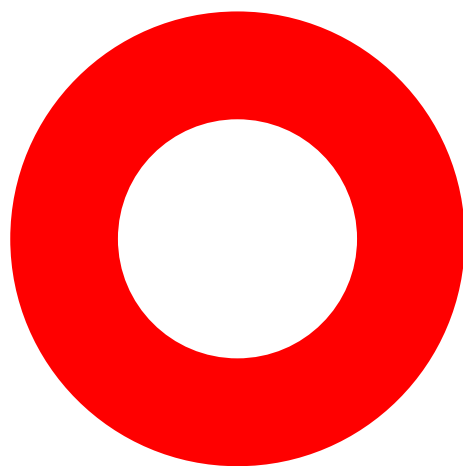


INFORME DE

SOS TENI BILI DAD !



Claró-

2024

NUESTRO IMPACTO



El 2024 fue un año de grandes avances:



Consolidamos nuestra red móvil de mayor cobertura en el país, llegando con nuestra señal 4G al **99%** de las cabeceras municipales en **1.103 municipios y más de 1.000 localidades rurales**, y con 5G a 20 ciudades.



Nuestra estrategia de sostenibilidad, Claro por Colombia, impactó 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 mil estudiantes y educadores**.

En alianza con el BBVA, la iniciativa "Conectados por la Educación" ha entregado **3.000 equipos de cómputo o tabletas**, ha formado a 600 docentes y ha tenido un impacto en más de 400.000 estudiantes.



Como parte del programa del Gobierno Nacional, **conectamos los 7.468, el 100%**, de los Centros Digitales correspondientes a 17 departamentos de la Región A.



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**.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL



1

CONSUMO DE AGUA:

137.226 megalitros

lo que representó un aumento del **5,88%** frente al consumo del año anterior.



2

ELEMENTOS NO PELIGROSOS REPARADOS Y REUTILIZADOS
5.106.129



3

AHORRO DE ELECTRICIDAD:

2.551.632 KWh

en el año



4

EMISIONES AHORRADAS:

19.398 toneladas de CO2

menos de emisiones directas.

Logística inversa y economía circular

5 Buscamos garantizar una gestión ambientalmente responsable y económicamente rentable de los materiales y equipos utilizados en la infraestructura de la Compañía.

Primera operación:

Se gestionan los residuos al final de su ciclo de vida por obsolescencia, daño o deterioro. 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.



Segunda operación:

Se llevó a cabo la recuperación de equipos instalados en clientes finales y en la infraestructura de Claro. Los equipos recolectados se evalúan y, si cumplen los estándares, son reintegrados a la operación, ya sea para su reutilización en clientes o en la infraestructura de la Compañía.

6 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**.



Establecimiento de líneas de producción de reparación de equipos CPE, red externa, infraestructura móvil, infraestructura de transmisión satelital y enlaces de comunicación.



Reutilización de equipos en el 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 el 100% 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, contamos con contratos de recolección de residuos en el 100 % del territorio colombiano en cualquiera de nuestras sedes administrativas, Data Center, estaciones base (antenas) y centro de información.

PRESENCIA Y COBERTURA DE CLARO COLOMBIA



INFRAESTRUCTURA FIJA



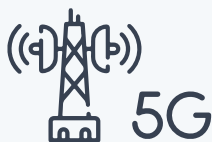
Kilómetros de fibra óptica. **126.846 Km**



Capacidad en terabits para servicio de internet. **19,3**



Capacidad en petabytes para almacenamiento Data Center. **44,8**



- ✓ 20 ciudades.
- ✓ Más de 1.300 antenas.
- ✓ Más de 2 millones de líneas con tráfico por esta red.
- ✓ 23% del tráfico en las zonas con cobertura.
- ✓ Ampliación de ancho de banda sobre más de 1.240 estaciones base.
- ✓ Incremento en la cobertura para un 70% de la población.



INFRAESTRUCTURA MÓVIL



Cabeceras municipales del país cubiertas por tecnologías móviles.

99,6%



Estaciones base con tecnología 4G LTE.

10.166



Municipios del país cubiertos por tecnología 4G LTE.

1.114



Hogares cubiertos por fibra óptica.

11.534.237

NUESTRA CADENA DE VALOR



100%

de **aliados** fueron **evaluados** en el proceso de selección.



100%

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



91%

de las compras corresponden a **“compras verdes”**

RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES



Recertificación Empresa Comprometida con la Economía Circular, Corporación Fenalco Solidario



Recertificación Sello Empresa Incluyente de la ANDI (recibido en 2022 con una vigencia de 2 años)



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



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 SPasa Channel Partner of the Year



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



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



Recertificación ISO 9001



Recertificación ISO 27001

MATERIALIDAD



ALINEACIÓN ENTRE ASUNTOS MATERIALES Y ODS



GRUPOS DE INTERÉS



ORGANISMOS EN LOS QUE PARTICIPAMOS



PRODUCTOS Y SERVICIOS CLARO COLOMBIA



SERVICIOS MÓVILES

- Prepago
- Pospago
- Portabilidad - Campaña Cámbiate ya
- Roaming internacional
- Larga distancia internacional



SERVICIOS FIJO

- Empaquetamiento de servicios
- Planes de internet
- Arma tu play

ENTRETENIMIENTO



- Claro Sports
- Red+
- Claro video
- Claro TV+
- Claro gaming cloud
- 15 minutos
- Todo Claro
- Tienda Claro
- Smartphones
- Tecnología
- Internet de las cosas (IoT)
- Métodos de financiación
- Claro up
- Claro drive

SOPORTE

- App Mi Claro



INNOVACIÓN

- Claro Sync
- T-Resuelve (asistencia)
- Carro conectado (carro y motos conectados)
- Guardian Kids
- Hogar conectado
- Claro Pay
- eSim

LOGROS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

• Ampliación de cobertura y acceso a tecnologías avanzadas como 5G y VoWiFi (Voz sobre WiFi).

• 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).

• 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.

• Implementación de nuevas rutas de fibra óptica en el Core para tener canales independientes dedicados a la transmisión del Core.

• Incremento en la cobertura 5G para un 70 % de la población en 2024.

• Incremento del 30% en la capacidad de procesamiento del Core, habilitando servicios para más clientes con menor latencia.

• 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 del 20,9% en cargas de procesamiento, equivalente a 2.303 máquinas virtuales, y un incremento del 30,9% en el volumen de datos, alcanzando los 11,3 PB en 2024.



NUESTRO TALENTO

Número de empleados por género y contrato

Número de empleados por género y contrato			
Tipo de Contrato	2024		
			TOTAL
Fijos	3.018	4.388	7.406
Temporales	489	507	996
Total	3.525	4.877	8.402

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

• El **promedio de horas** de formación por género y categoría laboral es **119**

NUESTRO COMITÉ EJECUTIVO

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 cuando 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 DOMÍNGUEZ Director de la Unidad de Mercadeo 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.
 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 Jurídico 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.

LAS POLÍTICAS QUE RIGEN NUESTRA ACTUACIÓN

- ✓ **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**
- ✓ **PROTOCOLO DE DEBIDA DILIGENCIA A TERCEROS.**

