura, logrando mejoras significativas en la operación de los Data Centers y la planta externa. Lo que significó un ahorro de 4'555.165 kWh año y 787 Ton CO2.

319 equipos legados de las redes SDH[1] e IP RAN[2] fueron **retirados para reducir** el consumo de energía de las estaciones base.

Despliegue Remote Phy, aumentando la capacidad de tráfico y r**educiendo en 70% el consumo de energía** de Data Centers.

Despliegue Brown Field, migrando nodos que empleaban 1.2 KW/H (HFC) en planta externa a 0KW/H en planta externa (FTTH).

Optimización / Apagado de 6.784 Equipos.

d. **Ampliación física**

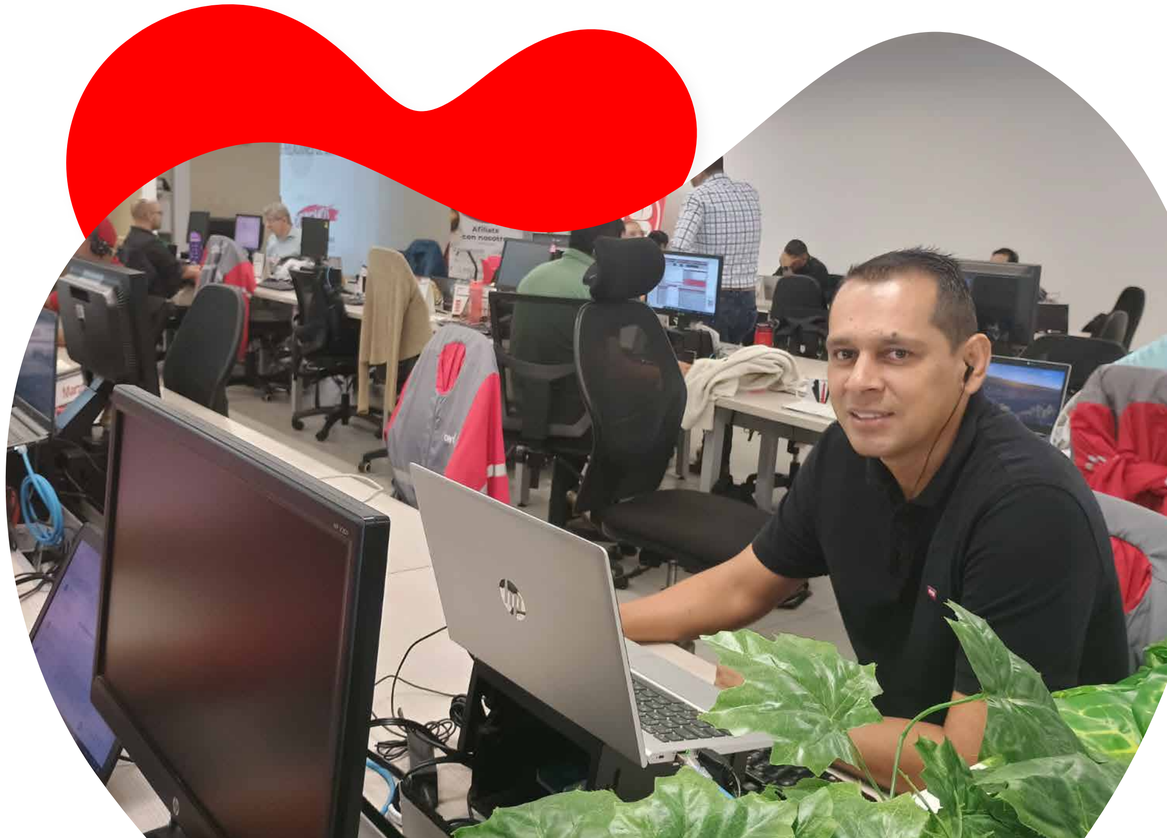
Implementación de proyectos de crecimiento de espacio, clima y fuerza en 13 sitios que hacen parte de Core de la red (SDS y CCMs).

GRI 3-3 e IV

La integración temprana de nuestros grupos de interés en la planificación de los proyectos de red mejoró significativamente la adopción de nuevos servicios y eficiencia energética de los sitios y Data Centers.

● *GRI 3-3 f*

La información proporcionada del proceso de huella de carbono se ha dado mediante los informes de sostenibilidad anuales de la empresa.



3.1 CAMINO A LA CARBONO NEUTRALIDAD

3-3 Carbono neutral (Tecnología)

Impulsamos la inversión en innovación tecnológica a través de prácticas de eficiencia energética y economía circular, promoviendo el desarrollo del sector.

Optimizamos nuestro proceso al eliminar tecnologías obsoletas, como Packet Core, reduciendo costos operativos asociados a mantenimiento de estas.

Mejoramos nuestra competitividad mediante la gestión sostenible y nos posicionamos como un líder responsable en el mercado, lo que atrae a clientes y socios interesados en trabajar con empresas comprometidas con la sostenibilidad.

Reducimos costos operativos mediante la modernización de equipos en Data Centers y la implementación de tecnologías más eficientes disminuyendo el consumo eléctrico, lo que se traduce en una reducción significativa de los gastos operativos.

GRI 3-3 a

Para Claro Colombia, avanzar en su camino hacia la carbono neutralidad es una prioridad estratégica. La implementación de soluciones tecnológicas más eficientes y sostenibles ha generado múltiples beneficios, no solo en términos ambientales sino también en la reducción de costos operativos, la modernización de la infraestructura y el impacto positivo en la comunidad. A continuación presentamos nuestros principales impactos:

Disminuimos nuestra huella de carbono con una reducción de 1.228.743 kWh en el consumo eléctrico del Data Center en 2024 y mediante iniciativas de eficiencia energética en la red Core, Telco Cloud y el desmonte de equipos de transmisión.

Fomentamos el uso responsable de recursos con la adopción de equipos de menor consumo y la gestión de residuos mediante prácticas de economía circular que minimizan el desperdicio y fomentan el reciclaje y la reutilización de materiales.

Generamos beneficios para la comunidad mediante la reducción de emisiones y el uso responsable de recursos, generando un entorno más limpio y saludable, lo que impacta positivamente en la calidad de vida de las comunidades cercanas a nuestras operaciones.

Migramos usuarios y servicios a plataformas más modernas, eliminando tecnologías obsoletas.

Redujimos en 15% el consumo energético en plataformas de voz al apagar centrales de conmutación y Packet Core legadas.

PROPIO CLARO IS 2B

El proceso de migración hacia fuentes de energía más sostenibles ha permitido una significativa disminución en el consumo de diésel en los diferentes Sitios operativos, gracias a la implementación de soluciones como sistemas solares fotovoltaicos (SFV), integración con la red comercial y optimización mediante ciclado de baterías. A continuación, se presenta un resumen del porcentaje de ahorro de diésel alcanzado en cada fase y tipo de migración, destacando el impacto positivo de estas acciones en la reducción de emisiones:

Fase 1 Ahorro del 56% de diésel, considerando que los 19 Sitios cuentan con planta eléctrica de respaldo.

Fase 2 Ahorro del 74% de diésel, con 41 Sitios que también disponen de planta eléctrica de respaldo.

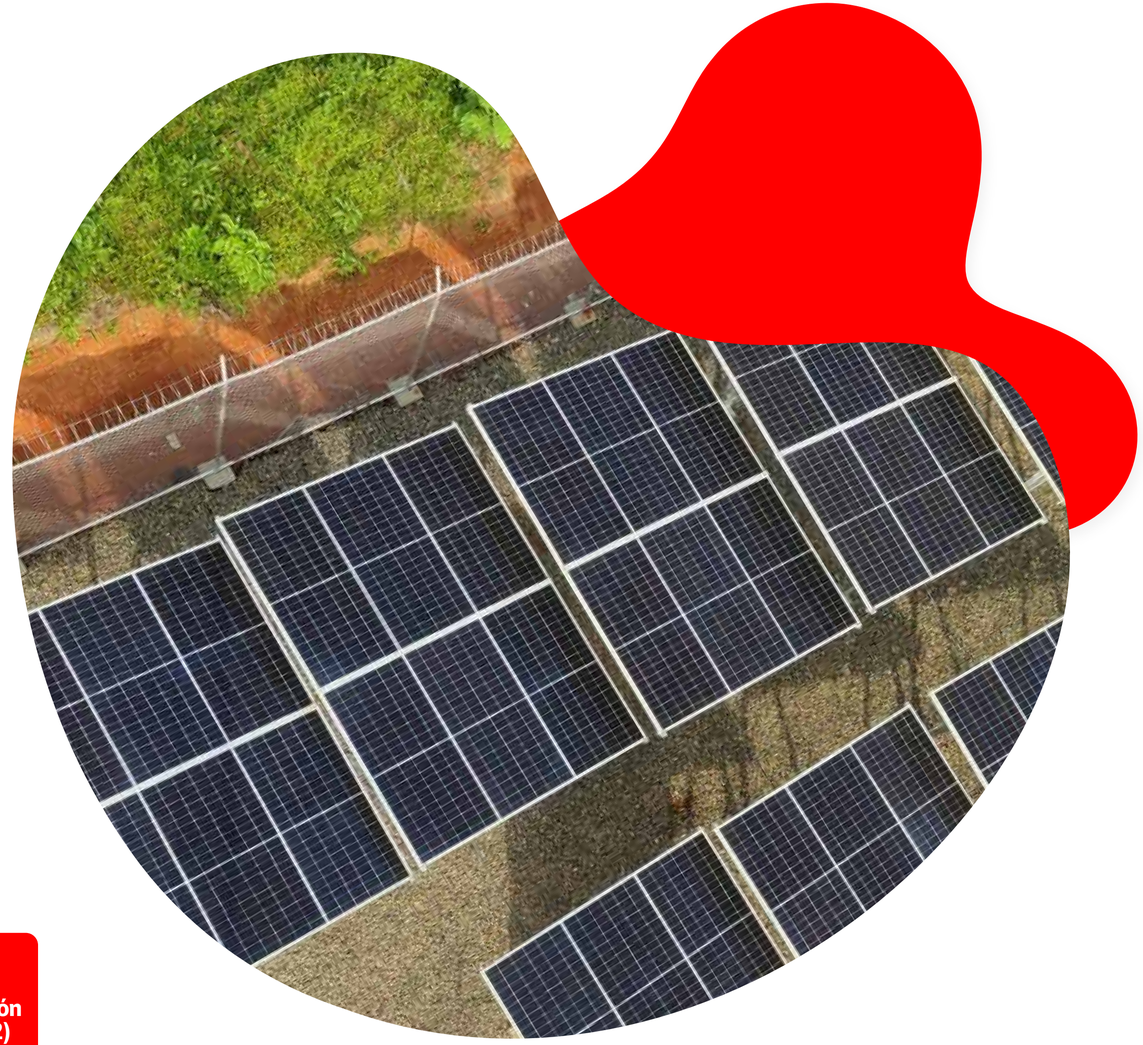
Fase 3 Ahorro del 100% de diésel, dado que estos Sitios operan exclusivamente con energía solar fotovoltaica (100% SFV).

- Migración a red comercial: ahorro del 99% de diésel.
- Migración a ciclado de baterías: ahorro del 30% de diésel.

En la siguiente tabla se presentan los resultados detallados:

Disminución de emisiones por procesos de migración.

Proceso	Número de sitios	Reducción de las emisiones generadas por el ahorro en ACPM2 en las plantas eléctricas	Disminución (TON CO2)
Migración paneles solares Fase 1	**19**	137.205 galones de ACPM ahorrados	**1.392**
Migración paneles solares Fase 2	**41**	391.680 galones de ACPM ahorrados	**3.975**
Migración paneles solares Fase 3	**193**	439.488 galones de ACPM ahorrados	**4.438**
Migración a energía comercial	**52**	139.020 galones de ACPM ahorrados	**1.411**
Migración a ciclado de baterías	**112**	242.400 galones de ACPM ahorrados	**2.460**



Optimización de la infraestructura tecnológica

- Modernización de equipos Core y apagado de equipos
- Apagado de equipos en tecnología 2G/GSM

Los impactos positivos de estas acciones se reflejan en términos ambientales, económicos y sociales.

3.1.1

EFICIENCIA ENERGÉTICA

GRI 302-1 A - GRI 302-4

Durante el último año hemos logrado una reducción de 13% en el consumo de combustibles de fuentes no renovables, reflejando así el impacto positivo de nuestras estrategias de eficiencia energética. La optimización de equipos, la modernización de infraestructura y la migración a tecnologías más eficientes han permitido disminuir el consumo total de 559.430.446 MJ en 2023 a 486.723.190 MJ en 2024.

Consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables.

Tipos de combustible de fuente no renovable	2023	2024
ACPM (Diesel) plantas eléctricas	526.301.460 MJ	455.462.100 MJ
Gasolina corriente vehículos	31.490.744 MJ	30.389.134 MJ
ACPM (Diesel) vehículos	1.099.451 MJ	502.866 MJ
Gasolina Extra vehículos	538.790 MJ	369.090 MJ
Total Combustible de fuente no renovable	**559.430.446 MJ**	**486.723.190 MJ**

GRI 302-1 B

Consumo total de energía de fuentes renovables.

Tipos de energía de fuente renovable	2023	2024
Energía solar Fase 1 (19 Sitios) y Fase 2 (41 Sitios)	2.421.180 MJ	2.440.912 MJ
Energía solar Fase 3 (101 Sitios a 2023 / 197 Sitios a 2024)	1.096.571 MJ	3.803.108 MJ
Energía limpia origen Hidroeléctrica	1.697.968.166 MJ	1.710.291.179 MJ
Total Combustible de fuente renovable	**1.701.493.200 MJ**	**1.716.542.485 MJ**

GRI 302-1 C

En 2024 logramos reducir en 2,6% nuestro consumo de energía eléctrica gracias a nuestras medidas de eficiencia y transición energética.

Consumo total de energía eléctrica.

Total de consumo energético	
2023	2.260.923.646 MJ
2024	2.203.265.675 MJ

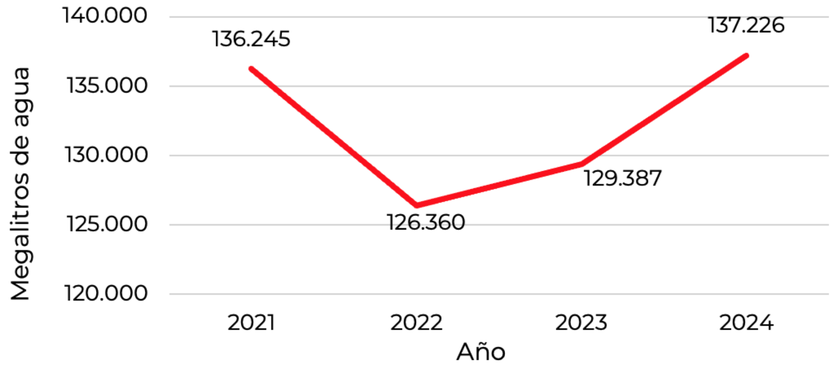
3.1.2

USO EFICIENTE DEL AGUA

GRI 303-5

Consumo de agua

En el año 2024 el consumo de agua en todos los predios de la Compañía fue de 137.226 megalitros lo que representó un aumento del 5,88% frente al consumo del año anterior. Este aumento se debe principalmente a ajustes operativos y situaciones puntuales en algunas sedes, como la ampliación de operaciones y correcciones en los sistemas de medición y suministro, las cuales ya han sido atendidas.



Continuaremos implementando acciones de eficiencia hídrica y monitoreo permanente para optimizar el uso del recurso y mitigar posibles incrementos futuros.

3.1.3

ECONOMÍA CIRCULAR, LOGÍSTICA INVERSA Y GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUO

● *GRI 306-2 A*

Para nosotros es fundamental gestionar de manera responsable los equipos y materiales utilizados en nuestras operaciones, garantizando que su ciclo de vida contribuya a la sostenibilidad y la reducción de residuos. Por esto, desde el año 2009 hemos desarrollado un proyecto de recuperación de materiales enfocado en fortalecer la economía circular y la logística inversa dentro de nuestra cadena de valor.

Mediante esta iniciativa hemos implementado estrategias que nos permiten prevenir la generación de residuos, optimizar el aprovechamiento de materiales y minimizar el impacto ambiental de nuestras actividades.

Con el PROYECTO LOGÍSTICA INVERSA Y ECONOMÍA CIRCULAR buscamos reingresar a CLARO los materiales y equipos que se han instalado en el territorio nacional para la prestación de los servicios Fijos y Móviles de los diferentes segmentos de Claro Colombia S.A. y que fueron desinstalados, dándoles un manejo ambientalmente amigable, disminuyendo la contaminación y emisión de gases a la atmósfera generados por la fabricación y transporte de nuevos equipos al territorio nacional, lo que ha generado ahorros en la utilización de Capex por la no compra de equipos nuevos.

“Sobre este proyecto”

Con el proyecto buscamos garantizar una gestión ambientalmente responsable y económicamente rentable de los materiales y equipos utilizados en la infraestructura de la compañía. Para esto hemos estructurado dos grandes operaciones que permiten optimizar el aprovechamiento de recursos y minimizar la generación de residuos.

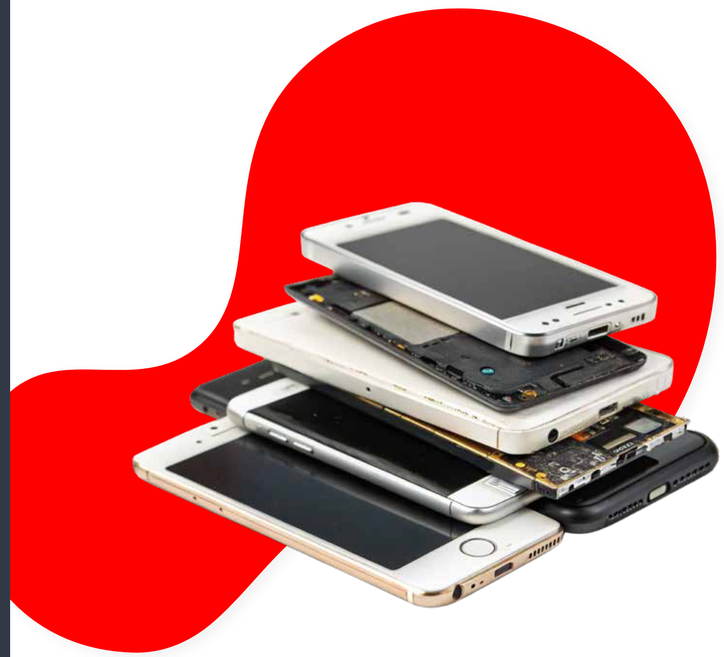
La primera operación se centra en la gestión de elementos y residuos que han alcanzado el final de su ciclo de vida debido a obsolescencia, daño o deterioro en nuestras operaciones. Este proceso implica una disposición final controlada, en la cual los materiales son recolectados y concentrados a nivel nacional para su posterior desagregación y clasificación según sus características. A partir de esta segmentación se determina el tratamiento especializado más adecuado para cada tipo de material, garantizando su óptimo aprovechamiento y reduciendo al mínimo la cantidad de residuos enviados a disposición final. Además, se evita la comercialización de equipos en mercados secundarios, lo cual mitiga riesgos ambientales y de seguridad.

Para llevar a cabo este proceso, en CLARO trabajamos con un aliado autorizado que cuenta con las licencias ambientales correspondientes otorgadas por los entes gubernamentales, así como un Plan de Manejo Ambiental debidamente avalado. Esto asegura que la gestión, procesamiento y comercialización de materiales y residuos se realicen conforme a la normativa ambiental vigente. En este proceso se incluyen Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) y residuos peligrosos como baterías, cumpliendo con la normativa aplicable para su manejo, transporte (Decreto 1609 de 2002), procesamiento, aprovechamiento y disposición final.

El traslado de estos materiales se hace bajo estrictos controles. Al salir de la bodega de origen, cada vehículo lleva una lista de chequeo con el detalle de los materiales transportados, los cuales son validados al llegar a su destino. Adicionalmente se adjunta el pesaje neto del vehículo para garantizar un control preciso del material recibido.

La segunda operación está enfocada en la recuperación de equipos instalados en clientes finales y en la infraestructura de CLARO. Estos equipos son recolectados a nivel nacional y sometidos a un proceso técnico especializado que incluye pruebas de funcionalidad y evaluación de apariencia. Aquellos que cumplen con los estándares requeridos son reintegrados a la operación, ya sea para su reutilización en clientes o en la infraestructura de la Compañía.

Esta operación reduce la necesidad de adquisición de nuevos equipos y genera un ahorro significativo en inversión de Capex. Además, contribuye a la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero y de la huella de carbono, al reducir la demanda de fabricación de nuevos dispositivos y el impacto del transporte internacional.



MEDIDAS DE CIRCULARIDAD

● *GRI 306-2*

Como parte de nuestra estrategia de economía circular hemos desarrollado una serie de iniciativas enfocadas en la reutilización, reparación y recolección de equipos en desuso. Estas acciones nos permiten reducir la generación de residuos electrónicos, minimizar la compra de nuevos dispositivos y optimizar el uso de materiales en nuestra red.

A continuación presentamos las principales medidas implementadas.

- **Establecimiento de líneas de producción de reparación de equipos CPE[3], red externa, infraestructura móvil, infraestructura de transmisión satelital y enlaces de comunicación.**
- **Reutilización de equipos en 100% de la red alargando su vida útil.**
- **Reducción de compras de equipos nuevos por resta de producción de logística inversa.**
- **Rediseño de proyectos incluyendo equipos reparados.**
- **Implementación de esquemas de recolección de equipos desmontados de la red en la totalidad del territorio nacional.**
- **Implementación de esquema de recolección de equipos en domicilio de clientes mediante un esquema de centro de atención telefónica de agendamiento de visitas a recogida de equipos en no uso.**
- **Habilitación de todos nuestros centros de atención y ventas para recibir equipos en ya no uso para reparación.**

Para el tratamiento de residuos administrativos (mobiliario, papel, dotación) y electrónicos RAEE[4], contamos con contratos de recolección de residuos en la totalidad del territorio colombiano en cualquiera de nuestras sedes administrativas, Data Center, estaciones base (antenas) y centro de información, en donde el tercero efectúa la recolección, clasificación y correcta disposición de todos los materiales recogidos, controlados por CLARO a nivel de cantidad, tipo de material, video de disposición y aseguramiento del cumplimiento jurídico gubernamental en cualquier región del país en 100% de los casos, asegurando que no se genere ningún impacto ambiental negativo.

Recopilamos los datos sobre residuos a partir de las fichas técnicas de los equipos, el pesaje en kilogramos, conteo de los materiales recogidos como desmontes y la cuantificación por tipo de material químico.

Además efectuamos cálculos mediante herramientas especiales, como calculadoras ambientales empleadas en el sector, que nos permite estimar la reducción de CO2 derivada de nuestros procesos de logística inversa y economía circular alineándonos con los ODS.

Adicionalmente, contamos con un aliado que nos brinda servicios integrales de monitoreo legal, consultoría y asesoría técnica para el cumplimiento de la normativa ambiental en gestión de residuos en Colombia, aplicable a todas nuestras operaciones a nivel nacional.

El monitoreo permitió cubrir el cumplimiento de las siguientes normativas vigentes, así como sus futras actualizaciones.

[3]Cualquier dispositivo que se utiliza para conectar un usuario final a una red de telecomunicaciones.
[4]Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

Responsabilidad Extendida del Productor en Colombia, en cumplimiento de:

Resolución 0851

Sistema de clasificación nacional de los Aparatos Eléctricos y Electrónicos (AEE) y sus residuos, lineamientos y requisitos de los sistemas de recolección y gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE).

Resolución 1407

Gestión ambiental de los residuos de envases y empaques de papel, cartón, plástico, vidrio y metal.

Decreto 284

Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE).

Resoluciones 1297 y 2246

Gestión Integral de los Residuos de pilas, acumuladores y/o baterías.

Ley 2232 de 2022

Gestión Integral de los Residuos de plásticos de un solo uso.

Adicionalmente, efectuamos el seguimiento y cumplimiento de cualquier otra ley, decreto o resolución que los entes gubernamentales pongan en vigencia y que puedan ocasionar afectación a nuestra operación.

PROPIO CLARO 3

Elementos no peligrosos reparados y reutilizados

Las cifras presentadas en la tabla 5 reflejan los resultados del programa de logística inversa y economía circular de la Compañía. Estos valores muestran la cantidad de equipos reutilizados en distintas categorías a lo largo de tres años (2022-2024) y el impacto económico causado por la reducción en la compra de nuevos equipos.

El programa ha permitido extender la vida útil de los dispositivos, minimizar la generación de residuos y optimizar costos, logrando un ahorro total de COP 371.587 mil millones de pesos en 2024. Estos resultados evidencian la efectividad de las estrategias implementadas para fomentar la reutilización y reforzar el compromiso con la sostenibilidad.

Elementos no peligrosos reparados y reutilizados.

Clasificación	Cantidad de equipos 2022	Cantidad de equipos 2023	Cantidad de equipos 2024	% de diferencia	Valor ahorro en compra 2024 (COP miles de millones)
CPE	2.262.716	2.183.890	2.392.525	-9%	290.399
Smart Card	1.415.474	774.020	705.230	9%	10.018
Red Externa	4.211	9.433	17.588	-60%	10.318
Corporativo	32.028	45.986	17.666	89%	14.338
Plataformas	1.165	4.016	955	123%	1.692
Accesorios	1.898.914	2.198.185	1.965.283	11%	20.265
Móvil	4.846	4.293	6.882	-46%	24.558
Total	5.619.354	5.219.823	5.106.129	1	371.587

Elementos no destinados a la eliminación

2024	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Equipos remanufacturados	194.446	206.192	169.773	130.829	251.005	196.550	224.630	201.700	178.080	223.090	210.220	206.010	2.392.525
Emisiones de CO2 evitadas (Toneladas)	164	174	143	111	212	166	190	170	150	188	178	174	2.020
Consumo de agua evitado (m3)	93.849	99.518	81.940	63.144	141.147	94.864	108.417	97.350	85.950	107.674	101.462	99.430	1.174.745
RAEE evitado (Toneladas)	74,1	79,2	78,3	49,3	93,1	77,8	88,4	78,2	68,2	91,3	83,6	82,3	943,85
Plásticos reutilizados (Toneladas)	47	50	41	32	61	47	54	49	43	54	51	50	579

RESIDUOS GENERADOS

GRI 306-3

Como parte de nuestra estrategia de economía circular hemos desarrollado una serie de iniciativas enfocadas en la reutilización, reparación y recolección de equipos en desuso. Estas acciones nos permiten reducir la generación de residuos electrónicos, minimizar la compra de nuevos dispositivos y optimizar el uso de materiales en nuestra red.

A continuación presentamos las principales medidas implementadas.

Residuos generados por tipo.

Tipo de residuos	2023	2024
Residuos peligrosos (Ton)	3.132,7	3.223,7
Residuos no peligrosos (Ton)	211	210
Total residuos generados (Ton)	**3.344**	**3.433**

Para asegurar una adecuada trazabilidad de los residuos generados en nuestras operaciones, la información recopilada en cada etapa del proceso de disposición y aprovechamiento se documenta de manera detallada. A partir de la desagregación de materiales se obtiene un registro preciso de los pesos y componentes, lo que permite determinar el tratamiento más adecuado para cada tipo de residuo. Estos datos son fundamentales para medir el impacto de nuestras estrategias de economía circular y cumplimiento normativo.

GRI 306-4

Residuos no destinados a eliminación en 2024.

Residuos no destinados a eliminación	Cantidad (ton)
Residuos peligrosos preparados para la reutilización	8,65
Residuos peligrosos para reciclaje	200,28
Residuos no peligrosos preparados para la reutilización	1.407,54
Residuos no peligrosos para reciclaje	981,57
Total otras operaciones de valorización de residuos no peligrosos	823,58
Total Residuos no destinados a eliminación	**3.421,61**

Residuos no destinados a eliminación por ubicación.

Residuos no destinados a eliminación por ubicación de eliminación	Cantidad de Residuos peligrosos (ton)	Cantidad de Residuos no peligrosos (ton)
En las instalaciones	8,40	1.023,69
Fuera de las instalaciones	200,53	2.189,00

Cerca de 3.421 toneladas son los residuos generados por la Compañía, que por consiguiente se recuperan en logística inversa. En CLARO la totalidad se cuenta con un modelo de venta de residuos a empresa especializada en la correcta disposición y eliminación de estos, garantizando mediante certificaciones esta disposición, que en su mayor parte es exportada. Claro Colombia no reutiliza desechos ni elimina directamente. Su disposición se cataloga de la siguiente manera:

Cantidad de residuos por tipo de aprovechamiento

Tipo de residuo	Destino del residuo	Cantidad (ton)
No peligroso	Fundición	486,87
	Reciclaje, aprovechamiento y recuperación	2.725,82
Peligroso	Reciclaje, aprovechamiento y recuperación	182,94
	Refinación	25,99
Total		**3.421,62**

RESIDUOS DESTINADOS A ELIMINACIÓN

GRI 306-5

Durante 2024 hicimos la eliminación de 12,06 toneladas de residuos peligrosos y no peligrosos.

Cantidad de residuos por ubicación de eliminación.

Total de residuos destinados a eliminación en las instalaciones	
Residuos peligrosos (ton)	0,00
Residuos no peligrosos (ton)	1,47
Total	**1,47**

Cantidad de residuos por ubicación de eliminación.

Residuos destinados a eliminación fuera de las instalaciones	
Residuos peligrosos (ton)	1,02
Residuos no peligrosos (ton)	11,04
Total	**12,06**

Cantidad de residuos no peligrosos por tipo de disposición

Residuos Peligrosos Destinados a Eliminación	
Incineración (ton)	0
Vertedero (ton)	0
Otras operaciones de eliminación (ton)	1,02

Cerca de 12 toneladas del total de los residuos generados por la compañía se envían a procesos de eliminación como la incineración y celdas de seguridad.

Cantidad de residuos por tipo de disposición final

Tipo de residuo	Tipo de disposición	Peso (ton)
No peligroso	Incineración	11,04
Peligroso	Celda de seguridad	1,02
Total		**12,06**

Cantidad de residuos no peligrosos por tipo de disposición

Residuos No Peligrosos Destinados a Eliminación	
Incineración (recuperación energética) (ton)	11,03
Vertedero	0
Otras operaciones de eliminación (ton)	0
Total	**11,03**

Residuos por tipo de material y disposición final.

Material	Celda de Seguridad	Incineración	Total
Dotación personal (ton)	0	2,036	2,036
Emblemas y logos (ton)	0	9,001	9,001
Otros (Espuma) (ton)	0,0755	0	0,0755
Solidos contaminados (ton)	0,945	0	0,945
Total	**1,0205**	**11,037**	**12,0575**

3.1.4

GESTIÓN Y REDUCCIÓN DE EMISIONES

GRI 305-1

En Claro, realizamos la medición de emisiones directas de gases efecto invernadero alcance 1, 2 y 3 generadas por nuestras operaciones en 2024 bajo la metodología del GHG Protocol desde un enfoque de medición de control operacional, tomando 2019 como año base.[1] El valor registrado para las emisiones directas alcance 1 en 2024, fue 33.094 toneladas de CO2 equivalente. Esta cifra representa una reducción de 45% frente a las emisiones directas del 2023. Esta disminución se debió principalmente a la reducción de nuestro consumo de combustibles fósiles como ACPM y gasolina, lo que refleja nuestro compromiso con una operación más eficiente.

Cantidad de emisiones directas	Unidad	2019	2023	2024
ALCANCE 1	(tCO2 eq)	32.836	52.492	33.094

GRI 305-2

Para el cálculo de las emisiones indirectas alcance 2, empleamos el método de cuantificación en función del mercado. Para el año 2024, nuestras emisiones en este alcance fueron 20.902 toneladas de CO2 equivalente. En este ejercicio se identificó un aumento respecto al año anterior, este incremento se relaciona principalmente con un mayor consumo energético en nuestras operaciones.

Cantidad de emisiones indirectas	Unidad	2019	2023	2024
ALCANCE 2	(tCO2 eq)	62.664	18.109	20.902

[1] Para el cálculo de las emisiones de gases efecto invernadero empleamos factores de emisión basados en el mercado proporcionados por la Agencia Internacional de Energía.

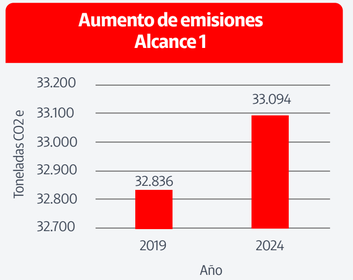
GRI 305-3 · Alcance 3 Tecnología

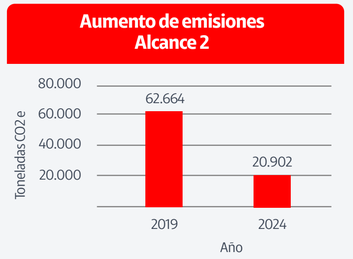
En 2024, continuamos con la medición de las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero asociadas a nuestra cadena de valor, correspondientes al Alcance 3. Este ejercicio incluyó las siguientes categorías: bienes y servicios adquiridos, bienes de capital, actividades relacionadas con la energía y los combustibles no incluidas en Alcance 1 y 2, residuos generados en las operaciones, desplazamientos de empleados, viajes de negocios e inversiones. El resultado reflejó una reducción significativa respecto al año anterior, pasando de 215.620 toneladas de CO2 equivalente en 2023 a 204.552 toneladas en 2024. Esta disminución se relaciona con mejoras en los procesos de adquisición, optimización de recursos y una mayor eficiencia operativa en las actividadesde la compañía, en línea con nuestro compromiso de gestionar de forma integral las emisiones a lo largo de toda la cadena de valor.

Emisiones	Unidad	2019	2023	2024
ALCANCE 3	(tCO2 eq)	459.854	215.620	204.552

GRI 305-5

En Claro, evaluamos la evolución de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero con el fin de identificar avances y oportunidades en la gestión climática. En el caso del Alcance 1, al comparar los resultados de 2024 con los del año base 2019, se observa un leve aumento en las emisiones, pasando de 32.836 a 33.094 toneladas de CO_2 equivalente. Este comportamiento está relacionado con variaciones operativas específicas que incrementaron temporalmente el uso de combustibles fósiles. Por otro lado, en el Alcance 2 se logró una reducción significativa de emisiones asociadas al consumo de energía eléctrica, pasando de 62.664 toneladas de CO_2 equivalente en 2019 a 20.902 en 2024. Esta disminución refleja nuestros esfuerzos por migrar hacia fuentes de energía más limpias y eficientes, reafirmando nuestro compromiso con la descarbonización.





NUESTRA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE

4.1 NUESTRA CADENA DE VALOR

GRI 3-3

En Claro reconocemos la importancia de contar con una cadena de valor que promueva el desarrollo económico, el cuidado del medio ambiente y el respeto a los derechos humanos. A través de nuestra Dirección de Supply Chain hemos implementado procesos de registro, evaluación y habilitación de aliados, donde evaluamos aspectos fundamentales como SAGRILAFT, el Programa de Transparencia y Ética Empresaria (PTEE) - ANTICORRUPCIÓN, desempeño financiero, sostenibilidad y derechos humanos.

Nuestros proveedores son nuestros aliados, y, por ello, para efectos de este informe, serán identificados dentro de la categoría aliados.

Para Claro es fundamental contar con aliados que se alineen con nuestras directrices, es por esto que, a través de nuestra política de evaluación, nos aseguramos de que las empresas que no cumplan con los requisitos establecidos no sean asignadas hasta superar satisfactoriamente las observaciones de nuestra evaluación, reforzando así el compromiso de la Compañía con la sostenibilidad.

Con el objetivo de asegurar el desarrollo sostenible de nuestra cadena de valor, a través de la Dirección de Supply Chain trabajamos desde tres frentes principales:

1. **Procesos de evaluación en materia de sostenibilidad desde 4 dimensiones;** con el objetivo de acercar procesos de sensibilización, formación y acompañamiento más pertinentes para nuestros aliados y alineados con nuestras metas, durante 2024 rediseñamos nuestra clasificación de aliados como parte de nuestro programa “Cadena de Valor más Sostenible”. Incluimos en la evaluación de aliados un capítulo de sostenibilidad que los clasifica de acuerdo con su estrategia, gobierno, gestión ambiental y social. Los aliados que desean iniciar o mantener relaciones comerciales con nosotros deben realizar esta evaluación, donde son clasificados en 5 categorías, desde estado “inicial” hasta “innovador”, en materia de sostenibilidad.

2. **Inclusión de criterios de sostenibilidad ambiental durante los procesos de selección y adjudicación de aliados por parte del equipo de compras:** 100% de los procesos de bienes y servicios incluyen criterios de sostenibilidad ambiental asociados a niveles de riesgo, los cuales son considerados y evaluados por los entes aprobadores de la Dirección de Supply Chain.

3. **Medición mensual del porcentaje de "compras verdes".** Desde el año 2023 hacemos seguimiento sobre nuestras compras verdes teniendo en cuenta las siguientes variables:

   - **Materiales sostenibles:** materiales que por su naturaleza o uso final contribuyen a los objetivos ambientales de la compañía.
   - **Uso de los materiales:** si tiene como objetivo algún propósito social, especialmente brindar conectividad a poblaciones vulnerables.
   - **Tipo de aliado:** si el aliado que nos ofrece el bien o servicio tiene certificaciones ambientales o compromisos medibles y tangibles en sostenibilidad que se alinean con los objetivos de la compañía.

En nuestro proceso de evaluación contamos con un control automático mediante la herramienta E2E (Ivalua), de la Dirección Supply Chain, el cual no permite que un proveedor sea asignado sin contar con una evaluación vigente y aprobada.

Durante la selección y evaluación de aliados, nuestra medida principal de control es el seguimiento del proceso: registrar, evaluar y habilitar nuevos aliados garantizando que estos cuenten con su respectiva evaluación en el momento de ser adjudicado.

Además, contamos con la mesa de sostenibilidad, un equipo multidisciplinario de la Dirección Supply Chain y la Gerencia de Sostenibilidad, donde hacemos seguimiento de las compras verdes y los procesos de compras que incluyen criterios de sostenibilidad. De esta manera se garantiza que todos los procesos de selección de aliados incluyan este tipo de criterios.

Desde el proceso de selección de aliados, mensualmente monitoreamos un indicador donde se valida que 100% de los procesos de compras incluyan los criterios de sostenibilidad antes descritos. Además este indicador hace parte de las métricas de gestión de los equipos de compras para garantizar que la totalidad de sus procesos incluyan la revisión de estos criterios.

Cuando los aliados no obtienen buenos resultados en su evaluación de habilitación, brindamos retroalimentación a través del consultor evaluador. En este proceso el aliado

puede presentar subsanaciones durante la vigencia de su evaluación.

Por otra parte, hemos desarrollado un programa de fidelización de aliados de Claro, donde establecimos una ruta de formación en materia de sostenibilidad que nos permitirá ayudar a fortalecer en conjunto diferentes dimensiones de sostenibilidad como parte de nuestro programa "Cadena de Valor Más Sostenible". Este programa iniciará en el segundo trimestre de 2025.

Durante 2024 contamos con los siguientes hitos en el progreso sostenible de nuestra cadena de valor:

100% de **aliados evaluados** en el proceso de selección.

100% de los procesos de compras **incluyeron criterios de sostenibilidad.**

91% de compras **verdes**

Para 2025 tenemos la meta de apalancar mediante compras conscientes y sostenibles el proceso de descarbonización de la compañía aportando a las metas de América Móvil (AMX) 2050 carbón neutro.

GRI 2-6

Nuestra cadena de abastecimiento se estructura sobre cuatro áreas principales: Planeación, Compras, Logística y Relacionamiento con Aliados. Estas áreas contemplan de manera transversal la sostenibilidad y la innovación, para afrontar los retos ambientales y de mercado, aportando de manera conjunta a los objetivos de la compañía en relaciones gana gana, elementos clave en la ejecución de nuestras operaciones.

La sostenibilidad es considerada como un componente transversal ya que incorpora los criterios ASG dese la evaluación hasta la gestión de los contratos de bienes y servicios de la compañía, para lo cual implementamos nuestros procesos de sensibilización y movilización, que nos permiten tener aliados más sostenibles en beneficio de su competitividad, de nuestras operaciones y del cumplimiento de nuestras metas. Así mismo la innovación busca mejorar las eficiencias y enfrentar los desafíos de la competencia y un mercado de tecnología en permanente evolución.

GRI 204-1

En concordancia con nuestro compromiso con el desarrollo de la economía local, 92% de nuestro presupuesto de abastecimiento en 2024 fue destinado a aliados locales, lo que representa un crecimiento frente a 91% alcanzado en 2023. Consideramos como "locales" a todas las empresas constituidas legalmente en Colombia contribuyendo a la generación de empleo y al fortalecimiento de capacidades locales.

Compras locales

Tipo de aliado	Cantidad	Compras (USD)	Porcentaje
Aliados locales	900	$1.799.057.940	92,03%
Aliados internacionales	132	$ 155.720.396	7,97%
Total	1.032	$ 1.954.778.336	100%

GRI 308-1

Durante el año 2024, 204 empresas ingresaron a nuestro grupo de aliados activos. En total, 99% de los aliados nuevos fueron evaluados y seleccionados bajo criterios de sostenibilidad. Medimos mensualmente el porcentaje de procesos de compra que incluyen criterios de sostenibilidad para la selección y adjudicación de proveedores. Gracias al seguimiento y capacitación de las áreas usuarias y equipo de compras, logramos que 100% de los procesos cumplieran con este criterio a partir del mes de julio.

Avance Adhesión Compras Sostenibles

Mes	Total procesos de compras	No aplica	Procesos con criterios de sostenibilidad	Adherencia sostenibilidad
Enero	121	18	93	90%
Febrero	163	2	159	99%
Marzo	143	1	141	99%
Abril	133	4	120	93%
Mayo	148	3	145	100%
Junio	127	2	125	100%
Julio	123		123	100%
Agosto	88		88	100%
Septiembre	150		150	100%
Octubre	147		147	100%
Noviembre	132		132	100%
Diciembre	121		121	100%
TOTAL	1.596	30	1.596	99%

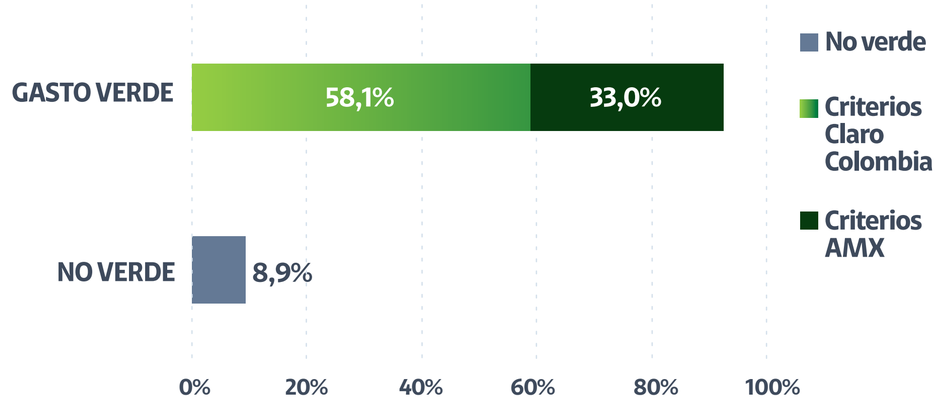
Logramos que 91% de nuestras compras fueran consideradas "compras verdes", alcanzando un importante progreso en nuestra meta AMX de descarbonización hacia 2050. Algunas referencias de los criterios aplicados para esta definición se relacionan a continuación:

MATERIALES SOSTENIBLES:
Adquisición de paneles solares o fibra óptica que gracias a su tecnología apalanca los resultados de descarbonización.

USO DE LOS MATERIALES:
El proyecto Escuelas conectadas o centros digitales son inversiones que realiza Claro y se consideran verdes o sostenibles gracias al aporte social de llevar conectividad a poblaciones vulnerables.

TIPO DE ALIADO:
Reconocemos los esfuerzos que hacen nuestros aliados en materia de sostenibilidad y su impacto en nuestra cadena de abastecimiento de acuerdo con los volúmenes de compra que les hacemos. Por eso tomamos en consideración sus esfuerzos y resultados, que se reflejan en sus programas e informes de sostenibilidad.

Porcentaje de participación de gasto sostenibilidad



GRI 308-2 GRI 414-2

Impactos ambientales y sociales de la cadena de valor

En 2024 evaluamos 835 aliados por impactos ambientales; sin embargo, para este período no se identificó ningún aliado con impacto negativo potencial o real en Claro. Los aliados que no fueron evaluados corresponden a empresas que por su naturaleza o servicio no requieren una evaluación en materia ambiental o social, solo efectuamos evaluación SAGRILAFT.

Dentro de los procesos de evaluación y habilitación identificamos que 3% de los aliados evaluados muestran brechas en cuanto a su gestión social, presentando algunos impactos negativos en nuestra cadena de valor. Dentro de estas se encuentran: no contar con equipos de gestión humana conformados; no contar con iniciativas de diversidad, equidad e inclusión (como colaboradores en condición de discapacidad); no tener cuotas de aprendices, entre otras. Estas brechas no representan un riesgo material para Claro, dada la naturaleza de los bienes y servicios ofrecidos por los proveedores; sin embargo, para cerrar estas brechas se acordaron planes de mejora con los 21 aliados identificados.

Criterios evaluados	Total Aliados Evaluados	Impactos Negativos Potenciales	Impactos Negativos Reales
Ambientales	835	No se identificaron	No se identificaron
Sociales	835	21	No se identificaron

Por otra parte, para buscar el fortalecimiento empresarial de nuestros aliados, desde 2020, ofrecemos formación en áreas clave como sostenibilidad, procesos ágiles, cadena de abastecimiento e innovación. A lo largo de estos años, hemos trabajado de cerca con ellos para desarrollar sus capacidades operativas y estratégicas, con el objetivo de mejorar su competitividad y adaptabilidad a los desafíos del mercado.

Entre 2020 y 2024, hemos capacitado a 440 empresas, brindándoles herramientas para mejorar sus procesos y fortalecer el liderazgo dentro de sus organizaciones. Solo en 2024, 105 empresas se beneficiaron de este enfoque, lo que resalta nuestro compromiso continuo con el desarrollo empresarial de nuestros aliados.

Este esfuerzo ha creado un ecosistema empresarial más sólido y preparado para afrontar las demandas del futuro, promoviendo la sostenibilidad, la innovación y la eficiencia. Al fortalecer a nuestros proveedores, no solo impulsamos su crecimiento, sino que también generamos un impacto positivo en el entorno empresarial, estableciendo una red de colaboración y progreso mutuo que beneficia a todos los involucrados.

En 2024 participamos en diferentes proyectos que nos permitieron aumentar nuestro impacto positivo en nuestras alianzas:

TRAYECTORIA MEGA:

Gracias a nuestra alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá, en Claro generamos crecimiento y ampliación de mercados de Startups de alto impacto, lideradas por mujeres en roles como CEO o Staff Directivo del primer nivel. Lo logramos a través de asesorías realizadas y workshops en diversas temáticas con un marco de trabajo orientado a metodologías Lean y el pensamiento de diseño aplicado a negocios. El programa ofrece formación, mentoría, conversaciones con pares y acompañamiento a 11 empresas, generando capacidades en 12 mentores gerentes de Claro y 14 mentores del INALDE durante 2024.

Colombia Productiva

En 2024 participamos con 27 empresas en dos cursos:

Gestión de Compras ★ **Organizaciones Ágiles** ★

El objetivo de estos cursos fue potenciar los procesos de alineación entre empresas de inversión extrajera y proveedores para que, a través de la transferencia de conocimiento y tecnología a lo largo de la cadena de suministro, Colombia logre la inserción del tejido empresarial en cadenas globales y regionales de valor.

Así, durante el año fueron más de 100 empresas las que se sumaron a los siguientes programas:

Mujeres Tech	2	Sistemas de Gestión de Innovación	5
RSE- Externado	3	Cultura CEC	7
PNUD	11	ANDI	12
Programa de Desarrollo de Proveedores del PNUD.		Desarrollo de proveedores de la ANDI (Asociación Nacional de Empresarios).	

Gofest

De igual forma participamos en el Gofest, un evento liderado por la Cámara de Comercio de Bogotá, que busca fortalecer el emprendimiento en la ciudad y en Colombia. Está dirigido a empresarios, inversionistas, startups, emprendedores, estudiantes y personas creativas apasionadas por el emprendimiento. En 2024 participamos en dos retos de I+D realizando mentorías y acompañamiento a 285 estudiantes en 12 universidades del país, estos retos estuvieron enfocados en la sosteniblidad:

Cadena de Valor + Sostenible **Claro Pay Sostenible**

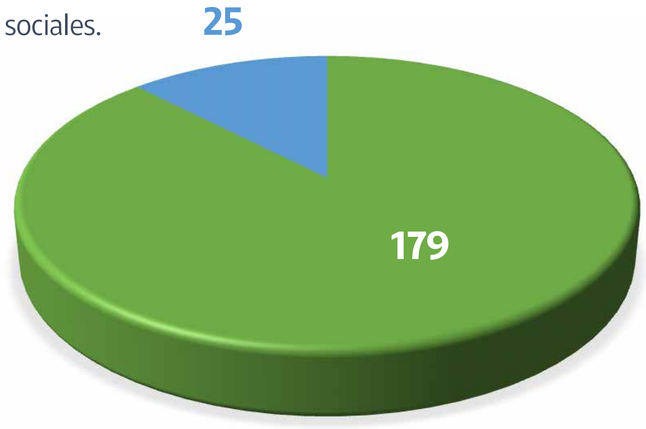
GRI 414-1

Durante la Evaluación de Riesgo de nuevos aliados incluimos un componente de valoración en el aspecto social, donde evaluamos si la empresa cuenta con iniciativas como: personal con discapacidad, equipo de gestión humana e indicadores de cultura, cuota de aprendices SENA, planes de bienestar, entre otras.

En 2024, 88% de los aliados seleccionados contaron con alguno de estos aspectos.

Como se mencionó anteriormente, el porcentaje de nuevos aliados no evaluados corresponde a empresas en las que solo realizamos evaluación SAGRILAFT.

Aliados que han pasado filtros de selección sin criterios sociales.



Nuevos aliados que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales

NUESTRO CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD
NUESTRA CULTURA SOSTENIBLE
NUESTRO ENFOQUE DE MEDIO AMBIENTE
NUESTRA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE
NUESTRO GOBIERNO
NUESTRA GENTE LO QUE SOMOS EN CLARO COLOMBIA

NUESTRO GOBIERNO

5.1 GOBIERNO CORPORATIVO, RENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD

GRI 3-3

Buscamos cumplir el propósito superior de "hacer posible una Colombia mejor" a través de servicios, experiencias y soluciones que contribuyan al desarrollo de la región y nos permitan mantener nuestro liderazgo, rentabilidad y competitividad. Sin embargo, sabemos que solo podremos cumplir con este objetivo si aseguramos desarrollar nuestros negocios de manera ética, íntegra y transparente. Por eso, desde la Alta Dirección nos hemos comprometido con implementar prácticas de gobierno corporativo que nos permitan tomar decisiones adecuadas bajo los requerimientos de la normativa vigente.

Nuestro Código de Ética y políticas internas de gobierno corporativo han establecido un marco de actuación para nuestros colaboradores y directivos, con el propósito de garantizar una adecuada gobernanza en la Compañía. Asimismo, para mitigar la materialización de los posibles impactos negativos, hemos establecido algunos mecanismos y estrategias internas, como la formación y socialización de las políticas para todos los colaboradores, los canales de denuncia y comunicación de conflictos de interés y las evaluaciones de debida diligencia. Periódicamente hacemos un seguimiento sobre la eficacia de estos mecanismos para determinar si estamos cumpliendo con las metas que tenemos en esta materia y establecer acciones correctivas, si es necesario.

Estos seguimientos se enfocan en dos aspectos, por un lado, conocer la aprehensión y/o conocimientos que tienen los colaboradores sobre el programa, a través de la encuesta de NSU, y, por otro lado, anualmente llevamos a cabo una auditoria de proceso al sistema de transparencia y ética empresarial, para asegurar que se encuentre alienado con las disposiciones normativas establecidas por la Superintendencia de Sociedades.

5.2 NUESTRO MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

5.2.1 ESTRUCTURA DE GOBERNANZA Y COMPOSICIÓN

● *GRI 2-9, GRI 2-11*

Nuestro máximo órgano de gobierno es el Comité Ejecutivo, el cual está conformado por once miembros independientes y nuestro presidente Rodrigo De Gusmao Ribeiro es quien lo dirige. La función principal de este Comité consiste en diseñar y ejecutar la planeación estratégica para cumplir con el propósito superior, en un entorno de trabajo positivo que busque el bienestar y el desarrollo personal y profesional de todos nuestros colaboradores.

En el 2024, el Comité estuvo conformado por un 18% de mujeres y un 82% de hombres, los cuales tienen en promedio 11 años de antigüedad en la Compañía. Cada uno de ellos es responsable de dirigir un área estratégica y de velar porque sus objetivos y proyectos contribuyan al cumplimiento del propósito superior de la Compañía. A continuación, presentamos una descripción detallada de cada uno de los miembros:

Miembros del Comité Ejecutivo y sus funciones

MIEMBRO	ANTIGÜEDAD (AÑOS)	GÉNERO	FUNCIONES
RODRIGO DE GUSMAO RIBEIRO Presidente	5		Crear, manejar e implementar políticas y estrategias que garanticen el crecimiento de la Compañía y la penetración del mercado. Asimismo, debe cumplir con las obligaciones legales que le corresponden en su calidad de presidente y principal representante legal, velando por la oportuna toma de decisiones por parte de los órganos de dirección y el cumplimiento de todos los requerimientos de América Móvil (AMX), en cuanto a cronogramas, contratos y políticas regionales que le sean comunicadas.
WALTER JAVIER BORDA FERRO Director Corporativo Planeación Estratégica e Innovación	21		Diseñar, implementar y garantizar la planificación estratégica de la Compañía, formulando metas y objetivos que promuevan la innovación y el liderazgo competitivo dentro del mercado de las telecomunicaciones.
GERMÁN LEONARDO BUSTOS SUÁREZ Director Corporativo Gestión Humana y Administrativo	20		Diseñar y gestionar las políticas, estrategias y procesos locales de gestión humana, garantizando el desarrollo personal y profesional del talento humano, así como el cumplimiento de políticas corporativas para el logro de los resultados organizacionales.
DANIEL ARNALDO DOMÍNGUEZ Director de la Unidad de Mercado Masivo (UMM)	1		Dirigir e implementar estrategias de ventas y mercadeo para los planes, productos y servicios dirigidos al segmento masivo, con enfoque en innovación, calidad, precio y garantía para lograr los objetivos de ingresos y rentabilidad.
MARÍA LUISA ESCOLAR SUNDHEIM Directora de la Unidad de Mercado Corporativo (UMC)	10		Dirigir e implementar estrategias de ventas y mercadeo para productos, servicios y soluciones tecnológicas dirigidas al segmento corporativo (pequeñas, medianas y grandes empresas), asegurando la innovación, la implementación y el mantenimiento con enfoque en ingresos, rentabilidad y posicionamiento.

	MIEMBRO	ANTIGÜEDAD (AÑOS)	GÉNERO	FUNCIONES
	FERNANDO GONZÁLES APANGO Director Corporativo Financiero	**15**		Planificar y dirigir el plan financiero de la Compañía, controlando el registro de transacciones financieras y proporcionando información confiable para la toma de decisiones, además de custodiar los recursos económicos y físicos de los accionistas.
	IADER ALBERTO MALDONADO ROBLES Director Corporativo Tecnología	**24**		Definir estrategias para garantizar una base tecnológica robusta que soporte servicios de alta calidad a través del desarrollo, explotación y mantenimiento de redes y servicios nacionales, incluyendo la operación de Datacenters y el monitoreo continuo para garantizar disponibilidad.
	SANTIAGO PARDO FAJARDO Director Corporativo Jurídica y Sostenibilidad	**11**		Diseñar e implementar políticas y asuntos jurídicos relacionados con lo contencioso, societario corporativo y contratos, asegurando el cumplimiento normativo y el alineamiento con los objetivos estratégicos a través de una interacción eficiente con entidades gubernamentales.
	JAIME ANDRÉS TOLE CLAVIJO Director Corporativo Producto e Innovación	**11**		Desarrollar e Implementar las estrategias requeridas para asegurar la entrada de los ingresos provenientes de la operación móvil y fija, mediante la prevención, detección y control del fraude, garantizando la protección al Cliente contra el fraude tecnológico y comercial por parte de terceros y asegurando el ciclo de ingresos de la compañía.
	GLADYS PATRICIA PEÑALOZA PEREIRA Directora Corporativa Auditoría	**1**		Dirigir y controlar la planeación y la ejecución de auditorías conforme a los principios aceptados, evaluando el sistema de control interno y emitiendo recomendaciones para mitigar riesgos, mejorando la eficiencia, eficacia y economía de los procesos.
	FREDDY ALEXANDER VARGAS BLANCO Director de Gestión de Riesgo y Control Interno	**3 meses**		Implementar una cultura y modelo integral de gestión de riesgos, utilizando metodologías transversales para identificar, catalogar y administrar riesgos operativos, financieros, reputacionales y de cambio climático, asignando su importancia y materialidad.

El Comité se reúne periódicamente para hacer seguimiento al cumplimiento de estas funciones y evaluar la eficacia de las áreas en la gestión de riesgos e impactos sobre la sostenibilidad, con el propósito de definir estrategias para abordarlos. Sin embargo, también se han conformado tres comités que abordan temáticas específicas para poder enfocar mejor los esfuerzos y las estrategias de la Compañía. Estos son:

Comité de eficiencias: dar seguimiento a los proyectos estratégicos de UMC y, dependiendo de los resultados, tomar decisiones que pueden estar en cabeza de algún director, para garantizar las rentabilidades esperadas de acuerdo con el modelo financiero aprobado.

Comité de gestión estratégica: alinear la visión y misión dada por América Móvil con el enfoque para la generación, desarrollo y ejecución de las estrategias y planes en la compañía, estableciendo los cuadros de mando y métricas que permitan verificar sus resultados y el cumplimiento frente a los objetivos estratégicos, así como de la evolución del nivel de felicidad del cliente.

Comité de rondas de inversión: aprobar o rechazar casos de negocio presentados por células y proyectos de la organización. Estos equipos construyen las propuestas con las áreas de finanzas y de estrategia y luego la sustentan ante el Comité Ejecutivo y los participantes del marzo ágil, donde presentan la solución que se construirá, su requerimiento de inversión, y los beneficios e indicadores financieros que materializará. Una vez presentado, el comité y los asistentes a la reunión votan por la viabilidad de la solución y en conjunto se aprueba o rechaza el avance de esta solución.

5.2.2

DESIGNACIÓN Y SELECCIÓN DEL COMITÉ EJECUTIVO

GRI 2-10

Basamos el proceso de designación y selección de los miembros del Comité en la identificación y valoración de perfiles con un recorrido profesional sólido y habilidades que se ajusten a las necesidades del negocio, el mercado y las características culturales y de liderazgo definidas por la Compañía. Estas habilidades las actualizamos para la búsqueda de talento tanto interno como externo, de manera que podamos identificar los perfiles que mejor se adecuen a nuestras necesidades. Asimismo, durante el proceso de selección:

Contamos con el acompañamiento del presidente, los miembros del comité y el corporativo AMX.

Nos basamos en la experiencia de los candidatos, los resultados obtenidos, la alineación con la cultura organizacional y la identificación con los principios y valores de la compañía para poder elegir al mejor candidato.

Buscamos que los candidatos no tengan ningún conflicto de interés y que sus motivaciones e intereses estén alineados con la Compañía, para asegurar su transparencia e independencia.

Garantizamos el dominio en los temas económicos, ambientales y sociales según sea el caso, desde una visión estratégica.

Para mantener nuestra ventaja competitiva en el mercado local, contamos con una estrategia de talento que nos permite atraer líderes capaces de asumir retos frente a nuevos modelos de negocio, nuevas formas de crear valor, dirigir fuerzas laborales multigeneracionales y diversas, impulsar los cambios que el negocio requiere y maximizar el desempeño de los equipos a través de la innovación y la agilidad organizacional.

5.2.3

DELEGACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DE GESTIÓN DE LOS IMPACTOS

● *GRI 2-13, GRI 2-14*

Contamos con sistemas de monitoreo de indicadores para que el Comité Ejecutivo pueda hacerle un seguimiento periódico a nuestra gestión de los impactos. De esta manera, el Comité puede priorizar y delegar entre las diferentes direcciones, las acciones de índole económica, social y ambiental que debemos implementar para minimizar los impactos negativos y maximizar el valor que entregamos a la sociedad. Asimismo, anualmente la Dirección Corporativa Jurídica y Sostenibilidad, en conjunto con las diferentes direcciones y el acompañamiento y aprobación del Comité, presenta el informe de sostenibilidad para informar a los grupos de interés sobre nuestra gestión integrada y de sostenibilidad.

5.2.4

CONFLICTOS DE INTERÉS

GRI 2-15

Las políticas locales y corporativas establecen los principios y lineamientos que deben seguir todos los colaboradores para identificar, prevenir y gestionar de forma transparente y ética cualquier conflicto de interés que pudiera surgir durante las actividades que desempeñen como parte de sus funciones. Sabemos que los conflictos de interés son una forma de corrupción y es esencial prevenirlos, mitigarlos y controlarlos para mantener la integridad, transparencia y sustentabilidad de nuestros negocios, además de que forjamos una mayor confianza entre nosotros y los terceros con quienes nos relacionamos.

El proceso para reportar los conflictos de interés se realiza a través del aplicativo Success Factors. Realizamos un análisis para llevarlo al órgano resolutor y remitir una carta formal de respuesta al colaborador o candidato que reportó la situación de conflicto. Si el reporte de conflicto de interés incluye a colaboradores de nivel Gerente o superior y/o relacionados con competidores directos de la operación de Claro, el mismo se analiza y resuelve a través del Comité de Ética de la Compañía, como parte del proceso, se remite carta formal de respuesta. La carta de respuesta puede contener diferentes recomendaciones y, en caso de verificarse la existencia de inobservancia de las políticas, es posible que tomemos medidas administrativas.

Adicionalmente, el Área de Atracción de Talento también solicita información sobre potenciales conflictos de interés de futuros colaboradores durante el proceso de selección. No tenemos una política o lineamiento específico para el Comité Ejecutivo, este procedimiento aplica a todos los colaboradores por igual.

5.2.5

COMUNICACIÓN DE INQUIETUDES CRÍTICAS

GRI 2-16

Contamos con diferentes espacios para que los colaboradores puedan expresar sus inquietudes o críticas y puedan comunicarse con los líderes, como:

HABLEMOS DE LO NUESTRO: espacio diseñado para que los colaboradores comparten experiencias, conocimientos y mejores prácticas relacionadas con su trabajo y la cultura organizacional, con el propósito de fomentar la comunicación abierta y el sentido de pertenencia.

SESIONES DE LOS LÍDERES: reuniones dirigidas por el equipo de liderazgo de la empresa, donde se discuten estrategias, objetivos y se brinda retroalimentación a los colaboradores. Estas sesiones buscan alinear a todos los miembros con la visión y metas de la Compañía.

COMITÉ PRIMARIO: grupo de trabajo conformado por representantes de diferentes áreas que se reúne periódicamente para tomar decisiones clave, evaluar proyectos y asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía.

ALINEACIONES COMERCIALES: encuentros enfocados en sincronizar las estrategias comerciales entre diferentes departamentos, asegurando que las metas de ventas y marketing estén alineadas y se maximicen las oportunidades de negocio.

BATE PAPO: término en portugués que significa "charla" o "conversación". En este contexto, se refiere a reuniones informales o sesiones de diálogo abiertas donde los colaboradores pueden discutir temas diversos, compartir ideas y fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la Compañía.

Los líderes de los equipos transmiten todas estas inquietudes al Comité Ejecutivo durante los comités de dirección que se realizan semanalmente, para definir comunicaciones o acciones que permitan atenderlas de manera adecuada. Sin embargo, durante el 2024 no se llevó un registro oficial del número total de inquietudes presentadas al Comité.

5.2.6

FORMACIÓN EN SOSTENIBILIDAD

● *GRI 2-17*

Realizamos el curso Introducción a la sustentabilidad empresarial, con el propósito de impulsar la sustentabilidad en la Compañía e identificar cómo contribuir para fortalecer su éxito a largo plazo. Algunas de las temáticas que se abordaron fueron:

- La transformación del mundo de los negocios y aprender a gestionar los riesgos en un entorno globalizado.
- Descubrir los pilares ambiental, social, laboral y de gobierno corporativo (ASLG).
- Identificar cuáles son las exigencias legales, mejores prácticas y estándares internacionales que aplican en sustentabilidad para las empresas.

5.2.7

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

● *GRI 2-18*

Realizamos trimestralmente la evaluación de desempeño de cada uno de los miembros del Comité Ejecutivo. Esta evaluación está compuesta por:

- Resultados estratégicos de los indicadores de negocio, como la rentabilidad, la recomendación y el crecimiento, los cuales corresponden al 80% del puntaje.
- Los planes de desarrollo individual que corresponden al 20% restante.

Para la gestión de los resultados estratégicos contamos con un esquema de comités de seguimiento que aplican el ciclo de gestión PIVA (Planear, Implementar, Verificar y Actuar), el cual permite visualizar los resultados y hacer las correcciones a los planes en caso de requerirse. Dependiendo de cada caso, la periodicidad del seguimiento puede ser diaria, semanal, mensual, trimestral o anual. Para el 20% restante, creamos planes de desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo.

5.2.8

POLÍTICAS Y PROCESOS PARA DETERMINAR LA REMUNERACIÓN

● *GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 2-21*

Definimos la remuneración fija de los miembros del Comité Ejecutivo y todos los niveles de la organización bajo la metodología de valoración de cargos de HAY, la cual es aprobada por la presidencia de acuerdo con la equidad, competitividad o información de mercado. El primer nivel de la Compañía cuenta con un bono no constitutivo de salario que se entrega de manera trimestral, de acuerdo con los resultados financieros de la Compañía (ingresos y Ebitda) y el cumplimiento de los indicadores del área. En los siguientes niveles la remuneración variable puede entregarse por medio del mismo modelo anteriormente descrito o vía pago de comisión/pago variable por el cumplimiento de los indicadores asociados al rol desempeñado. Cabe mencionar que no contamos con mecanismos de remuneración como bonos o pagos de incentivos por contratación, pago adicional por rescisión del contrato, reembolsos asociados al cumplimiento de ciertos objetivos o prestaciones adicionales por jubilación.

Las políticas de remuneración variable vía bonificación están asociadas a nuestro plan estratégico, el cual se encuentra atado al cumplimiento de las metas financieras de la Compañía y a los indicadores de cada dirección corporativa que aporten a los objetivos de clima organizacional, medio ambiente, responsabilidad social, cultura organizacional, sostenibilidad, entre otros. Esta determinación la realiza la Jefatura de Compensación y Beneficios, área que maneja,

diseña y propone ajustes salariales y modelos de remuneración de acuerdo con los movimientos organizacionales. A su vez estas propuestas son avaladas por el Gerente Gestión Humana Negocio y Transversales, el Director Corporativo de Gestión Humana y Administrativo y el Presidente.

Para el 2024, el ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la Compañía con respecto a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada), fue 2.303%[1], lo cual representa un aumento del 1,8% respecto al año anterior que se explica por la variación en la remuneración de la persona mejor pagada de la Compañía.

Ratio de compensación total anual

	2023	2024
Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización	2.261%	2.303%
Ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual	38%	32%

El ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la Compañía con respecto a la mediana del porcentaje de incremento de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada), fue un 32%[2], lo cual representa una disminución de un 6% respecto al año anterior debido a la variación en la remuneración de la persona mejor pagada de la Compañía.

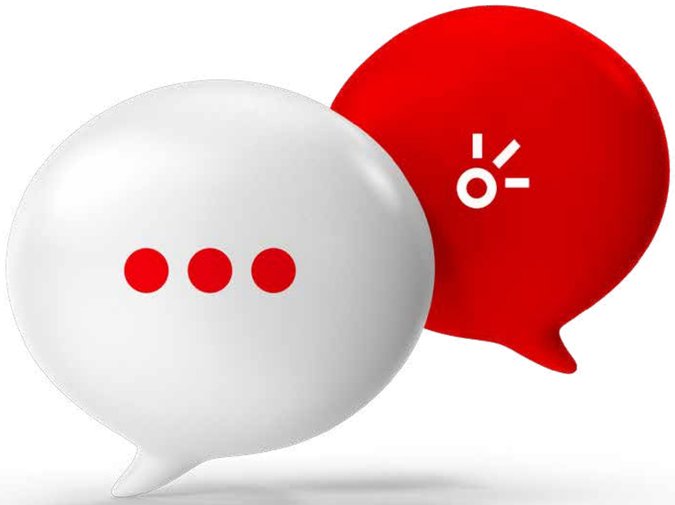
[1] Tomamos la última planta de personal para calcular la compensación total anual de todos los colaboradores e identificar a la persona mejor pagada. Este los retiramos de la base para determinar la mediana del resto de datos y encontrar la variación porcentual entre este valor y la persona mejor pagada de la Compañía.
[2] Realizamos el mismo procedimiento de cálculo mencionado en la nota anterior, pero en este caso tomamos como base general los incrementos anuales realizados en la compañía.

5.3 GOBIERNO CORPORATIVO

5.3.1 GESTIÓN ÉTICA, ÍNTEGRA Y TRANSPARENTE

GRI 2-24

Incorporamos los compromisos y políticas de la Compañía para todos los colaboradores desde la inducción, las formaciones, las comunicaciones internas y las certificaciones periódicas. Asimismo, estos compromisos los integramos a nuestras estrategias, políticas y procedimientos. El Oficial de Cumplimiento es el encargado de asegurar estas prácticas y brinda su apoyo constante mediante la ejecución del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) y del Programa de Integridad y Cumplimiento (PIC).



5.3.2

CANALES DE DENUNCIA

● *GRI 2-26*

Contamos con diferentes canales para que nuestros empleados, socios comerciales y terceros en general puedan comunicarnos sus preocupaciones o denuncias. Estos canales están diseñados para que podamos atender con rigurosidad y confidencialidad cualquier tipo de comunicación, de manera que nuestros grupos de interés puedan levantar la mano ante cualquier acto que vaya en contra de la ley o nuestro Código de Ética sin temor a ningún tipo de represalia.

Procuramos hacer un tratamiento adecuado de las reclamaciones y quejas que recibimos para cuidar los datos personales o sensibles de nuestros usuarios, prevenir acciones anticompetitivas por parte de agentes del mercado y velar por el uso adecuado de los recursos naturales. Actualmente, tenemos tres canales para reportar cualquier acto ilícito o que atente contra nuestro Código de Ética:

Portal de denuncias de América Móvil : disponible para que empleados, proveedores, contratistas puedan reportar hechos o sospechas de conductas ilegales, no éticas o que violen los principios establecidos en los Códigos de Ética .Se encuentra ubicado en la siguiente URL: **https://denuncias.americamovil.com/.**

Buzón sobre temas relacionados con la privacidad del usuario: habilitamos el correo electrónico **privacidad@americamovil.com** para brindar asesoría y asistencia sobre la protección de los datos personales de nuestros clientes.

Oficialía de Cumplimiento, local y de América Móvil: contamos con esta oficialía a nivel local y corporativo para garantizar el cumplimiento de nuestros valores corporativos y prevenir, detectar y/o responder a los incumplimientos de las políticas. El canal de comunicación habilitado es el correo electrónico **yocumplo@americamovil.com**

[3]https://denuncias.americamovil.com

5.3.3

ANTICORRUPCIÓN

● *GRI 205-1, 205-2, 205-3*

Realizamos evaluaciones independientes sobre procesos relevantes para la operación de la Compañía, con el propósito de asegurar el cumplimiento de prácticas anticorrupción en nuestra cadena de valor. Por medio de nuestro proceso de registro, evaluación y habilitación de aliados, alineado a la debida diligencia de AMX, evaluamos a todos los aliados que pasan por el ciclo de abastecimiento, contemplando criterios PTEE, SAGRILAFT, sostenibilidad, financieros, entre otros.

Durante el 2024, realizamos estas evaluaciones sobre el 100% de nuestras operaciones sin identificar riesgos relevantes en materia de corrupción. Sin embargo, registramos 15 casos relativos a asuntos en la categoría anticorrupción (fraude ocupacional, conflicto de interés). Del total de casos, tres los resolvimos con medidas disciplinarias contra el colaborador que terminaron en despido, mientras que los otros 12 casos resultaron en suspensiones a contrato de trabajo y/o llamados de atención, pero en ningún caso rescindimos o dejamos de renovar un contrato con algún socio estratégico o interpusimos denuncias penales contra algún tercero, persona indeterminada o en averiguación de responsables.

Comunicamos y formamos de manera oportuna a nuestros colaboradores sobre las políticas de gobierno corporativo y los procedimientos anticorrupción que tiene la Compañía. La comunicación la realizamos a través de diferentes medios, como los correos corporativos, la intranet u otros canales que nos permiten socializar estos lineamientos con todos los colaboradores. Asimismo, en los procesos de inducción realizamos la primera formación sobre estos temas y la complementamos con formaciones periódicas durante el año. En el 2024, comunicamos y formamos al 97% de nuestros colaboradores sobre estos temas.

Comunicación y formación de los empleados sobre políticas y procedimientos anticorrupción por región y categoría laboral.

Región	Ejecutivos		Gerentes		Personal con mando		Personal sin mando	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
R1	1	100%	10	100%	165	100%	708	93%
R2	1	100%	10	100%	188	100%	758	81%
R3	1	100%	10	100%	199	100%	809	90%
R4	44	98%	200	99%	934	100%	3.022	95%
R5	0	0%	7	100%	158	99%	624	89%

También realizamos este proceso con nuestros aliados para asegurar que estén alineados y cumplan con todos los lineamientos anticorrupción que hemos establecido. Por eso, durante el 2024 les hemos comunicado por diferentes canales nuestras políticas y procedimientos anticorrupción y hemos formado a 351 de ellos en nuestro Código de Ética y el control efectivo de la corrupción.

Comunicación sobre políticas y procedimientos anticorrupción a proveedores

Curso	Aliados	Cantidad	Personas que tomaron el curso
Código de Ética América Móvil	113	11%	266
Control efectivo de la corrupción	126	12%	240

5.4 GESTIÓN FINANCIERA

GRI 3-3, GRI 201-1, Claro 12, Claro 13, Claro 14, Claro 15, Claro 16

Estamos comprometidos con una gestión financiera responsable y eficiente, enfocada en la administración adecuada de nuestros recursos para generar valor sostenible a largo plazo. A través de una estrategia financiera sólida, buscamos maximizar el valor que generamos a nuestros grupos de interés y contribuir al desarrollo sostenible del país, invirtiendo en iniciativas que promuevan el bienestar social y económico. Este enfoque integral asegura que mantengamos nuestra solidez financiera y desempeñemos un papel activo en la construcción de un futuro más próspero y sostenible para todos.

El 2024 fue un año retador para la Compañía en términos financieros, pues tuvimos una disminución en la liquidez, rentabilidad y eficiencia en comparación con el año anterior. Sin embargo, tuvimos un aumento de 2,87% en nuestros ingresos y un valor económico distribuido de $15.475 billones. Nuestro compromiso en el 2025 es mantener estos buenos resultados y mejorar nuestros indicadores financieros para seguir generando valor sostenible a la sociedad.

Valor económico directo generado y distribuido[5]

Valor económico	2024
Valor económico directo generado (ingresos)	$15.602.099.799
Costos operacionales	$13.906.958.299
Salarios y beneficios a empleados	$ 806.939.691
Pagos a proveedores de capital	$1.109.749
Pagos al gobierno	$ 758.814.629
Inversiones a la comunidad	$ 771.386
Valor económico distribuido	$15.474.593.753
Valor económico retenido	$127.506.046

Indicadores de liquidez[6]

Indicadores de liquidez	2023	2024
Capital de trabajo (activo corriente - pasivo corriente)	$1.263.264.320	$239.023.535
Razón corriente	1,25	1,04

Indicadores de endeudamiento

Indicadores de endeudamiento	2023	2024
Nivel de endeudamiento (total pasivo/total activo)	57,70%	63,10%
Apalancamiento financiero (total pasivo/patrimonio)	136,20%	170,70%

[5]Cifras en miles de pesos.
[6]Cifras en miles de pesos.

Indicadores de utilidad

Indicadores de utilidad	2023	2024
Utilidad por acción (pesos)	0.00093	0.00046

Indicadores de actividad

Indicadores de actividad	2023	2024
Rotación del activo total (ingresos/activo total)	0,62	0,58

Indicadores de liquidez

Indicadores de rentabilidad	2023	2024
Margen operacional (utilidad operacional/ingresos)	13,50%	10,90%
Margen neto (utilidad neta/ingresos)	9,50%	4,40%
Rendimiento sobre activos ROA (utilidad operacional/activos totales)	8,30%	6,30%
Rendimiento operacional sobre patrimonio ROE (utilidad operacional/patrimonio)	19,70%	17,10%
Rendimiento sobre patrimonio ROE (utilidad neta/patrimonio)	13,90%	7%

5.5 SEGURIDAD DIGITAL Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

GRI 3-3

Para nosotros es fundamental hacer un tratamiento adecuado de los datos personales, ya que representa un pilar clave en la confianza que nuestros clientes depositan en la Compañía. En un entorno digital cada vez más complejo y amenazado por ciberataques, proteger los datos personales y empresariales garantiza no solo el cumplimiento de las regulaciones vigentes, sino también la continuidad y resiliencia de nuestros servicios. Además, fortalecer la seguridad de la información nos permite mantener la integridad de nuestras operaciones, evitar vulnerabilidades y demostrar nuestro compromiso con la privacidad y tranquilidad de los usuarios, elementos esenciales para la relación a largo plazo con nuestros clientes.

Gestionar estos asuntos nos ha permitido impactar positivamente los resultados de la Compañía, al generar un ahorro en costos operativos y siendo más atractivos para los inversionistas. Por un lado, la implementación de herramientas avanzadas de ciberseguridad, como EDR/XDR, ha reducido el impacto económico de incidentes de seguridad, como pérdidas por tiempo de inactividad, multas regulatorias o daños a la reputación. Asimismo, al operar bajo estándares internacionales de seguridad, podemos atraer inversiones y alianzas estratégicas con empresas que valoran un entorno digital seguro y confiable.

Somos conscientes de los riesgos que se han generado por la implementación de estas nuevas tecnologías, como la resistencia al cambio, el aumento de la presión laboral por las etapas iniciales de implementación, las potenciales afectaciones a la privacidad y brechas temporales de seguridad, además, del alto consumo energético por la operación de los data centers. Sin embargo, hemos adoptado algunas medidas para mitigar estos riesgos e impactos negativos potenciales:

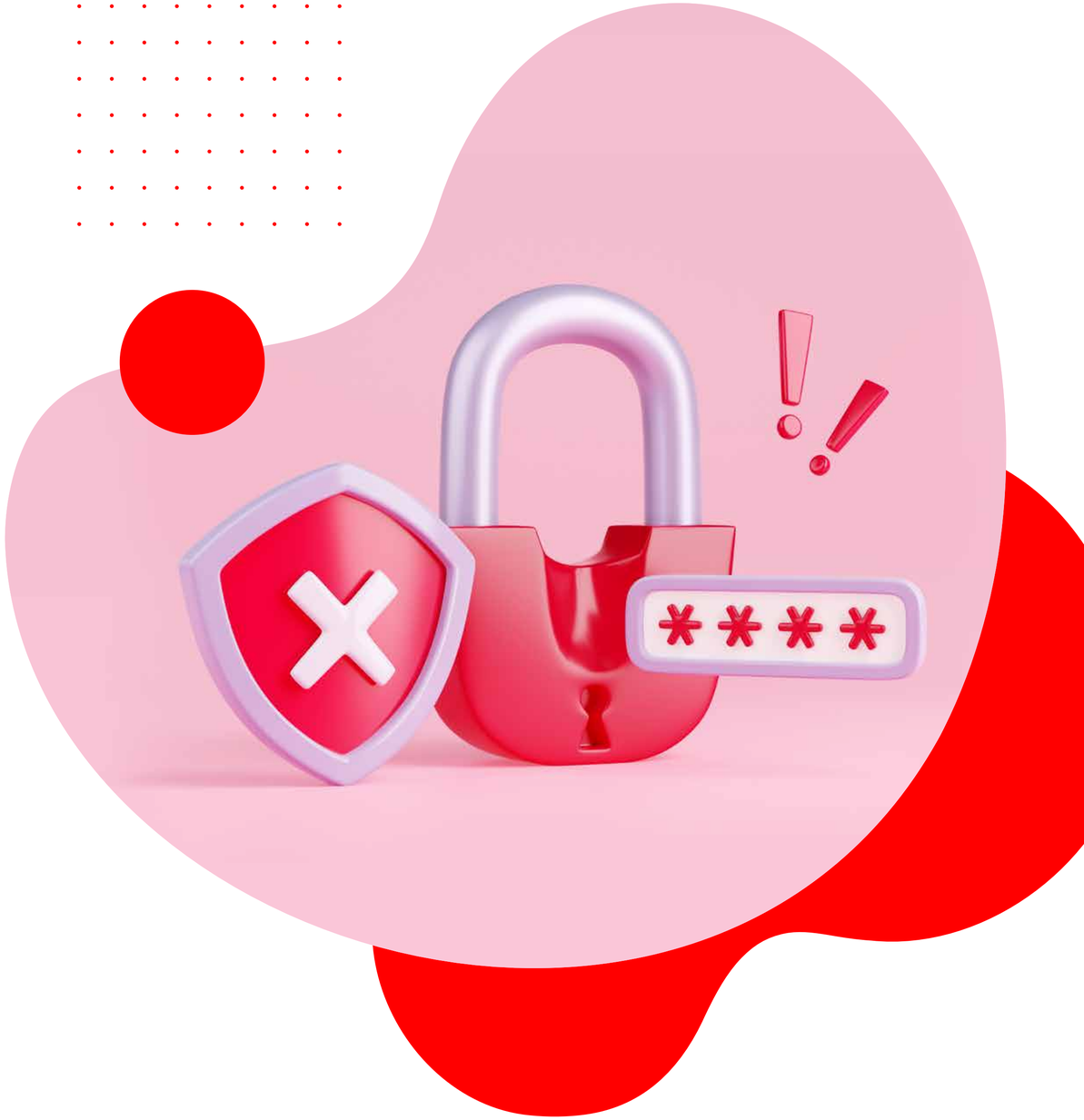
Fortalecer la seguridad y confidencialidad de la información: implementar y mejorar las medidas de protección para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos almacenados y procesados en el centro de cómputo de la Compañía.

Incrementar el nivel de madurez en ciberseguridad: consolidar capacidades de gestión y control para mitigar riesgos tecnológicos y operativos asociados a las amenazas cibernéticas en el data center.

Promover la sostenibilidad tecnológica y operativa: asegurar que las prácticas de seguridad sean sostenibles y se alineen con estándares internacionales, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad de la Compañía.

Iniciativas de Monitoreo y Seguridad Centralizada: fortalecer la seguridad cibernética, mejorar la visibilidad operativa y reducción de riesgos, asegurando la continuidad y estabilidad de las operaciones críticas en la infraestructura cloud.

Hacemos seguimiento a la implementación de todas estas iniciativas a través de herramientas unificadas y estandarizadas, auditorías internas y escaneos periódicos de vulnerabilidades. Nuestros objetivos principales son lograr reducir significativamente los tiempos de respuesta ante incidentes, proteger los sistemas críticos, mejorar el nivel de madurez de la ciberseguridad y fortalecer la seguridad de la información con tecnologías de última generación, garantizando la protección y confidencialidad de los datos de nuestros clientes en todo momento.



5.6 PRIVACIDAD DEL CLIENTE

GRI 418-1

Gestionamos y almacenamos una gran cantidad de información personal y sensible de nuestros clientes, incluyendo datos de contacto, información financiera y datos de uso de servicios. Por eso, para nosotros es una prioridad garantizar la privacidad, seguridad y protección de toda esta información a través de prácticas de tratamientos de datos personales que se encuentren alineadas a la Ley 1581 de 2012 de datos personales y demás normas vigentes. Sin embargo, para la operación de nuestro negocio, necesitamos tratar estas bases de datos con los siguientes propósitos:

PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y LA RELACIÓN CONTRACTUAL: garantizar una experiencia adecuada y personalizada a cada cliente.

PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y RIESGOS ASOCIADOS: implementar medidas de seguridad para detectar y mitigar actividades ilícitas como el lavado de activos, la financiación del terrorismo, la corrupción y otras prácticas ilegales.

USO COMERCIAL Y PUBLICITARIO: ofrecer opciones y productos propios o de terceros a través de medios electrónicos, incluyendo plataformas como WhatsApp.

Reforzamos constantemente nuestros sistemas de seguridad informática, implementamos políticas de privacidad y fomentamos la sensibilización entre nuestros colaboradores, proveedores y aliados para garantizar el tratamiento responsable de la información de sus clientes. Asimismo, ponemos a disposición de nuestros usuarios herramientas para que puedan ejercer sus derechos, como el acceso, rectificación, actualización y supresión de sus datos personales. Por lo tanto, el 8 de mayo de 2024, realizamos una actualización de nuestra Política de Tratamiento de la Información, incorporando los siguientes cambios:

- Incluir el control de accesos a edificios y videovigilancia para generar una mayor seguridad.
- Adición de finalidades asociadas a la operación del Centro Comercial.
- Definir la temporalidad para el almacenamiento de los datos personales de los titulares.
- Agregar lineamientos para el tratamiento de información en la nube (cloud computing).

En el 2024, recibimos un total 35.687 PQR, de las cuales corroboramos 4.320 reclamaciones recibidas por terceros, lo que representa un aumento del 8,6% frente al 2023. Sin embargo, seguimos sin tener reclamaciones de autoridades regulatorias o casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes, lo cual refleja nuestro compromiso con la seguridad y la protección de los datos.

Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

	2023	2024
Reclamaciones recibidas de terceros y corroboradas por la organización	3.947	4.320
Reclamaciones de autoridades regulatorias	0	0
Casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes	0	0

Asimismo, durante el 2024 tuvimos 37.088 requerimientos por parte de instituciones estatales, de las cuales el 76% fueron procedentes y el 24% no procedentes. Estos requerimientos estuvieron relacionados con entrega de datos conservados, localización geográfica en tiempo real, suspensión de servicios y bloqueo de líneas, siendo los cuerpos de seguridad las instituciones que más solicitudes hicieron en total durante este año. Cabe resaltar que no tuvimos requerimientos de intervención de comunicaciones.

			Tipo de solicitud (procedente)					
Autoridad	**Requerimientos totales**	**Procedentes**	**Entrega de datos conservados**	**Localización geográfica en tiempo real**	**Intervención de comunicaciones**	**Suspensión de Servicios**	**Bloqueo de líneas**	**No procedentes**
Cuerpos de Seguridad	18.913	15.348	11.059	4.191	-	98	-	3.565
Fiscalías	10.938	8.561	6.690	1.871	-	-	-	2.377
Ministerio público	333	172	172	-	-	-	-	161
Otros	2.800	1.441	1.322	117	-	2	-	1.359
Poder Ejecutivo	790	458	458	-	-	-	-	332
Poder Judicial	3.314	2.242	2.241	1	-	-	-	1.072
Total	**37.088**	**28.222**	**21.942**	**6.180**	**0**	**100**	**0**	**8.866**

NUESTRO CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

NUESTRA CULTURA SOSTENIBLE

NUESTRO ENFOQUE DE MEDIO AMBIENTE

NUESTRA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE

NUESTRO GOBIERNO

NUESTRA GENTE
LO QUE SOMOS EN CLARO COLOMBIA

NUESTRA GENTE LO QUE SOMOS EN **CLARO COLOMBIA**

6.1 SALUD Y BIENESTAR DE LOS COLABORADORES

GRI 3-3

El talento humano es uno de los activos más valiosos que tenemos en Claro Colombia, pues entendemos que a través de las capacidades, conocimiento y pasión de nuestro talento podemos alcanzar los objetivos que nos trazamos como Compañía. Por eso, la salud y el bienestar de los colaboradores y contratistas se han convertido en una de nuestras prioridades, lo cual se ve reflejado en nuestras políticas[1] y declaraciones, el relacionamiento con los aliados y en la gestión del día a día.

Hemos establecido diversos procedimientos y herramientas que están enmarcados en nuestros sistemas de gestión de obligatorio cumplimiento, los cuales nos han permitido identificar y gestionar los impactos reales y potenciales que generamos a través de este tema material. Estos impactos los detallamos en la matriz de identificación de peligros, valoración y control de riesgos, la cual permite evidenciar la ocurrencia de accidentes de trabajo, enfermedades laborales, entre otros, así como sus medidas de mitigación.

Impactamos positivamente el desempeño y las competencias de nuestros colaboradores directos e indirectos en asuntos de seguridad industrial y cuidado de la salud. Asimismo, los impactos negativos que puedan resultar de nuestras actividades o de las de aliados o clientes, son controlados mediante estándares basados en los

requisitos legales y de nuestros sistemas de gestión. Por ejemplo, al materializarse un accidente de trabajo o una enfermedad laboral, efectuamos la investigación pertinente, elaboramos un plan de acción que nos permita cerrar las brechas identificadas y hacemos las inspecciones necesarias para determinar que no persistan los factores de riesgo luego de la intervención.

Los objetivos, metas e indicadores se encuentran en la matriz de seguridad y salud en el trabajo y ambientes, que contiene 7 objetivos y 33 indicadores y un procedimiento de actualización y seguimiento que nos permite identificar su eficacia. Estos objetivos son:

[1] Prevención y Consumo de Sustancias Psicoactivas, Seguridad Vial, Seguridad y Salud en el Trabajo, Sostenibilidad, Diversidad, Equidad e Inclusión y Gestión del Riesgo, Emergencias y Desastres.

Lograr el cierre de los planes de acción correctivos, en un 80%, contribuyendo al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través del seguimiento de la matriz de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora (ACAPAM).

Mantener la frecuencia de accidentalidad **menor o igual a 118 eventos al año;** con el fin de aportar a la productividad, a través de la identificación de peligros, evaluación de riesgos e implementación de medidas de control necesarias.

Mantener la severidad de **accidentalidad menor o igual a 2.532 días de incapacidad en el año,** con el fin de aportar a la productividad, a través de la identificación de peligros, evaluación de riesgos e implementación de medidas de control necesarias.

Mantener la prevalencia de Enfermedad Laboral por **debajo de 2.000 por cada 100.000 colaboradores,** con el fin de aportar a la calidad de vida de los trabajadores, a través del desarrollo de actividades de promoción, prevención y vigilancia de la salud.

Ejecutar en un 100% las evaluaciones de cumplimiento legal en materia de Seguridad, Salud y otros requisitos, gestionando las brechas legales identificadas, a través de la implementación y seguimiento de las acciones.

Cumplir con los requisitos de los estándares mínimos en un **90%, asegurando la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiente (SGSSTA),** a través del seguimiento del plan de trabajo.

Lograr el cierre de los planes de acción preventivos y de mejora en un 80%, contribuyendo al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través del seguimiento de la matriz de acciones ACAPAM.

Las lecciones aprendidas hacen parte de los mecanismos implementados por la Compañía para la divulgación de eventos ocurridos. Se aplica para accidentes de trabajo de colaboradore(a)s directos y aliados. Los grupos de interés[2] participan en la construcción de programas y medidas adoptadas, y la efectividad se informa principalmente en los espacios de revisión por la Dirección de Talento Humano, con los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo, y en los comités de seguridad, salud y ambiente de empresas aliadas.

[2]Accionistas, colaboradores, familias de los colaboradores, aliados, clientes, vecinos de las instalaciones de la organización, instituciones de educación, visitantes, entes gubernamentales, entes de certificaciones, comunidades, organizaciones de trabajadores, medios de comunicación, ONG, competidores, aseguradoras, entidades financieras.

6.2 NUESTRO EQUIPO HUMANO

6.2.1 COLABORADORES DIRECTOS

● *GRI 2-7[3] , GRI 2-30*

En el 2024[4], nuestro equipo estuvo conformado por 8.402[5] colaboradores directos, de los cuales el 58% son hombres y el 42% mujeres. Más del 80% cuenta con un contrato a término indefinido y el 100% trabaja a tiempo completo. Asimismo, el 82% de nuestros colaboradores directos está cubierto por convenios de negociación colectiva. Los beneficios no salariales contemplados dentro de este aplican tanto para quienes forman parte del convenio, como para los que no. Esto refleja nuestro compromiso con la estabilidad laboral y con la generación de oportunidades de empleo digno en el país.

Total de colaboradores directos.

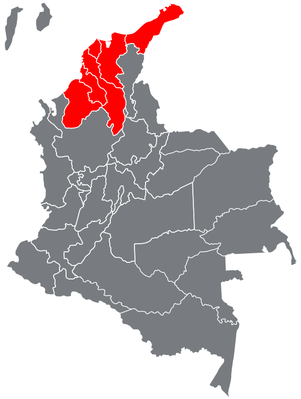
Tipo de contrato	2023			2024		
			TOTAL			TOTAL
Fijos	3.123	4.472	**7.595**	3.018	4.388	**7.406**
Temporales	494	447	**941**	489	507	**996**
TOTAL	3.617	4.919	**8.536**	3.525	4.877	**8.402**

[3]La recopilación de los datos se realiza en la herramienta de gestión de talento SuccessFactors, que nos permite administrar toda la información del colaborador desde la estructura organizativa, estructuras de puesto e información personal.
[4]En comparación con periodos anteriores, no se registraron fluctuaciones significativas en el número de colaboradores de la organización.
[5]Dato con corte a diciembre del 2024.

Distribución de colaboradores directos por región

Para facilitar una adecuada organización de los equipos comerciales y prestar un mejor servicio a nuestros clientes, decidimos dividir estos equipos de acuerdo con la distribución del territorio nacional en cinco regiones:

R1



Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena y Sucre

Fijos	338	502	TOTAL 840
Temporales	50	44	TOTAL 94

R2

Antioquia, Caldas, Quindío, Risaralda, y Chocó

Fijos	366	526	TOTAL 892
Temporales	116	125	TOTAL 241

R3

Caquetá, Cauca, Huila, Nariño, Putumayo, Tolima, y Valle del Cauca

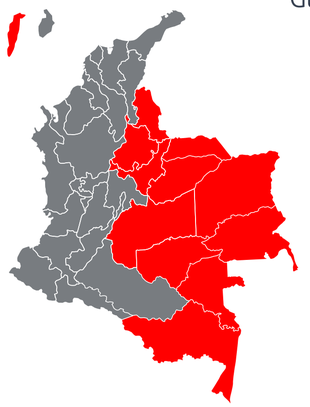
Fijos	354	559	TOTAL 913
Temporales	95	103	TOTAL 198

R4

Bogotá y Cundinamarca

Fijos	1.680	2.350	TOTAL 4.030
Temporales	165	160	TOTAL 325

R5



Amazonas, Arauca, Archipiélago de San Andrés, Boyacá, Casanare, Guainía, Guaviare, Meta, Norte de Santander, Santander, Vaupés y Vichada

Fijos	280	451	TOTAL 731
Temporales	81	57	TOTAL 138

TOTAL% | %Fijos 41% 59% | Total Fijos 7.406 | % Temporales 51% 49% | Total Temporales 996

6.2.2

COLABORADORES INDIRECTOS

GRI 2- 8[6]

Para el año 2024[7] contamos con el apoyo de 51.974[8] colaboradores indirectos para soportar los procesos de las diferentes áreas de la compañía. Particularmente, nuestros procesos de servicio al cliente y soporte técnico son los que más requieren este tipo de personal, pues de esta manera garantizamos una adecuada prestación del servicio en términos de calidad y cobertura del territorio nacional. Estos colaboradores se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

26.597 **Unidad de Mercado Masivo:** Agentes comerciales en calle, Telemercadeo, Soporte y servicio Telefónico, Puntos de Venta - PDV, Tienda a Tienda - TAT, Cadenas, tropas; Servicio Técnico Tecnología Centros de Atención y Ventas - CAVS, Promotora CAVS, Below The Line - BTL.

20.084 **Dirección Corporativa Tecnología:** Servicios Integrales de Operaciones Clientes Final- Planta Externa, Mantenimiento de la Red Residencial, Empresas, Mantenimiento Móvil, Datacenter, IT.

3.042 **Dirección Corporativa Financiera:** PQRS, Cobranzas, Centros de Digitalización de Ventas – CGV, Logística, Supply Chain y Recaudo.

1.303 **Unidad de Mercado Corporativo :** Agentes comerciales pymes y Telemercadeo, Soporte y servicio Telefónico: (Pymes), Inteligencia Comercial.

446 **Dirección Gestión Humana:** Manejo de ausentismos apoyo en nómina - Formación y desarrollo- ARL apoyo gestión riesgos laborales. Servicios Administrativos, Seguridad física y electrónica, Universidad Claro.

330 **Dirección corporativa planeación estratégica:** Aseguramiento, fraude, analítica y Experiencia al Cliente, Seguridad de la Información, Mejora continua.

118 **Dirección Corporativa Relaciones Institucionales:** Prestación servicios en tecnologías de la información y comunicación, operación técnica, equipos en producción, edición y emisión de obras audiovisuales.

34 **Dirección Innovación:** Soporte herramientas innovación servicios corporativos y masivos y administración aplicaciones.

20 **Dirección corporativa jurídica:** Procesos jurídicos y legales, Interventoría del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

[6]La recopilación de los datos se realiza mediante el uso de la herramienta de gestión de talento SuccessFactors, que nos permite administrar toda la información del aliado desde la estructura organizativa, estructuras de puesto y datos demográficos.
[7]Las fluctuaciones se dan de acuerdo con las capacidades del servicio (necesidades de contratación) y períodos del año (estacionalidades de renuncia por temporadas).
[8]Dato con corte a diciembre de 2024.

6.2.3

INGRESOS Y RETIROS DE COLABORADORES

GRI 401-1

La mayoría de nuestros colaboradores se encuentra entre los 30 y 50 años. Sin embargo, hemos empezado a tener un relevo generacional importante de colaboradores menores de 30 años en todas las regiones. Actualmente, la región 4 es la que concentra más de la mitad de los colaboradores directos de la Compañía, dado que en Bogotá está nuestra sede principal y es la región donde se encuentran nuestras operaciones más importantes.

Los ingresos y retiros que tuvimos en el 2024 se debieron, principalmente, a cambios organizacionales. En promedio, los hombres entre el rango de edad de 30 – 50 años fueron los que más ingresos y retiros tuvieron en este año. Sin embargo, seguimos comprometidos con atraer al mejor talento del país para que pueda acompañarnos en cumplir con nuestro propósito superior.

Total de colaboradores por edad, género y región.

	Entre 30 - 50	Mayor de 50	Menor de 30	TOTAL
%	77%	11%	12%	100%
R1	318	29	41	388
R2	375	32	75	482
R3	351	33	65	449
R4	1.406	250	189	1.845
R5	277	27	57	361
TOTAL	2.727	371	427	3.525

	Entre 30 - 50	Mayor de 50	Menor de 30	TOTAL
%	74%	18%	8%	100%
R1	421	96	29	546
R2	468	96	87	651
R3	493	108	61	662
R4	1.864	469	177	2.510
R5	382	92	34	508
TOTAL	3.628	861	388	4.877

Total de ingresos por edad, género y región.

	Entre 30 - 50		Mayor de 50		Menor de 30		TOTAL	
R1	4	16	-	-	5	5	9	21
R2	5	13	-	-	2	9	7	22
R3	10	21	-	-	6	7	16	28
R4	29	63	4	-	40	38	73	101
R5	13	17	-	-	6	7	19	24
TOTAL	61	130	4	-	59	66	124	196

Tasa de ingresos por edad, género y región.

	Entre 30 - 50		Mayor de 50		Menor de 30		TOTAL	
R1	1,3	3,8	0,0	0	12,2	17,2	2,3	3,8
R2	1,3	2,8	0,0	0	2,7	10,3	1,5	3,4
R3	2,8	4,3	0,0	0	9,2	11,5	3,6	4,2
R4	2,1	3,4	1,6	0	21,2	21,5	4,0	4,0
R5	4,7	4,5	0	0	10,5	20,6	5,3	4,7

Total de retiros por edad, género y región.

	Entre 30 - 50		Mayor de 50		Menor de 30		TOTAL	
R1	20	26	2	2	1	5	23	33
R2	31	33	8	8	11	9	50	50
R3	20	30	4	4	6	3	30	37
R4	74	84	17	29	16	9	107	122
R5	14	31	1	7	2	2	17	40
TOTAL	159	204	32	50	36	28	227	282

Tasa de retiros por edad, género y región.

	Entre 30 - 50		Mayor de 50		Menor de 30		TOTAL	
R1	6,3	6,2	6,9	2,1	2,4	17,2	5,9	6
R2	8,3	7,1	25	8,3	14,7	10,3	10,4	7,7
R3	5,7	6,1	12,1	3,7	9,2	4,9	6,7	5,6
R4	5,3	4,5	6,8	6,2	8,5	5,1	5,8	4,9
R5	5,1	8,1	3,7	7,6	3,5	5,9	4,7	7,9

6.3 FORMACIÓN Y DESARROLLO

GRI 404-1, GRI 404-2

Somos conscientes de que la formación y el desarrollo de nuestros colaboradores son cruciales para poder responder a las necesidades y desafíos del negocio. Por eso procuramos implementar programas que buscan desarrollar sus conocimientos y capacidades blandas, con el propósito de incrementar su productividad y compromiso.

En 2024 destinamos cerca de 1 millón de horas para formar a nuestros colaboradores directos, de las cuales 47% va destinado a las mujeres y 53% a los hombres. A pesar de que tenemos menos colaboradoras en nuestra plantilla, en promedio tuvieron 23 horas más de formación que los hombres, lo que equivale a 17% por encima del promedio de horas de formación de los hombres para este año.

Total de horas de formación por género y categoría laboral.

Categoría laboral	2023			2024		
			TOTAL			TOTAL
Ejecutivos	735	1.700	**2.435**	1.209	2.673	**3.882**
Gerente	5.358	11.698	**17.056**	5.817	15.008	**20.825**
Personal con mando	94.462	131.802	**226.264**	67.514	99.130	**166.645**
Personal sin mando	439.908	409.282	**849.190**	392.465	415.216	**807.681**
TOTAL	540.463	554.483	**1.094.947**	**467.006**	**532.028**	**999.033**

Promedio de horas de formación por género y categoría laboral

Categoría laboral	2023			2024		
			TOTAL			TOTAL
Ejecutivos	41	49	**46**	**35,6**	**178,2**	**79,2**
Gerente	63	60	**61**	**33,4**	**227,4**	**86,6**
Personal con mando	138	118	**126**	**65,7**	**159,4**	**101**
Personal sin mando	135	104	**118**	**107,8**	**147,1**	**125**
TOTAL	133	105	**117**	**95,8**	**150,9**	**119**

Para mejorar las competencias de los colaboradores diseñamos programas enfocados en desarrollar talentos y capacidades en su rol actual y futuro, con el fin de contribuir al logro de los objetivos estratégicos y la fidelización del talento. Nuestra metodología se basa en el modelo internacional de aprendizaje 70-20-10, con el cual buscamos que nuestros colaboradores adquieran 70% de esos conocimientos con la práctica de sus labores, 20% a través de otros compañeros y 10% mediante aprendizaje formal. Para ello utilizamos diferentes formatos, como cursos, webinars, conferencias, talleres y contenidos multimedia, los cuales pueden hacerse en modalidades presencial, virtual o mixta. Estos programas son:

Programa de capacidades (analítica, habilitación talento ágil, mejora de procesos y customer experience).

Programa del desarrollo Cursos Q.

Programa de Liderazgo (liderando a la velocidad de la confianza, líderes primera vez).

- **Bolsa de valores.**
- **Economía Naranja.**
- **Cómo dar indicaciones.**
- **Finanzas para invertir.**
- **Jardinero a gran escala.**
- **Vendedor de catálogo o de punto.**
- **Negocios móviles.**
- **Técnico en cultivos vegetales.**
- **Propuesta de valor para su negocio.**
- **Empaquetado.**
- **Comunicación y exhibición.**
- **Retail omnicanal y multicanal.**

Durante 2024 garantizamos el acceso libre de todos los colaboradores a nuestras plataformas de aprendizaje (CARSO). En estas disponemos recursos de formación con conocimiento diverso que apalancan el aprendizaje y desarrollo de habilidades y capacidades diferentes a las requeridas por el negocio, como destrezas en artes u oficios que facilitan el emprendimiento. Los cursos que facilitamos son:

6.4 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

● *GRI 404-3*

La evaluación de desempeño nos permite medir la contribución individual de cada colaborador a la consecución de los objetivos estratégicos de la Compañía, así como hacer un seguimiento a sus planes de desarrollo. Cada año los líderes evalúan el desempeño de sus equipos, haciendo un seguimiento y retroalimentación trimestral. Esta evaluación está compuesta por dos variables:

Resultados (80%): corresponde a la contribución de cada colaborador a los indicadores estratégicos del negocio.

Desarrollo (20%): corresponde a los planes de desarrollo personal y profesional de los colaboradores. Estos están compuestos por dos secciones:

- **Objetivos de desarrollo individual:** buscan potencializar a los colaboradores en términos de habilidades y conocimientos en su rol actual para prepararlos para roles futuros.

- **Cursos de desarrollo:** están diseñados para mejorar las habilidades o conocimientos en temas requeridos por el negocio, como la agilidad, el liderazgo o digital.

En el 2024, evaluamos al 99% de nuestros colaboradores, lo cual representa un 0.6% más que el 2023:

Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera

100%	Ejecutivos	97%	Ejecutivos
98%	Gerente	99%	Gerente
99%	Personal con mando	99%	Personal con mando
99%	Personal sin mando	99%	Personal sin mando
99%	TOTAL	99%	TOTAL

TOTAL GENERAL 98% Ejecutivos | 99% Gerente | 99% Personal con mando | 99% Personal sin mando

6.5 BIENESTAR

GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-7, GRI 403-8

6.5.1

SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE

Nuestro Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiente (SGSSTA) se encuentra diseñado e implementado bajo la normativa legal del Decreto 1072 de 2015, la Resolución 0312 de 2019 y cumple con los requisitos de la NTC ISO 45001. Este sistema se encuentra certificado desde el 2021 por la ISO 450001 y bajo los requisitos de la Guía RUC del Consejo Colombiano de Seguridad (CCS), por lo que involucra aspectos de gestión de seguridad y salud en el trabajo y ambiente. Asimismo, se gestionan los programas psicosocial, biomecánico, reintegro laboral, trabajo en alturas, riesgo eléctrico, seguridad vial, manipulación de productos químicos, entre otros, teniendo en cuenta la normatividad especificada para cada uno de ellos.

Este sistema aplica para todos los colaboradores, así como para todas las sedes y actividades desarrolladas por la Compañía. En 2024[9], 100% de los colaboradores directos (8.402) y 95,6% de los colaboradores indirectos (49.689) estuvieron cubiertos por el SGSSTA.

Las políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiente (SSTA), de Prevención de Consumo de Sustancias Psicoactivas, de Seguridad Vial y de Gestión del Riesgo, Emergencias y Desastres soportan el SGSSTA de la Compañía. En ellas se determina el compromiso de la alta gerencia y de los colaboradores con prevenir accidentes, preservar la salud y proporcionar sitios de trabajo seguros y saludables. Nuestro enfoque para minimizar los impactos de la salud y la seguridad en el trabajo se hace bajo el enfoque del sistema de gestión y la mejora continua, entendiéndose como un proceso lógico y por etapas (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) que tiene el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar, mejorar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

Contamos también con un manual para investigar los incidentes y accidentes de trabajo. Este establece que, para identificar peligros relacionados con el trabajo y evaluar riesgos, debemos hacer un análisis de la matriz de peligros, inspecciones planeadas y no planeadas, planes de acción de los accidentes de trabajo, encuestas, reportes de los colaboradores en espacios de formación, entre otros. A partir de estas entradas determinamos los controles necesarios y efectuamos una evaluación de los riesgos de manera periódica para la mejora continua del SGSSTA.

Para garantizar la calidad del SGSSTA contamos con la certificación ISO 9001, la cual asegura la calidad de los procesos determinados en el macroproceso de la Compañía. Asimismo, las competencias del equipo de trabajo de SSTA se aseguran en la determinación de los perfiles de cargo, en el proceso de vinculación y en la evaluación de los planes de desarrollo. Además, como requisito normativo se verifica la idoneidad del equipo con la comprobación de los títulos, licencias correspondientes y aprobación de cursos en SSTA de 50 y 20 horas, los cuales deben ser certificados por entidades autorizadas.

[9] Los datos los recopilamos del documento maestro del SGSSTA, de las bases de registro de incidentes, accidentes, enfermedades laborales, informes de inspecciones, matrices de peligros, investigación de accidentes y enfermedades laborales, formación y participación de los colaboradores, acciones correctivas preventivas y de mejora, entre otros. Con ellos construimos la matriz de objetivos, metas e indicadores del sistema de gestión, permitiendo conocer los resultados con su correspondiente análisis tendencial de estos.

6.5.2

PARTICIPACIÓN DE LOS COLABORADORES, CONSULTAS Y COMUNICACIÓN SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 403-4

Contamos con diversos espacios y mecanismos de participación de los colaboradores para asuntos relacionados con SSTA:

COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo):

Está integrado por representantes de la compañía y representantes de los colaboradores, con el propósito de que los colaboradores pueden trasmitir sus requerimientos para que sean tratados y resueltos en las reuniones del Comité. Asimismo, la compañía les da a conocer la gestión de SSTA y sus resultados para que sean difusores de la información. Sus funciones son:

- Proponer a la administración de la compañía o establecimiento de trabajo la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo.
- Proponer y participar en actividades de capacitación en salud ocupacional dirigidas a colaboradores, supervisores y directivos de la compañía o establecimiento de trabajo.
- Colaborar con los funcionarios de entidades gubernamentales de salud ocupacional en las actividades que éstos adelanten en la compañía y recibir por derecho propio los informes correspondientes.
- Vigilar el desarrollo de las actividades en materia de medicina, higiene y seguridad industrial que debe hacer la compañía de acuerdo con el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y las normas vigentes; promover su divulgación y observancia.
- Colaborar con el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y proponer a la compañía las medidas correctivas a que haya lugar para evitar su ocurrencia. Evaluar los programas que se hayan realizado.
- Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, máquinas, equipos, aparatos y las operaciones efectuadas por el personal de colaboradores en cada área o sección de la compañía e informar a esta sobre la existencia de factores de riesgo y sugerir las apropiadas medidas correctivas y de control.

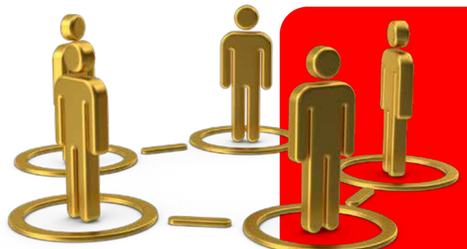
Estudiar y considerar las sugerencias que presenten los colaboradores en materia de medicina, higiene y seguridad industrial.

Servir como organismo de coordinación entre la compañía y los colaboradores en la solución de los problemas relativos a la salud ocupacional. Tramitar los reclamos de los colaboradores relacionados con la salud ocupacional.

Solicitar periódicamente a la compañía informes sobre accidentalidad y enfermedades laborales con el objeto de dar cumplimiento a lo estipulado en la presente resolución.

Elegir al secretario del comité.

Mantener un archivo de las actas de cada reunión y demás actividades que se desarrollen, el cual estará en cualquier momento a disposición de la compañía, los colaboradores y las autoridades competentes. La frecuencia de la reunión es por lo menos una vez al mes o más, de ser requerido.



Comité de Convivencia Laboral:

Es un comité integrado por representantes de la compañía y representantes de los colaboradores, cuya función es el manejo de situaciones de convivencia laboral.

Otros mecanismos:

Reporte digital de actos y condiciones inseguras, intranet Claro al día, correos genéricos por temas para el reporte de requerimientos y necesidades de los colaboradores.

Adicionalmente, se cuenta con un Plan de Comunicaciones para difundir a través de diferentes canales las solicitudes de participación y consulta en diversos asuntos de los colaboradores, como: encuestas de contexto de la organización, identificación de peligros, evaluación de funciones y responsabilidades en SSTA, convocatoria de votación para la conformación de comités, entre otros.

6.5.3

SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO

GRI 403-3

Los servicios de salud en el trabajo contribuyen al tratamiento integral de los riesgos y peligros a través de sus funciones:

1. La identificación y evaluación de peligros mediante la realización de inspecciones planeadas y no planeadas a los puestos de trabajo, así como la evaluación de relaciones e impactos entre los factores de riesgo y peligros, las actividades y el entorno laboral, que hayan sido registrados en los estudios específicos de análisis de puestos de trabajo.

2. La prevención y control de riesgos mediante el establecimiento de procedimientos seguros para mitigar los riesgos identificados, así como el suministro de equipos de protección individual y puestos de trabajo ergonómicos que respondan al control de los riesgos y peligros identificados.

3. La promoción de la salud y el bienestar mediante la oferta de programas de salud y bienestar durante todo el año 2024, como: valoraciones médicas periódicas, el acceso a servicios de educación en salud, psicoeducación, entrenamiento en la promoción de hábitos de vida saludables y actividades físicas para mejorar la salud general de los colaboradores.

4. La vigilancia de la salud mediante la realización de exámenes médicos por incapacidad o reintegro y exámenes médicos específicos para determinar restricciones o recomendaciones para la actividad laboral, como:

   - Análisis de los informes de condiciones de salud e informes de ausentismo por causa medica registrados.
   - Atención de los canales de autorreporte (correo, plataforma SSFF), de condiciones de salud de los colaboradores o escenarios con percepción de riesgo o peligros por parte de estos.

5. La garantía de calidad y acceso a estos servicios se da mediante las evaluaciones continuas, así como la realización de auditorías internas y externas (CCS e ISO) y evaluaciones periódicas de los programas mediante la Ficha de Seguimiento y el Plan de Trabajo del SGSSTA, para asegurar que los programas de salud y seguridad cumplan con las normas legales y las mejores prácticas.

Garantizamos la calidad de estos servicios de salud y facilitamos el acceso de los colaboradores por medio de diferentes mecanismos:

Feedback de colaboradores

Además de los canales de autorreporte, se participa en mesas de diálogo con los colaboradores, se hacen caminatas gerenciales y se cuenta con un Comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo, espacios que permiten recoger y analizar el feedback de los colaboradores sobre las condiciones de trabajo y las medidas de salud y seguridad para hacer ajustes necesarios.

Políticas de accesibilidad

Todos los programas son diseñados para brindar la mayor cobertura posible, son de fácil acceso (virtual-presencial) y se han adaptado diversos horarios respondiendo a la diversidad ocupacional de la operación.

Actualización de conocimientos

Los profesionales de SSTA de Claro Colombia se actualizan permanentemente con las últimas normativas y prácticas en seguridad y salud laboral.

Recursos adecuados

La compañía ha priorizado y dispuesto los recursos suficientes para poder brindar los servicios de salud y seguridad en el trabajo.

Estos servicios no solo ayudan a crear un entorno de trabajo más seguro y saludable, sino que también mejoran la satisfacción y productividad de los colaboradores al reducir la incidencia de enfermedades y lesiones laborales.

6.5.4

FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

GRI 403-5

Contamos con un Plan de Formación muy amplio sobre temas de SSTA, como:

a **SISTEMA DE GESTIÓN DE SSTA:** inducción y reinducción en SSTA, el cual agrupa asuntos como generalidades del sistema, peligros y riesgos en el trabajo, funciones y responsabilidades en SSTA, comités, programas de gestión en SSTA.

b **SALUD:** Se desarrolla formación para la intervención del riesgo osteomuscular, psicosocial, salud pública y promoción y prevención.

c **SEGURIDAD:**

- Formaciones teórico-prácticas en seguridad vial y uso de transportes no convencionales.
- Formación Hablemos Claro de Electricidad "Enemil maneras de prevenir", Trabajos sin tensión "Cinco Reglas de Oro" y Actualización Retie 2024.
- Coordinador de trabajo seguro en alturas, reentrenamiento de trabajo seguro en alturas, colaboradores autorizados y jefes de áreas, rescate en alturas.
- Formaciones con énfasis para la prevención de caídas a nivel.

6.5.5

BENEFICIOS

● *GRI 401-2, GRI 403-6*

Ofrecemos a nuestros colaboradores directos un paquete de beneficios que les permite acceder a servicios financieros, educativos y de salud, los cuales hacen posible mejorar el bienestar de los colaboradores, aumentar la productividad, reducir el ausentismo y mejorar la retención de talento dentro de la organización. Estos beneficios son:

PÓLIZA DE VIDA:

Damos una cobertura en caso de muerte o incapacidad total o permanente por un valor de 18 salarios mensuales del colaborador por muerte natural y 36 salarios mensuales del colaborador por muerte accidental. Esta póliza se activa desde el momento del ingreso de la persona a la Compañía y en cualquier caso la cobertura nunca será inferior a $50.000.000

MEDICINA PREPAGADA:

Poseemos convenios de medicina prepagada con Medisanitas y Colsanitas y de plan complementario de salud con EPS Sanitas. Para Medisanitas y EPS Sanitas asumimos 50% del valor total de la póliza mensual y el otro 50% lo asume el colaborador. Para Colsanitas la Compañía asume 30% y el colaborador, 70% restante.

COBERTURA POR INCAPACIDAD O INVALIDEZ:

Pagamos la diferencia que exista entre el pago que realiza la EPS y su salario base antes de la incapacidad hasta por un máximo de 180 días. Posteriormente a este tiempo y una vez la administradora de pensiones reconozca y pague el subsidio por incapacidad, nos comprometemos a pagar la diferencia que hubiere entre este subsidio y el IBC (Ingreso Base de Cotización) que reconozca la administradora de fondo de pensiones.

GESTIÓN CON EPS:

Gestionamos con las entidades de promoción en Salud del Sistema de Seguridad Social con mayor número de afiliados en la Compañía para que brinden asesoría personalizada y canales de orientación para el acceso a las redes de atención, así como servicios de promoción en sedes de trabajo y actividades de prevención específicas para los colaboradores y sus familias.

EDUCACIÓN EN SALUD:

Damos acceso permanente de sesiones educativas virtuales y presenciales sobre prevención de enfermedades, nutrición, ejercicio y manejo del estrés, así como a actividades de bienestar individual, como yoga, meditación y clases de ejercicio.

APP BOLÍVAR CONMIGO:

Habilitamos en conjunto con Seguros Bolívar la App Bolívar Conmigo, para facilitar la autogestión de acciones y actividades de bienestar integral.

CAJAS DE COMPENSACIÓN:

Contamos con atención priorizada y presencial en algunas sedes de trabajo por parte de las cajas de compensación familiar, lo cual promueve el acceso del colaborador y su familia a los portafolios de mayor interés.

SERVICIOS DE SALUD MENTAL:

En conjunto con la ARL Bolívar dispusimos una línea de atención telefónica de ayuda y apoyo emocional para los colaboradores. Asimismo, hemos promovido el acceso a psicólogos, consejeros, psicoeducación y actividades de autogestión mediante una plataforma en línea de asistencia al colaborador, con disponibilidad 24/7.

CONSULTA MÉDICA PRESENCIAL:

En alianza con Colsanitas hemos dispuesto el servicio de médico general medio tiempo todos los días para todos los colaboradores en Plaza Claro para consultas; asimismo se han efectuado atenciones virtuales para colaboradores en otras sedes.

SERVICIOS DE AMBULANCIA DOMICILIARIA:

Hemos establecido una central de ambulancias con prioridad para la Compañía con cobertura nacional, la cual está 24/7 con médico en línea y servicio a sedes de trabajo de ambulancia o carro médico. De igual manera, los colaboradores pueden acceder a tarifas preferenciales de servicios de ambulancias prepagados para sus domicilios y familiares, mediante los fondos de empleados de la Compañía.

Además de los beneficios en salud antes mencionados, también contamos con auxilios en diversos asuntos para los colaboradores directos y sus familias:

Auxilio de lentes y/o montura: **$263.300 COP – 1 vez al año.**

Auxilio educativo para hijos: **$392.000 COP – 1 vez al año.**

Auxilio educativo "educación especial" (hijos): **$ 442.300 COP – 2 veces al año.**

Auxilio matrimonio: **$200.000 + 3 días de descanso remunerado.**

Auxilio nacimiento: **2 SMMLV.**

Auxilio gastos funerarios del colaborador: **4 SMMLV para sus beneficiarios.**

Auxilio por fallecimiento de familiares (padres, hijos o cónyuge): **2 SMMLV.**

Bonificación no salarial: correspondiente a 22 días de salario pagados en la nómina de diciembre.

Descanso por grave calamidad doméstica: hasta 3 días de descanso remunerado.

Descanso remunerado especial: 2 días de descanso remunerado.

Descanso remunerado por quinquenio: 1 día de descanso remunerado cuando cumplas 5, 10, 15, 20, 25, 30, y 35 años de servicio efectivo.

Beneficio tarifa servicio hogar: sin costo para colaborador 50 megas de Internet, TV HD con un decodificador, telefonía local ilimitada.

Beneficio tarifa servicio móvil: acceso a planes preferenciales frente a los habituales del mercado.

Hora adicional de lactancia.

Fondos rotarios destinados para compra o remodelación de vivienda, compra de vehículo, educación de pregrado o posgrado para el colaborador.

6.5.6

PERMISO PARENTAL

● *GRI 401-3*

Ofrecemos a todos nuestros colaboradores directos e indirectos la licencia de maternidad o paternidad según los términos de la ley. Asimismo, nos comprometemos a pagar la diferencia en caso de que la EPS no reconozca el 100% del valor de la licencia. A continuación presentamos los datos sobre este beneficio para el año 2024:

Tasas de regreso al trabajo y retención por permiso parental.

Indicador	2023		2024	
Colaboradores que han regresado después del permiso parental	73	108	77	92
Colaboradores que se han acogido permiso parental	91	118	97	98
Tasa de regreso al trabajo	80,2%	91,5%	79,3%	93,8%
Cantidad total de colaboradores retenidos 12 meses después de regresar al trabajo tras un periodo de permiso parental	73	108	77	92
Cantidad total de colaboradores que regresaron del permiso parental en el período anterior	92	116	73	108
Tasa de retención	70,3%	93,1%	105,5%	85,2%

6.5.7

LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL

● *GRI 403-9*

En 2024[10] se presentaron 1.467 lesiones por accidente laboral tanto para colaboradores directos como indirectos, esto representa una reducción en 66 lesiones en comparación con el año anterior. Para el caso de los colaboradores directos los principales tipos de lesiones se centraron en golpes, traumatismos simples, esguinces y fracturas; mientras que para los colaboradores indirectos los principales tipos de lesiones fueron contusiones y esguinces.

En el caso de fallecimientos hubo una reducción importante entre las cifras de 2023 y las de 2024 tanto para colaboradores directos como indirectos. Para cerrar estas brechas, establecimos las siguientes acciones para los colaboradores directos y aliados:

Colaboradores

Fortalecer el reporte y la gestión de condiciones inseguras identificadas en los sitios de trabajo, asegurando su seguimiento y cierre.

Elaborar comunicados y cápsulas de seguridad para socializar las fuentes de peligro identificadas en las diferentes actividades y reforzar comportamientos seguros.

Dar continuidad a la implementación del programa CREA (Confianza, Responsabilidad, Empoderamiento, Autocuidado), enfocado en la comunicación y sensibilización para fortalecer la cultura de seguridad.

Mantener la formación continua de manera presencial.

[10] Las tasas se han calculado por cada 1.000.000 de horas trabajadas.

Aliados

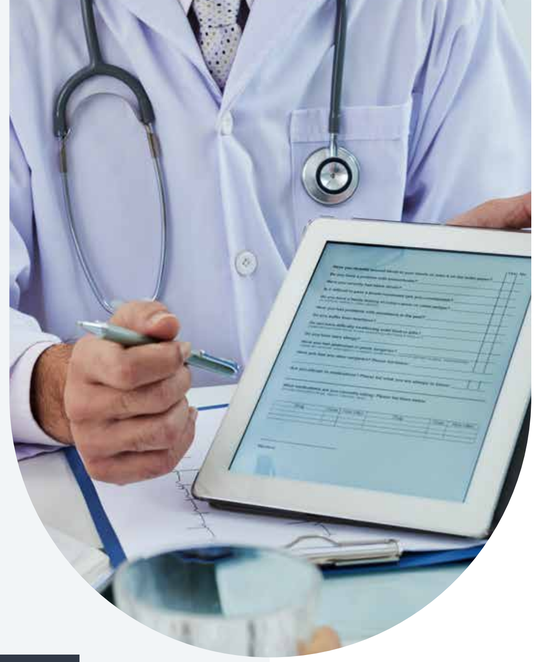
Certificar a los colaboradores contratistas linieros.

Realizar convenios empresariales para mitigar accidentes mortales (manejo defensivo, punto ciego).

Dar continuidad al convenio ENEL-Codensa para lograr una cobertura del 100% de los colaboradores aliados en el programa "Mil maneras de prevenir".

Implementar la divulgación de las lecciones aprendidas en el preturno de manera semanal con los aliados.

Reportar a ENEL-Codensa las condiciones inseguras de las redes eléctricas identificadas por los aliados.



Lesiones por accidente laboral para colaboradores directos e indirectos.

Lesiones por accidente laboral	2023		2024	
	Colaboradores directos	Colaboradores indirectos	Colaboradores directos	Colaboradores indirectos
Cantidad de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	1	2	0	1
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0,06	0,01	0	0,01
Cantidad de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	4	19	2	35
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0,20	0,19	0,11	0,36
Cantidad de lesiones por accidente laboral registrables	58	1.475	61	1.406
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	3,49	13,29	3,3	14,5
Número de horas trabajadas	16.617.120	110.903.200	18.659.208	97.043.540

[11] Planear, Hacer, Verificar, Actuar.

Para el caso de las lesiones laborales y las lesiones laborales con grandes consecuencias, determinamos los peligros a través de la metodología Guía Técnica Colombiana (GTC) 045, el análisis continuo y caracterización de la accidentalidad, los hallazgos encontrados en inspecciones de seguridad y el reporte realizado por los colaboradores mediante los canales de comunicación. Estos peligros pueden ser:

Peligros locativos relacionados a condiciones propias de los puestos de trabajo, los cuales causan accidentes por caídas a nivel y golpes contra estructuras (condiciones propias de los terrenos o pisos e infraestructura en general).

Peligros de tipo vial en la conducción de vehículos y motocicletas (condiciones propias de la vía, imprudencia de terceros o impericia en el manejo de vehículos).

Para evitar estas lesiones hemos implementado programas de riesgos prioritarios, los cuales se enfocan en la metodología PHVA[11] que tiene en cuenta actividades que van desde el análisis, la inspección y solicitud de acciones correctivas en campo, formación continua de los colaboradores y entrega de elementos de protección.

6.5.8

DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES

GRI 403-10

En 2024 registramos 13 casos de dolencias y enfermedades laborales para colaboradores directos, los cuales están relacionados con desórdenes musculoesqueléticos (DME) en miembros superiores, espalda y cuello, así como los derivados de lesiones en tratamiento. Por otra parte, también se identifican diagnósticos de enfermedades psicosociales. Para los colaboradores indirectos no se presentaron dolencias ni enfermedades laborales registrables para este mismo año.

Dolencias y enfermedades laborales para colaboradores directos e indirectos

Dolencias y enfermedades laborales	2023		2024	
	Colaboradores directos	Colaboradores indirectos	Colaboradores directos	Colaboradores indirectos
Fallecimientos por dolencia o enfermedad laboral	0	0	0	0
Casos de dolencias y enfermedades registrables	0	0	13	0

Al igual que para las lesiones laborales, adoptamos la metodología establecida en la GTC 45 para la identificación de los peligros, valoración de los riesgos y determinación de controles, para prevenir y minimizar aquellos que puedan impactar en la seguridad y salud de los colaboradores en cuanto a enfermedades y dolencias laborales.

Los peligros laborales que presentan un riesgo de dolencia o enfermedad los hemos clasificado en diferentes categorías y se encuentran registrados en una Matriz de Peligros. Hemos identificado peligros asociados a riesgos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de seguridad, entre otros. Cada uno de ellos lo hemos tratado o intervenido mediante diversos programas de gestión de riesgo, protocolos de manejo, procedimientos estandarizados, etc., que han sido diseñados de acuerdo con su nivel de ocurrencia, nivel de impacto y potencial de materialización. Los controles que hemos identificado para minimizar los riesgos de enfermedades mediante la jerarquía de controles son:

EN LA FUENTE: programa de mantenimientos preventivos y correctivos para tener sitios de trabajo ergonómicos y confortables.

EN EL INDIVIDUO: exámenes médicos ocupacionales, pausas activas y cognitivas, formaciones y capacitaciones enfocadas a la prevención de los riesgos identificados.

EN EL MEDIO: sistemas de vigilancia epidemiológica para la prevención de los riesgos osteomuscular, psicosocial, conservación de la salud visual y auditiva, inspecciones a puestos de trabajo, inspecciones de seguridad, programa de capacitación y formación, reporte de condiciones inseguras, seguimiento a recomendaciones generadas del informe de condiciones de salud, el COPASST y el Comité de Convivencia Laboral.

Además, los programas de intervención para tareas de alto riesgo, los programas de salud en el trabajo y el programa de gestión de riesgos de emergencias y desastres cuentan con herramientas adicionales que facilitan el autorreporte de las personas expuestas a un escenario emergente o temporal. Por otra parte, efectuamos una revisión periódica a los datos analizados de los registros de ausentismo por causa médica, registros de accidentalidad e informes de condiciones de salud derivados de las evaluaciones medicas individuales para determinar nuevas causas o tipologías que deberían ser tratadas y/o intervenidas.

6.6 DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

GRI 3-3

Estamos convencidos de la importancia que tienen la diversidad, la equidad y la inclusión (DEI) para el desarrollo sostenible de Colombia. Por eso, trabajamos diariamente para promover espacios, procesos y servicios que permitan la pluralidad de personas y perspectivas sin ningún tipo de discriminación, de manera que podamos contribuir al desarrollo personal de todos y a la construcción de una sociedad más equitativa.

Nos regimos bajo parámetros internacionales establecidos por organizaciones como Naciones Unidas, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y requerimientos globales como los del Índice de Sostenibilidad del Dow Jones. De esta manera establecimos una Política de Diversidad, Equidad e Inclusión con el propósito de declarar nuestro compromiso con estos asuntos y promoverlos dentro de la Compañía y con nuestros grupos de interés. Esto no solo nos ha convertido en un referente, sino que también nos ha permitido generar mayor confianza, fomentar una cultura organizacional basada en el respeto y promover un ambiente en el que se valora la autonomía y la autodeterminación, lo cual mejora el clima laboral y la integración de los colaboradores.

Sabemos que los cambios no son fáciles y que los temas de DEI pueden generar cierta reticencia por parte de algunos grupos de interés que no están muy abiertos a estos principios, por lo que podrían percibir a la Compañía de manera negativa. Además, la implementación de programas de DEI puede generar costos asociados al desarrollo de actividades de formación y sensibilización, así como a la integración de personas que tienen condiciones de salud que puedan necesitar ajustes en su entorno de trabajo, lo que podría impactar temporalmente la productividad de algunas áreas. Para prevenir, mitigar y remediar estos impactos negativos y potenciar los impactos positivos que generamos, hemos implementado las siguientes medidas:

Capacitación continua en sensibilización y gestión de la diversidad: implementamos programas de formación obligatorios para todos los colaboradores, enfocados en la sensibilización y la gestión de la diversidad. Estas formaciones tienen como objetivo prevenir actitudes discriminatorias y asegurar un entorno laboral de confianza y respetuoso.

Canales de denuncia y resolución de conflictos: habilitamos canales de denuncia confidenciales y seguros para abordar situaciones de discriminación o exclusión. Estos canales permiten a los colaboradores reportar cualquier comportamiento inapropiado o discriminatorio sin temor a represalias.

Revisión y ajuste de políticas internas: revisamos y ajustamos nuestras políticas internas en caso de que identifiquemos impactos negativos derivados de la implementación de la política de DEI.

Evaluación y monitoreo continuo: efectuamos un seguimiento constante de los impactos de nuestras políticas de DEI mediante encuestas de clima laboral, evaluaciones de desempeño inclusivas y análisis de datos de contratación y promoción.

Colaboración con organizaciones externas especializadas: colaboramos con organismos y entidades externas especializadas en derechos humanos y diversidad para reforzar nuestro compromiso con la diversidad y la inclusión. Esta colaboración incluye asesoramiento sobre mejores prácticas y evaluación de los impactos de las políticas implementadas, así como la participación en programas de certificación.

Auditorías externas e informes de cumplimiento: realizamos auditorías internas y externas periódicamente para evaluar el cumplimiento de las políticas de DEI. Estas auditorías incluyen una revisión detallada de las prácticas de contratación, promoción y desarrollo profesional, asegurando que las decisiones se tomen de acuerdo con los principios de igualdad y equidad. Ejemplos de esto son el proceso que iniciamos durante 2024 para la recertificación con el Sello Equipares y la auditoría de recertificación del Sello de Empresa Incluyente de la ANDI la cual nos sigue reconociendo como una empresa que le apuesta a la inclusión con los distintos grupos de interés.

Retroalimentación continua de los grupos de interés: realizamos un seguimiento continuo mediante la retroalimentación de los grupos de interés internos y externos. Mediante reuniones periódicas, foros de discusión y encuestas, recabamos información valiosa sobre la percepción de la política de DEI y su efectividad, lo que permite hacer ajustes en tiempo real.

Informes anuales sobre diversidad e inclusión: publicamos informes anuales sobre el estado de la diversidad e inclusión, en los que detallamos los avances, los resultados obtenidos y las acciones implementadas, con el propósito de mantener la transparencia y la rendición de cuentas. Estos informes están disponibles tanto para los colaboradores como para el público externo y sirven como herramienta para evaluar el compromiso continuo de la Compañía con la DEI.

El seguimiento de la eficacia de las medidas adoptadas se hace a través de un enfoque integral que combina el monitoreo continuo de indicadores clave, la evaluación periódica de resultados y la retroalimentación constante de los grupos de interés, lo que permite asegurar el avance hacia la consecución de las metas y objetivos establecidos. En 2024 decidimos consolidar una estrategia que nos permitiera recoger las iniciativas que teníamos en años anteriores, para potenciarlas con nuevas acciones bajo un propósito único. Algunas de estas acciones fueron:

a **Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión:** un espacio conformado desde el 2023 por los colaboradores, el cual busca incentivar estos temas desde cinco ejes: 1) estructura para la diversidad; 2) cultura para la diversidad; 3) gestión humana; 4) cadena de valor; y 5) comunidades y visibilidad externa. Algunos de los avances en el 2024 fueron:

- Elaboramos talleres de formación y fortalecimiento para los miembros del comité en: temas DEI, sesgos inconscientes y acoso laboral y sexual.
- Llevamos a cabo los meses de la equidad (marzo) y de la diversidad (octubre) con actividades para colaboradores, aliados y comunidad.
- Actualizamos la política de Diversidad, Equidad e Inclusión para que reflejara el compromiso de la Compañía y se actualizara en torno a todos los grupos de interés y el reconocimiento de la diversidad.

b **Ruta de Inclusión Laboral y Social:** mitigamos las barreras de acceso y permanencia a empleo formal de población vulnerable con nuestra cadena de valor, logrando llegar a más de 1.600 personas vinculadas. Gracias a los resultados y la consolidación de esta estrategia pudimos recertificarnos con el Sello de Empresa Incluyente de la ANDI y su Fundación.

c **Sello Oro Equipares:** avanzamos en el proceso de recertificación empezando con el levantamiento de información mediante entrevistas, grupos focales y encuestas que nos permitieron recoger las percepciones y experiencias de distintos grupos de interés. Además, la actualización del autodiagnóstico por dimensión nos permitió identificar avances y desafíos para cada área de enfoque.

d **Actualización de las políticas y protocolos de DEI:** revisamos los protocolos de manejo de casos de acoso laboral, acoso sexual y manejo de casos DEI y violencia por razones de género.

e **Semilleros:** madres cabeza de hogar, jóvenes primer empleo, Soñadores, Generación XXI.

6.6.1

DIVERSIDAD DE ÓRGANOS DE GOBIERNO Y COLABORADORES

GRI 405-1

Procuramos mantener la diversidad de edad, género y región en nuestros equipos de trabajo, con el propósito de enriquecer nuestros procesos con diferentes perspectivas, ideas y conocimientos. En el 2024, el 42% de nuestros colaboradores fueron mujeres y un 58% hombres que en su mayoría estaban entre los 30-50 años. Asimismo, contamos con la participación de alrededor de un 30% de mujeres en cargos ejecutivos y gerenciales.

Diversidad en los órganos de gobierno por edad y género

Diversidad órganos de gobierno			Total
Entre 30 - 50	100%	33.3%	-
Cantidad	2	3	5
Mayor de 50	0%	66,7%	-
Cantidad	0	6	6
Menor de 30	0%	0%	-
Cantidad	0	0	0
Total	2	9	11

Diversidad de los colaboradores por género.

Categoría laboral por genero		Cantidad		Cantidad
Ejecutivos	30,6%	15	69,4%	34
Gerentes	27,5%	66	72,5%	174
Personal con mando	37,7%	622	62,3%	1.028
Personal sin mando	43,7%	2.822	56,3%	3.641

Diversidad de los colaboradores por edad.

Categoría laboral por edad	Entre 30 - 50	Cantidad	Mayor de 50	Cantidad	Menor de 30	Cantidad
Ejecutivos	55,1%	27	44,9%	22	0%	0
Gerentes	65,4%	157	34,6%	83	0%	0
Personal con mando	79,7%	1.315	18,7%	309	1,6%	26
Personal sin mando	75,1%	4.856	12,7%	818	12,2%	789

6.6.2

CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS EMPRENDIDAS

● *GRI 406-1*

En 2024 se presentaron seis casos de discriminación en la Compañía, los cuales finalizaron su proceso de investigación y no se tienen denuncias abiertas o en proceso de investigación. Solo en uno de ellos se implementaron planes de mejora y los otros cinco casos cerraron sin lugar a planes de mejora por considerarse improcedentes. Estos datos muestran una mejora sustancial frente a los datos reportados el año anterior. En 2023 recibimos treinta y siete denuncias por casos de discriminación, lo que representa una reducción de 81% en 2024, evidenciando los avances de la Compañía en las políticas de igualdad y respeto, derechos humanos y ética.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI CLARO COLOMBIA

Declaración de uso:	Claro Colombia ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024
GRI 1 usado:	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares sectoriales aplicables:	No aplica

				OMISIÓN				
Estándar GRI	**Contenido**	**Nombre del contenido GRI**	**Página / URL / Comentario**	**Requerimiento omitido**	**Motivo**	**Explicación**	**N.º Ref. del estándar SECTORIAL GRI**	**Verificación**
GRI 2: Contenidos Generales 2021	**Perfil de la organización**							
	2-1	Detalles organizacionales	8					No
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	31 - 45	b. Describir su cadena de valor, lo que incluye: iii. Las entidades aguas abajo de la organización y sus actividades. c. Indicar otras relaciones comerciales pertinentes. d. Describir los cambios significativos en 2-6-a, 2-6-b y 2-6-c con respecto al periodo objeto del informe.	Información no disponible o incompleta	La compañía no tiene entidades aguas abajo significativas que formen parte de su modelo de negocio ni mantiene otras relaciones comerciales relevantes que deban ser reportadas		No
	2-7	Empleados	101 - 102					No
	2-8	Trabajadores que no son empleados	103					No
	Estrategia							
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5 - 6					No
	Gobernanza							
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	80 - 83	c. Describir la composición del máximo órgano de gobierno y sus comités según: iv. El número de otros cargos y compromisos significativos de cada miembro y la naturaleza de los compromisos	No procede	Consideramos que la información presentada en los demás literales proporciona un análisis suficiente sobre la estructura de gobernanza y composición.		No
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	83 - 84					No
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	80 - 81					No
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	16					No

Estándar GRI	Contenido	Nombre del contenido GRI	Página / URL / Comentario	OMISIÓN				
				Requerimiento omitido	Motivo	Explicación	N.º Ref. del estándar SECTORIAL GRI	Verificación
	Gobernanza							
GRI 2: Contenidos Generales 2021	**2-13**	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	84					No
	2-15	Conflictos de interés		a. escribir los procesos para que el máximo órgano de gobierno asegure que los conflictos de interés se previenen y se mitigan b. Indicar si se informa de los conflictos de interés a los grupos de interés, incluidos, como mínimo, los conflictos de interés relativos: i. La pertenencia a distintos consejos directivos ii. La participación accionarial cruzada con proveedores y otros grupos de interés iii. La existencia de accionistas controladores iv. Las partes relacionadas, sus relaciones, transacciones y saldos pendientes.	Información no disponible incompleta	No contamos con mecanismos formales para la divulgación de conflictos de interés		No
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	85					No
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	87					No
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	87					No
	2-19	Políticas de remuneración	88					No
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	88	b. Presentar información sobre el resultado de los votos de los grupos de interés (incluidos los accionistas) en relación a las políticas y las propuestas de remuneración, si procede.	No procede	Las políticas de remuneración son definidas por la Jefatura de Compensación y Beneficios, y avaladas por el Gerente Gestión Humana Negocio y Transversales, el Director Corporativo de Gestión Humana y Administrativo y presidencia. y no está sujeta a votación por parte de los grupos de interés		No
	2-21	Ratio de compensación total anual	88					No
	Ética e integridad							
	2-23	Compromisos y políticas	16					No
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	89					No
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	15, 41 - 42, 56 - 71, 80, 84 - 85, 97, 100, 121					No
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	90					No

Estándar GRI	Contenido	Nombre del contenido GRI	Página / URL / Comentario	OMISIÓN				
				Requerimiento omitido	Motivo	Explicación	N.º Ref. del estándar SECTORIAL GRI	Verificación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	**Ética e integridad**							
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas			Restricciones de confidencialidad	Algunas de las sanciones contienen información sensible y confidencial de la compañía que no puede ser compartida al público		No
	Participación de los grupos de interés							
	2-28	Afiliación a asociaciones	12					No
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	17-18					No
	2-30	Convenios de negociación colectiva	101-102					No
	Prácticas para la elaboración de informes							
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	8					No
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	7-8					No
	2-4	Actualización de la información	8					No
	2-5	Verificación externa	8					No
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	8 19 84					No
GRI 3: Temas materiales 2021	**Temas materiales**							
	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	19					No
	3-2	Lista de temas materiales	19					No

CONTENIDOS TEMÁTICOS

Estándar GRI	Contenido	Nombre del contenido GRI	Página / URL / Comentario	OMISIÓN: Requerimiento omitido	OMISIÓN: Motivo	OMISIÓN: Explicación	OMISIÓN: N.º Ref. del estándar SECTORIAL GRI	OMISIÓN: Verificación
GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO								
Tema material: Gobierno corporativo, rentabilidad y competitividad								
	3-3	Gestión de los temas materiales	79					No
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	9 93					No
GRI 201: Desempeño económico 2016	**201-2**	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		a. Los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático que tienen potencial para generar cambios sustanciales en las operaciones, los ingresos o los gastos. Esta debe incluir: i. una descripción del riesgo o de la oportunidad y su clasificación como de índole física, reguladora u otra; ii. una descripción del impacto relacionado con el riesgo o la oportunidad; iii. las implicaciones financieras del riesgo o la oportunidad antes de tomar medidas; iv. los métodos utilizados para gestionar el riesgo o la oportunidad; v. los costes de las medidas tomadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.	Información no disponible o incompleta	Para el período del reporte, no se realizó un análisis para determinar las implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		No
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	**202-1**	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local		a. Cuando una proporción significativa de los empleados reciben su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se debe informar, en las ubicaciones de operación significativas, del ratio pertinente entre el salario de categoría inicial por género y el salario mínimo. b. Cuando una proporción significativa de otros trabajadores (excluidos los empleados) que llevan a cabo las actividades de la organización reciben su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se deben describir las medidas tomadas para determinar si a estos trabajadores se les paga por encima del salario mínimo. c. Si el salario mínimo local no existe o es variable en las ubicaciones de operación significativas, por género. En caso de que sea posible usar diferentes mínimos como referencia, se debe informar del salario mínimo que se utiliza. d. La definición utilizada para "ubicaciones de operación significativas".	Información no disponible o incompleta	No contamos con una definición diferenciada según ubicaciones de operación significativas		No
	203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	41					No
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	**203-2**	Impactos económicos indirectos significativos		a. Ejemplos de impactos económicos indirectos significativos (positivos y negativos) identificados por la organización. b. Importancia de los impactos económicos indirectos en el contexto de parámetros de referencia (benchmarks) externos y de las prioridades de los grupos de interés, como los estándares, protocolos y agendas políticas nacionales e internacionales.	Información no disponible o incompleta	Para el período del reporte, no se realizó un análisis para identificar impactos económicos indirectos significativos		No

CONTENIDOS TEMÁTICOS

				OMISIÓN				
Estándar GRI	**Contenido**	**Nombre del contenido GRI**	**Página / URL / Comentario**	**Requerimiento omitido**	**Motivo**	**Explicación**	**N.º Ref. del estándar SECTORIAL GRI**	**Verificación**
Propio	**Claro 12**	Indicadores de liquidez	92-93					No
	Claro 13	Indicadores de endeudamiento	92-93					No
	Claro 14	Indicadores de actividad	92-93					No
	Claro 15	Indicadores de utilidad	92-93					No
	Claro 16	Indicadores de rentabilidad y desempeño financiero	92-93					No
GRI 205: Anticorrupción 2016	**205-1**	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	91					No
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	91	c. El número total y el porcentaje de socios de negocio a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por tipo de socio de negocio y región. Describir si las políticas y procedimientos anticorrupción de organización se han comunicado a cualquier otra persona u organización.	Información no disponible o incompleta	No contamos con la información necesaria para la segmentación por región		No
	205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	91					No
GRI 402: Relaciones trabajador empresa	**402-1**	Plazos mínimos de notificación sobre cambios operativos		a. Cantidad mínima de semanas de aviso que se suele dar a los empleados y sus representantes antes de la aplicación de cambios operacionales significativos que podrían afectarles de forma considerable. b. En organizaciones con acuerdos de negociación colectiva, informar si el plazo de aviso y las disposiciones para la consulta y negociación se especifican en los acuerdos colectivos.	No procede	No se han realzado cambios operacionales significativos en el periodo objeto del informe		No
GRI 416: Política pública 2016	**416-2**	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios			Restricciones de confidencialidad	Algunas de las sanciones contienen información sensible y confidencial de la compañía que no puede ser compartida al público		No

CONTENIDOS TEMÁTICOS

Estándar GRI	Contenido	Nombre del contenido GRI	Página / URL / Comentario	OMISIÓN			N.º Ref. del estándar SECTORIAL GRI	Verificación
				Requerimiento omitido	Motivo	Explicación		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios			Restricciones de confidencialidad	Algunas de las sanciones contienen información sensible y confidencial de la compañía que no puede ser compartida al público		No
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicación de marketing			Restricciones de confidencialidad	Algunas de las sanciones contienen información sensible y confidencial de la compañía que no puede ser compartida al público		No
	Tema material: Innovación y transformación digital							
GRI 3 - Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	46 - 54					No
	Tema material: Tecnología, innovación, conectividad y experiencia al cliente							
Propio	3-3	Gestión de los temas materiales	41 - 42					No
	Claro 1	Cifras generales de conexión 2024	9					No
	Claro 4	Capacidad de nuestros servicios	40					No
	Claro 5	Despliegue tendido fibra óptica (FO) en el territorio nacional	39					No
	Claro 6	Despliegue en unidades de vivienda, oficinas y empresas habilitadas para el servicio de Claro	39					No
	Claro 7	Cobertura móvil	40					No
	Claro 8	Evolución 2022-2023 del número de contactos	29					No
	Claro 9	Porcentaje de quejas en 2023 y 2024 en los segmentos móvil y fijo	29					No
	Claro 10	Porcentaje de quejas en 2023 y 2024 en los segmentos móvil y fijo	29					No

GESTIÓN AMBIENTAL

Estándar GRI	Contenido	Nombre del contenido GRI	Página / URL / Comentario	OMISIÓN: Requerimiento omitido	OMISIÓN: Motivo	OMISIÓN: Explicación	N.º Ref. del estándar SECTORIAL GRI	Verificación
Tema material: Carbono neutral, cambio climático y economía circular								
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	55 - 70					No
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	62	c. En julios, vatios*hora o múltiplos, el total de: ii. Consumo de calefacción iii. Consumo de refrigeración iv. Consumo de vapor	No procede	No consumimos calefacción, refrigeración, ni vapor		No
				d. En julios, vatios*hora o múltiplos, el total de: i. La electricidad vendida ii. La calefacción vendida iii. La refrigeración vendida iv. El vapor vendido	No procede	No comercializamos electricidad, calefacción, refrigeración ni vapor		No
	302-4	Reducción del consumo energético	63	a. La magnitud de las reducciones de consumo energético logradas como resultado directo de iniciativas de conservación y eficiencia, en julios o múltiplos. c. La base del cálculo de las reducciones del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.	Información no disponible o incompleta	Durante el período objeto del informe, se implementaron diversas iniciativas para la reducción del consumo energético en las sedes administrativas. Sin embargo, la medición del impacto de estas acciones iniciará en 2025, una vez se establezca una línea base que permita cuantificar el ahorro energético		No
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-5	Consumo de agua	63	b. Consumo total de agua (en mega litros) de todas las zonas con estrés hídrico. c. Cambio en el almacenamiento de agua (en mega litros), siempre que se haya identificado que el almacenamiento de agua genera un impacto significativo relacionado con el agua.	No procede	b. Claro no cuenta con consumo de agua en zonas de estrés hídrico c. No se presentaron cambios significativos entre 2023 y 2024		No
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	70	c. Emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente.	Información no disponible o incompleta	Claro no cuenta con medición de emisiones biogénicas		No
	305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	70					No
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	70	c. Emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente.	Información no disponible o incompleta	Claro no cuenta con medición de emisiones biogénicas		No
	305-5	Reducción de las emisiones GEI	70					No

GESTIÓN AMBIENTAL

Estándar GRI	Contenido	Nombre del contenido GRI	Página / URL / Comentario	OMISIÓN: Requerimiento omitido	OMISIÓN: Motivo	OMISIÓN: Explicación	N.º Ref. del estándar SECTORIAL GRI	Verificación
	Tema material: Carbono neutral, cambio climático y economía circular							
GRI 306: Residuos 2020	**306-2**	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	64 65					No
	306-3	Residuos generados	67					No
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	68					No
	306-5	Residuos destinados a eliminación	69					No
Propio	**Claro 2**	Reducción en emisiones generadas por el ACPM a las plantas eléctricas	61					No
	Claro 3	Elementos no peligrosos reparados y reutilizados	66 - 67					No
	Tema material: Desarrollo de la cadena de valor							
GRI 3 : Temas materiales 2021	**3-3**	Gestión de los temas materiales	72 - 77	b. Indicar si la organización está relacionada con un impacto negativo mediante sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales d. Describir las medidas adoptadas para gestionar el tema y los impactos asociados, lo que incluye: iii. Las medidas adoptadas para gestionar los impactos negativos reales y potenciales e. Presentar la siguiente información sobre el seguimiento de la eficacia de las medidas adoptadas: iv. Lecciones aprendidas y cómo se han incorporado a las políticas y los procedimientos operativos de la organización f. Describir cómo la participación de los grupos de interés ha influido en las medidas adoptadas (3-3-d) y cómo ha informado si estas han sido efectivas (3-3-e).	No procede	Dada la naturaleza del tema material, no se identificaron impactos negativos significativos para este		No
GRI 204: Prácticas de abastecimiento	**204-1**	Proporción de gastos en proveedores locales	9 74					No

GESTIÓN AMBIENTAL

Estándar GRI	Contenido	Nombre del contenido GRI	Página / URL / Comentario	OMISIÓN: Requerimiento omitido	OMISIÓN: Motivo	OMISIÓN: Explicación	N.º Ref. del estándar SECTORIAL GRI	Verificación
Tema material: Desarrollo de la cadena de valor								
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	74					No
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	75	d. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos –potenciales y reales– con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación. e. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales significativos negativos –potenciales y reales– con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación, con indicación del motivo.	No procede	Durante el período del informe, no se identificaron proveedores con impactos ambientales negativos significativos		No
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y desarrollo	23 - 26	a. El porcentaje de operaciones con programas implementados de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo, incluido el uso de: vi. Comités y procesos de consulta amplios con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables viii. procesos formales de queja y reclamación en las comunidades locales	No procede	No contamos con comités y procesos de consulta con las comunidades locales ni tenemos establecidos procesos formales para la atención de quejas y reclamaciones por parte de las comunidades locales		No
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	77					No
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	75	d. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos –potenciales y reales– con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación. e. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales significativos negativos –potenciales y reales– con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación, con indicación del motivo.	No procede	Durante el período del informe, no se identificaron proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales		No
Propio	Claro 11	Aspectos ambientales reducidos	6					No

GESTIÓN SOCIAL

Estándar GRI	Contenido	Nombre del contenido GRI	Página / URL / Comentario	OMISIÓN			N.º Ref. del estándar SECTORIAL GRI	Verificación
				Requerimiento omitido	Motivo	Explicación		
	Tema material: Salud y bienestar de los colaboradores							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	99 - 100					No
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal.	104 - 105					No
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	114 - 115					No
	401-3	Permiso parental.	117					No
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	109					No
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	109					No
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	112 - 113					No
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	110 - 111					No
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	113					No
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	114 - 115					No
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	109					No

GESTIÓN SOCIAL

Estándar GRI	Contenido	Nombre del contenido GRI	Página / URL / Comentario	OMISIÓN: Requerimiento omitido	OMISIÓN: Motivo	OMISIÓN: Explicación	N.º Ref. del estándar SECTORIAL GRI	Verificación
	Tema material: Desarrollo de la cadena de valor							
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	**403-8**	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	109					No
	403-9	Lesiones por accidente laboral para empleados y trabajadores	117 - 118					No
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	119					No
GRI 404: Formación y educación 2016	**404-1**	Promedio de horas de formación al año por empleado.	106					No
	404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.	107					No
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	108					No
Propio	**Claro 17**	Indicadores de inversión en I+D+i	41 - 42					No
	Tema material: Diversidad, equidad e inclusión							
GRI 3 Temas materiales 2021	**3-3**	Gestión de los temas materiales	120 - 123	b. Indicar si la organización está relacionada con un impacto negativo mediante sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales	No procede	Dada la naturaleza del tema material, no se identificaron impactos negativos significativos para este		No

GESTIÓN SOCIAL

Estándar GRI	Contenido	Nombre del contenido GRI	Página / URL / Comentario	OMISIÓN: Requerimiento omitido	OMISIÓN: Motivo	OMISIÓN: Explicación	N.º Ref. del estándar SECTORIAL GRI	Verificación
	Tema material: Diversidad, equidad e inclusión							
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	**405-1**	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	122 - 123	a. Porcentaje de personas dentro de los órganos de gobierno de la organización en cada una de las siguientes categorías de diversidad: iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o vulnerables). b. Porcentaje de empleados por categoría laboral en cada una de las siguientes categorías de diversidad: iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o vulnerables).	No procede	No contamos con una categorización específica de diversidad dentro de los órganos de gobierno ni en su plantilla de empleados		No
	405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres		a. Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres para cada categoría laboral, clasificado por ubicaciones de operación significativas. b. La definición utilizada para "ubicaciones de operación significativas".	Información no disponible o incompleta	No contamos con una definición diferenciada según ubicaciones de operación significativas		No
GRI 406: No discriminación 2016	**406-1**	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	123					No
	Tema material: Seguridad y confidencialidad de la información							
GRI 3 Temas materiales 2021	**3-3**	Gestión de los temas materiales	94- 95					No
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	**418-1**	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	96					No
	Tema material: Reducción de la brecha digital							
GRI 3 Temas materiales 2021	**3-3**	Gestión de los temas materiales	23 - 26					No

ALINEACIÓN DE LA GESTIÓN CORPORATIVA DE CLARO COLOMBIA
CON LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Estándar GRI	Contenido	Nombre del contenido GRI	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Metas ODS
GRI 2: Contenidos generales	2-5	Verificación externa	Principio 10		
	2-7	Empleados	Principio 6 y 3	8. Trabajo decente y crecimiento económico	8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo decente, con oportunidades de crecimiento, seguro y sin riesgos para todos los trabajadores. 8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor
	2-8	Trabajadores que no son empleados	Principio 6		8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo decente, con oportunidades de crecimiento, seguro y sin riesgos para todos los trabajadores
	2-9	Estructura de gobernanza y composición		5. Igualdad de género 16. Paz, justicia e instituciones sólidas	5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno			16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno		16. Paz, justicia e instituciones sólidass	16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos			16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades
	2-15	Conflictos de interés	Principio 10		16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Principio 4 y 6		
	2-19	Políticas de remuneración			
	2-20	Proceso para determinar la remuneración			
	2-21	Ratio de compensación total anual			
	2-23	Compromisos y políticas	Principios 2 y 10	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	16.3 Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos 16.6. Lograr la participación y creación de espacios a todos los niveles de instituciones eficaces y transparentes, que rindan cuentas.
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes			16.3 Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Principios 3 y 4		
	2-30	Convenios de negociación colectiva	Principio 3	8. Trabajo decente y crecimiento económico	8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo decente, con oportunidades de crecimiento, seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.

Estándar GRI	Contenido	Nombre del contenido GRI	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Metas ODS
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Principio 1 y 6	8. Trabajo decente y crecimiento económico 9. Industria, innovación e infraestructura	8.1 Mantener el crecimiento económico per capita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados 8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra 9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos 9.4 Modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas 9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente,
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Principio 7 y 8	13. Acción por el clima	13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo, frente al salario mínimo local	Principio 6	8. Trabajo decente y crecimiento económico	8.5. Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones de infraestructura y servicios apoyados	Principio 1	4. Educación de calidad 8. Trabajo decente y crecimiento económico 9. Industria, innovación e infraestructura 16. Paz, justicia e instituciones sólidas 17. Alianzas para lograr los objetivos	4.6. Contribuir a que los jóvenes y al menos una proporción sustancial de los adultos, tanto hombres como mujeres, de las áreas de influencia de Claro Colombia, tengan competencias de lectura, escritura y aritmética. 4.a. Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños, las niñas y las personas con discapacidad, y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos en las comunidades de las áreas de influencia de Claro Colombia 8.3. Promover políticas orientadas al desarrollo, que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros. 8.5. Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. 8.6. Reducir la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación en las comunidades del área de influencia. 9.1. Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano. 16.1. Reducir significativamente todas las formas de violencia y violación de derechos humanos en las diferentes sedes de la Compañía y entre sus grupos de interés. 16.6. Lograr la participación y creación de espacios, a todos los niveles, de instituciones eficaces y transparentes, que rindan cuentas. 17.17. Alentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las asociaciones.
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos			
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Principio 1	8. Trabajo decente y crecimiento económico	8.3. Promover políticas orientadas al desarrollo, que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

Estándar GRI	Contenido	Nombre del contenido GRI	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Metas ODS
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Principio 10	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	16.5. Promover una cultura de legalidad, para reducir y prevenir la corrupción y el soborno en todas sus formas, los incumplimientos éticos, de DD. HH. y corporativos en las diferentes sedes de la Compañía y entre sus grupos de interés.
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción			
	205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas			
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Principios 7, 8 y 9	7. Energía asequible y no contaminante 8. Trabajo decente y crecimiento económico 12. Producción y consumo responsable 13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	7.2 Aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas 7.3 Duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética 8.4 Mejorar progresivamente, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre modalidades de Consumo y Producción Sostenibles 12.2 Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales 13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países
	302-4	Reducción del consumo energético			
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-5	Consumo de agua	Principios 7, 8 y 9	6. Agua limpia y saneamiento	6.4. Aumentar sustancialmente la utilización eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y abastecimiento de agua dulce, para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Principios 7, 8 y 10	3. Salud y bienestar 12. Producción y consumo responsables 13. Acción por el clima 14. Vida submarina 15. Vida de ecosistemas terrestres	3.9 Para 2030, reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo 12.4 Lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente 12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes 13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países 14.3 Minimizar y abordar los efectos de la acidificación de los océanos, incluso mediante una mayor cooperación científica a todos los niveles 15.2 Promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial
	305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)			
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)			
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI		13. Acción por el clima 14. Vida submarina 15. Vida de ecosistemas terrestres	13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países 13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales 13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana 14.3 Minimizar y abordar los efectos de la acidificación de los océanos, incluso mediante una mayor cooperación científica a todos los niveles 15.2 Promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial

Estándar GRI	Contenido	Nombre del contenido GRI	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Metas ODS
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Principios 7, 8 y 10	3. Salud y bienestar 6. Agua limpia y saneamiento 8. Trabajo decente y crecimiento económico 11. Ciudades y comunidades sostenibles 12. Producción y consumo responsables	3.9 Para 2030, reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo 6.3 Mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial 8.4 Mejorar progresivamente la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre modalidades de Consumo y Producción Sostenibles 11.6 11.6 Reducir el impacto ambiental negativo per capita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo 12.4. Lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida. Reducir de manera significativa su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo. 12.5. Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización en las operaciones de Claro Colombia
	306-3	Residuos generados		11. Ciudades y comunidades sostenibles	
	306-4	Residuos no destinados a eliminación		3. Salud y bienestar 12. Producción y consumo sostenible	3.9 Reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo 12.4 De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente
	306-5	Residuos destinados a eliminación			
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	Principio 8	12. Producción y consumo responsables 13. Acción por el clima	12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes 12.7 Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales 13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro, y medidas tomadas			
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Principio 4, 5 y 6	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico 10. Reducción de las desigualdades	5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo 8.5. Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. 8.6. Reducir la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación en las comunidades del área de influencia. 10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		3. Salud y bienestar 5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico	3.2 Poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, logrando que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal al menos hasta 12 por cada 1.000 nacidos vivos, y la mortalidad de niños menores de 5 años al menos hasta 25 por cada 1.000 nacidos vivos 5.4 Reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico no remunerados mediante servicios públicos, infraestructuras y políticas de protección social, y promoviendo la responsabilidad compartida en el hogar y la familia, según proceda en cada país 8.5. Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. 8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo decente, con oportunidades de crecimiento, seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.
	401-3	Permiso parental		5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico	5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo 5.4 Reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico no remunerados mediante servicios públicos, infraestructuras y políticas de protección social, y promoviendo la responsabilidad compartida en el hogar y la familia, según proceda en cada país 8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor
GRI 402: Relaciones trabajador empresa 2016	402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales	Principio 3	8. Trabajo decente y crecimiento económico	8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo decente, con oportunidades de crecimiento, seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.

Estándar GRI	Contenido	Nombre del contenido GRI	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Metas ODS
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Principio 1	8. Trabajo decente y crecimiento económico	8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo decente, con oportunidades de crecimiento, seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes			
	403-3	Servicios de salud en el trabajo			
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		8. Trabajo decente y crecimiento económico 16. Paz, justicia e instituciones sólidas	8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo decente, con oportunidades de crecimiento, seguro y sin riesgos para todos los trabajadores. 16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		8. Trabajo decente y crecimiento económico	8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo decente, con oportunidades de crecimiento, seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores		3. Salud y bienestar	3.3 Poner fin a las epidemias del SIDA, la tuberculosis, la malaria y las enfermedades tropicales desatendidas y combatir la hepatitis, las enfermedades transmitidas por el agua y otras enfermedades transmisibles 3.5 Fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, incluido el uso indebido de estupefacientes y el consumo nocivo de alcohol 3.7 Garantizar el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación de la familia, información y educación, y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales 3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales		8. Trabajo decente y crecimiento económico	8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo decente, con oportunidades de crecimiento, seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.
	403-8	Trabajos cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo			
	403-9	Lesiones por accidente laboral		3. Salud y bienestar 8. Trabajo decente y crecimiento económico 16. Paz, justicia e instituciones sólidas	3.6 Reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo 3.9 Reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo 8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios 16.1 Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo
	403-10	Enfermedades laborales			3.4 Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar 3.9 Reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo 8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios 16.1 Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo

Estándar GRI	Contenido	Nombre del contenido GRI	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Metas ODS
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Principio 6	4. Educación de calidad 5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico 10. Reducción de las desigualdades	4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria 4.4. Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento. 4.5 Eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad 5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo 8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra 8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor 8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo decente, con oportunidades de crecimiento, seguro y sin riesgos para todos los trabajadores. 10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto
	404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición		8. Trabajo decente y crecimiento económico	8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo decente, con oportunidades de crecimiento, seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.
	404-3	Fomento de la salud de los trabajadores		5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico 10. Reducción de las desigualdades	5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo 8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor 10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Principio 6	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico	5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo 5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública 8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor
	405-2	Ratio entre salario base y la remuneración de mujeres y de hombres		8. Trabajo decente y crecimiento económico	8.5. Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Principios 1, 2 y 6	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico	5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo 5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública 8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Principio 1	10. Reducción de las desigualdades	10.2 Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición

Estándar GRI	Contenido	Nombre del contenido GRI	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Metas ODS
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	Principios 1, 2, 4, 5 y 6	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico 12. Producción y consumo responsables 16. Paz, justicia e instituciones sólidas	5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación 8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios 12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes 16.1. Reducir significativamente todas las formas de violencia y violación de derechos humanos en las diferentes sedes de la Compañía y entre sus grupos de interés.
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas			
GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Principio 10	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	16.5. Promover una cultura de legalidad, para reducir y prevenir la corrupción y el soborno en todas sus formas, los incumplimientos éticos, de DD. HH. y corporativos en las diferentes sedes de la Compañía y entre sus grupos de interés. 16.6. Lograr la participación y creación de espacios, a todos los niveles, de instituciones eficaces y transparentes, que rindan cuentas.
GRI 416: Política pública 2016	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Principio 1 y 10	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	16.3 Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Principio 1 y 10	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	16.3 Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas 16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicación de marketing			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Principio 1 y 10	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	16.3 Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas 16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales

Estándar GRI	Contenido	Nombre del contenido GRI	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Metas ODS
Propio	Claro 2	Reducción en emisiones generadas por el ACPM a las plantas eléctricas	Principios 7, 8 y 9	7. Energía asequible y no contaminante 13. Acción por el clima	7.b Ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles para todos en los países en desarrollo 13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales
	Claro 3	Elementos no peligrosos reparados y reutilizados	Principios 7 y 8	12. Producción y consumo responsables	12.5. Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización en las operaciones de Claro Colombia
	Claro 5	Despliegue tendido fibra óptica (FO) en el territorio nacional	Principio 9	9. Industria, innovación e infraestructura	9.c Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones
	Claro 6	Despliegue tendido fibra óptica (FO) en unidades de vivienda, oficinas y empresas habilitadas para el servicio de Claro			
	Claro 7	Cobertura móvil			
	Claro 9	Porcentaje de quejas en 2022 y 2023 en los segmentos móvil y fijo	Principio 10	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas
	Claro 10	Porcentaje de quejas en 2022 y 2023 en los segmentos móvil y fijo			
	Claro 11	Aspectos ambientales reducidos	Principios 7, 8 y 9	12. Producción y consumo responsables 13. Acción por el clima	12.2 Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales 13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales
	Claro 12	Indicadores de liquidez		8. Trabajo decente y crecimiento económico	8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación
	Claro 13	Indicadores de endeudamiento			
	Claro 14	Indicadores de actividad			
	Claro 15	Indicadores de utilidad			
	Claro 16	Indicadores de rentabilidad y desempeño financiero			
	Claro 17	Indicadores de inversión en I+D+i	Principio 9	9. Industria, innovación e infraestructura	9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales

Claro
2024