

Claro-

2025

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD



# CONTENIDO



SOSTENIBILIDAD QUE PARTE  
DEL PROPÓSITO

GOBIERNO  
QUE SE VE

CONECTAR MEJOR ES NUESTRA  
FORMA DE OPERAR

CUIDAR Y GENERAR OPORTUNIDADES  
ES NUESTRA FORMA DE CRECER

UNA CADENA QUE SE CUIDA  
EN CADA ESLABÓN

CUIDAR EL AMBIENTE  
ES PARTE DE CONECTAR

<b>1</b>	<b>SOSTENIBILIDAD QUE PARTE DEL PROPÓSITO</b>	<b>4</b>
	<b>1.1 ACERCA DE ESTE INFORME Y CÓMO LEERLO</b>	<b>5</b>
	<b>1.2 CARTA DEL PRESIDENTE</b>	<b>6</b>
	<b>1.3 LO QUE NOS CONECTA</b>	<b>8</b>
	1.3.1 Nuestro propósito	8
	1.3.2 Nuestra Misión	8
	1.3.3 Nuestra Visión	8
	1.3.4 Nuestros valores	9
	<b>1.4 NUESTRO MARCO DE SOSTENIBILIDAD Y CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE</b>	<b>10</b>
	1.4.1 Gobierno Corporativo	12
	1.4.2 Bienestar Social	13
	1.4.3 Medio Ambiente	14
	<b>1.5 HITOS RELEVANTES DEL AÑO 2025</b>	<b>15</b>
	1.5.1 Cifras de 2025	16
	1.5.2 Reconocimientos y reputación	18
	1.5.3 Afiliación a asociaciones	19
	<b>1.6 UN NUEVO ENFOQUE: DOBLE MATERIALIDAD</b>	<b>20</b>
	1.6.1 Participación de grupos de interés cómo y por que los involucrados	20
	1.6.2 Doble materialidad: por qué lo hacemos y qué aporta	22
	1.6.3 Resultados: nuestros asuntos materiales 2025-2027	24
	1.6.4 Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	25

<b>2</b>	<b>GOBIERNO QUE SE VE</b>	<b>28</b>
	<b>2.1 GOBIERNO CORPORATIVO Y CUMPLIMIENTO</b>	<b>29</b>
	2.1.1 Nuestro Máximo Órgano de Gobierno	30
	2.1.2 Ética, Integridad y Transparencia Corporativa	38
	2.1.3 Gestión financiera	41
	<b>2.2 INFORME DE TRANSPARENCIA</b>	<b>43</b>
	2.2.1 Seguridad digital y confidencialidad de la información	43
<b>3</b>	<b>CONECTAR MEJOR ES NUESTRA FORMA DE OPERAR</b>	<b>50</b>
	<b>3.1 LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE</b>	<b>51</b>
	3.1.1 La experiencia del cliente como forma de operar	51
	3.1.2 El valor que se construye desde la experiencia	56
	3.1.3 Responsabilidades en la relación con los clientes	58
	3.1.4 La gestión de la experiencia	60
	3.1.5 Lo que medimos para saber si vamos por buen camino	61
	3.1.6 Aprender y escuchar para mejorar la experiencia	62
	<b>3.2 TEMA MATERIAL: INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b>	<b>64</b>
	3.2.1 Innovación como motor de transformación digital	65
	3.2.2 Invertir para transformar	66
	3.2.3 Innovación en productos, servicios y ecosistema digital	68

# CONTENIDO



SOSTENIBILIDAD QUE PARTE  
DEL PROPÓSITO

GOBIERNO  
QUE SE VE

CONECTAR MEJOR ES NUESTRA  
FORMA DE OPERAR

CUIDAR Y GENERAR OPORTUNIDADES  
ES NUESTRA FORMA DE CRECER

UNA CADENA QUE SE CUIDA  
EN CADA ESLABÓN

CUIDAR EL AMBIENTE  
ES PARTE DE CONECTAR

## 4 CUIDAR Y GENERAR OPORTUNIDADES ES NUESTRA FORMA DE CRECER 70

4.1 TALENTO HUMANO 71

4.2 NUESTRO EQUIPO HUMANO 73

4.3.1 Colaboradores directos 73

4.3.2 Colaboradores indirectos 74

4.3.3 Diversidad de órganos de gobierno y colaboradores 75

4.3.4 Ingresos y retiros de colaboradores 76

4.3 FORMACIÓN & DESARROLLO 77

4.4 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 78

4.5 BIENESTAR 79

4.5.1 Beneficios a los empleados 79

4.5.2 Permiso parental 83

4.5.3 Lesiones por accidente laboral 84

4.5.4 Dolencias y enfermedades laborales 84

4.5.5 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas 85

4.6 COMPROMISO CON LAS COMUNIDADES Y DESARROLLO SOCIAL 88

## 5 UNA CADENA QUE SE CUIDA EN CADA ESLABÓN 98

5 GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE VALOR 99

5.1 NUESTRA CADENA DE VALOR Y ENFOQUE DE GESTIÓN INTEGRAL 99

5.2 IMPACTOS REALES Y POTENCIALES EN LA CADENA DE VALOR 101

5.3 POLÍTICA Y COMPROMISOS EN COMPRAS SOSTENIBLES 102

5.4 MEJORA CONTINUA Y PARTICIPACIÓN DE ALIADOS 104

5.5 DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL, EVALUACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE PROVEEDORES 106

## 6 CUIDAR EL AMBIENTE ES PARTE DE CONECTAR 111

6.1 CAMBIO CLIMÁTICO 114

6.1.1 Gestión y reducción de emisiones 115

6.2 ECOEFICIENCIA 119

6.2.1 Cómo gestionamos el consumo de energía 120

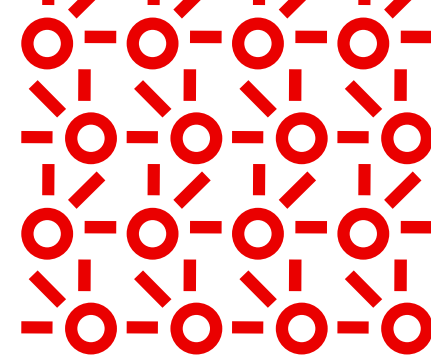
6.3 ECONOMÍA CIRCULAR 124

6.3.1 Monitoreo y medición 129

1



# SOSTENIBILIDAD QUE PARTE DEL PROPÓSITO



## 1.1 ACERCA DE ESTE INFORME Y CÓMO LEERLO

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

El Informe de Sostenibilidad 2025 presenta el desempeño en gobernanza, económico, social y ambiental de Claro Colombia entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, con cobertura exclusiva de nuestras operaciones en el país. Este documento corresponde a COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A., sociedad anónima de naturaleza privada y filial en Colombia de América Móvil, con sede en Bogotá, D.C.

Elaboramos este reporte en conformidad con los Estándares GRI, complementándolo con indicadores propios que permiten reflejar de manera más precisa el desempeño de la compañía. Asimismo, orientamos su construcción en coherencia con nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los 10 Principios del Pacto Global, y la agenda climática de Naciones Unidas. Este informe se publica con periodicidad anual y se encuentra alineado con los estados financieros del período 2025. Las acciones descritas se enmarcan en los ámbitos Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo, desarrolladas bajo la estrategia de sostenibilidad “Smart Sustainability” de América Móvil, grupo empresarial al

que pertenecemos, con presencia en América y Europa, e integrante del Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index desde 2019.

Cada dirección corporativa reportó y validó la información correspondiente a su ámbito funcional, y fue revisada posteriormente por el equipo directivo. Finalmente, nuestro máximo órgano de gobierno, integrado por la Presidencia y los directores corporativos, revisó y aprobó el informe previo a su publicación. Para este período, el informe no fue sometido a verificación externa.

Este informe incluye información correspondiente exclusivamente a COMCEL S.A. No se consolidan múltiples entidades ni aplican intereses minoritarios. Durante el período no se efectuaron fusiones, adquisiciones ni enajenaciones, y no existen diferencias entre el perímetro de sostenibilidad y el financiero. Para 2025, Tuvimos reexpresiones las cuales aparecen en detalle en la tabla GRI.

El informe fue publicado el 30 de abril de 2026.

Para cualquier consulta sobre el informe o su contenido, por favor contactar a:

**SANTIAGO PARDO FAJARDO**

**Director Corporativo Jurídica y Sostenibilidad**

**santiago.pardo@claro.com.co**

**Carrera 68 A # 24 B – 10, torre 1 Centro Comercial Plaza Claro (Bogotá - Colombia)**



## 1.2 CARTA DEL PRESIDENTE

GRI 2-22

En Claro Colombia creemos que impulsar el desarrollo sostenible es invertir en las personas y en el país. Durante más de 30 años hemos trabajado con una convicción clara: Colombia progresa cuando la tecnología se traduce en educación, equidad y oportunidades reales para todos. En 2025, ese compromiso no solo se mantuvo, se consolidó con impactos sociales medibles en comunidades de todo el territorio.

Nuestra estrategia de sostenibilidad Claro por Colombia continúa siendo el corazón social y ambiental de la compañía. A través de Escuelas Conectadas, más de 387.000 estudiantes accedieron a internet gratuito en sus instituciones educativas, abriendo nuevas posibilidades de aprendizaje y desarrollo. Los resultados confirman este impacto: el 78% de los rectores reportó mejoras en los resultados de las Pruebas Saber, el 83% de los estudiantes manifestó mayor motivación por el aprendizaje y el 46% logró identificar una ruta clara para su futuro educativo o laboral. Además, uno de cada tres estudiantes de grado 11 accedió a oportunidades de educación superior gracias al uso de herramientas digitales.

Nuestro compromiso con los territorios más apartados se refleja también en Misión La Guajira, una alianza con Grupo Aval y Promigas que permitió llevar conectividad gratuita por primera vez a 76 comunidades indígenas de la Alta Guajira, impactando a cerca de

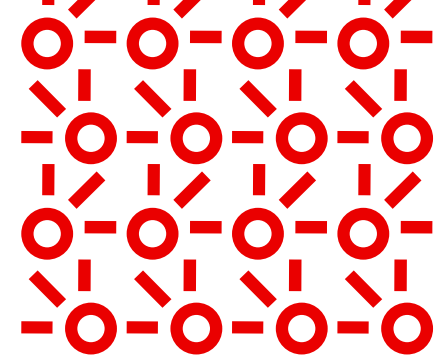


25.000 personas que hoy acceden a educación virtual, información y oportunidades de desarrollo productivo, acompañadas de soluciones estructurales en agua, energía y seguridad alimentaria.

Las Salas de Tecnología Claro por Colombia consolidaron su rol como espacios de inclusión social y económica. En estos entornos comunitarios, el nivel de habilidades digitales de los usuarios pasó de 35% a 75%, el 47% logró acceder a empleo o iniciar un emprendimiento, y el 98% de las personas en zonas rurales reportó una mejora en su calidad de vida, confirmando que cerrar la brecha digital es también fortalecer el tejido social y productivo.

Cada antena instalada, cada kilómetro de fibra desplegado y cada solución tecnológica implementada responde a un propósito claro: reducir desigualdades, fortalecer capacidades y ampliar oportunidades para personas y comunidades.

Este enfoque humano es posible gracias a una transformación profunda de la compañía. En 2025 consolidamos un punto de inflexión en nuestra historia: después de tres décadas construyendo infraestructura, desplegando redes y ampliando cobertura, evolucionamos de operador de telecomunicaciones a empresa de tecnología. Una transformación que no es únicamente digital, es estratégica y profundamente humana.



Hoy contamos con más de 10.600 antenas, más de 140.000 kilómetros de fibra óptica, presencia en 148 ciudades y municipios con esta tecnología, más de 2.000 localidades rurales integradas y cobertura 5G en más de 50 ciudades. Además, alcanzamos un hito nacional al lograr cobertura móvil 4G en el 100% de las cabeceras municipales del país. Estos avances sientan las bases del desarrollo y hacen posible que el impacto llegue a más territorios.

En 2025 logramos hitos que reflejan el sentido social de esta infraestructura. Conectamos a Quibdó a través de una red de fibra óptica de 326,5 kilómetros, habilitando una experiencia digital superior y el

despliegue de tecnologías 4G y 5G. En el Chocó somos el único operador con infraestructura propia en el 100% de las cabeceras municipales. Para hacerlo posible, nuestros equipos enfrentaron desafíos geográficos y climáticos extremos, recorriendo territorios donde el acceso implica horas de caminata o transporte en mula, porque creemos que la geografía no puede definir las oportunidades.

Toda esta infraestructura respalda nuestra capacidad tecnológica y nuestro rol como aliados estratégicos del país. Hoy acompañamos a empresas y entidades públicas en la transformación de sus ecosistemas digitales, con soluciones en nube, ciberseguridad, analítica de datos e inteligencia artificial, soportadas por tres datacenters de

clase mundial—Triara y Ortezal en Bogotá y Triara Megacenter en Medellín—y dos centros de cómputo adicionales en la capital. Así, la conectividad se convierte en plataforma para la innovación, la eficiencia y el crecimiento empresarial.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad se extiende también a la gestión ambiental y a nuestra ruta hacia la carbono neutralidad, trabajando para que el crecimiento tecnológico sea compatible con la protección del entorno y la generación de valor responsable para todos nuestros grupos de interés.

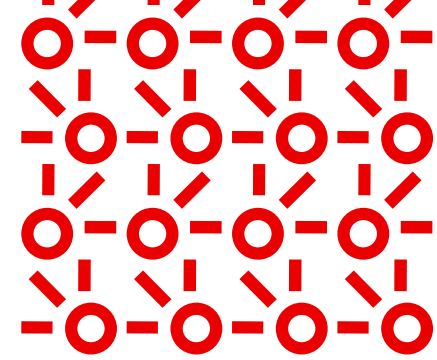
Esta transformación externa avanza de la mano de una transformación interna. La inteligencia artificial se ha convertido en una aliada estratégica para potenciar el talento de nuestros colaboradores, fortalecer el factor humano y construir una organización más ágil, diversa e innovadora, capaz de diseñar soluciones cada vez más precisas para hogares, empresas e instituciones.

La Colombia que estamos ayudando a construir es un país que entiende que la conectividad no es un lujo, sino una condición para la equidad, la competitividad y el desarrollo sostenible.

Agradezco profundamente a nuestros clientes por su confianza y a cada colaborador de Claro que, con disciplina, valentía y aprendizaje continuo, hacen posible que hoy seamos un motor tecnológico y social para Colombia.

Seguiremos invirtiendo, innovando y llegando a donde más se necesita. Porque cuando la tecnología se pone al servicio de las personas, se convierte en desarrollo y la conectividad en progreso para el país.

**Rodrigo de Gusmao Ribeiro**  
Presidente Claro Colombia



## 1.3 LO QUE NOS CONECTA

### 1.3.1

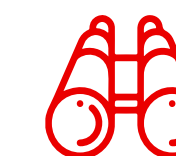
#### Nuestra Propósito

En Claro Colombia conectamos las personas y las comunidades con las oportunidades para impulsar el progreso del país. Nuestro propósito es acelerar el desarrollo de Colombia mediante la tecnología, cerrando brechas digitales y habilitando entornos más inclusivos, productivos y sostenibles. Lo hacemos extendiendo la conectividad donde más se necesita, potenciando habilidades digitales y educación, promoviendo alianzas público-privadas y poniendo la innovación al servicio de soluciones reales: desde el acceso y la experiencia de cliente, hasta la eficiencia ambiental y el uso responsable de los datos. Así, cada conexión que habilitamos contribuye a mejorar la calidad de vida, dinamizar la economía y cuidar el entorno que compartimos. Esta convicción refleja el propósito corporativo de América Móvil y su ambición de “hacer posible un mundo mejor”, que orienta nuestra actuación local.



### 1.3.2

#### Nuestra Misión



Brindar la mejor experiencia al cliente mediante soluciones avanzadas de conectividad, TI y contenidos digitales que acerquen a las personas, impulsen el desarrollo regional y amplíen la igualdad de oportunidades. Esta misión, compartida en el marco corporativo de América Móvil, guía nuestra operación en Colombia para traducir la tecnología en progreso tangible para hogares, empresas y territorios.

### 1.3.3

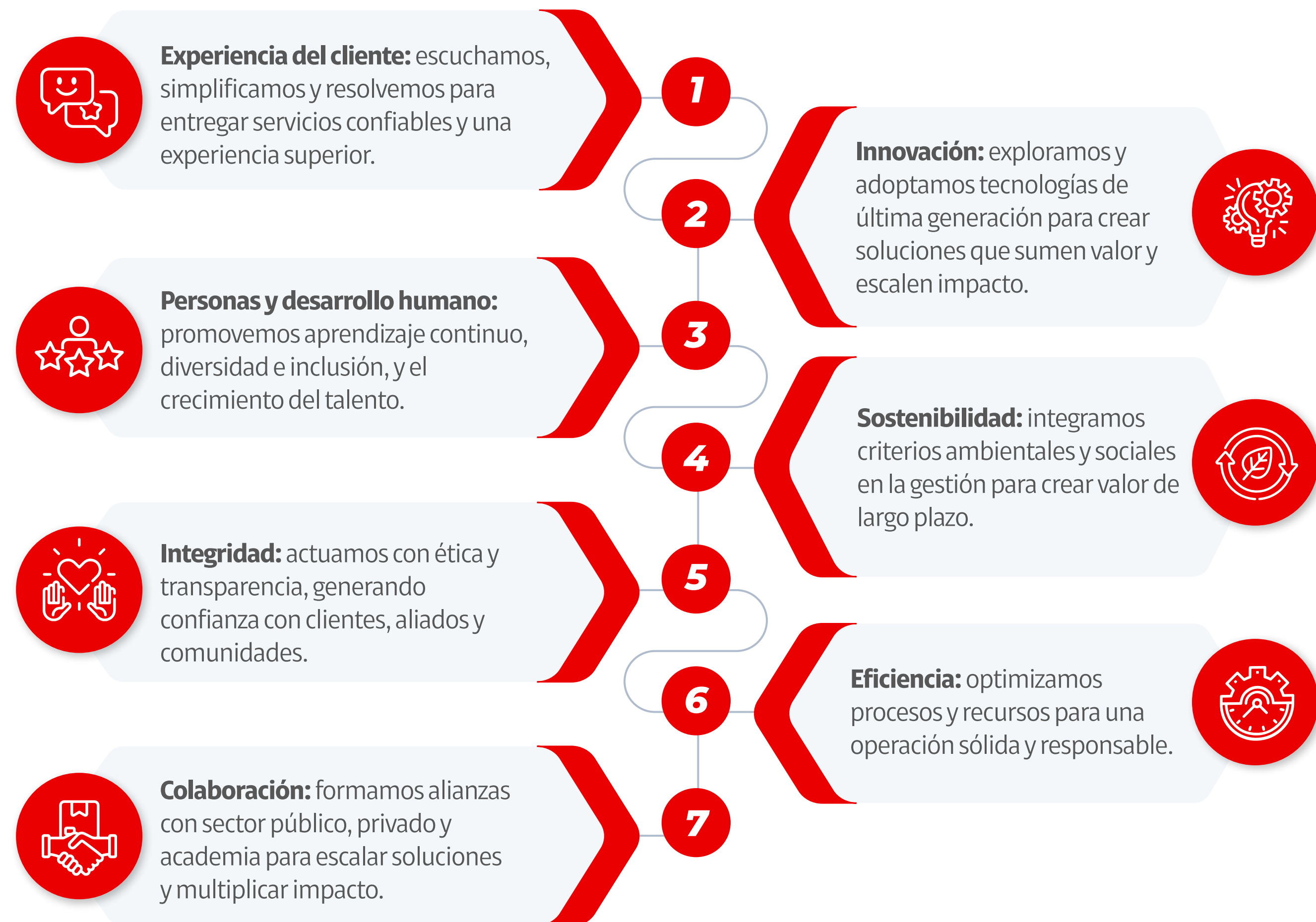
#### Nuestra Visión

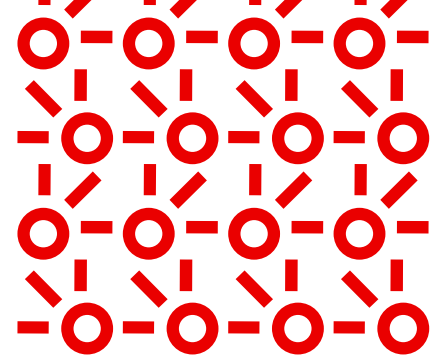


Consolidarnos como agente de cambio al ofrecer conectividad y servicios de alta tecnología con estándares de clase mundial, preservando el liderazgo en telecomunicaciones y reforzando nuestro compromiso con los grupos de interés para hacer posible un país y un mundo mejor.

### 1.3.4

## Nuestra Valores





## 1.4 NUESTRO MARCO DE SOSTENIBILIDAD Y CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE

GRI 2-23

En Claro Colombia entendemos que nuestra contribución al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos solo es posible si actuamos con una visión de largo plazo y bajo una conducta empresarial responsable. Por ello, contamos con un marco robusto de compromisos y políticas que orienta la manera en que tomamos decisiones, gestionamos riesgos y construimos relaciones de confianza con nuestros grupos de interés. Estos compromisos han sido adoptados y aprobados por nuestro máximo órgano de gobierno y se despliegan a través de nuestro Código de Ética, el **Programa de Integridad y Cumplimiento (PIC)** y el **Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE)**.

Este marco de actuación se encuentra alineado con estándares e instrumentos internacionales en materia de ética, integridad, anticorrupción y derechos humanos, garantizando que nuestra actuación responda a criterios de respeto, transparencia y responsabilidad. En coherencia con ello, nuestros compromisos incluyen la realización de procesos de debida diligencia para identificar, prevenir, mitigar y gestionar riesgos de corrupción, soborno y otras conductas contrarias a la ley o a nuestros valores corporativos. Asimismo, promovemos un enfoque preventivo basado en la identificación temprana de riesgos y la adopción de controles proporcionales, con el fin de evitar impactos negativos derivados de conductas no éticas o contrarias a la ley, en línea con los programas antes mencionados.



De manera explícita, asumimos el compromiso de respetar, proteger y promover los derechos humanos en todas nuestras operaciones y en la totalidad de nuestras relaciones comerciales, prestando especial atención a grupos vulnerables o en riesgo. Estos compromisos aplican transversalmente a colaboradores, candidatos, proveedores, contratistas, socios comerciales, comunidades y otros terceros relevantes, garantizando estándares homogéneos de conducta en toda nuestra cadena de valor. Para asegurar su comprensión y apropiación, los comunicamos mediante inducciones, capacitaciones periódicas, campañas internas, canales de divulgación y espacios de relacionamiento con terceros, promoviendo así una cultura de integridad en toda la organización.

**Este marco ético no solo define cómo actuamos, sino que también guía la manera como priorizamos. En 2025 fortalecimos nuestra hoja de ruta mediante la actualización del análisis de doble materialidad, que nos permitió identificar los impactos, riesgos y oportunidades más relevantes para la sostenibilidad del negocio y para nuestros grupos de interés. A partir de sus resultados, consolidamos una gestión más objetiva y estratégica, articulada en tres pilares que guían nuestra acción sostenible: Medio ambiente, Bienestar social y Gobierno corporativo.**

En 2025 consolidamos avances que reflejan tanto el crecimiento de nuestro negocio de conectividad como la evolución de nuestras capacidades estratégicas. Este año fortalecimos la escala de nuestra operación, aceleramos el despliegue tecnológico y dimos un paso clave en gobernanza al integrar la sostenibilidad y el riesgo con un enfoque transversal: realizamos el análisis de doble materialidad y robustecimos la visión de gestión integral del riesgo, alineada con una concepción más anticipativa y basada en datos para la toma de decisiones. Además, entendemos la sostenibilidad como una forma de gestionar el negocio con visión de largo plazo, integrando eficiencia operativa, innovación, responsabilidad y cumplimiento. Con esto en mente, nuestra ruta se alinea con el enfoque de Smart Sustainability del holding América Móvil (AMX) y lo desarrollamos sobre tres dimensiones: Gobierno Corporativo, Bienestar Social y Medio Ambiente.

Este enfoque nos permite traducir la sostenibilidad en objetivos medibles y en una gestión disciplinada del desempeño, articulando metas y resultados en los frentes que más inciden en la resiliencia del negocio y en la confianza de los grupos de interés.





Nuestros pilares, las metas y cumplimiento para el año 2025 son:

### 1.4.1

## Gobierno Corporativo

GRI 2-12

Nuestro pilar de gobernanza parte del propósito de liderar con ejemplo, ética y honestidad, asegurando que la sostenibilidad esté integrada en la estrategia y en la toma de decisiones. El máximo órgano de gobierno de Claro Colombia, a través del Comité Ejecutivo y los altos directivos, desarrolla, aprueba y actualiza de manera permanente la estrategia y el plan corporativo, integrando el propósito, la visión y el mapa estratégico, e incorpora los lineamientos de desarrollo sostenible.



El Comité Ejecutivo diseña y ejecuta la planeación estratégica con liderazgo ético, promoviendo un entorno de trabajo positivo, y apoya la implementación mediante una Matriz de Autorizaciones que define delegaciones claras para acciones, proyectos e iniciativas. Asimismo, supervisa de manera continua la debida diligencia y los procesos para identificar y gestionar impactos económicos, ambientales y sociales; para ello promueve espacios de

El Comité Ejecutivo diseña y ejecuta la planeación estratégica con liderazgo ético, promoviendo un entorno de trabajo positivo, y apoya la implementación mediante una Matriz de Autorizaciones que define delegaciones claras para acciones, proyectos e iniciativas. Asimismo, supervisa de manera continua la debida diligencia y los procesos para identificar y gestionar impactos económicos, ambientales

y sociales; para ello promueve espacios de diálogo y relacionamiento que permiten conocer y considerar las expectativas de los grupos de interés, como insumo para fortalecer los procesos de debida diligencia y la gestión de impactos. Estas interacciones se realizan mediante diferentes instancias organizacionales, cuyos resultados son elevados al Comité Ejecutivo para su análisis y

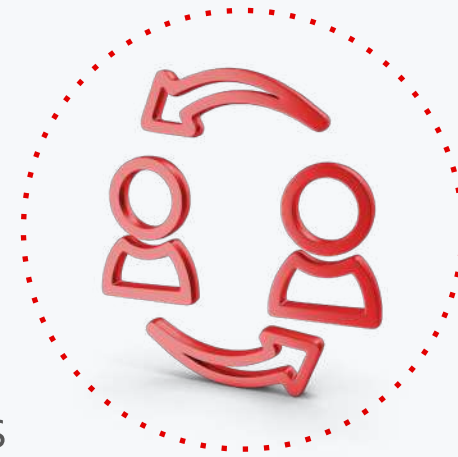
### NUESTROS OBJETIVOS EN GOBERNANZA SON:

#### • Objetivos de sustentabilidad AMX - Gobierno

Métrica	Meta	Cumplimiento 2023	Cumplimiento 2024	Cumplimiento 2025
Aplicación del proceso de debida diligencia a aliados	80%	85%	86%	98%
Capacitación a aliados locales en temas anticorrupción	80%	84%	84%	93%
Reporte de peticiones judiciales contestadas cumpliendo el procedimiento interno establecido	100%	100%	100%	100%
Reporte de PQR relacionados con tratamiento de datos personales	100%	100%	100%	100%
Tolerancia cero a prácticas de corrupción en la empresa y en la cadena de suministro	100%	100%	100%	100%
Subsidiarias certificadas en ISO27001 en 2025	100%	100%	100%	100%

## 1.4.2

### Bienestar Social

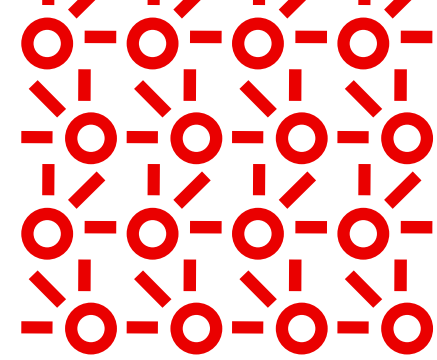


Creemos que el progreso se multiplica cuando la tecnología se convierte en habilitador de oportunidades para más personas. Por eso, nuestras contribuciones a los grupos de interés son una forma de retribuir y de construir sociedades más justas y equitativas, dejando huella en los territorios e inspirando un uso de la tecnología con propósito. En esa línea, impulsamos planes y programas orientados al cierre de brechas digitales, el acceso y la educación, el crecimiento de la economía local, la diversidad, equidad e inclusión (DEI), el acceso y permanencia en empleo formal y las alianzas para fortalecer el tejido social. Del mismo modo, creemos que fortalecer el bienestar integral y el desarrollo del talento humano mediante la promoción de la salud y seguridad en el trabajo, la atracción y retención de personal calificado y acciones de diversidad, equidad e inclusión (DEI), garantiza un entorno laboral seguro, justo y motivador que impulsa la sostenibilidad del negocio. Nuestros objetivos laborales son:

#### Objetivos de sustentabilidad AMX - Laboral

Métrica	Meta	Cumplimiento 2023	Cumplimiento 2024	Cumplimiento 2025
Evaluación de desempeño a colaboradores	>96%	96,1%	96%	98%
Resultado global de clima laboral y participación –GPTW	-%	85%	80%	87%
Certificación ISO 45001 e ISO 14001 por parte de nuestras subsidiarias	100%	100%	100%	100%
Evaluación a gerentes y subdirectores mediante evaluaciones 360° (cada 3 años)	100%	96%	96%	95%





### 1.4.3

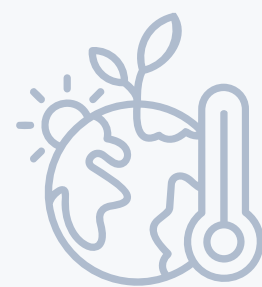
## Medio Ambiente



Adoptamos estrategias y herramientas de gestión que nos permiten controlar y disminuir los impactos ambientales de nuestra operación y de la cadena de valor. Nuestro enfoque ambiental se despliega en tres frentes:

# 1

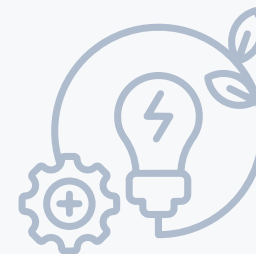
### CAMBIO CLIMÁTICO:



Avanzamos hacia la carbono-neutralidad en el año 2050, con metas intermedias al año 2030: reducir en 52% las emisiones de GEI de alcances 1 y 2, y en 14% las emisiones de alcance 3 asociadas a bienes y servicios adquiridos. Estas metas están alineadas con la estrategia climática corporativa de América Móvil y con el marco regulatorio colombiano.

# 2

### ECOEficiencia:



En 2025 incorporamos este tema como material para fortalecer nuestra capacidad de medir, interpretar y gestionar de manera más precisa el consumo de energía y agua en nuestra operación. Este nuevo enfoque nos permitirá avanzar hacia una mayor trazabilidad y control, habilitando decisiones basadas en datos que orienten futuras mejoras operativas y tecnológicas.

# 3

### ECONOMÍA CIRCULAR:



Fortalecemos la logística inversa, el reacondicionamiento de equipos y la gestión integral de residuos, priorizando el aprovechamiento y la reutilización para disminuir la generación de residuos y su impacto, en línea con la regulación local y con los compromisos del grupo.

## NUESTROS OBJETIVOS AMBIENTALES Y EN CAMBIO CLIMÁTICO SON:

### Objetivos de sustentabilidad AMX - Ambiental

Métrica	Meta	Cumplimiento 2023	Cumplimiento 2024	Cumplimiento 2025
Energía limpia y compromiso de optimizar las operaciones para minimizar consumo para 2030	50%	70,5%	71,4%	74%
Reducción de emisiones de CO <sub>2</sub> por consumo de electricidad, refrigerantes y combustibles para 2030	52%	67,23%	67,6%	64%

# 1.5 HITOS RELEVANTES DEL AÑO 2025

En 2025 consolidamos avances que reflejan tanto el crecimiento de nuestro negocio de conectividad como la evolución de nuestras capacidades estratégicas. Este año fortalecimos la escala de nuestra operación, aceleramos el despliegue tecnológico y dimos un paso clave en gobernanza al integrar la sostenibilidad y el riesgo con un enfoque transversal: realizamos el análisis de doble materialidad y robustecimos la visión de gestión integral del riesgo:



### Doble materialidad como hito de gestión:

En 2025 hicimos el análisis de doble materialidad para identificar y priorizar impactos, riesgos y oportunidades (IRO) y traducirlos en una hoja de ruta 2025-2027. El resultado fue la priorización de 10 temas materiales, reforzando una gestión más integrada entre sostenibilidad y desempeño del negocio. (para más detalle, ir a 1.6 Nuestros grupos de interés y análisis de doble materialidad).



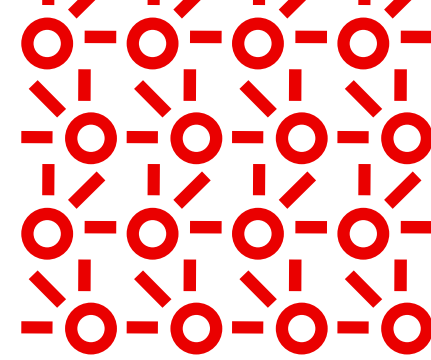
### Riesgo como capacidad transversal:

En línea con este ejercicio, en 2025 se consolidó una visión de riesgo más anticipativa y transversal (más allá del cumplimiento), integrando metodologías y estructuras especializadas para mejorar la calidad de las decisiones, la continuidad del negocio y la transparencia hacia la alta dirección y entes reguladores. (para más detalle, ir al Capítulo 2. Gobierno).



### Digitalización del control y la trazabilidad:

Como parte de esta transformación, se inició la implementación de herramientas de gestión y monitoreo (GRC) para fortalecer flujos de aprobación, trazabilidad documental y alertas tempranas basadas en datos. (para más detalle, ir al Capítulo 2. Gobierno)



## 1.5.1

### Cifras de 2025

En 2025 continuamos consolidando la escala y la capacidad de nuestra operación, fortaleciendo la conectividad y la experiencia de nuestros usuarios.



#### • Cifras relevantes 2025

Aspecto	2023	2024	2025
<b>Ingresos</b> Cifras en miles de pesos.	14,900,000,000	15,602,099,799	16,351,044,898
<b>Capital de trabajo</b> Cifras en miles de pesos.	126,326,430	239,023,535	103,271,838
<b>Nivel de Endeudamiento</b>	57.7%	239,023,535	64.3%
<b>Porcentaje de compras a aliados locales</b>	87%	92%	92%

### 1.5.1.1 Claro 1 - Cifras generales de conexión

Conexiones	2024	2025	Variación
Total clientes abonados a telefonía móvil	40,952,782	42,665,092	4.2%
Clientes prepago	30,090,666	30,915,127	2.7%
Clientes pospago	10,862,116	11,749,965	8.2%
UGIs servicio fijo*	9,582,866	9,659,205	0.8%

\*UGIs: Unidades Generadoras de Ingresos - Banda ancha, Televisión y Líneas fijas. Debido a la diferencia en las políticas para contabilizar suscriptores activos, las cifras publicadas en este reporte difieren de las publicadas por el MinTIC



### 1.5.1.2 Infraestructura fija

Claro 5, Claro 4



Kilómetros de fibra óptica

2023 | 114,212 km

11% de aumento

2024 | 125,959 km

2025 | 139,744 km



Capacidad almacenamiento Data Center (PTbps)

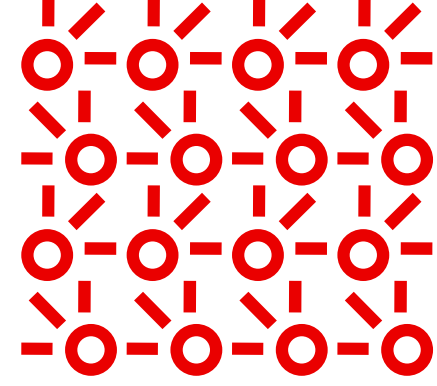
2023 | 56.80

23% de aumento

2024 | 44.80

2025 | 55.24

**Nota:** la carianza se calcula con el año justamente anterior. (Para más detalle, ver capítulo 3)



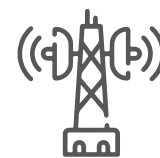
### 1.5.1.2 Infraestructura Fija

Claro 5, Claro 4



Capacidad para servicio de internet (Tbps)

2023	17.40	6% de aumento
2024	19.30	2025   20.40



Capacidad agregada de transmisión óptica nacional (Tbps)

2023	22.60	10% de aumento
2024	29.60	2025   32.70



Hogares cubiertos por fibra óptica

2023	10,539,675	0.03% de aumento
2024	11,534,237	2025   11,839,534

### 1.5.1.3 Infraestructura Móvil

Claro 7



Cabeceras municipales del país cubiertas por tecnologías móviles

2023	99,6%	0,21% varianza 2024
2024	99.6%	2025   100%



Porcentaje de municipios cubiertos por tecnología 4G LTE

2023	0.99	0,83% varianza 2024
2024	0.99	2025   99.82%



Municipios cubiertos por tecnología 4G LTE

2023	1,098	0,54% varianza 2024
2024	1,114	2025   1,120

### Indicadores 5G en el año 2025

Claro 19

- 1 50 ciudades y más de 2,205 antenas
- 2 5,299,000 líneas con tráfico por esta red
- 3 38% del tráfico en las zonas con cobertura



## 1.5.2

**Reconocimientos y reputación**

Claro 18

- 1** Este 2025, la red móvil más rápida, más estable y con la mejor cobertura del país volvió a ser la nuestra, reconocida por Ookla y Opensignal.
- 2** La firma francesa nPerf afirmó que somos el mejor operador del país en experiencia móvil general.
- 3** El país ingresó en el mapa global del 5G, ya que recibimos dos premios como “Rising Star” por velocidad de descarga y experiencia en llamadas por aplicaciones de voz en los Opensignal Awards.
- 4** A nivel fijo, Netflix nos reconoció como la mejor fibra en el hogar para disfrutar de su plataforma y fuimos el operador que cuenta con el despliegue más grande de infraestructura de fibra óptica realizado en el último año en el país, otorgado por la Fiber Broadband Association.
- 5** Claro empresas también fue reconocido por diferentes proveedores. Cisco Systems destacó nuestra excelencia en servicios de colaboración. Fuimos nuevamente certificados por ICREA Nivel V en nuestro Datacenter Triara y obtuvimos la certificación ICREA IV para el Megacenter de Medellín.



- 6** Cerramos el año siendo reconocidos por Acronis como Partner del Año, modernizando la tecnología en el Megacenter de Medellín e impulsando servicios de nube e inteligencia artificial que ya están transformando la región.
- 7** Recibimos el Sello de Economía Circular y Logística Inversa de Fenalco Solidario.
- 8** Fuimos reconocidos por la Cámara de Comercio de Bogotá ascendiendo al Top 3 del Índice de Sostenibilidad y por Forbes como una de las 50 empresas más sostenibles de Colombia.
- 9** Este año también fuimos la primera empresa del sector que tuvo mejor reputación corporativa y Top 10 de los mejores equipos de comunicación de Colombia, según Merco, y nuestro presidente Rodrigo de Gusmao por primera vez fue parte de la lista Merco Líderes 2025.
- 10** **Red+**, nuestro canal de noticias, alcanzó el primer puesto en Colombia de medios de comunicación colombianos que tienen mayor impacto en Google Discovery y es uno de los más consultados por los líderes de opinión del país.

### 1.5.3

## Afiliación a asociaciones

GRI 2-28

Parte del valor que generamos y del impacto que construimos con nuestros grupos de interés se potencia a través de nuestra participación activa en asociaciones gremiales y espacios de articulación sectorial. Estas membresías nos permiten contribuir a la evolución del sector TIC, promover buenas prácticas, participar en conversaciones regulatorias y fortalecer la cooperación público-privada en asuntos clave como conectividad, protección al usuario, seguridad digital y despliegue de infraestructura. En particular, participamos en las siguientes asociaciones:



**Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE):** entidad enfocada en analizar y acompañar la evolución normativa de la economía digital. Participamos en la identificación y seguimiento de iniciativas regulatorias relacionadas con comercio electrónico, métodos de pago, aplicaciones, eventos de alto impacto comercial (p. ej., días de activación de ventas digitales), y tendencias como open finance y open data.



**Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (ANDESCO):** gremio que representa los intereses de empresas de servicios públicos domiciliarios y comunicaciones. A través de ANDESCO aportamos a la construcción de equilibrio entre la política pública, la inversión privada y los derechos de los usuarios, especialmente en temas de internet fijo, televisión, despliegue de infraestructura y proyectos de ley del sector.



**Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT):** gremio que agrupa a las principales empresas del sector de telecomunicaciones e informática en Colombia. A través de este espacio contribuimos al diálogo sectorial con el Estado y la opinión pública, participando en discusiones relacionadas con terminales móviles, despliegue de infraestructura, régimen de protección al usuario, servicios de telecomunicaciones y proyectos de ley relevantes para la operación.



**Cámara de Industria Digital y Servicios - ANDI:** instancia del principal gremio empresarial del país, orientada a fortalecer un entorno de libre empresa y competitividad. En este espacio abordamos asuntos asociados con propiedad intelectual, confianza y seguridad digital, gestión de RAEE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos), proyectos normativos, servicios al ciudadano digital y despliegue de infraestructura.



**Asociación de la Industria Móvil de Colombia (ASOMÓVIL):** entidad que reúne a los principales operadores móviles del país. Este espacio facilita la interlocución con autoridades, Congreso y entidades regulatorias, y aborda asuntos estratégicos como despliegue de infraestructura, espectro radioeléctrico, contraprestaciones, impuestos, estudios sectoriales, mejores prácticas de industria y mejora regulatoria.



**Asociación GSM (GSMA):** organización internacional del ecosistema móvil. Nuestra participación contribuye a la discusión regional sobre el desarrollo de la industria, el impulso de alianzas, el intercambio de buenas prácticas y la promoción de políticas públicas que aceleren la conectividad y la adopción tecnológica en América Latina.

# 1.6 UN NUEVO ENFOQUE: DOBLE MATERIALIDAD

GRI 2-29

## 1.6.1

### Participación de grupos de interés cómo y por que los involucramos



En Claro Colombia entendemos que la sostenibilidad también se construye escuchando a quienes influyen en nuestra operación o se ven impactados por ella. La identificación y priorización de nuestros grupos de interés se basa en el análisis de materialidad efectuado en 2021, actualizado en 2025, y se alinea con el Manual de Riesgos de la Compañía y con la naturaleza de nuestras operaciones.

Reconocemos que cada grupo tiene intereses y expectativas distintas; por ello, gestionar estas relaciones de manera efectiva es clave para nuestro éxito y sostenibilidad a largo plazo. Esta identificación se fundamenta en 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.

Como resultado de este análisis, nuestros grupos de interés y el propósito de este relacionamiento son:

• Nuestros grupos de interés

Grupo de interés	Quiénes son	Propósito de la relacion
<b>Colaboradores</b>	Son el motor operativo, el talento que ejecuta y potencia la estrategia de la compañía.	Promover su bienestar, desarrollo y seguridad para impulsar productividad, innovación, cultura y retención.
<b>Usuarios</b>	Son el centro del modelo de negocio.	Asegurar una experiencia confiable y satisfactoria que fortalezca la fidelización, la confianza y el crecimiento.
<b>Comunidades locales</b>	Representan el entorno social y territorial en donde operamos.	Construir confianza y aceptación (licencia social para operar), gestionar impactos y co-crear iniciativas que aporten al desarrollo local.
<b>Aliados (proveedores)</b>	Son parte esencial de nuestra cadena de valor, empresas y organizaciones que la integran.	Alinear prácticas con criterios ESG* para asegurar cumplimiento, calidad y eficiencia operativa, impulsando innovación conjunta.
<b>Accionistas e inversionistas</b>	Son quienes asignan capital y evalúan el desempeño financiero y ESG*.	Ofrecer transparencia, buena gobernanza y gestión de riesgos orientada a resultados sostenibles y creación de valor a largo plazo.
<b>Estado y gobierno</b>	Representan el marco regulatorio y de supervisión del sector.	Garantizar coherencia y cumplimiento normativo.

\*ESG (Environmental, Social & Governance): marco de criterios ambientales, sociales y de gobernanza para gestionar impactos, riesgos y oportunidades.

En 2025, este propósito adquirió una relevancia adicional: desarrollamos un proceso de consulta más estructurado con nuestros grupos de interés como parte del análisis de doble materialidad, reconociendo que su participación es clave para identificar y priorizar impactos, riesgos y oportunidades (IRO) relevantes para la sostenibilidad del negocio.

Para garantizar un compromiso significativo, en Claro Colombia enmarcamos el relacionamiento en nuestra estrategia de Diversidad e Inclusión, promoviendo un trato equitativo e incluyente, y en la Política de Derechos Humanos, lineamientos que extendemos a nuestra cadena de valor. Desde una perspectiva de confianza y responsabilidad, el relacionamiento es liderado por direcciones corporativas según el nivel de influencia de cada grupo y con canales definidos:



Las áreas encargadas de interactuar con los usuarios son las unidades de negocio. Los canales de atención y autoatención disponibles para la interacción son estudios, encuestas de satisfacción y NPS<sup>1</sup> 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<sup>2</sup>, eNPS<sup>3</sup>, RADAR<sup>4</sup> y cultura organizacional.



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.

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, las evaluaciones de impacto y encuestas de satisfacción de los programas.

Las comunicaciones y la relación con los aliados están 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.

<sup>1</sup> NPS (índice de Promotores Neto / Net Promoter Score): métrica de experiencia del cliente que estima la probabilidad de recomendación de una marca, producto o servicio.  
<sup>2</sup> NSU (Nivel de Satisfacción del Usuario): indicador de satisfacción medido mediante encuestas a usuarios sobre trámites o servicios.  
<sup>3</sup> eNPS (Net Promoter Score / Puntaje Neto de Promotor del Empleado) es una métrica clave que evalúa la lealtad, satisfacción y compromiso laboral, midiendo la disposición  
<sup>4</sup> RADAR: Herramienta de medición y diagnóstico integral para evaluar el desempeño, las competencias y la percepción del entorno laboral.

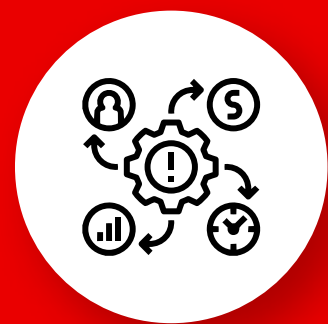
## 1.6.2

# Doble materialidad: por qué lo hacemos y qué aporta

GRI 3-1



Actualizamos el análisis de materialidad efectuado en 2021 y evolucionamos hacia un enfoque de doble materialidad. El objetivo principal del análisis fue identificar los asuntos materiales más relevantes desde dos perspectivas complementarias:



**La materialidad de impacto:** cómo nuestras operaciones, productos y servicios inciden en la economía, el ambiente y las personas.



**La materialidad financiera:** cómo los factores ESG pueden traducirse en riesgos u oportunidades con capacidad de afectar resultados, competitividad y resiliencia del negocio.

El análisis de doble materialidad 2025 se consolidó como un ejercicio integral de evaluación y priorización de los aspectos ambientales, sociales, económicos y de gobernanza más relevantes para la compañía, desarrollado con el propósito de fortalecer su gestión de sostenibilidad y consolidar una visión estratégica frente a los impactos, riesgos y oportunidades del entorno. Este proceso refleja un avance en la madurez de la organización en la gestión de los asuntos ESG y su capacidad de resiliencia.

Este análisis se dividió en 5 etapas:

### 1 IDENTIFICACIÓN DE IRO

En la fase de identificación hicimos un análisis de contexto que integró un benchmarking sectorial, la revisión del entorno regulatorio y tendencias, las expectativas de grupos de interés y la revisión de nuestro Manual corporativo de Riesgos y procesos internos.

Con base en una mirada de operación y cadena de valor, identificamos impactos positivos y negativos, reales y potenciales, incluidos los relacionados con derechos humanos, así como riesgos y oportunidades (IRO). Para la estructuración de los IRO combinamos marcos internacionales: GRI como base para impactos y SASB para el sector de “Servicios de telecomunicaciones”, complementado con referencias MSCI y fuentes sectoriales para riesgos y oportunidades. Los IROs fueron formulados en el mismo lenguaje y estructura del Manual de Riesgos, facilitando su integración a la gestión y reforzando el vínculo entre sostenibilidad, gobierno corporativo y gestión preventiva. La validación y aprobación de los IRO identificados se realizó mediante un ejercicio colaborativo con los líderes y colaboradores de las áreas de Claro, quienes aportaron su visión y conocimiento especializado para confirmar la relevancia y completitud de estos.



### 2 VALORACIÓN DE IRO

La valoración de los impactos, riesgos y oportunidades se llevó a cabo mediante grupos focales y encuestas dirigidas a los distintos grupos de interés, quienes calificaron cada IRO con base en criterios definidos según su naturaleza. Dado que no todos los grupos de interés tienen el mismo nivel de exposición, cada IRO fue asignado únicamente a los grupos más pertinentes para asegurar la relevancia del análisis.

En la dimensión de impacto participaron colaboradores, aliados, usuarios, comunidades e instituciones, aportando sus perspectivas a través de sesiones participativas y encuestas. Para la dimensión financiera, el análisis se hizo junto con el

Comité Ejecutivo, conformado por los principales líderes de las áreas estratégicas, quienes evaluaron la probabilidad e impacto económico de los riesgos y oportunidades identificados, con base en los umbrales de materialidad financiera definidos por la Compañía.

### 3 PRIORIZACIÓN

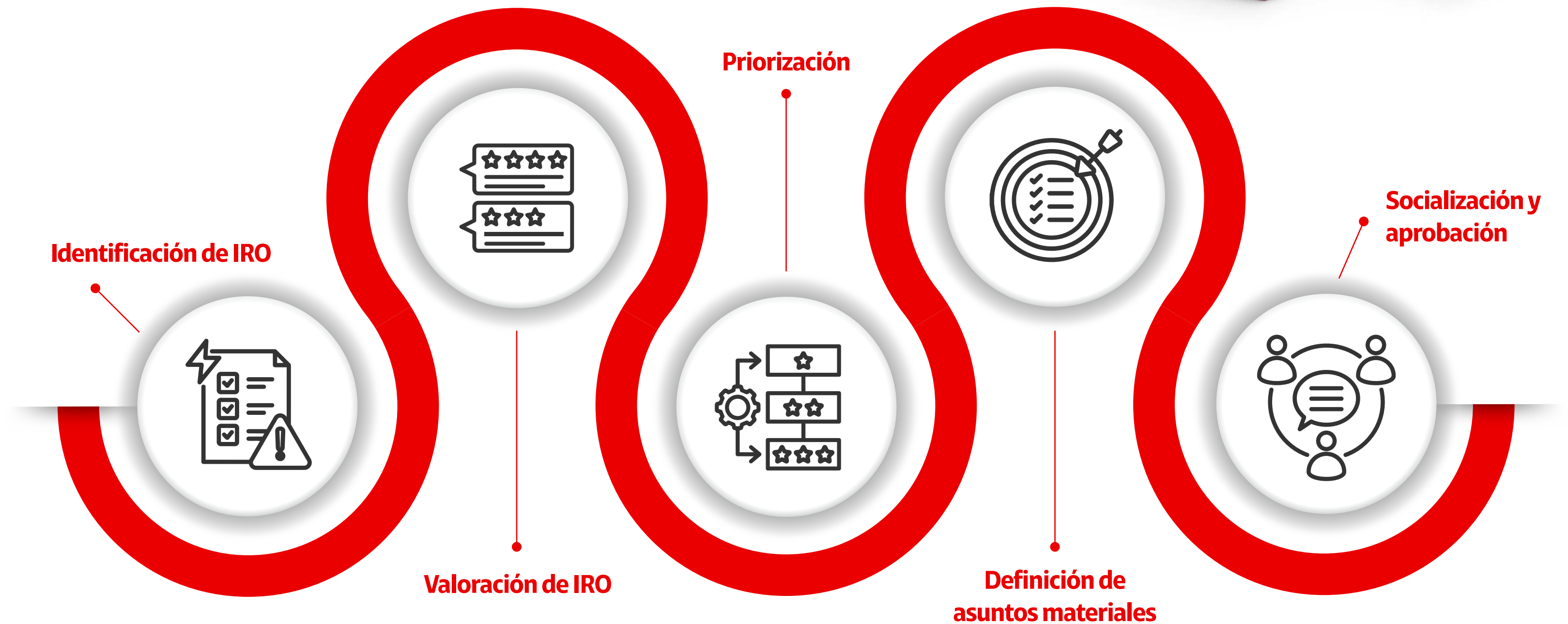
En la fase de priorización, ordenamos los impactos, riesgos y oportunidades según su importancia relativa, consolidando las ponderaciones obtenidas en la valoración. Para ello, integramos de manera equilibrada los criterios de materialidad de impacto y materialidad financiera, complementándolos con insumos adicionales pertinentes a la naturaleza de cada IRO, de modo que el resultado reflejara tanto el contexto corporativo como la perspectiva de los grupos de interés. Posteriormente, comparamos la calificación de cada IRO con un umbral interno de significancia, clasificando como significativos aquellos que lo superaron.

### 4 DEFINICIÓN DE ASUNTOS MATERIALES

En la fase de definición de asuntos materiales, agrupamos los impactos, riesgos y oportunidades previamente priorizados para consolidarlos en temas que representan de manera integral los asuntos más relevantes para la organización. A partir de esta agrupación, ubicamos cada asunto en la matriz de doble materialidad según su nivel de impacto y su relevancia financiera, integrando así ambas perspectivas de análisis.

### 5 SOCIALIZACIÓN Y APROBACIÓN

Finalmente, los resultados se socializaron y validaron con el Comité Ejecutivo, reforzando la integración entre sostenibilidad, estrategia y gestión del riesgo, y consolidando un marco común para comprender y gestionar los IRO de manera transversal en la organización.



### 1.6.3

## Resultados: nuestros asuntos materiales 2025-2027

GRI 3-2

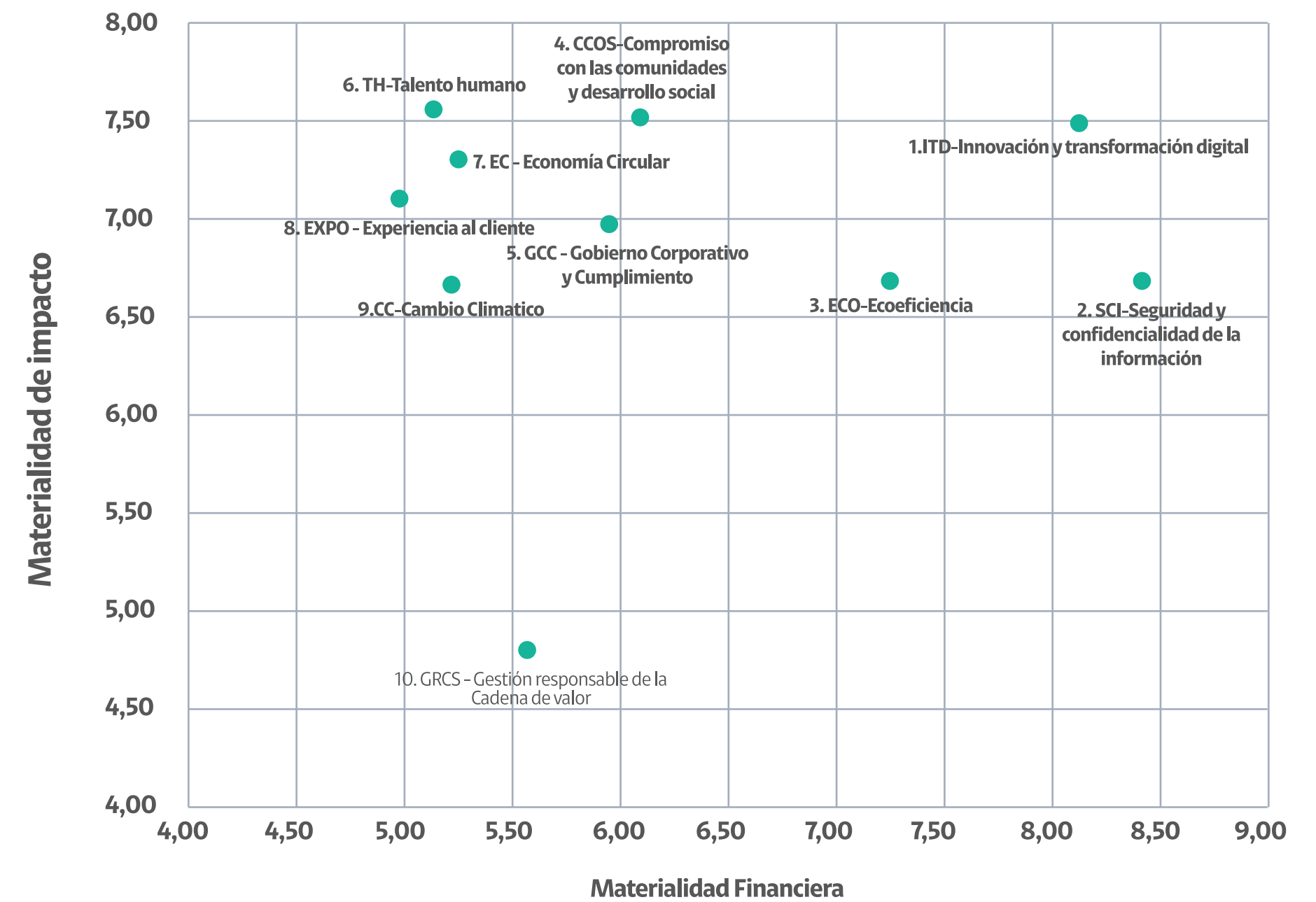
Como resultado del análisis de doble materialidad, en Claro definimos 10 asuntos materiales para el ciclo 2025-2027:



- **ITD** – Innovación y transformación digital
- **SCI** – Seguridad y confidencialidad de la información
- **GRCS** – Gestión responsable de la cadena de valor
- **CCDS** – Compromiso con las comunidades y desarrollo social
- **GCC** – Gobierno corporativo y cumplimiento
- **ECO** – Ecoeficiencia
- **TH** – Talento humano
- **EC** – Economía circular
- **EXPC** – Experiencia al cliente
- **CE** – Cero emisiones / Cambio climático

El resultado del ejercicio fue una reorganización de los asuntos materiales previamente establecidos, incorporando dos nuevos asuntos, redefiniendo cuatro y manteniendo cuatro con la misma definición del 2021. Además, se consideró la rentabilidad y competitividad como un eje transversal, integrando sus aspectos en los demás asuntos a fin de asegurar una visión estratégica alineada con la sostenibilidad del negocio. De este modo reestructuramos nuestros asuntos y pasamos de 12 asuntos materiales a 10.

ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD



## 1.6.4

# Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Asunto material	<div style="text-align: center; background-color: #e91e63; color: white; border-radius: 50%; width: 40px; margin: 0 auto; font-size: 24px; font-weight: bold;">1</div> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">Innovación y Transformación Digital</p>	<div style="text-align: center; background-color: #e91e63; color: white; border-radius: 50%; width: 40px; margin: 0 auto; font-size: 24px; font-weight: bold;">2</div> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">Seguridad y Confidencialidad de la Información</p>	<div style="text-align: center; background-color: #e91e63; color: white; border-radius: 50%; width: 40px; margin: 0 auto; font-size: 24px; font-weight: bold;">3</div> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">Ecoeficiencia</p>
Objetivo de Desarrollo Sostenible Asociado			
Metas de Desarrollo Sostenible	<p><b>ODS 8:</b></p> <p><b>8.2:</b> Lograr niveles más altos de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, incluso centrándose en sectores de alto valor añadido y con uso intensivo de mano de obra.</p> <p><b>8.3:</b> 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 alienten la formalización y el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.</p> <p><b>ODS 9:</b></p> <p><b>9.b:</b> Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación nacionales en los países en desarrollo, incluso garantizando un entorno normativo propicio para la diversificación industrial y la adición de valor a los productos básicos, entre otros aspectos.</p> <p><b>9.c:</b> Aumentar significativamente el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí al año 2020.</p>	<p><b>ODS 8:</b></p> <p><b>8.2:</b> Lograr niveles más altos de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, incluso centrándose en sectores de alto valor añadido y con uso intensivo de mano de obra.</p> <p><b>ODS 9:</b></p> <p><b>9.b:</b> Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación nacionales en los países en desarrollo, incluso garantizando un entorno normativo propicio para la diversificación industrial y la adición de valor a los productos básicos, entre otros aspectos.</p> <p><b>9.c:</b> Aumentar significativamente el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí al año 2020.</p>	<p><b>ODS 6:</b></p> <p><b>6.3:</b> De aquí al año 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertido y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando sustancialmente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.</p> <p><b>6.4:</b> De aquí al año 2030, aumentar sustancialmente la utilización eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.</p> <p><b>ODS 7:</b></p> <p><b>7.2:</b> De aquí al año 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.</p> <p><b>7.3:</b> De aquí al año 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.</p> <p><b>7.b:</b> De aquí al año 2030, ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles para todos en los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países en desarrollo sin litoral, en consonancia con sus respectivos programas de apoyo.</p>

Asunto material

Objetivo de Desarrollo Sostenible Asociado

Metas de Desarrollo Sostenible

4

Compromiso con las Comunidades y Desarrollo Social



**ODS 4:**

**4.1:** De aquí al año 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad, y que produzca resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.

**4.4:** De aquí al año 2030, aumentar sustancialmente 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.

**ODS 10:**

**10.2:** De aquí al año 2030, 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.

**10.3:** Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, eliminando leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas apropiadas a ese respecto.

**ODS 11:**

**11.3:** De aquí al año 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países.

**ODS 17:**

**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.

5

Gobierno Corporativo y Cumplimiento



**ODS 10:**

**10.5:** Mejorar la reglamentación y la vigilancia de las instituciones y los mercados financieros mundiales y fortalecer la aplicación de esos reglamentos.

**ODS 16:**

**16.5:** Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

**16.6:** Crear a todos los niveles instituciones eficaces, responsables y transparentes que rindan cuentas.

**16.3:** Promover el Estado de Derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.

**ODS 17:**

**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.

6

Talento Humano



**ODS 3:**

**3.4:** De aquí al año 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.

**ODS 5:**

**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.

**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.

**ODS 8:**

**8.2:** Lograr niveles más altos de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, incluso centrándose en sectores de alto valor añadido y con uso intensivo de mano de obra.

**ODS 10:**

**10.2:** De aquí al año 2030, 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.

Asunto material

Objetivo de Desarrollo Sostenible Asociado

Metas de Desarrollo Sostenible

7

**Economía Circular**



**ODS 9:**  
**9.4:** De aquí al año 2030, 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.

**ODS 11:**  
**11.6:** De aquí al año 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y a la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.

**ODS 12:**  
**12.2:** De aquí al año 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.  
**12.4:** De aquí al año 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.  
**12.5:** De aquí al año 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

8

**Experiencia al Cliente**



**ODS 9:**  
**9.c:** Aumentar significativamente el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí al año 2030.

**ODS 12:**  
**12.5:** De aquí al año 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

9

**Cambio Climático**



**ODS 7:**  
**7.2:** De aquí al año 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.  
**7.3:** De aquí al año 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.

**ODS 12:**  
**12.5:** De aquí al año 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

**ODS 13:**  
**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.

10

**Gestión Responsable Cadena de Valor**



**ODS 9:**  
**9.4:** De aquí al año 2030, 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.

**ODS 12:**  
**12.5:** De aquí al año 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.  
**12.7:** Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.

2



# GOBIERNO QUE SE VE

# 2.1 GOBIERNO CORPORATIVO Y CUMPLIMIENTO

GRI 3-3



Como Compañía, reconocemos que la ética, la integridad y el buen gobierno corporativo constituyen un asunto material transversal que habilita nuestra sostenibilidad, fortalece la confianza de los grupos de interés y asegura la creación de valor a largo plazo. Bajo este entendimiento, identificamos y gestionamos los impactos reales y potenciales, positivos y negativos, sobre la economía, el medio ambiente y las personas, mediante un enfoque preventivo y basado en riesgos, soportado en nuestro Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), el Código de Ética y las políticas corporativas.

En el ámbito económico, hemos generado impactos positivos mediante la estructuración adecuada de contratos, la protección del valor corporativo, la mejora de la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera y la prevención de fraudes. En la dimensión ambiental, aunque nuestras actividades directas no generan impactos significativos, hemos fortalecido la prevención de incidentes, la gestión del cumplimiento regulatorio y la identificación anticipada de riesgos ambientales. Sobre las personas, hemos promovido la cultura ética, la protección de datos personales, la integridad de colaboradores y clientes, y la seguridad de la información.

Hemos reconocido que ciertos impactos negativos potenciales pueden originarse en actividades propias del negocio o en relaciones comerciales. Entre estos impactos destacan:

- 1 Despliegue de infraestructura tecnológica que puede generar consumo significativo de energía y residuos electrónicos.
- 2 Implementación acelerada de nuevas tecnologías, que puede generar resistencia al cambio entre los colaboradores y un aumento temporal de la carga y presión laboral durante el proceso de adaptación.
- 3 Variaciones en las condiciones del mercado y en los costos asociados a la innovación, que pueden afectar la estabilidad financiera y la planificación de las inversiones tecnológicas.



Estos impactos, derivados de la cadena de valor tecnológica, la expansión de infraestructura y las adquisiciones internacionales vienen siendo gestionados mediante la aplicación de procesos de debida diligencia con criterios ESG, auditorías periódicas, cláusulas contractuales y controles preventivos. Este marco se ha reforzado con el PTEE, el Programa de Integridad y Cumplimiento (PIC) y la herramienta Gestiona.

Para prevenir y mitigar impactos negativos reales y potenciales que surgen a lo largo de nuestra operación, hemos implementado medidas preventivas que combinan tecnología, gobernanza y mejora continua. La herramienta Gestiona y el ciclo PIVA nos han permitido medir y anticipar riesgos, identificar causas raíz y ejecutar planes de acción oportunos. Asimismo, hemos fortalecido la debida diligencia a terceros, los protocolos anticorrupción, la gestión ambiental responsable, la economía circular, los programas de formación y los controles internos.

En 2025 también actualizamos el Manual Metodológico de Administración de Riesgos para estandarizar los criterios de identificación, evaluación y monitoreo, facilitando la consolidación de una cultura de riesgos basada en transparencia y autogestión. La eficacia de estos compromisos ha sido evaluada mediante capacitaciones, análisis de reportes de denuncia, seguimiento a conflictos de interés, debida diligencia y auditorías internas y externas.

Así mismo, nuestra gestión ha sido orientada en el seguimiento de la eficacia de las medidas mediante procesos de monitoreo continuo, ciclos de alineación estratégica mensuales y trimestrales, análisis de indicadores, auditorías y el uso de la plataforma Gestiona para hacer seguimiento en tiempo real. El cumplimiento de nuestras metas se ha evaluado bajo el Mapa Estratégico 2025, estructurado en tres objetivos estratégicos (Recomendación, Crecimiento y Rentabilidad) y un objetivo táctico transversal. Los indicadores asociados con NPS, Market Share, ingresos, EBITDA, ARPU, OPEX-EBITDA, eNPS, entre otros, nos han permitido verificar el avance y ajustar las estrategias cuando ha sido necesario. Las lecciones aprendidas de estos ciclos han sido incorporadas a la metodología de gestión, al fortalecimiento del PIVA y a la actualización de procedimientos y lineamientos internos.

La participación de nuestros grupos de interés ha influido decisivamente en la definición de medidas y en la evaluación de su efectividad. Sus aportes recogidos a través de estudios de satisfacción, NPS y eNPS, espacios de relacionamiento, portales de denuncia y procesos de comunicación interna han orientado la priorización de riesgos, la actualización de indicadores, el fortalecimiento del PTEE y la mejora de políticas y procedimientos. Este diálogo permanente nos ha permitido mantener una gestión coherente con sus expectativas y con los desafíos propios del negocio.

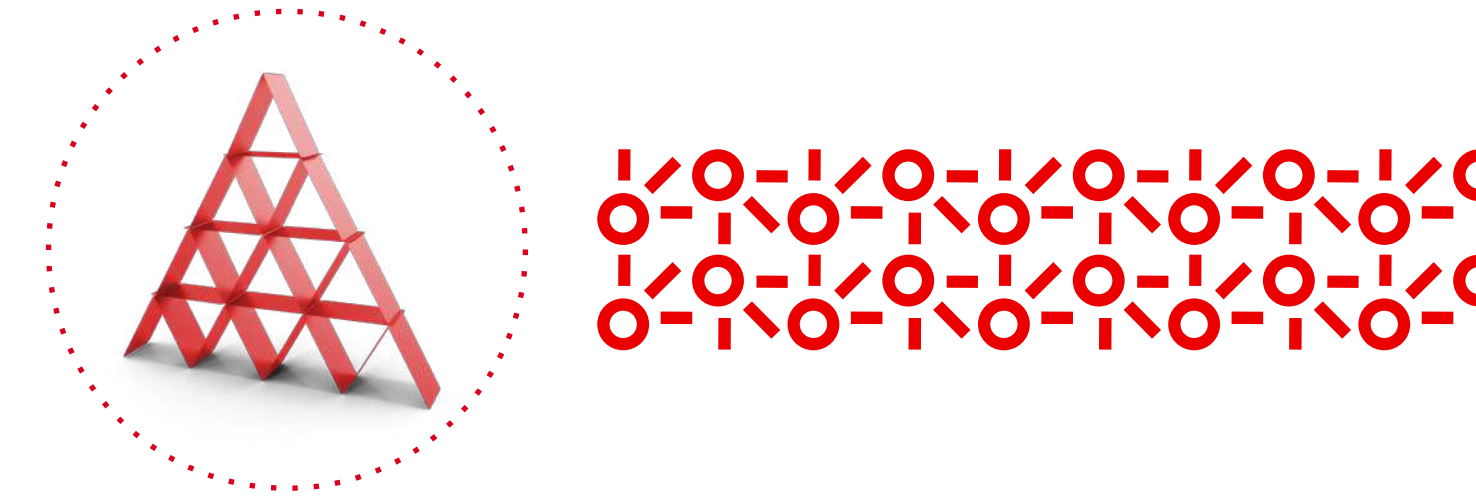
## 2.1.1

### Nuestro Máximo Órgano de Gobierno

GRI 2-9, GRI 2-11

#### 2.1.1.1 Composición y estructura de gobernanza

En Claro Colombia, nuestra gestión se desarrolla dentro de una estructura de gobierno liderada por el Comité Ejecutivo, nuestro máximo órgano de decisión. Bajo la dirección del presidente y con la participación de los directores de las áreas estratégicas, definimos y ejecutamos la estrategia corporativa y



supervisamos los impactos económicos, sociales y ambientales de la Compañía. Para fortalecer nuestras decisiones, contamos con comités especializados que nos permiten garantizar el cumplimiento normativo, gestionar riesgos y asegurar la concordancia con los lineamientos corporativos y la regulación vigente.

En este marco, cada área cumple un rol fundamental. Jurídica y Sostenibilidad vela por la gestión normativa y el relacionamiento con grupos de interés; Planeación Estratégica impulsa la innovación y la experiencia del cliente; Gestión Humana promueve el desarrollo del talento; y las unidades de Mercado Corporativo y Mercado Masivo dirigen las estrategias comerciales para los distintos segmentos. Asimismo, el área Financiera asegura la solidez económica, Tecnología sostiene nuestra infraestructura operativa, Auditoría fortalece los controles internos y Gestión de Riesgo consolida un modelo integral para administrar riesgos, incluidos los climáticos.

El Comité Ejecutivo se apoya en instancias formales como el Comité de Eficiencias, el Comité de Gestión Estratégica y las Rondas de Inversión. Mediante estas estructuras evaluamos periódicamente el desempeño del negocio, optimizamos la asignación de recursos y supervisamos la gestión de los impactos relevantes para la Compañía.

MIEMBRO	AÑOS DE ANTIGÜEDAD	GÉNERO	FUNCIONES
 <p><b>Rodrigo De Gusmao Ribeiro</b> Presidente</p>	7	♀	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 cuando a cronogramas, contratos y políticas regionales que le sean comunicadas.
 <p><b>Walter Javier Borda Ferro</b> Director Corporativo Planeación Estratégica e Innovación</p>	22	♀	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.
 <p><b>Germán Leonardo Bustos Suárez</b> Director Corporativo Gestión Humana y Administrativo</p>	22	♀	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.
 <p><b>María Luisa Escolar Sundheim</b> Directora de la Unidad de Mercado Corporativo (UMC)</p>	11	♂	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.
 <p><b>Daniel Arnaldo Domínguez</b> Director de la Unidad de Mercadeo Masivo (UMM)</p>	2	♀	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.

MIEMBRO	AÑOS DE ANTIGÜEDAD	GÉNERO	FUNCIONES
 <p><b>Fernando Gonzáles Apango</b> Director Corporativo Financiero</p>	16	♀	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.
 <p><b>Iader Alberto Maldonado Robles</b> Director Corporativo Tecnología</p>	26	♀	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.
 <p><b>Santiago Pardo Fajardo</b> Director Corporativo Jurídica y Sostenibilidad</p>	19	♀	Diseñar la estrategia de responsabilidad social corporativa. Establecer políticas, planes y acciones encaminadas al desarrollo de la sostenibilidad en la organización mediante planes estratégicos que logren un impacto positivo de la actividad económica de Claro en el país.
 <p><b>Jaime Andrés Tole Clavijo</b> Director Corporativo Producto e Innovación</p>	12	♀	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.
 <p><b>Sandra Liliana Hernández Hernández</b> Directora Corporativa Auditoría</p>	5 meses	♂	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.
 <p><b>Fredy Alexander Vargas Blanco</b> Director de Gestión de Riesgo y Control Interno</p>	1	♀	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.



La presidencia del Comité Ejecutivo y de la Compañía son asumidas por la misma persona para asegurar una conducción estratégica coherente y eficaz. Desde su rol, se lidera la definición y ejecución de la estrategia, se establecen las políticas corporativas y se coordina el Comité Ejecutivo, garantizando alineación con los objetivos y lineamientos del grupo empresarial.

Para prevenir conflictos de interés aplicamos decisiones colegiadas en el Comité Ejecutivo, delimitamos funciones con claridad, cumplimos nuestras políticas de ética y control interno y contamos con la supervisión independiente de Auditoría, Gestión de Riesgos y Jurídica.

### 2.1.1.2 Designación y selección del Comité Ejecutivo

#### GRI 2-10

En Claro Colombia adelantamos el proceso de selección de los integrantes del Comité Ejecutivo con base en la identificación de perfiles sólidos y con competencias estratégicas de alto nivel enfocados en la sostenibilidad, la innovación y la generación de valor a largo plazo. Buscamos personas alineadas con las necesidades del negocio, nuestra estrategia corporativa y las capacidades culturales y de liderazgo que nos caracterizan, así como con las exigencias del entorno y del mercado.

Evaluamos a candidatos tanto internos como externos, incluyendo a los colaboradores de nuestro pool de Talento Clave, a través de nuestros lineamientos de gobierno corporativo y principios de mérito, idoneidad y coherencia estratégica.

Tenemos en cuenta las opiniones y aportes de diversos grupos de interés, como accionistas (Corporativo AMX), quienes aportan una visión estratégica a largo plazo, o el presidente y miembros del Comité Ejecutivo, quienes contribuyen con su conocimiento del entorno local y de la dinámica organizacional.

Consideramos criterios de diversidad relacionados con género, relevo generacional, orígenes culturales y trayectorias profesionales, con el propósito de conformar un órgano de gobierno equilibrado, inclusivo y representativo, alineado con los valores corporativos y con las necesidades estratégicas del negocio.



Incorporamos criterios de independencia orientados a garantizar la transparencia, la objetividad y la integridad en la toma de decisiones, revisando posibles conflictos de interés, con el fin de verificar que los candidatos no mantengan relaciones personales, profesionales o financieras que puedan afectar su objetividad o imparcialidad en el ejercicio de sus funciones.

**2.1.1.3 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos**



GRI 2-13, GRI 2-14

El Comité Ejecutivo es el ente que define y prioriza las acciones relacionadas con la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización, designando a los altos directivos de las áreas estratégicas como responsables de la gestión de los impactos asociados a su ámbito de actuación. Los miembros del Comité Ejecutivo son uno de los grupos de interés prioritarios consultados en el análisis de doble materialidad de la Compañía, y también son responsables de la revisión y aprobación final del informe de sostenibilidad. Cada dirección es responsable de identificar, gestionar y dar seguimiento a los impactos relevantes dentro de su alcance. Estas decisiones se adoptan en función de las prioridades estratégicas y se formalizan mediante la Matriz de Autorizaciones y a través del ejercicio de Planeación Estratégica se establecen los proyectos, iniciativas y responsables encargados de gestionar dichos impactos.

La información sobre la gestión de los impactos se reporta con distintas frecuencias, según la naturaleza del proceso:

- 1 Anualmente, mediante el Informe de Revisión por la Dirección y de los informes de sostenibilidad.
- 2 Mensual o trimestralmente, mediante el seguimiento de indicadores clave de desempeño.
- 3 De manera periódica, en las sesiones del Comité Ejecutivo, como parte del seguimiento a la estrategia y a las prioridades corporativas.

Este esquema de reporte permite al máximo órgano de gobierno contar con información oportuna, confiable y suficiente para supervisar la gestión de los impactos, fortalecer la toma de decisiones y promover la mejora continua.

Entre los mecanismos de información al Comité Ejecutivo destacan:



Reportes derivados de los sistemas de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, consolidados en el Informe de Revisión por la Dirección, elaborado anualmente.

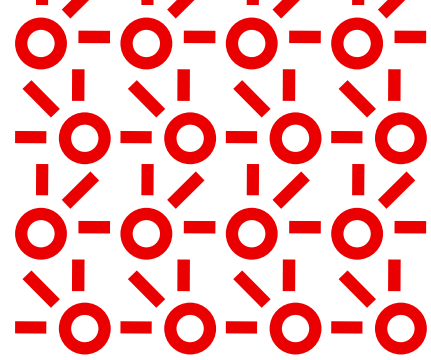


Seguimiento y presentación mensual a los objetivos de sostenibilidad de la Compañía al Comité Ejecutivo, los cuales integran información relevante sobre impactos económicos, ambientales y sociales.



Reportes de seguimiento basados en indicadores clave de desempeño, definidos en consenso con el Comité Ejecutivo.





### 2.1.1.4 Conflictos de interés

GRI 2-15

La prevención y mitigación de los conflictos de interés en Claro Colombia se gestionan a través del Programa de Integridad y Cumplimiento (PIC) y el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), que incluyen políticas corporativas y locales, procedimientos de identificación, declaración y gestión de conflictos de interés, así como mecanismos de supervisión a cargo de la Oficialía de Cumplimiento. Estos procesos están acordes con el Código de Ética y la Política de Conflicto de Interés, y son de aplicación transversal a la Compañía y a las sociedades que la conforman, incluyendo a todos los colaboradores, sin regímenes de excepción, y a los niveles directivos.

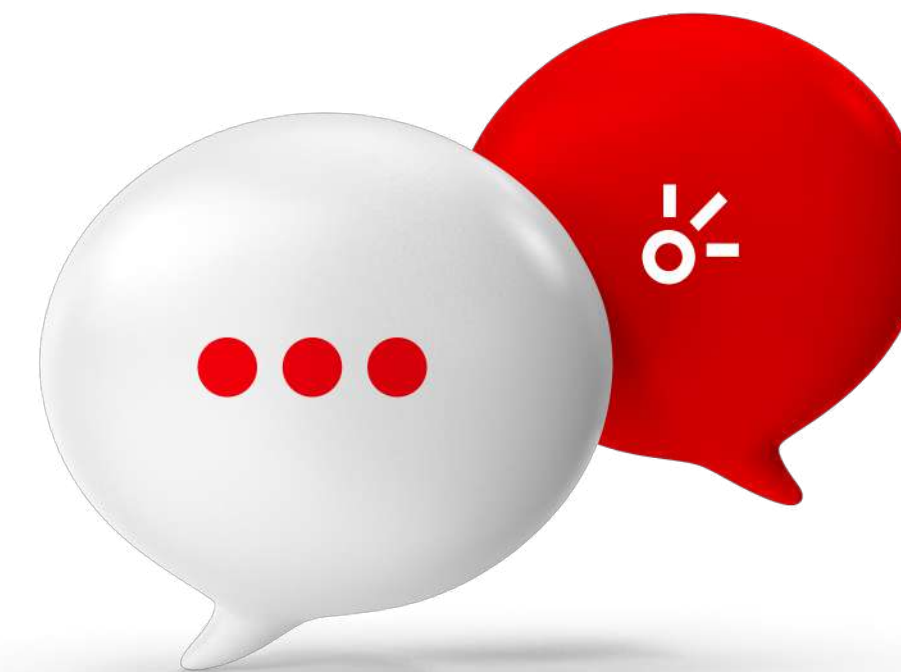
En caso de identificar alguna situación relacionada con conflictos de interés, incluidas situaciones que puedan afectar la independencia u objetividad de los miembros del Comité Ejecutivo, estas deben declararse y se evalúan de manera independiente, con el fin de definir las medidas de mitigación necesarias. Cuando aplica, los conflictos identificados se revelan a las partes interesadas pertinentes, asegurando decisiones objetivas y alineadas con los intereses de la Compañía.



### 2.1.1.5 Comunicación de inquietudes críticas

GRI 2-16

En Claro Colombia disponemos de diversos espacios formales e informales que permiten a los colaboradores expresar inquietudes, observaciones y preocupaciones de carácter crítico, fortaleciendo la comunicación abierta y el relacionamiento con los líderes de la organización. Entre estos mecanismos se encuentran:



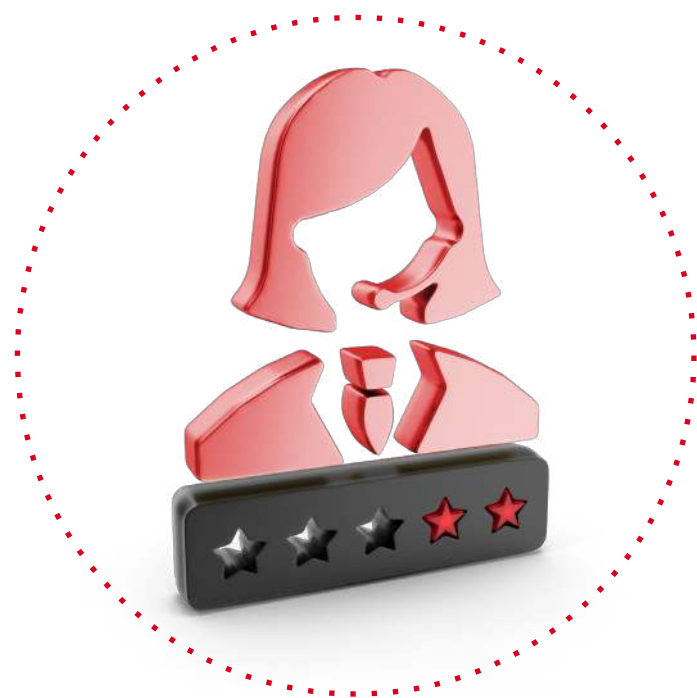
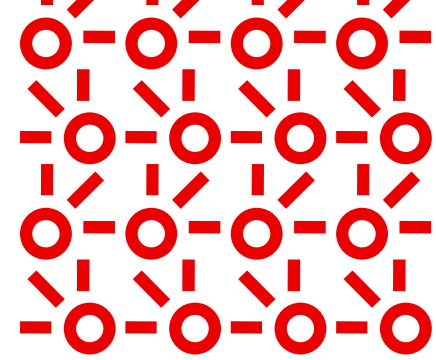
**Hablemos de lo Nuestro:** espacio diseñado para que los colaboradores compartan experiencias, conocimientos y mejores prácticas relacionadas con su trabajo y la cultura organizacional, promoviendo la comunicación abierta y el sentido de pertenencia.



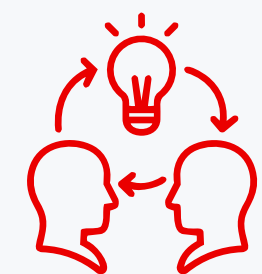
**Sesiones de los Líderes:** reuniones lideradas por el equipo directivo en las que se socializan estrategias, objetivos y se recibe retroalimentación de los colaboradores, alineando a los equipos con la visión y metas de la Compañía.



**Comité Primario:** instancia conformada por representantes de diferentes áreas que se reúne de manera periódica para tomar decisiones clave, evaluar proyectos y asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.



**Alineaciones Comerciales:** encuentros orientados a sincronizar las estrategias entre distintas áreas, garantizando coherencia en los objetivos de ventas y mercadeo.

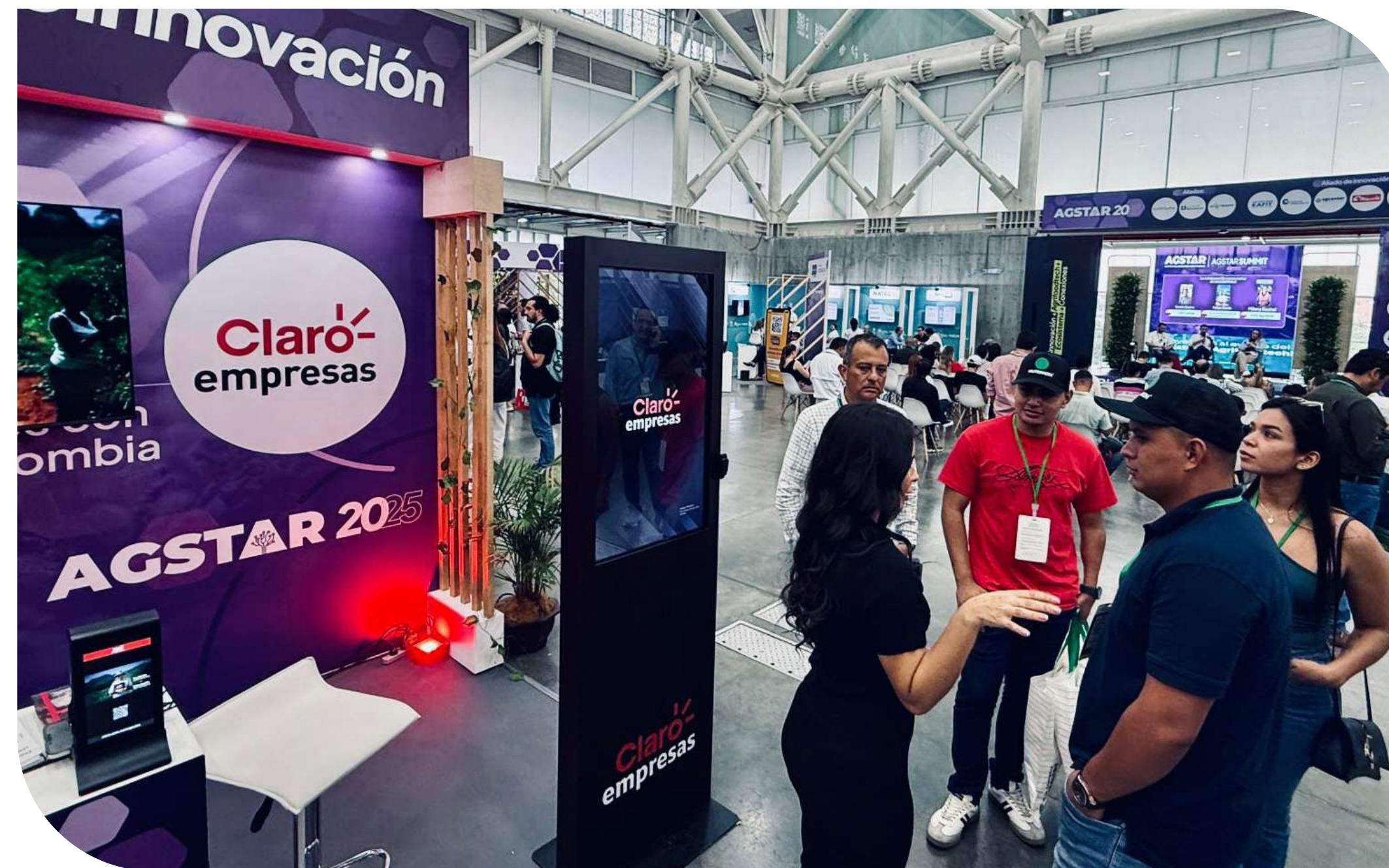


**Bate Papo:** espacios de diálogo abiertos e informales que facilitan la conversación, el intercambio de ideas y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Además, los líderes de los equipos actúan como canal directo de comunicación, recopilando las inquietudes y preocupaciones expresadas por los colaboradores y transmitiéndolas al Comité Ejecutivo durante los comités de dirección que se realizan de manera semanal.

Durante 2025 las preocupaciones críticas comunicadas estuvieron principalmente relacionadas con asuntos organizacionales, operativos, comerciales y de gestión del cambio, así como con aspectos vinculados al entorno laboral y a la ejecución de iniciativas estratégicas.

Aunque en el período informado no se registraron inquietudes críticas formalmente sistematizadas ante el Comité Ejecutivo, es importante aclarar que esto se debe a la ausencia de un mecanismo de clasificación específico para este tipo de inquietudes. No obstante, la compañía sí cuenta con diversos espacios en que los colaboradores pueden expresar estas preocupaciones de manera abierta, tales como los descritos anteriormente.



### 2.1.1.6 **Formación en sostenibilidad**

GRI 2-17

Durante el año 2025 hicimos un esfuerzo integral orientado a fortalecer la cultura de liderazgo, confianza, colaboración y el ownership (mentalidad de dueño) dentro de los integrantes del máximo órgano de gobernanza de la Compañía.





Diagnóstico inicial, basado en entrevistas, encuestas y observación de dinámicas.



Intervenciones adaptadas, mediante talleres, entrevistas y reuniones con los diferentes actores y acompañamiento estratégico a los directores e integrantes de su comité primario asegurando la continuidad en todos los niveles de la organización.



Mediciones intermedias, evaluaciones y encuestas que permiten evaluar avances y ajustar los focos de trabajo.



Consolidación de aprendizajes, donde se integran los hallazgos y se proyectan líneas de sostenibilidad cultural y del negocio.

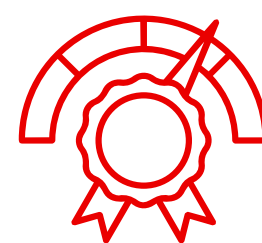
Como medidas adoptadas para fortalecer los conocimientos y experiencias colectivas de los miembros del Comité Ejecutivo en materia de desarrollo sostenible, durante 2025 desarrollamos un curso que ofrece una visión integral acerca de cómo la sostenibilidad se ha transformado en un motor de valor estratégico para las organizaciones modernas, estructurando sobre este curso un programa con las siguientes temáticas:



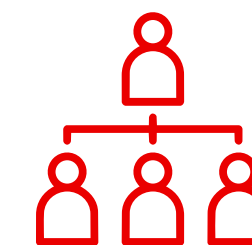
Entendimiento conceptual de la sostenibilidad



Estrategia de relacionamiento con los grupos de interés



Gestión de la rentabilidad y medición de desempeño



Liderazgo y validación externa

### 2.1.1.7 Evaluación de desempeño



GRI 2-18

Las evaluaciones del desempeño que se hacen trimestralmente y de manera individual a los miembros del Comité Ejecutivo, se desarrollan bajo un esquema independiente, garantizando la objetividad, la transparencia y la alineación con los objetivos estratégicos y de sostenibilidad de la organización. La evaluación considera los siguientes componentes:





**RESULTADOS ESTRATÉGICOS (80%)**

Se evalúa el cumplimiento de los indicadores clave de negocio y de gestión, como rentabilidad, crecimiento y recomendación, los cuales reflejan la efectividad del máximo órgano de gobierno en la definición, supervisión y ajuste de la estrategia organizacional y de la gestión de impactos.

**DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES (20%)**

Este componente se distribuye en:



**Planes de Desarrollo Individual, PDI (16%)**  
 Evalúa el avance en los compromisos de desarrollo personal y profesional definidos para cada miembro.



**Formación (4%)**  
 Evalúa la participación en iniciativas de formación orientadas al fortalecimiento de habilidades gerenciales, de liderazgo y competencias estratégicas.



**2.1.1.8 Políticas y procesos para determinar la remuneración**

GRI 2-19, 2-20, 2-21

Nuestra política retributiva cuenta con procesos formales y estructurados que garantizan transparencia, rigor técnico y gobernanza en todas las decisiones relacionadas con la compensación.

La Jefatura de Compensación y Beneficios lidera el diseño y la determinación de los modelos de remuneración. Este equipo es responsable de analizar, estructurar y proponer la compensación fija y los ajustes salariales con base en la valoración de cargos bajo la metodología Guide Chart-Profile o HAY, así como en estudios de mercado que aseguran competitividad externa. Todas las propuestas son revisadas y aprobadas por el gerente de Gestión Humana, Negocio y Transversales, el director corporativo de Gestión Humana y Administrativo y la Presidencia, asegurando un proceso de supervisión formal y articulado con la estrategia organizacional.

La remuneración fija para todos los niveles de la Compañía se establece conforme a la valoración del cargo siguiendo la metodología HAY y a criterios de equidad interna y referencias del mercado laboral. Para el primer nivel de la Compañía, contamos además con un bono no salarial trimestral, determinado por los resultados corporativos (ingresos y EBITDA) y por el cumplimiento de los indicadores propios de cada área.

En materia de compensación variable, las políticas y esquemas de bonificación se encuentran alineados con el plan estratégico de Claro Colombia. Estos incentivos están vinculados al cumplimiento de metas financieras y, en algunos casos, a indicadores asociados con responsabilidad social, cultura organizacional y sostenibilidad, promoviendo así un desempeño integral y coherente con nuestros compromisos corporativos.

Actualmente los accionistas y consultores externos no participan en la definición de la remuneración, ni se hacen votaciones sobre estas políticas. El proceso es liderado internamente, lo cual nos permite asegurar consistencia, confidencialidad y plena alineación con nuestras prioridades estratégicas y operativas.

En 2025 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 2.347%, lo cual representa un aumento de 1,9% con respecto al año anterior.



• **Ratio de compensación total anual.**

GRI 2-21

	2023	2024	2025
Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización	2,261%	2,303%	2,347%
Ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual	78%	68%	68%

En 2025, el incremento en la compensación de la persona mejor pagada fue un 32% inferior al incremento mediano de la Compañía, lo que refleja un crecimiento moderado y alineado con los criterios de desempeño y responsabilidad organizacional.

Adicionalmente, la brecha entre la compensación de la persona mejor pagada y la mediana salarial de los demás empleados creció apenas un 1,9% frente al año anterior.

**2.1.2**

**Ética, Integridad y Transparencia Corporativa**



**2.1.2.1 Gestión ética, íntegra y transparente**

GRI 2-24

En Claro Colombia integramos nuestros compromisos de conducta empresarial responsable en todas las operaciones y relaciones comerciales a través del Código de Ética, el Programa de Integridad y Cumplimiento (PIC) y el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE). El Comité Ejecutivo y la alta dirección fijan las directrices y recursos necesarios, la Oficialía de Cumplimiento implementa y supervisa ambos programas y las áreas operativas aseguran su aplicación en los procesos que están bajo su responsabilidad.

Estos compromisos se reflejan en la gestión de riesgos, la debida diligencia, la contratación y el relacionamiento con terceros, donde aplicamos lineamientos de conducta, obligaciones contractuales y mecanismos de seguimiento.

Promovemos su cumplimiento mediante inducción, capacitaciones, comunicaciones internas y certificaciones periódicas, fortaleciendo una cultura de ética, transparencia e integridad en toda la Compañía.

**2.1.2.2 Canales de denuncia**

GRI 2-26

La organización promueve una conducta empresarial responsable, brindando a sus clientes mecanismos claros, accesibles y confiables para radicar los PQR. Estos mecanismos buscan orientar, apoyar y resolver al primer contacto o en la instancia PQR. En el momento de solucionar las PQR, la Compañía informa a los usuarios el derecho a interponer recurso de reposición o recurso de reposición en subsidio de apelación, en caso de no estar de acuerdo con la respuesta brindada.





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 en la siguiente URL: <https://denuncias.americamovil.com/>



Buzón sobre temas relacionados con la privacidad del usuario: habilitamos el correo electrónico [privacidad@americamovil.com](mailto: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](mailto:yocumplo@americamovil.com)



Con relación a la promoción de una conducta empresarial responsable, la organización garantiza a sus clientes mecanismos claros, accesibles y confiables para la radicación de PQR.

Este compromiso se mantuvo vigente para el año 2025, dado que la organización se distingue por su enfoque ético y transparente en todas sus actuaciones empresariales. Es importante precisar que los canales mencionados están dirigidos exclusivamente a los clientes que deseen presentar sus PQR.

Cuando se trate de inquietudes, denuncias o reclamos presentados por empleados o socios comerciales, la organización dispone de canales específicos y diferenciados para cada uno de estos grupos.

### 2.1.2.3 Anticorrupción

GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3

Durante el año 2025, la Compañía concluyó como procedentes 18 denuncias o casos relacionadas con la categoría anticorrupción (comportamiento antiético de terceros, conflicto de interés, fraude ocupacional) las cuales fueron gestionadas de acuerdo con el protocolo establecido. Estos casos se abordan de diferentes formas, mediante acciones disciplinarias (despido), sanciones administrativas (suspensión y/o llamado de atención), denuncias penales, recordatorios de funciones y/o planes de mejora.

Durante el período del informe no se registraron casos legales públicos relacionados con corrupción contra la organización ni contra sus empleados. Con el propósito de asegurar el cumplimiento de prácticas anticorrupción en nuestra cadena de valor, realizamos evaluaciones y procesos de formación y comunicación de nuestras políticas anticorrupción a aliados y empleados. Por medio de nuestro proceso de registro, evaluación y habilitación de aliados, se busca una alineación con la debida diligencia de AMX, evaluando a todos los aliados que pasan por el ciclo de abastecimiento, contemplando criterios PTEE, SAGRILAF, sostenibilidad, financieros, entre otros. En este periodo, se brindó capacitación al 94% de los terceros asociados a la Compañía, estos se componen de 549 personas que completaron los cursos de Código de Ética (2025), Código de Ética América Móvil y Programa de Transparencia y Ética Empresarial.



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

GRI 205-1

Región	Miembros del órgano de gobierno		Ejecutivos		Gerentes		Personal con mando		Personal sin mando	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
R1	10	100%	1	100%	9	100%	142	100%	691	92%
R2	11	100%	0	%	11	100%	170	99%	869	90%
R3	11	100%	2	100%	9	100%	180	100%	861	95%
R4	235	99%	43	100%	192	98%	841	100%	3101	92%
R5	8	100%	1	100%	7	100%	147	100%	633	92%

Durante el año 2025, la Compañía concluyó como procedentes 18 denuncias o casos relacionadas con la categoría anticorrupción (comportamiento antitético de terceros, conflicto de interés, fraude ocupacional) las cuales fueron gestionadas de acuerdo con el protocolo establecido. Estos casos se abordan de diferentes formas, mediante acciones disciplinarias (despido), sanciones administrativas (suspensión y/o llamado de atención), denuncias penales, recordatorios de funciones y/o planes de mejora. En el período del informe no se registraron casos legales públicos relacionados con corrupción contra la organización ni contra sus empleados.

**2.1.2.4 Controles e integridad**

GRI 2-27, GRI 416-2, GRI 417-2, GRI 417-3

Reafirmamos nuestro compromiso con el cumplimiento normativo y la protección de nuestros usuarios. En el período del informe no se registraron incidentes relacionados con impactos en la salud o seguridad de los clientes, ni advertencias de autoridades por incumplimientos en información, etiquetado o comunicaciones de marketing. Sin embargo, en el año se presentaron dos casos de incumplimiento asociados a prácticas de información y comunicaciones comerciales, que dieron lugar a sanciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (Rad. 22-166997 y 22-176439). Estos fueron los únicos hallazgos identificados en esta materia. No se encontraron incumplimientos de códigos voluntarios.

Además, recibimos algunas sanciones del MinTIC y la Superintendencia de Industria y Comercio por asuntos operativos y regulatorios propios del sector, no relacionados con información o comunicaciones comerciales:

**Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

- **3 casos** asociados con presuntamente no dar cumplimiento a la regulación de datos móviles 3G y 4G.
- **1 caso** asociado con presuntamente reportar de manera inexacta el reporte de acceso móvil a internet de 2023.
- **1 caso** asociado con presuntamente no cumplir con la actualización tecnológica de redes del servicio móvil en un municipio del país.



**Superintendencia de Industria y Comercio**

- **1 caso** asociado con presuntamente desconocer el principio de la libre elección de los usuarios.
- **1 caso** asociado con presuntamente infringir el régimen de protección al consumidor en el marco de la comercialización electrónica de productos.
- **3 casos** asociados con presuntamente incumplir normas del régimen de portabilidad.
- **1 caso** asociado con presuntamente desconocer el derecho de los usuarios a elegir libremente los planes y/o modalidades de pago.
- **1 caso** asociado con presuntamente no usar las herramientas tecnológicas adecuadas, así como mecanismos confiables para realizar los procesos de verificación de identidad que previnieran la comisión de fraudes.

Cerramos el año fortaleciendo nuestros sistemas de control y reafirmando nuestra cultura de integridad, orientada a garantizar prácticas transparentes y responsables en todas nuestras interacciones con los usuarios.



**2.1.3**

**Gestión financiera**

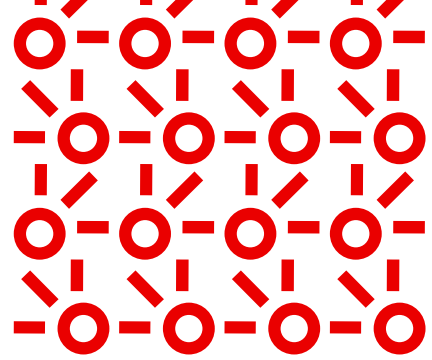


GRI 201-1, Claro 12, Claro 13, Claro 14, Claro 15, Claro 16

En Claro Colombia mantenemos una gestión financiera responsable, orientada a administrar de manera eficiente nuestros recursos y a garantizar la sostenibilidad económica de la operación. Nuestro enfoque se centra en preservar la solidez financiera de la Compañía, crear valor para nuestros grupos de interés y contribuir al desarrollo económico y social del país mediante inversiones estratégicas y decisiones informadas.

El año 2025 presentó desafíos relevantes en materia financiera, reflejados en variaciones en indicadores de liquidez, rentabilidad y eficiencia. Aun así, consolidamos un desempeño estable, respaldado por el crecimiento de nuestros ingresos y la distribución de valor económico a nuestros grupos de interés, de modo acorde con los principios de transparencia y responsabilidad que guían nuestra gestión. Según nuestras cifras más recientes, logramos mantener la continuidad operativa y fortalecer los mecanismos de control y planeación, apoyando así la resiliencia financiera de la organización.

Los indicadores de liquidez, endeudamiento y valor económico que presentamos a continuación permiten comprender de manera integral nuestra posición financiera y los esfuerzos adelantados para seguir mejorando nuestro desempeño. Estos resultados reafirman nuestro compromiso de gestionar con rigor, fortalecer la estabilidad del negocio y seguir generando valor sostenible para la sociedad.



• Valor económico directo generado y distribuido

GRI 201-1

Valor económico	2024	2025
Valor económico directo generado (ingresos)	15,602,099,799	16,351,044,898
Costos operacionales	13,906,958,299	14,481,973,497
Salarios y beneficios a empleados	806,939,691	817,783,150
Pagos a proveedores de capital	879,089,209	1,086,352,260
Pagos al gobierno	758,814,629	1,013,416,743
Inversiones a la comunidad	771,386	998,691
Valor económico distribuido	\$16,352,573,214	17,400,524,341
Valor económico retenido	-750,473,415	-1,049,479,443

\*Cifras en miles de pesos



• Indicadores de rentabilidad.

Claro 15

Indicadores de rentabilidad	2023	2024	2025
Margen operacional (utilidad operacional/ingresos)	13.50%	10.9%	11.4%
Margen neto (utilidad neta/ingresos)	9.50%	4.4%	5.9%
Rendimiento sobre activos ROA (utilidad operacional/activos totales)	8.30%	6.3%	6.9%
Rendimiento operacional sobre patrimonio ROE (utilidad operacional/patrimonio)	19.70%	17.1%	19.2%

• Indicadores de liquidez.

Claro 12

Indicadores de liquidez	2023	2024	2025
Capital de trabajo (activo corriente - pasivo corriente)	126,326,430	239,023,535	103,271,838
Razón corriente	1	1	1

\*Cifras en miles de pesos

• Indicadores de endeudamiento

Claro 13

Indicadores endeudamiento	2023	2024	2025
Nivel de endeudamiento (total pasivo/total activo)	57,70%	63,10%	64.29%

\*Cifras en miles de pesos

• Indicadores de utilidad.

Claro 16

Indicadores de utilidad	2023	2024	2025
Utilidad por acción (pesos)	0.00093	0.00046	0.114

### 2.1.3.1 **Enfoque fiscal**

GRI 207-1 y GRI 207-2

En Claro mantenemos un enfoque fiscal conservador, evitando estrategias fiscales agresivas y sin utilizar paraísos fiscales con fines de planeación fiscal. Nuestro objetivo es pagar los impuestos conforme a la ley, de acuerdo con las leyes locales e internacionales, incluidas las directrices de la OCDE. Este enfoque se relaciona directamente con nuestras estrategias empresariales y de desarrollo sostenible, ya que no utilizamos estructuras artificiales para la elusión fiscal y los beneficios fiscales que solicitamos están vinculados con nuestra actividad comercial real y con nuestros objetivos de conectividad nacional. La estrategia fiscal es aprobada por el Consejo de Administración y la Dirección de Impuestos Global, y es ejecutada por la Gerencia de Impuestos.

La gobernanza fiscal en Claro se apoya en un esquema formal de revisión, aprobación y control, integrado en el sistema de gestión de riesgos corporativos. El cumplimiento fiscal es realizado por el equipo de impuestos, preparado por un Jefe, revisado por un gerente y finalmente aprobado por el Director de Contraloría o Finanzas, dentro de una cultura orientada al pago de los impuestos que deban pagarse. Además, todas las decisiones fiscales, incluidos los criterios y la planeación, son revisadas y aprobadas por el Director Global de Impuestos. Los riesgos del enfoque fiscal se gestionan mediante la actualización oportuna y la implementación de nuevas normas y procesos fiscales para asegurar el debido cumplimiento en tiempo y forma. A su vez, contamos con un Marco de Control Interno Fiscal integrado en el sistema de gestión de riesgos corporativos, que incluye auditorías recurrentes realizadas por terceros independientes para validar la correcta determinación de impuestos indirectos, como el IVA sobre servicios, y directos, como la renta. Como mecanismo para plantear inquietudes relacionadas con la conducta empresarial y la integridad en materia fiscal, disponemos de un Canal de Ética con denuncia anónima para reportar cualquier práctica fiscal poco ética o fraudulenta.



## 2.2 **INFORME DE TRANSPARENCIA**

### 2.2.1

### **Seguridad digital y confidencialidad de la información**

GRI 3-3

#### **BLOQUEO DE CONTENIDOS**

En Claro Colombia damos cumplimiento estricto a las órdenes de bloqueo de contenido en Internet emitidas por autoridades administrativas y judiciales competentes, como Coljuegos, MASI, la Fiscalía General de la Nación, la Dirección Nacional de Derecho de Autor y jueces de la República. Nuestro rol como proveedor de conectividad y transporte de datos, no implica control editorial ni administrativo sobre los contenidos; nuestra intervención se limita a ejecutar mandatos legales dentro de los límites técnicos y jurídicos aplicables, aunque la gestión de tráfico de la red se rige por el principio de neutralidad, garantizando la no discriminación arbitraria de proveedores, servicios, contenidos, aplicaciones o protocolos.

Reconocemos que estas órdenes tienen como objetivo prevenir o mitigar actividades ilícitas como juegos de suerte y azar no autorizados, violaciones a derechos de autor o material asociado a abuso sexual infantil, pero también

pueden generar riesgos no intencionados para la libertad de expresión, el acceso a la información y la confidencialidad de las comunicaciones, especialmente cuando involucran URL o dominios de alto tráfico bajo protocolo HTTPS. En estos casos pueden presentarse bloqueos colaterales que afecten contenidos lícitos, servicios esenciales, actividades económicas o infraestructuras digitales compartidas, así como percepciones públicas de censura o fallas del servicio que deterioren la confianza de los usuarios.

Para gestionar de manera responsable estos desafíos, en Claro mantenemos políticas, procedimientos y controles orientados a garantizar un equilibrio entre el cumplimiento regulatorio, la protección de los derechos humanos y la salvaguarda de la privacidad. Todas las órdenes de bloqueo se someten a una revisión jurídica y técnica exhaustiva, en la que verificamos la competencia de la autoridad, el respeto al debido proceso, la proporcionalidad de la medida y su viabilidad técnica.

### BLOQUEO DE COMUNICACIONES

La organización adopta medidas de control y restricción de comunicaciones no autorizadas conforme al Decreto 0851 de 2024, el cual ordena limitar, controlar e impedir el uso de equipos móviles y cualquier comunicación no permitida en el interior de los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional (ERON). Para ello, se habilita el bloqueo de dispositivos y tarjetas SIM identificados mientras hacen comunicaciones internas no autorizadas, fortaleciendo las acciones de prevención y control dentro de los centros de reclusión.



### Requerimientos con seguridad de la información.

#### 1 TIPO DE REQUERIMIENTO: Descripción

##### SOLICITUDES DE BLOQUEO O RESTRICCIÓN DE CONTENIDO

Solo podrá limitarse y/o prohibirse el acceso a contenidos y aplicaciones cuando exista una prohibición legal o cuando medie orden judicial. En consecuencia, Claro Colombia se somete a las solicitudes de bloqueo de sitios internet URL solicitadas por el MinTIC o la entidad correspondiente, siempre y cuando cumplan con la totalidad de requisitos legales. La compañía no revisa el contenido de los sitios por bloquear y no puede bloquear un contenido particular, sino la URL incluida dentro del listado del MinTIC.

##### INTERCEPTACIÓN LEGAL

La interceptación de comunicaciones –independientemente de su naturaleza, medio, arquitectura de red o tecnología utilizada– constituye una medida excepcional de seguridad pública destinada exclusivamente a apoyar la investigación penal y la persecución de delitos por parte de las autoridades competentes. Conforme a la normativa vigente, estas actuaciones solo pueden llevarse a cabo mediante orden emitida por autoridad judicial competente y bajo los principios de constitucionalidad, legalidad, necesidad, finalidad y proporcionalidad. En Colombia, la ejecución técnica de la interceptación la hace directamente la Fiscalía General de la Nación. En este contexto, Claro Colombia actúa únicamente como facilitador del acceso a la infraestructura de comunicaciones, bajo estrictos protocolos de reserva y confidencialidad. La Compañía no accede, controla ni interviene en el contenido de las comunicaciones interceptadas, ni realiza tratamiento alguno sobre dicha información, ni participa en la definición de los objetivos de interceptación. El rol de Claro Colombia se limita a poner a disposición la conectividad y la infraestructura técnica requerida, garantizando la trazabilidad, seguridad y confidencialidad del proceso. Todas las solicitudes son previamente verificadas en cuanto a la competencia de la autoridad y al cumplimiento de los requisitos legales antes de su ejecución. Durante el período reportado no se identificaron interceptaciones realizadas por fuera de los marcos legales aplicables.

##### ENTREGA DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS

La ley colombiana describe de manera específica situaciones en las que se requiera adelantar búsqueda selectiva en las bases de datos, que implique el acceso a información confidencial, referida a personas objeto de investigaciones penales o inclusive a la obtención de datos

derivados del análisis cruzado de las mismas, que requieren el cumplimiento de autorizaciones y requisitos definidos.

En todos los casos, Claro Colombia actúa exclusivamente como operador sujeto al marco legal vigente, atendiendo únicamente solicitudes formalmente válidas, verificando que cumplan con los requisitos normativos y limitando la entrega de información a los datos estrictamente requeridos en la respectiva orden o solicitud oficial.

2



**TIPO DE REQUERIMIENTO:**  
Normas que sustentan la solicitud

**SOLICITUDES DE BLOQUEO O RESTRICCIÓN DE CONTENIDO**

Arts. 7° y 8° de la Ley 679 de 2001; Arts. 5° y 6° del Decreto 1524 de 2002; Art. 38 de la Ley 643 de 2001. Numeral 3.1 del Art. 3° de la Resolución CRC 3502 de 2012.

**INTERCEPTACIÓN LEGAL**

Artículo 235 del Código de Procedimiento Penal (modificado por la Ley 1453 de 2011); artículo 44 de la Ley 1621 de 2013; Decreto 1704 de 2012; artículo 3 del Decreto 2044 de 2013.

**ENTREGA DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS**

Art. 15 de la Constitución, Ley Estatutaria 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Art. 244 de la Ley 906 de 2004 (búsqueda selectiva en bases de datos), modificado por la Ley 1908 de 2018; numeral 9 del Art. 277 de la Constitución Política (solicitud del Procurador General de la Nación); Arts. 631 y 684 del Estatuto Tributario (DIAN) y Cobro Coactivo de entidades públicas (Ley 1066 de 2006). Art. 44 de la Ley Estatutaria 1621 de 2013 (inteligencia y contrainteligencia); Art. 4 del Decreto 1704 de 2012 (interceptación legal).

3

**TIPO DE REQUERIMIENTO:**  
Autoridad competente

**SOLICITUDES DE BLOQUEO O RESTRICCIÓN DE CONTENIDO**

La Policía Nacional entrega al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones una lista de URL, relacionados con Material de Abuso Sexual Infantil y sitios de juegos no autorizados por Coljuegos. El operador ingresa con una clave para ver la lista de URL y proceder a bloquearlas de su red. Las otras solicitudes se revisen del MINTIC o directamente de la Fiscalía General de la Nación o autoridad judicial.

**INTERCEPTACIÓN LEGAL**

La interceptación es ejecutada directamente por la Fiscalía General de la Nación o, en los casos autorizados por la ley, por organismos de policía judicial bajo su dirección y control. Estas autoridades asumen integralmente la operación, administración, tratamiento de la información y los costos asociados.

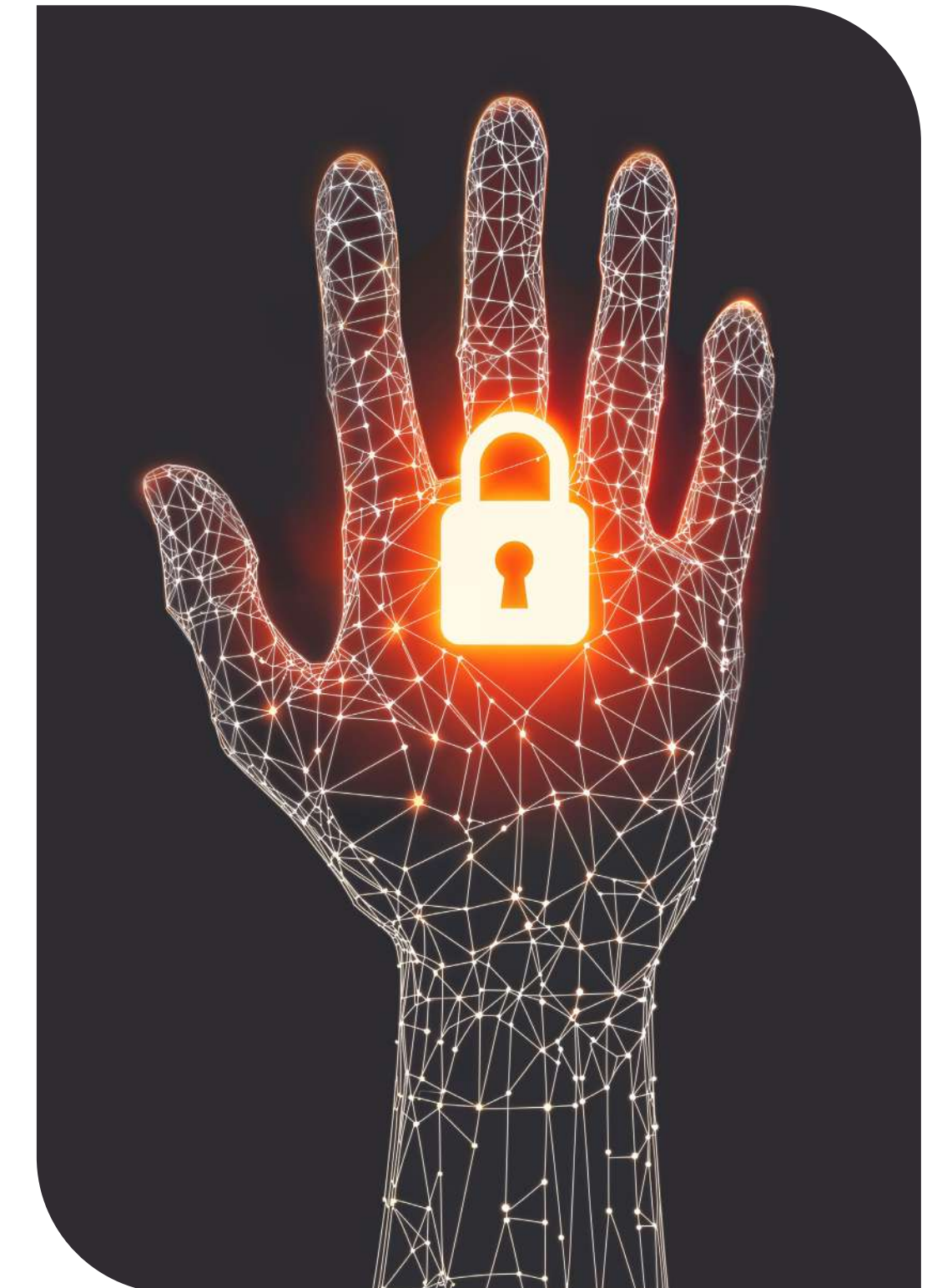
**ENTREGA DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS**

La Fiscalía General de la Nación, previa autorización judicial del Juez de Control de Garantías. Adicionalmente, autoridades administrativas, disciplinarias o fiscales pueden requerir determinados datos dentro de los límites y formalidades establecidos por la normativa vigente, sin que ello implique acceso al contenido de las comunicaciones privadas. Nota Los operadores de telecomunicaciones en Colombia están legalmente obligados a atender las solicitudes emitidas por autoridades competentes, incluidas aquellas relacionadas con la entrega de datos personales, ya sea respecto de casos particulares o en el marco de actuaciones judiciales y administrativas.

En Claro Colombia, cada requerimiento es evaluado de manera individual, verificando su validez formal y el cumplimiento de los requisitos legales antes de proceder con la respuesta correspondiente. La entrega de información que involucra datos personales solicitados por autoridades judiciales, fiscales o en procesos de cobro coactivo se realiza únicamente tras una validación exhaustiva por parte del área de Peticiones Judiciales de la Dirección Corporativa Jurídica y de Sostenibilidad. Cuando un requerimiento no se ajusta a las disposiciones legales aplicables, la Compañía no procede con la entrega de la información solicitada. Asimismo, Claro Colombia no realiza entregas masivas ni proporciona acceso a bases de datos completas de usuarios bajo ninguna circunstancia.

Durante el año 2025, Claro Colombia recibió 29.342 requerimientos por parte de distintas entidades estatales, incluyendo solicitudes de búsqueda selectiva en bases de datos. Cada requerimiento fue analizado conforme a los criterios legales y a los procedimientos internos de verificación y control. Durante el período reportado no se registraron requerimientos de intervención de comunicaciones.

Del total de solicitudes recibidas, 22.158 (75,5 %) fueron consideradas procedentes al cumplir con los requisitos legales aplicables, mientras que 7.184 (24,5 %) fueron declaradas no procedentes. La entrega de



información se realizó únicamente en los casos procedentes, en estricto cumplimiento de la normativa de protección de datos personales y de las órdenes válidamente emitidas por autoridad competente.

Este proceso refleja la aplicación efectiva de controles internos para garantizar la legalidad, proporcionalidad y necesidad de las solicitudes atendidas y no constituye incidentes de violación de la privacidad ni de pérdida de datos personales.

## Estrategia de cumplimiento y compromiso con la neutralidad

En el último año fortalecimos nuestras capacidades internas para gestionar estos procesos con mayor trazabilidad, consistencia y enfoque preventivo. La Gerencia de Seguridad de la Información avanzó en la protección de datos sensibles mediante la adopción de tecnologías como Data Loss Prevention (DLP), Firewall de Aplicaciones Web (WAF), Endpoint Detection and Response (EDR) y Security Information and Event Management (SIEM), así como en la integración de modelos de Inteligencia Artificial, machine learning y Zero Trust. Se robustecieron los esquemas de monitoreo centralizado, gestión de identidades, recertificación de accesos y análisis de riesgos, alineados con marcos internacionales como ISO/IEC 27001 y el NIST Cybersecurity Framework. Este enfoque integral elevó la madurez del ecosistema de seguridad de la información y reforzó la continuidad de negocio y la confianza digital.

Como parte de nuestras medidas preventivas y de mitigación hemos integrado:



1

Debida diligencia jurídica y técnica previa: todas las órdenes de bloqueo recibidas son objeto de un análisis previo que evalúa la competencia de la autoridad emisora, la existencia de un mandato expreso, el respeto al debido proceso y la proporcionalidad de la medida, así como su viabilidad técnica.

2

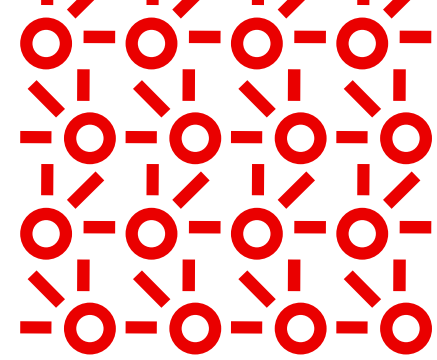
Evaluación de riesgos de bloqueo colateral: se analizan los posibles efectos no intencionados sobre contenidos lícitos, infraestructuras compartidas (CDN, servicios en la nube) y clientes legítimos, con el fin de anticipar impactos sobre derechos fundamentales, continuidad de servicios y confianza digital.

3

Interacción preventiva con autoridades: cuando se identifican riesgos relevantes, la Compañía comunica oportunamente a las autoridades las limitaciones técnicas y los posibles impactos colaterales, solicitando ajustes, precisiones o redireccionamiento de las medidas hacia los administradores de contenidos.



La retroalimentación de nuestros grupos de interés, clientes y usuarios, autoridades, organizaciones civiles, expertos y equipos internos ha sido fundamental para mejorar las medidas implementadas, fortalecer la mitigación de impactos negativos y reforzar la confianza en el entorno digital, enriqueciendo nuestro enfoque de responsabilidad y avanzar hacia una gestión cada vez más transparente, proporcional y alineada con nuestro compromiso ante la sostenibilidad y los derechos digitales.

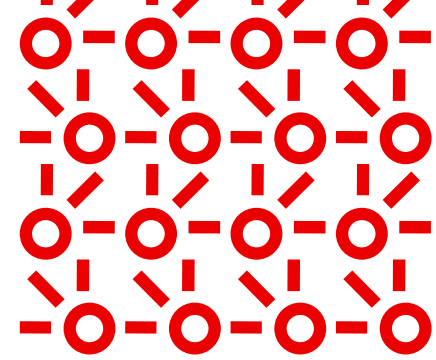


### Solicitudes de información

Los operadores de telecomunicaciones en Colombia están legalmente obligados a atender requerimientos de información emitidos por autoridades competentes, incluidos aquellos que implican la entrega de datos personales en el marco de actuaciones judiciales y administrativas. En Claro Colombia, cada solicitud se evalúa individualmente para verificar su validez formal, la competencia de la autoridad y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables. La entrega de información se hace únicamente tras una validación exhaustiva por parte del área de Peticiones Judiciales de la Dirección Corporativa Jurídica y de Sostenibilidad, bajo estrictos criterios de legalidad, necesidad y proporcionalidad. Cuando un requerimiento no cumple con la normativa vigente, la Compañía no procede con la entrega, y en ningún caso hace entregas masivas ni concede acceso a bases de datos completas de usuarios.

Para fortalecer la gestión responsable de estos procesos desarrollamos capacitaciones periódicas al equipo especializado en actualización normativa, protección de datos y cadena de custodia digital, y participamos en espacios de coordinación con autoridades para armonizar criterios y acordar niveles de servicio (SLA) dentro del marco legal. Además, en articulación con el gremio del sector y entidades como la Cámara de Comercio de Bogotá y la Fiscalía General de la Nación, contribuimos a la elaboración de la cartilla “Guía de buenas prácticas para la realización de peticiones judiciales”, la cual establece lineamientos sobre tipos de requerimientos, documentos necesarios, canales habilitados de recepción, tiempos de respuesta y periodos de conservación de la información. Esta herramienta busca estandarizar procedimientos, brindar mayor claridad a las autoridades solicitantes y fortalecer la transparencia y la seguridad jurídica en la entrega de información.





**Protección a menores y accesibilidad**

En Claro Colombia estamos comprometidos con el respeto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Cumplimos con la normativa expedida y facilitamos el control parental en la prestación de los servicios, tomando responsabilidad frente a los contenidos que se ofrecen a menores de edad. Además de ello, desarrollamos estrategias para fortalecer la seguridad en el uso de la tecnología:



**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 el contenido que los menores están viendo a través de sus dispositivos tecnológicos.

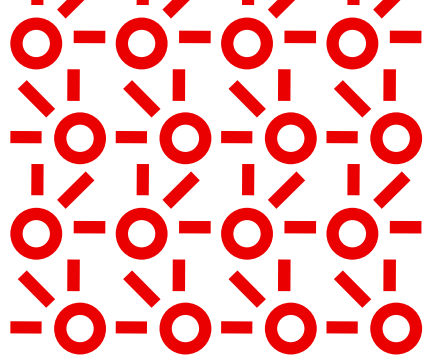


**MECANISMO LO TENGO CLARO:** nuestra plataforma de educación al usuario incluye videos explicativos que muestran el paso a paso para activar esta opción en los diferentes decodificadores. Los usuarios pueden acceder mediante el link:

<http://www.claro.com.co/personas/servicios/servicioshogar/television/paquetes/control-parental/>

**Casos reportados y gestionados en el marco de la protección de menores**

	2023	2024	2025
Material de Abuso Sexual Infantil N.º URL denunciadas. Denunciado o restringido por la Policía Nacional.	18,904	26,652	37,668
Juego de suerte y azar, N.º URL denunciadas. Denunciado o restringido por Coljuegos.	12,883	21,103	40,046
Solicitudes recibidas por otras autoridades	0	0	0
Orden de autoridad judicial	0	11	2
Casos de emergencia, conmoción o calamidad (Art. 8º de la Ley 1341 de 2009)	0	0	0



### 2.2.1.1 Privacidad del cliente

GRI 418-1

La protección de los datos personales es un pilar de la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros. En un contexto digital cada vez más exigente, fortalecer la seguridad de la información nos ha permitido mejorar la continuidad y resiliencia de los servicios.

En cumplimiento de las obligaciones regulatorias con la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), efectuamos el reporte mensual de los incidentes de seguridad que afectaron a usuarios de servicios fijos y móviles. Además, contamos con un protocolo formal para la notificación de fugas de datos, articulado con nuestro proceso de gestión de incidentes. Este procedimiento incluye actividades de evaluación, contención y erradicación, a partir de las cuales determinamos el impacto y documentamos cada caso. La información se remite a la Gerencia de Cumplimiento y se envía a las autoridades y entes de control a través de los canales oficiales.

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

GRI 418-1

Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	2024	2025
Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización	4,320	4,147
Reclamaciones de autoridades regulatorias	0	6
Número total de casos identificados de filtraciones de datos de clientes	0	0
Número total de casos identificados de robos de datos de clientes	0	0
Número total de casos identificados de pérdidas de datos de clientes	0	0

Continuamos fortaleciendo nuestras prácticas para prevenir incidentes de seguridad relacionados con los datos personales, mediante la implementación de medidas orientadas a mejorar la seguridad, reducir riesgos y garantizar un manejo responsable de la información:

En el marco del Plan Estratégico de Seguridad de la Información, Claro Colombia fortalece la protección de los datos personales mediante un enfoque integral que combina capacitación continua al talento humano directo e indirecto, la adopción y cumplimiento de políticas y procedimientos de seguridad, tratamiento de la información y gestión de incidentes, así como su incorporación explícita en los contratos laborales y de proveedores.

Este modelo se soporta en la implementación de controles tecnológicos robustos, incluyendo herramientas de monitoreo y análisis de eventos de seguridad (SIEM) para la detección de comportamientos anómalos, soluciones antimalware, seguridad perimetral, gestión y control de accesos (PAM) y el desarrollo de casos de uso de prevención de fuga de información (DLP). De manera complementaria, se avanza en la madurez del proceso de gestión de incidentes de seguridad, la gestión de riesgos asociados a las bases de datos como activos críticos de información y la ejecución de controles compensatorios de acceso sobre los sistemas que almacenan o procesan datos personales, garantizando así un modelo de seguridad sostenible, trazable y alineado con las obligaciones regulatorias y los objetivos del negocio.



3



# CONECTAR MEJOR ES NUESTRA FORMA DE OPERAR

# 3.1 LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

GRI 3-3

En Claro Colombia entendemos que la experiencia del cliente se define desde la forma en que diseñamos y operamos nuestra infraestructura, nuestros servicios y nuestros procesos. Antes de materializarse en una interacción, la experiencia depende de decisiones estructurales que garantizan acceso, continuidad y disponibilidad, especialmente en un contexto donde la conectividad constituye un servicio esencial para personas, empresas y comunidades. En 2025 este enfoque se consolidó como parte del modelo operativo, integrando infraestructura, cobertura y capacidad como pilares para lograr una experiencia consistente y sostenible.

Desde esta visión, en las siguientes secciones compartimos cómo gestionamos la experiencia del cliente de manera integral a través de seis ejes que reflejan nuestra forma de operar. Estos ejes abarcan la manera en que diseñamos y operamos la infraestructura, el valor que se construye desde la conectividad, las responsabilidades que asumimos en la relación con los clientes, la gestión de la

experiencia en la operación diaria, los mecanismos de seguimiento que nos permiten evaluar si vamos por buen camino y los aprendizajes que incorporamos para mejorar de manera continua. A lo largo del capítulo mostramos los principales impactos positivos de este enfoque, como la ampliación del acceso a la conectividad, el fortalecimiento de la continuidad del servicio, la generación de eficiencias operativas, la inclusión digital y el aporte al desarrollo económico y social de los territorios. También abordamos de manera transparente los riesgos e impactos potenciales asociados a nuestra operación, entre ellos la estabilidad de la red, la dependencia creciente de la conectividad, la protección de la información y las afectaciones que pueden surgir en la experiencia, así como las acciones que implementamos para prevenirlos, gestionarlos y aprender de ellos. De esta manera, presentamos la experiencia del cliente como un eje transversal que guía nuestras decisiones y refuerza nuestro compromiso con una gestión responsable y sostenible.

## 3.1.1

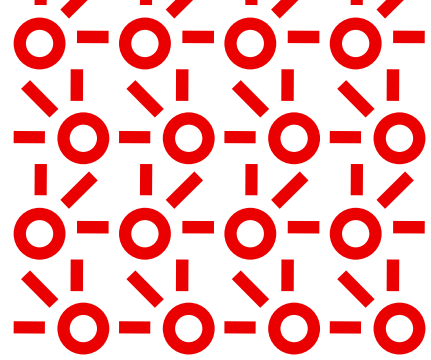
### La experiencia del cliente como forma de operar

GRI 3-3, GRI 203-1, Claro 4, Claro 5, Claro 6, Claro 7

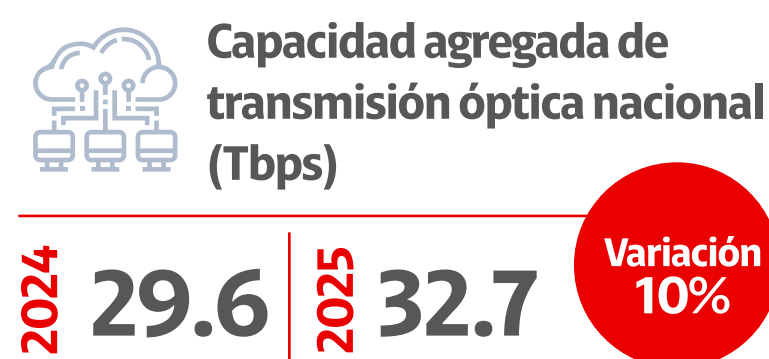
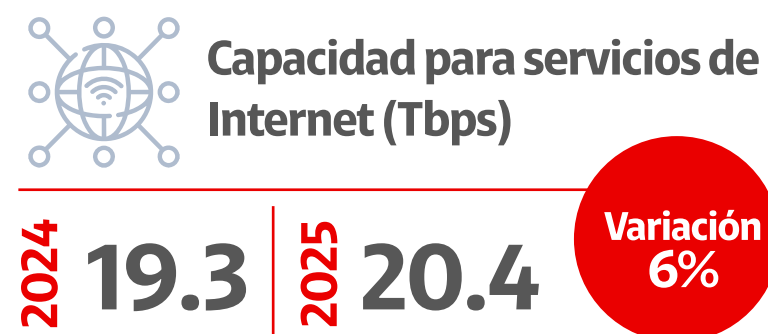
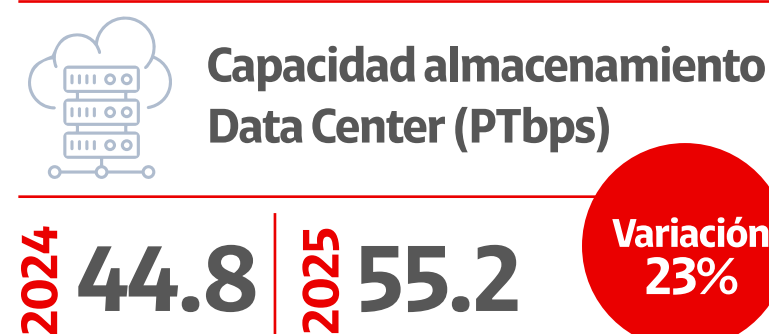


Durante el año priorizamos el fortalecimiento de la capacidad de nuestros servicios como base para absorber el crecimiento de la demanda y sostener la evolución de los servicios digitales. La modernización de la red permitió reducir vulnerabilidades asociadas a congestión y obsolescencia tecnológica, reforzando la estabilidad de la experiencia en escenarios de alto tráfico y uso intensivo de datos. En este marco, la Regional Oriente ejecutó 100% de la Fase 1 del proyecto de modernización, con la actualización de 374 sitios, lo que expandió capacidades 4G y 5G y benefició a 428 municipios, impulsando la continuidad del servicio y el desarrollo económico local.





Indicador Claro 4  
Capacidad de nuestros servicios.

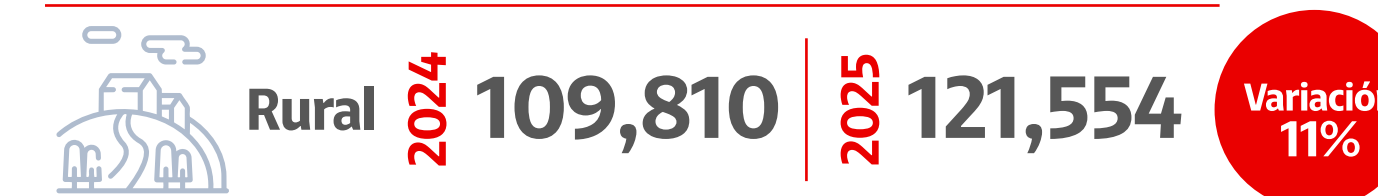
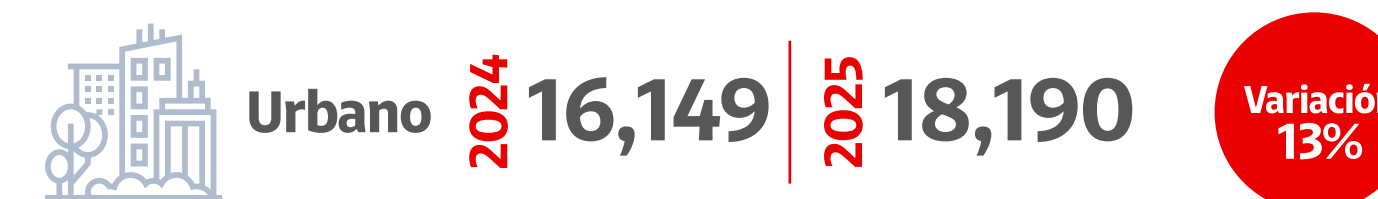


Durante 2025 se observó un incremento de las capacidades analizadas, explicado principalmente por la mayor demanda de infraestructura y el crecimiento del tráfico de información. En Data Center el aumento responde al mayor uso operativo y la necesidad de soportar a los clientes corporativos. En servicios de Internet, la capacidad creció gracias a la ampliación de cachés, peering y canales internacionales, sumando cerca de 1.100 Gbps adicionales frente al año anterior. Asimismo, la capacidad de transmisión óptica nacional también aumentó por la incorporación de nuevas lambdas en redes metropolitanas y troncales, impulsadas por proyectos de modernización y por el crecimiento del acceso residencial y móvil en el país.



En red fija masiva, la experiencia del cliente la abordamos desde la modernización de la infraestructura mediante el despliegue y fortalecimiento de la fibra óptica en zonas críticas. Durante 2025 se migraron aproximadamente 240.000 clientes a fibra óptica, bajo procesos gratuitos para el usuario, con comunicación directa y canales disponibles para agendar la transición. El aprendizaje operativo nos permitió optimizar el proceso y acelerar el ritmo de migración hasta 30.000 clientes por mes, manteniendo el foco en una transición ordenada y en la mejora de la estabilidad del servicio de conectividad en hogares y empresas.

Indicador Claro 5 – Despliegue de tendido de fibra óptica.  
Tabla Fibra óptica (FO) en zonas urbanas y rurales (Km).



Durante 2025 se registró un incremento de los kilómetros de fibra óptica instalados frente a 2024, impulsado por la construcción de nuevos enlaces de interconexión y el fortalecimiento de la red troncal y metropolitana. Este crecimiento respondió a compromisos regulatorios, incluidos los asociados a proyectos de Obligaciones de

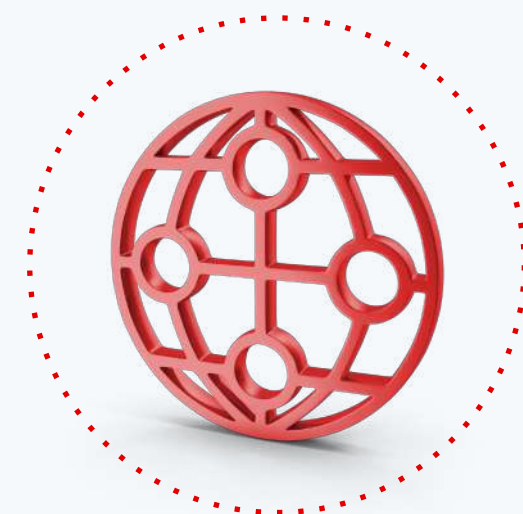


• **Indicador Claro 6 – despliegue de unidades.**  
Cobertura de red según tipo de tecnología.

HHPP (Home Passed) hogares cubiertos			
Cobertura de la red	2024	2025	Variación
FTTH	3,980,547	5,419,072	36%
HFC	7,553,690	6,420,462	-15%
<b>Total</b>	<b>11,536,261</b>	<b>11,841,559</b>	

Hacer y despliegues de 5G, así como a mejoras en la calidad y disponibilidad del servicio. Además, se avanzó en la migración de servicios Híbrido de fibra coaxial (HFC) hacia fibra óptica (FTTH) y en la implementación de diseños ópticos para soportar mayor tráfico, garantizar redundancia y atender nuevos desarrollos y clústeres comerciales del país.

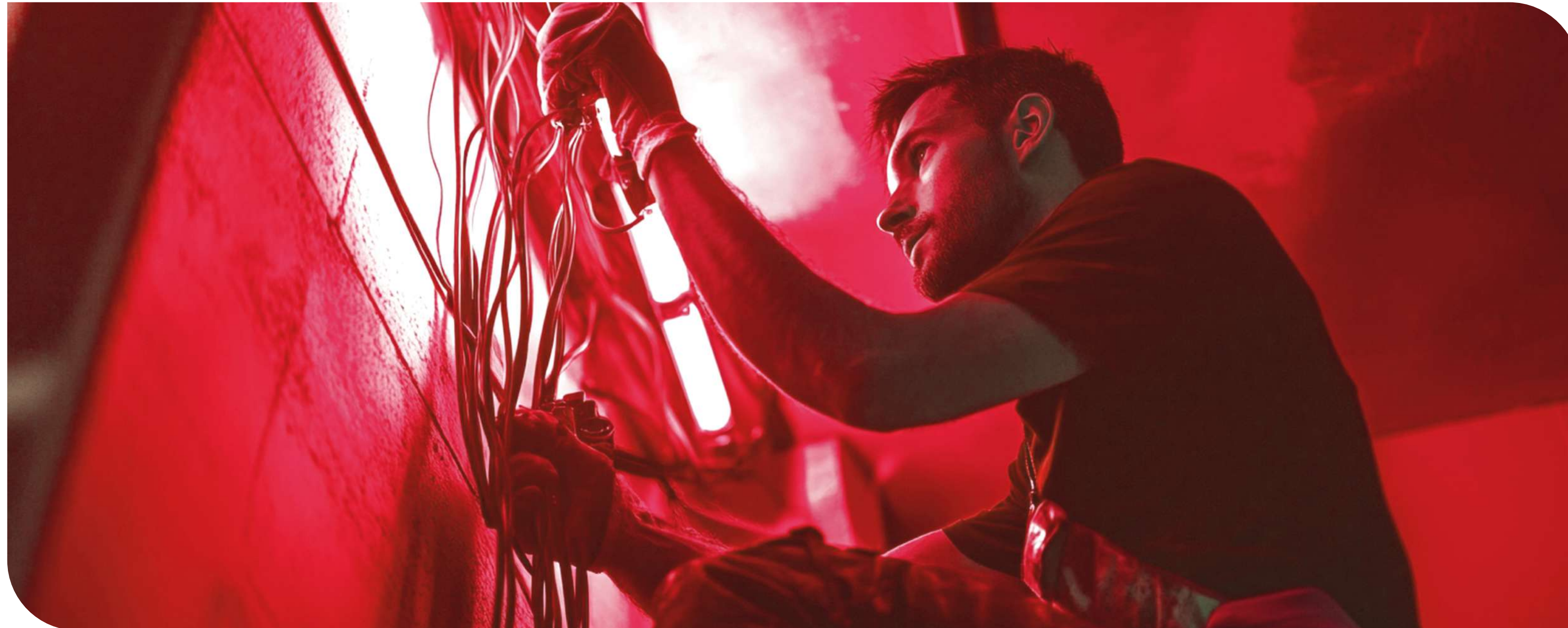
La cobertura móvil constituyó otro componente central del diseño de la experiencia. La ampliación y fortalecimiento de la presencia territorial nos permitió asegurar acceso continuo a servicios de comunicación y datos, con especial relevancia en zonas rurales y vulnerables. La expansión de la conectividad contribuyó al cierre de brechas digitales y facilitó el acceso a educación, salud y servicios digitales, fortaleciendo derechos como el acceso a la información y generando impactos positivos en la calidad de vida de los clientes y en la dinámica económica local.



Durante 2025 se observó un incremento significativo en las instalaciones FTTH con relación a 2024, impulsado por los proyectos de modernización de la red fija y la migración masiva desde HFC hacia fibra óptica, lo que permitió mejorar la calidad y estabilidad del servicio. Este crecimiento estuvo asociado a la ampliación de cuadrillas, mayor disponibilidad de materiales y ajustes operativos para atender la demanda. Por su parte, las instalaciones HFC disminuyeron debido al avance del proceso de sustitución tecnológica y al fortalecimiento de la infraestructura FTTH, que continúa consolidándose como la red dominante en el país.

• **Indicador Claro 7 – Cobertura móvil.**

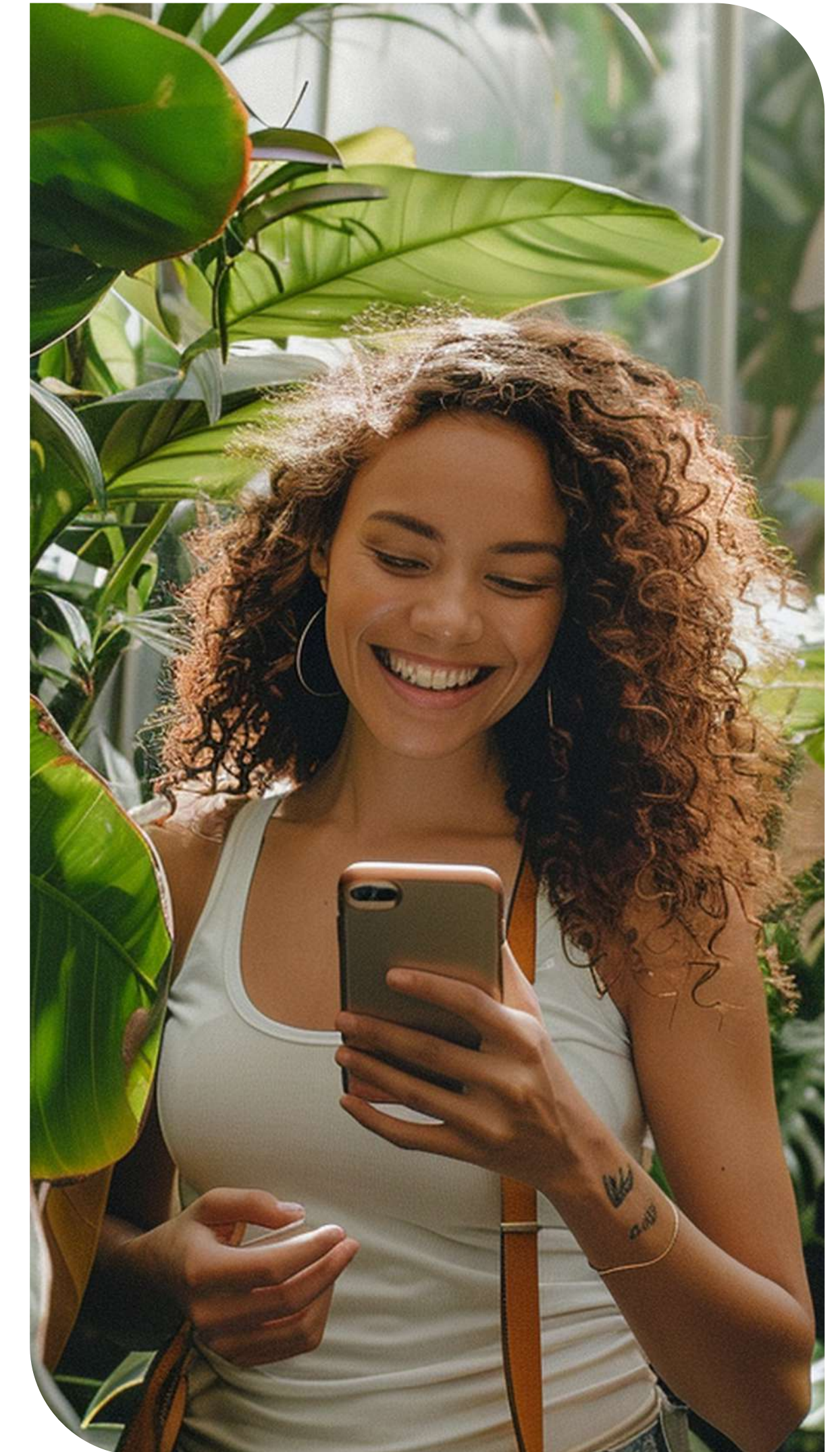
Indicadores de cobertura móvil	2024	2025
Cabeceras municipales del país cubiertas por tecnologías móviles	99.6%	100%
Estaciones base con tecnología 2G / 3G	8,153	8,133
Municipios cubiertos por tecnologías 2G / 3G	1,117	1,119
Porcentaje de municipios cubiertos por tecnología 4G LTE	99%	99.82%
Municipios cubiertos por tecnología 4G LTE	1,114	1,120
Estaciones base con tecnología 4G LTE	10,166	10,639

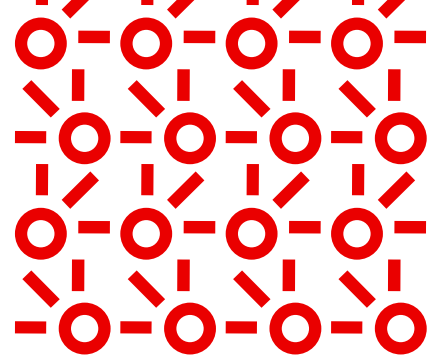


Durante 2025 se registraron incrementos en la cobertura y en el número de estaciones base con tecnologías 4G, impulsados por la ampliación de sitios derivados de Obligaciones de Hacer y planes de expansión, lo que permitió fortalecer la calidad del servicio móvil en municipios y cabeceras del país. El ligero aumento en el porcentaje de municipios cubiertos con 2G/3G respondió a la actualización de bases de datos y ajustes en la validación técnica de cobertura. Por su parte, la leve disminución en estaciones 2G/3G obedeció a procesos de modernización y retiro programado de equipos, en línea con la transición hacia redes más avanzadas. Estos resultados reflejan la evolución natural del despliegue tecnológico de la red, priorizando la expansión de 4G, 5G y tecnologías

avanzadas para mejorar la experiencia de los usuarios y garantizar el cumplimiento regulatorio en materia de conectividad nacional.

Estas decisiones operativas se enmarcan en el enfoque de inversiones en infraestructura y servicios apoyados, que orienta la planificación y ejecución de proyectos tecnológicos con una visión a largo plazo. La capacidad instalada, el despliegue de fibra y la cobertura móvil funcionan como habilitadores de la experiencia y permiten sostener la relación con los clientes en el tiempo, anticipando riesgos asociados al crecimiento del tráfico, a la transición tecnológica y a la dependencia creciente de los servicios digitales.





GRI 203-1 – Inversiones en infraestructura y servicios apoyados

En este contexto, las inversiones significativas en infraestructura y servicios apoyados se reflejan en el desarrollo y ampliación de coberturas con nuevas tecnologías, como 5G y fibra óptica, así como en el fortalecimiento de activos tecnológicos como centros de datos. Estas inversiones generan impactos positivos actuales y previstos sobre las comunidades y las economías locales, al impulsar la creación de empleo local en actividades técnicas, de ingeniería y mantenimiento, promover el desarrollo de infraestructura complementaria, dinamizar la actividad de empresas proveedoras y facilitar la adopción de nuevas tecnologías por parte del sector productivo. De manera adicional, la expansión de los servicios de conectividad contribuye a la inclusión productiva de negocios locales en economías cada vez más sofisticadas y digitalizadas. No se identifican impactos negativos significativos asociados a estas inversiones; sin embargo, se reconocen riesgos potenciales relacionados con el aumento del consumo de energía derivado de los requerimientos de las nuevas tecnologías, los cuales se consideran dentro de la planificación de la operación. Estas inversiones y la expansión de los servicios son parte de los arreglos comerciales y de las inversiones de mercado de la Compañía.



NUESTRA OFERTA DE SOLUCIONES

En Claro Colombia ofrecemos un portafolio de soluciones integrales que responden a las necesidades de conectividad, transformación digital y operación de nuestros clientes a nivel nacional. Estas soluciones se estructuran en las siguientes categorías:

Conectividad Empresarial

- Internet Dedicado
- MPLS (Red Privada Virtual)
- Ethernet / Enlaces dedicados
- SD-WAN
- Red LAN Administrada

Servicios de Voz y Colaboración

- Telefonía IP
- Troncales SIP
- Soluciones de comunicación empresarial
- Servicios de colaboración y comunicaciones unificadas

Soluciones de Data Center y Cloud

- Servicios de Data Center
- Infraestructura como servicio (IaaS)
- Soluciones Cloud
- Hosting y virtualización
- Claro Cloud

Soluciones de Seguridad

- Seguridad perimetral
- Gestión de ciberseguridad
- Protección de redes y datos
- Servicios administrados de seguridad

Servicios Digitales y TI

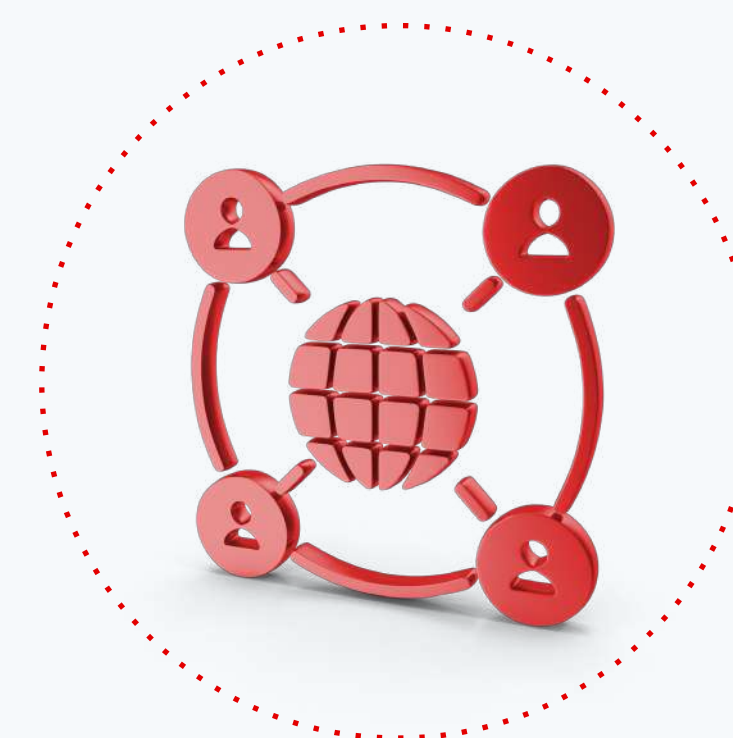
- Soluciones de transformación digital
- Servicios gestionados de TI
- Automatización de procesos
- Analítica y gestión de datos

Soluciones IoT y Tecnologías

- Emergentes
- Internet de las Cosas (IoT)
- Soluciones de monitoreo y telemetría
- Plataformas de gestión inteligente

Servicios de Soporte y Operación

- Servicios administrados
- Soporte técnico especializado
- Gestión operativa de servicios



### 3.1.2

## El valor que se construye desde la experiencia

GRI 3-3, GRI 203-2, Claro 1

La experiencia del cliente crea valor cuando la conectividad se convierte en una herramienta cotidiana que facilita el acceso a servicios, impulsa oportunidades económicas y fortalece la participación social. En Claro Colombia, este valor lo construimos a partir del alcance de nuestros servicios y de la forma en que la conectividad habilita actividades económicas, sociales y productivas en distintos territorios del país.

Durante 2025, la escala de las conexiones móviles y de servicios hogar permitió amplificar el impacto de la experiencia más allá de la relación directa con el cliente. La conectividad soportó la operación diaria de hogares, comercios y empresas, y funcionó como un insumo transversal para sectores como educación, salud, comercio y servicios financieros. Este alcance convierte la experiencia del cliente en un habilitador del desarrollo económico y de la integración digital de comunidades urbanas y rurales.

• **Indicador Claro 1- Cifras generales de conexiones.**

Conexiones	2025
Total clientes abonados a telefonía móvil	42,665,092
Clientes prepago	30,915,127
Clientes postpago	11,749,965
UGIs servicio fijo*	9,659,205

\*UGIs: Unidades Generadoras de Ingresos - Banda ancha, Televisión y Líneas fijas. Debido a la diferencia en las políticas para contabilizar suscriptores activos, las cifras publicadas en este reporte difieren de las publicadas por el MinTIC

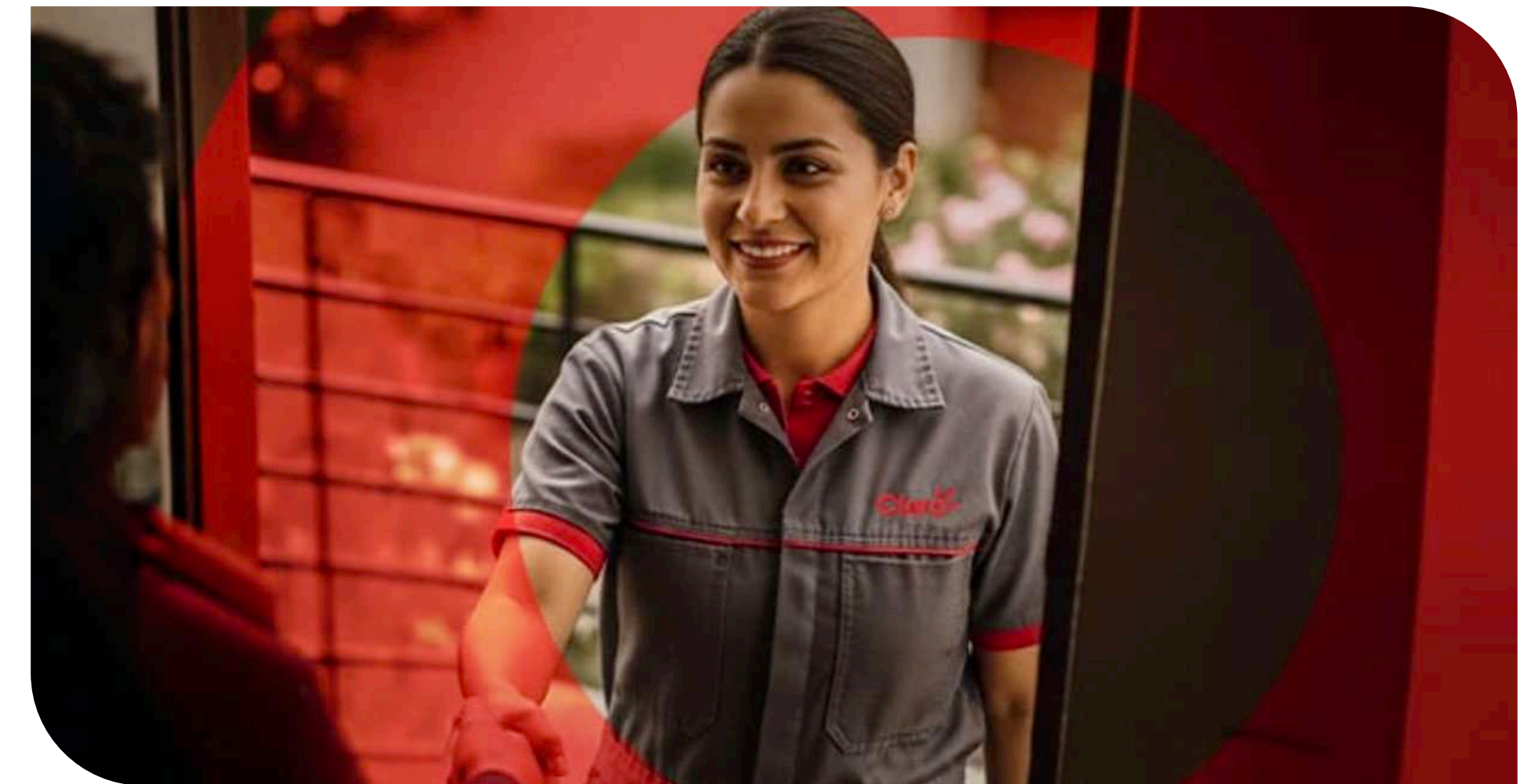


El crecimiento y la evolución del total de conexiones reflejan la escala y el alcance de la experiencia que Claro pone a disposición de millones de clientes en el país. El aumento del número de clientes abonados a servicios móviles y de hogar evidencia una adopción sostenida de la conectividad como un servicio esencial para la vida cotidiana, la actividad productiva y la participación en la economía digital. Esta base de conexiones amplifica el valor generado por cada mejora en cobertura, capacidad y estabilidad del servicio, al extender sus beneficios a hogares, comercios y empresas en distintos territorios. En este contexto, la evolución de las cifras consolidadas de conexión permite dimensionar el impacto de la experiencia del cliente más allá de la interacción individual, y entender la conectividad como una infraestructura habilitadora de inclusión, desarrollo económico y acceso a oportunidades.

En 2025, mediante la gestión de la experiencia al cliente generamos eficiencias operativas por \$44,429 millones COP, resultado de la implementación de más de 56 iniciativas de automatización y Lean, que permitieron optimizar procesos, liberar capacidad productiva y reducir cargas operativas manuales. Estas eficiencias contribuyeron a una operación más sostenible y a una mayor disponibilidad de recursos para fortalecer la prestación del servicio.

La adopción de canales digitales reforzó este valor. Durante el año, la adopción digital alcanzó un récord cercano a 60% en septiembre, reflejando un mayor uso de canales disponibles 24/7, una reducción del esfuerzo del cliente y una menor dependencia de atención asistida. Esta evolución permitió a los clientes acceder a servicios de manera más autónoma y eficiente, al tiempo que apoyó la continuidad operativa y la eficiencia del modelo de atención.

En el ámbito corporativo, la experiencia del cliente sostuvo la continuidad de servicios críticos de voz, datos y conectividad, impactando positivamente la operación de sectores productivos y reduciendo costos asociados a reprocesos y escalamiento, gracias a una mayor resolución temprana de requerimientos. De manera complementaria, la digitalización de procesos de atención corporativa, como autoservicio, portales y facturación electrónica, redujo el uso de papel y los desplazamientos físicos, generando beneficios ambientales asociados a una atención más eficiente y sostenible.



La experiencia del cliente también generó valor social y territorial. La ampliación de la conectividad en zonas rurales y vulnerables contribuyó al cierre de la brecha digital, facilitó el acceso a educación, salud y servicios digitales, y fortaleció derechos como el acceso a la información. Estas dinámicas apoyaron la participación de comunidades en la economía digital y reforzaron la cohesión social en los territorios en donde operamos.

Apoyamos el desarrollo económico local mediante ferias de emprendimiento en las que facilitamos infraestructura como carpas y conectividad para que los emprendedores puedan participar sin costo. Estas iniciativas fortalecen los negocios regionales, generan un mensaje cercano para la comunidad y amplían el valor de la experiencia del cliente al contribuir directamente al tejido productivo local.



**GRI 203-2**

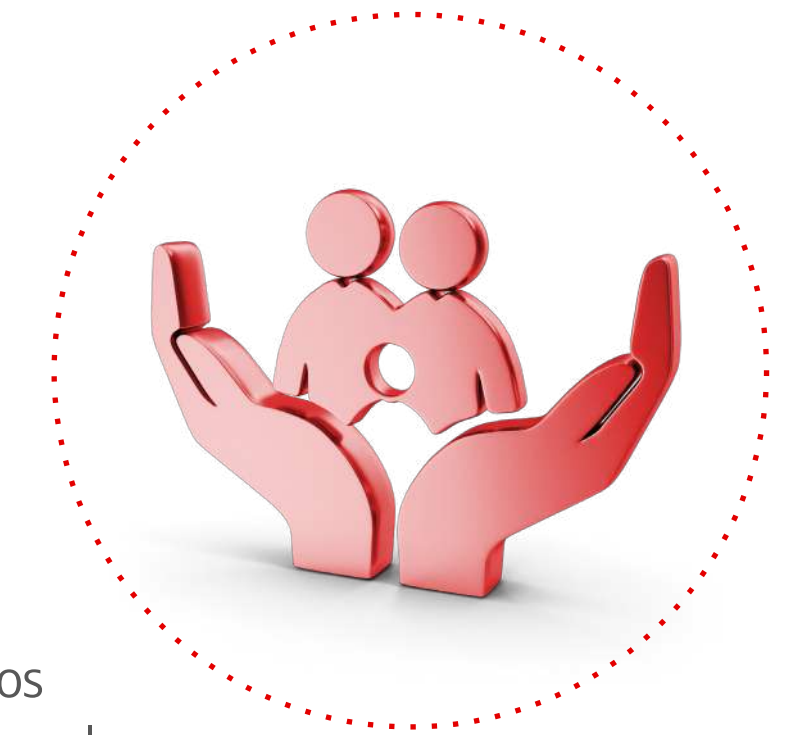
Los impactos económicos indirectos asociados a la actividad de Claro se reflejan en el fortalecimiento de la competitividad de empresas locales, en particular de las pymes, al facilitar el acceso a herramientas digitales, comercio electrónico y servicios en la nube de alta calidad. El aumento en la velocidad de navegación y la implementación de nuevas tecnologías contribuyen a la cualificación de la proveeduría local y al aprovechamiento de oportunidades derivadas de una conectividad más robusta. Estas dinámicas favorecen la generación de empleo local y el desarrollo de espacios de capacitación e innovación, impulsando economías de mayor valor agregado intelectual. En el contexto de las prioridades de las partes interesadas y de referentes externos, estos impactos son materiales por su contribución al desarrollo de comunidades, al fortalecimiento de la cadena de valor, a la innovación tecnológica y al desarrollo del talento humano, y se relacionan con objetivos globales como el ODS 9 de Industria, Innovación e Infraestructura. Por su carácter transversal, se integran de manera estratégica en la gestión de la Compañía a través de sus pilares ESG.



### 3.1.3

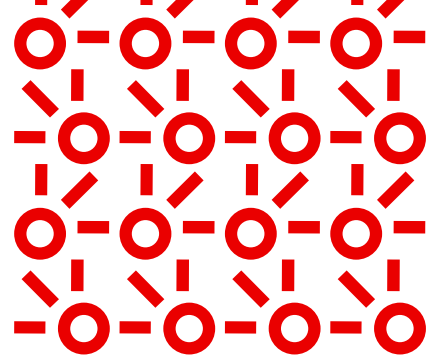
## Responsabilidades en la relación con los clientes

**GRI 3-3, GRI 416-2**



La prestación de servicios de telecomunicaciones implica una responsabilidad directa frente a los clientes, dado el carácter esencial de la conectividad para la vida cotidiana, la actividad económica y el acceso a derechos fundamentales. En Claro Colombia asumimos esta responsabilidad integrando criterios de seguridad, continuidad y protección del cliente en el diseño, despliegue y operación de nuestros productos y servicios, reconociendo que su uso puede generar impactos relevantes si no se gestionan de manera adecuada.

Las categorías significativas de productos y servicios, que incluyen servicios móviles, de hogar y soluciones de conectividad para empresas, son objeto de evaluaciones orientadas a identificar impactos potenciales en la salud y la seguridad de los clientes. Estas evaluaciones se hacen de modo sistemático a lo largo del ciclo de vida del servicio, desde su diseño técnico y comercial hasta su operación, con el objetivo de prevenir afectaciones, fortalecer la continuidad del servicio y mejorar la experiencia de uso. Este enfoque permite incorporar aprendizajes y ajustes que reducen riesgos asociados a interrupciones, fallas técnicas, uso inadecuado de los servicios o gestión inapropiada de la información.



La continuidad del servicio constituye un eje central de esta responsabilidad. La dependencia creciente de la conectividad para actividades educativas, laborales, comerciales y de comunicación implica que interrupciones prolongadas o recurrentes pueden generar impactos económicos y sociales relevantes. Por esta razón, la evaluación de los servicios considera escenarios de riesgo asociados a la estabilidad de la red, a eventos externos y a procesos de mantenimiento, con el fin de anticipar afectaciones y fortalecer la resiliencia operativa.

La protección de la información y el uso responsable de los servicios también son parte de las responsabilidades frente a los clientes. Las evaluaciones incorporan criterios relacionados con la seguridad de la información, la privacidad de los datos personales y la claridad en la información entregada al cliente sobre las características y condiciones del servicio. Estos elementos buscan reducir riesgos asociados a fraudes, usos indebidos o afectaciones derivadas de una comprensión insuficiente de los productos contratados.



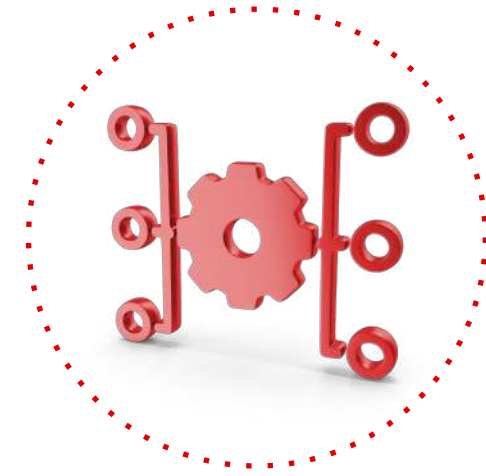
### CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELATIVOS A LOS IMPACTOS DE LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD

En coherencia con este enfoque preventivo, durante el período del informe no se registraron casos de incumplimiento normativo relacionados con impactos en la salud y la seguridad de los clientes derivados del uso de los productos o servicios de la Compañía. Las sanciones impuestas por autoridades durante 2025 estuvieron asociadas a otros ámbitos de protección al consumidor y cumplimiento normativo, como protección de datos personales, información al consumidor, atención de peticiones, quejas y reclamos, publicidad y derechos de los usuarios, los cuales se gestionan y reportan bajo los estándares correspondientes. De igual forma, no se identificaron casos de incumplimiento que dieran lugar a advertencias ni incumplimientos de códigos voluntarios relacionados con impactos en la salud y la seguridad de los clientes, confirmando la ausencia de afectaciones en este ámbito.

De manera complementaria, se consideran riesgos asociados a la relación con terceros que participan en la prestación del servicio, como contratistas y proveedores. La operación en distintos territorios y la ejecución de actividades técnicas en campo implican responsabilidades adicionales en materia de seguridad, cumplimiento de estándares y trato adecuado al cliente. La evaluación de impactos contempla estos aspectos con el propósito de mitigar posibles afectaciones derivadas de la cadena de valor.

### 3.1.4

## La gestión de la experiencia



GRI 3-3

La gestión de la experiencia del cliente en Claro Colombia se estructura a partir de procesos y mecanismos diseñados para prevenir afectaciones, atender desviaciones y restablecer el servicio de manera oportuna cuando la experiencia se ve impactada. Este enfoque reconoce que, en una operación de gran escala, la experiencia requiere gestión permanente, coordinación entre áreas y capacidad de respuesta frente a eventos operativos, técnicos o relacionales. Durante 2025 esta gestión se fortaleció mediante la integración de procesos de atención, monitoreo, remediación y mecanismos de mejora continua que permitieron identificar incidentes, canalizar requerimientos, ejecutar acciones correctivas y generar eficiencias operativas.



Los equipos responsables operan bajo criterios de priorización asociados a la criticidad del servicio y al impacto potencial para el cliente, con especial énfasis en servicios esenciales y en el segmento corporativo, cuya continuidad depende de la estabilidad de la conectividad. Además, mediante iniciativas de automatización y rediseño de procesos se lograron mejoras significativas en eficiencia y calidad, incluyendo ahorros operativos derivados de más de 50 iniciativas, una mayor adopción digital que alcanzó cerca de 60% y la formación de colaboradores en nuevas competencias digitales para apoyar la transformación del modelo.

La remediación sigue siendo un componente central. Frente a afectaciones, se activan rutas que incluyen diagnóstico, comunicación con el cliente y acciones de compensación o corrección, asegurando trazabilidad y retroalimentación para ajustar procedimientos y fortalecer controles preventivos. Este ciclo se complementa con modelos analíticos para anticipar fallas, gestionar recurrencias y reducir contactos reactivos, así

como con el gobierno de la Voz del Cliente, que orienta decisiones mediante la medición de indicadores como NPS y CES.

La articulación con áreas técnicas, comerciales y de soporte permite alinear la atención con la operación de red y la provisión de servicios, facilitando respuestas oportunas, disminuyendo reprocesos y mejorando la consistencia en todos los canales. Asimismo, se gestionan lineamientos para terceros involucrados en la prestación del servicio, con el fin de asegurar estándares de atención, cumplimiento operativo y trato adecuado al cliente.

Estos esfuerzos, integrados bajo el compromiso estratégico de “Ser número 1 en experiencia”, consolidan un modelo que combina resolución, autogestión digital, cultura de servicio y mejora continua, con impactos positivos en la calidad de vida del cliente, la eficiencia operativa y el desarrollo de capacidades internas.



### 3.1.5

## Lo que medimos para saber si vamos por buen camino



GRI 3-3, Claro 8, Claro 9, Claro 10

El seguimiento de la experiencia del cliente en Claro Colombia se basa en un sistema integral de medición que permite evaluar la eficacia de las medidas implementadas, identificar desviaciones relevantes y orientar decisiones operativas y estratégicas. Dado el alcance y la diversidad de la operación, este seguimiento combina indicadores de interacción, calidad de atención, desempeño operativo y resultados en experiencia, con el objetivo de contar con una visión consistente y comparable en el tiempo.

#### • CLARO 8 – EVOLUCIÓN ANUAL DEL NÚMERO DE CONTACTOS

Uno de los ejes centrales del seguimiento corresponde a la evolución del número de contactos de los clientes con la Compañía. Este indicador permite comprender la carga real de interacción generada por la operación, identificar cambios en los patrones de contacto y anticipar fricciones asociadas a procesos, productos o canales. Su análisis se hace de manera periódica y comparativa, considerando transformaciones relevantes como la digitalización de journeys, la automatización de procesos y la migración tecnológica de los servicios. La lectura del volumen de contactos se utiliza como una señal estructural de la experiencia, más allá de eventos puntuales.



#### • INDICADORES CLARO 9 Y 10 PORCENTAJE DE QUEJAS

En 2025 este seguimiento evidenció una disminución neta de -97,839 quejas frente a 2024 en los segmentos fijo y móvil, resultado de respuestas más completas y definitivas desde el primer contacto y de un trabajo preventivo coordinado con las áreas involucradas.

Se hace el seguimiento a los porcentajes de quejas sobre el total de interacciones, como un indicador clave para identificar afectaciones significativas en la experiencia del cliente. Estos indicadores permiten observar la proporción de casos que requieren un tratamiento formal, evaluar la estabilidad de la operación y detectar focos de riesgo que pueden tener impactos económicos, sociales o reputacionales. La evolución de los porcentajes de quejas se analiza en conjunto con cambios en la base de clientes, en la adopción de canales digitales y en el contexto operativo, evitando lecturas aisladas a corto plazo. En 2025 el indicador de porcentaje de quejas en el segmento móvil mostró una mejora general frente a 2024: el total disminuyó 17% (de 20,980 a 17,365), con reducciones de 10% en Empresas (de 809 a 729) y de 18% en Negocios (de 20,171 a 16.636).

En el segmento fijo, durante 2025 se registró una reducción de 11% (-0.11) en el porcentaje de quejas y recursos frente a 2024, lo que evidencia respuestas más completas y definitivas desde el primer contacto y un trabajo preventivo coordinado con las áreas involucradas.

Durante el seguimiento también consideramos indicadores específicos para servicios críticos y clientes corporativos, donde la continuidad de la conectividad resulta esencial para la operación de sectores productivos. En este ámbito, las métricas de resolución temprana, estabilidad del servicio y tiempos de restauración permiten evaluar si las medidas implementadas están contribuyendo efectivamente a reducir impactos económicos negativos derivados de interrupciones o fallas prolongadas. Estos resultados se analizan de manera integrada con indicadores técnicos y operativos, fortaleciendo la trazabilidad entre medición y acción.

La información derivada de este sistema de seguimiento se consolida en tableros operativos y reportes periódicos que alimentan ciclos de revisión diaria, semanal, mensual y trimestral. Esta gobernanza de la medición permite validar el avance hacia las metas definidas, ajustar prioridades y reforzar medidas cuando los resultados se desvían de lo esperado. La eficacia de las acciones implementadas se evalúa a partir de mejoras sostenidas en los indicadores de experiencia, eficiencia y estabilidad, así como de la reducción de recurrencias y fricciones estructurales.



• Indicador Claro 9 Porcentaje de quejas en el año en reporte en los segmentos móvil.

Segmento	2024	2025	Variación
Empresas	809	729	-10%
Negocios	20,171	16,636	-18%
<b>Total</b>	<b>20,980</b>	<b>17,365</b>	<b>-17%</b>

### 3.1.6

## Aprender y escuchar para mejorar la experiencia



GRI 3-3

La gestión de la experiencia del cliente en Claro Colombia se apoya en un proceso continuo de aprendizaje que integra el análisis de los resultados del seguimiento, la escucha activa de los clientes y la evaluación de los impactos derivados de la operación. La información obtenida a partir de contactos, quejas y retroalimentación directa se utiliza para identificar causas raíz, priorizar ajustes y fortalecer de manera progresiva el modelo de atención y conectividad.





Durante 2025 este enfoque nos permitió identificar fricciones asociadas a procesos complejos, fallas técnicas, errores de facturación y oportunidades de mejora en la comunicación con los clientes. Con estos aprendizajes impulsamos ajustes orientados a la simplificación de flujos, el fortalecimiento de la resolución temprana y la reducción de reprocesos, apoyados por iniciativas de automatización y mejora continua que transformaron la forma en que se gestionan las interacciones.

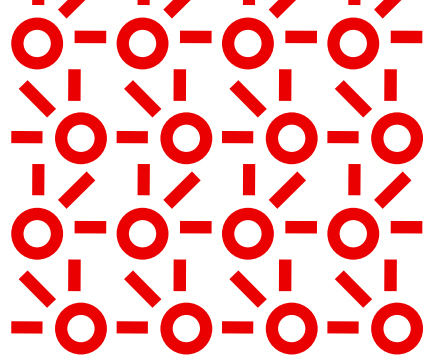
La Voz del Cliente (VoC) complementó el análisis cuantitativo y nos permitió profundizar en las causas de las afectaciones, incluyendo

mediciones de Net Promoter Score (NPS), Customer Effort Score (CES), análisis de detractores, encuestas post-atención y pruebas de experiencia, influyendo directamente en el rediseño de procesos, la optimización de interfaces digitales y la priorización de mejoras en canales de autogestión, reduciendo el esfuerzo del cliente y fortaleciendo la consistencia de la experiencia.

Los aprendizajes derivados del seguimiento y la escucha también se incorporaron en ajustes estructurales para fortalecer la continuidad y estabilidad del servicio, en especial en clientes corporativos y servicios críticos. La coordinación con áreas

técnicas, la gestión anticipada de incidencias y el fortalecimiento de mecanismos preventivos permitieron mitigar impactos económicos y operativos asociados a interrupciones del servicio.

De manera transversal, las lecciones aprendidas se integraron en políticas, procedimientos y prácticas operativas, reforzando la identificación de causas raíz, la trazabilidad de casos y los principios de diseño centrado en el cliente. Este proceso consolidó una gestión de la experiencia basada en aprendizaje continuo, alineada con la sostenibilidad del servicio y con las expectativas de los grupos de interés.



## 3.2 TEMA MATERIAL: INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

GRI 3-3

En Claro Colombia incorporamos la innovación y la transformación digital como capacidades centrales para fortalecer nuestra operación y gestionar de manera responsable los impactos asociados a la evolución tecnológica. A través de procesos estructurados de modernización, adopción de nuevas herramientas y fortalecimiento del talento, hemos avanzado en la consolidación de un modelo operativo más eficiente, resiliente y alineado con las dinámicas del sector TIC.

Desde esta visión, en las siguientes secciones compartimos cómo abordamos la innovación y la transformación digital como un eje transversal de nuestra operación y de nuestra relación con clientes, mercados y territorios. El desarrollo del tema se organiza en tres ejes principales que reflejan cómo fortalecemos nuestras capacidades internas de innovación, cómo invertimos y medimos de manera sistemática la

transformación digital y cómo traducimos estas capacidades en productos, servicios y soluciones que generan impacto económico y social. A lo largo del capítulo presentamos los principales impactos positivos asociados a este enfoque, como la mejora de la eficiencia operativa, la inclusión digital, el fortalecimiento del ecosistema tecnológico y la generación de nuevas oportunidades para personas y empresas. De manera complementaria, abordamos los riesgos e impactos potenciales vinculados a la digitalización, entre ellos la ciberseguridad, la protección de datos, la brecha digital y la necesidad de una adaptación constante del talento, así como las acciones que implementamos para gestionarlos de manera responsable. Con ello, mostramos cómo la innovación y la transformación digital se integran en nuestra forma de crear valor sostenible y de adaptarnos a un entorno tecnológico en permanente evolución.



### 3.2.1

## Innovación como motor de transformación digital

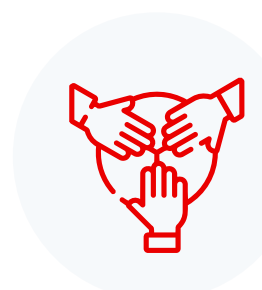
Hemos impulsado proyectos orientados a la transformación de nuestro core tecnológico. Entre estos se destaca la actualización de nuestras herramientas de CRM y billing en una plataforma convergente basada en Salesforce, que nos ha permitido avanzar hacia procesos digitales integrados en el núcleo de la operación. De manera complementaria, el desarrollo de herramientas de observabilidad de servicios ha fortalecido la gestión de la red, permitiéndonos administrar hasta 52% de los incidentes técnicos sin intervención humana y avanzar hacia un esquema de redes autónomas.



Reconocemos que este proceso de implementación y evolución tecnológica genera impactos relevantes. En el ámbito económico, la transformación digital contribuye a mejorar la productividad, habilitar nuevos modelos de negocio y fortalecer la competitividad del país. En el plano social, favorece la inclusión digital, la conectividad de poblaciones vulnerables y el acceso a servicios esenciales como educación, salud y gobierno digital. Al mismo tiempo, identificamos potenciales impactos negativos asociados a la ampliación de brechas digitales, el incremento de riesgos de ciberseguridad, el uso indebido de datos personales y las posibles afectaciones laborales derivadas de la automatización de procesos repetitivos.



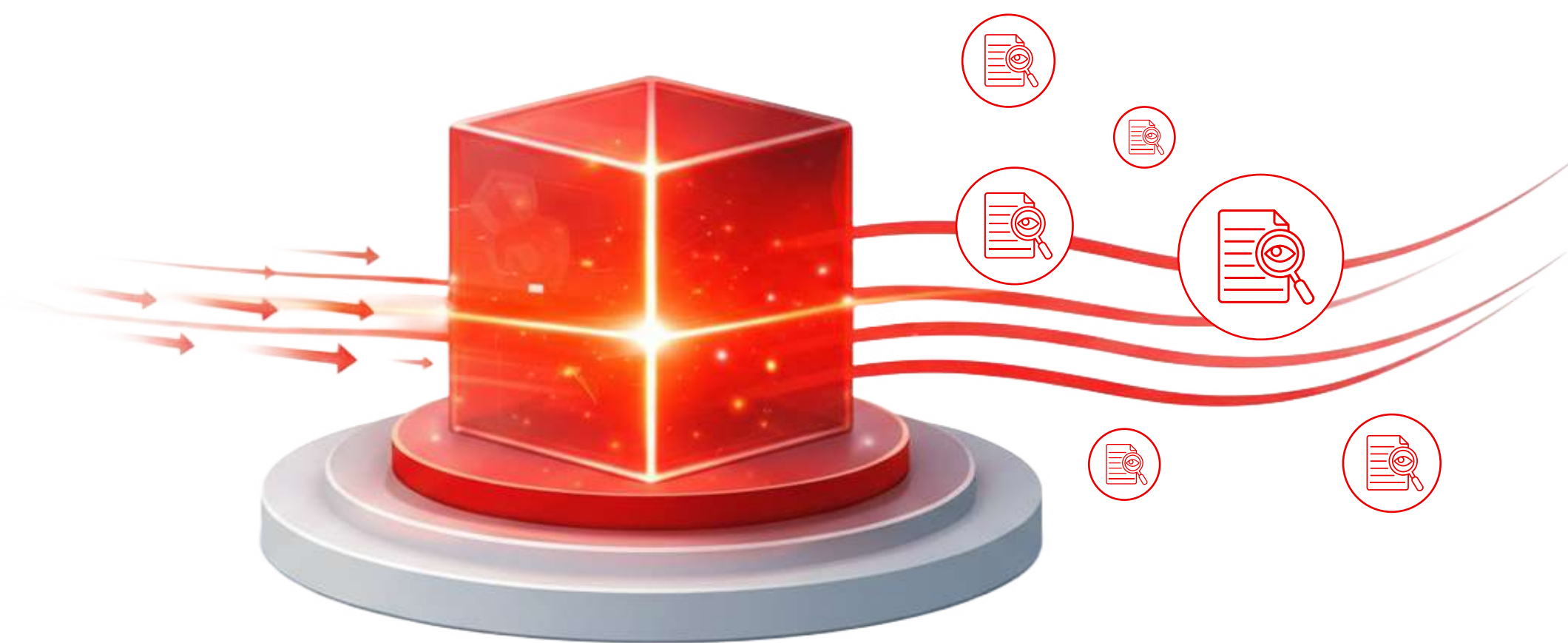
Gestionamos estos impactos de manera integral. Somos conscientes de que nuestras actividades y relaciones comerciales podrían verse vinculadas a impactos negativos si aliados, clientes o proveedores despliegan tecnologías digitales sin una gestión adecuada, lo que podría acentuar procesos de exclusión o debilitar la protección de la información. Por ello, incorporamos criterios de evaluación rigurosos en los procesos de diseño, implementación, pruebas y puesta en producción de soluciones tecnológicas, con el objetivo de asegurar el cumplimiento normativo y la protección de los datos personales en ecosistemas digitales cada vez más complejos.



Contamos con compromisos formales orientados a una transformación digital eficiente, responsable y ética. Estos compromisos incluyen una gobernanza robusta de datos y ciberseguridad alineada con estándares internacionales, la promoción de una innovación inclusiva orientada al cierre de brechas digitales y una transición justa basada en procesos de reskilling y upskilling de nuestro talento. Desde la dirección de Innovación, integramos estas directrices en un marco institucional que prioriza la seguridad digital, la privacidad del cliente, la ética y la transparencia en todas nuestras iniciativas tecnológicas.



La gestión interna de la innovación se apoya de manera decisiva en el fortalecimiento de capacidades humanas. En respuesta a la creciente relevancia de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, hemos promovido una cultura de aprendizaje continuo. Mediante una alianza estratégica con Platzi, más de 2.000 colaboradores iniciaron procesos de formación en inteligencia artificial, fortaleciendo habilidades digitales críticas para la eficiencia operativa, la toma de decisiones y el desarrollo de soluciones innovadoras. Este esfuerzo reafirma nuestro compromiso con el desarrollo del talento y con la educación como habilitador de la transformación digital.





Somos conscientes de que la adopción acelerada de nuevas tecnologías implica desafíos asociados a la gestión del cambio. Entre ellos se encuentran la adaptación de los colaboradores a nuevas herramientas, incrementos temporales en la demanda operativa y la necesidad de capturar de manera efectiva los beneficios derivados de la modernización. Hemos gestionado estos efectos mediante estrategias de acompañamiento, formación y comunicación clara, con el fin de asegurar una transición ordenada y una integración equilibrada entre tecnología y capacidades humanas.



Para prevenir y mitigar impactos negativos potenciales, implementamos evaluaciones de riesgo tecnológico y de datos desde el diseño de las soluciones, bajo principios de seguridad y privacidad por diseño. Estas medidas se complementan con políticas de ciberseguridad, programas de inclusión digital, mecanismos de continuidad del negocio y procedimientos de respuesta ante incidentes, apoyados en herramientas avanzadas de monitoreo y protección basadas en inteligencia artificial.



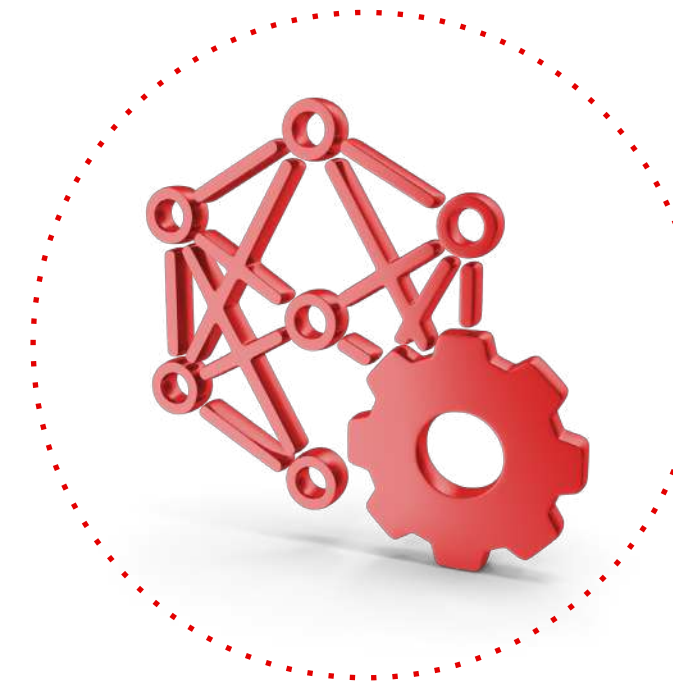
Asimismo, contamos con mecanismos formales de remediación frente a posibles afectaciones, que incluyen protocolos de respuesta a incidentes de ciberseguridad alineados con estándares internacionales, canales de atención y reparación para usuarios y colaboradores y planes de reconversión laboral orientados a aprovechar las nuevas necesidades derivadas de la transformación digital. En materia de diversidad, equidad e inclusión, adoptamos un enfoque integral que promueve ambientes laborales seguros, ajustes razonables y procesos de sensibilización continua.



La gestión de la innovación interna se fortalece mediante inversiones sostenidas en modernización de infraestructura, plataformas digitales y analítica avanzada, así como a través de programas de innovación abierta con startups, academia y sector público. Desde la dirección de Innovación, cada iniciativa atraviesa procesos estructurados de evaluación, desarrollo y seguimiento que nos permiten identificar riesgos, validar impactos y asegurar su alineación con nuestros objetivos de sostenibilidad, eficiencia y transformación digital.

### 3.2.2

## Invertir para transformar

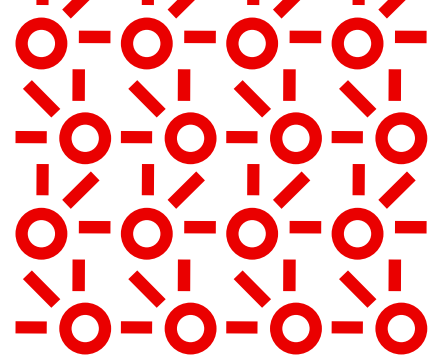


GRI 3-3, Indicador Claro 17

La innovación y la transformación digital requieren una asignación sostenida de recursos y un sistema de medición que permita evaluar su eficacia en el tiempo. En Claro Colombia gestionamos la innovación como un proceso estructurado que combina inversión, seguimiento y evaluación continua, con el objetivo de asegurar que las iniciativas tecnológicas contribuyan de manera efectiva al fortalecimiento de nuestras capacidades internas y a la sostenibilidad de la operación.

Por eso mantenemos como la empresa número 1 en inversión en infraestructura del sector, con más del 50% de la misma.





La inversión en actividades de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) constituye un componente central de este enfoque. Mediante la asignación de recursos financieros y humanos, impulsamos el desarrollo de nuevas soluciones, la evolución de plataformas existentes y la adopción de tecnologías emergentes que fortalecen la eficiencia operativa y la capacidad de adaptación del negocio. Esta inversión se orienta tanto a la mejora de procesos internos como al desarrollo de nuevos productos y servicios, asegurando un equilibrio entre innovación incremental y transformación estructural.

El seguimiento de la innovación se apoya en indicadores que permiten monitorear el nivel de esfuerzo invertido, la orientación de los recursos y la capacidad instalada para desarrollar iniciativas tecnológicas. Estos indicadores facilitan la priorización de proyectos, la asignación eficiente de recursos y la evaluación del avance de las iniciativas a lo largo de su ciclo de vida, desde la ideación hasta su escalamiento. La información derivada de este seguimiento se integra en espacios de revisión periódica que permiten ajustar decisiones y reforzar aquellas iniciativas que presentan mayor impacto potencial.

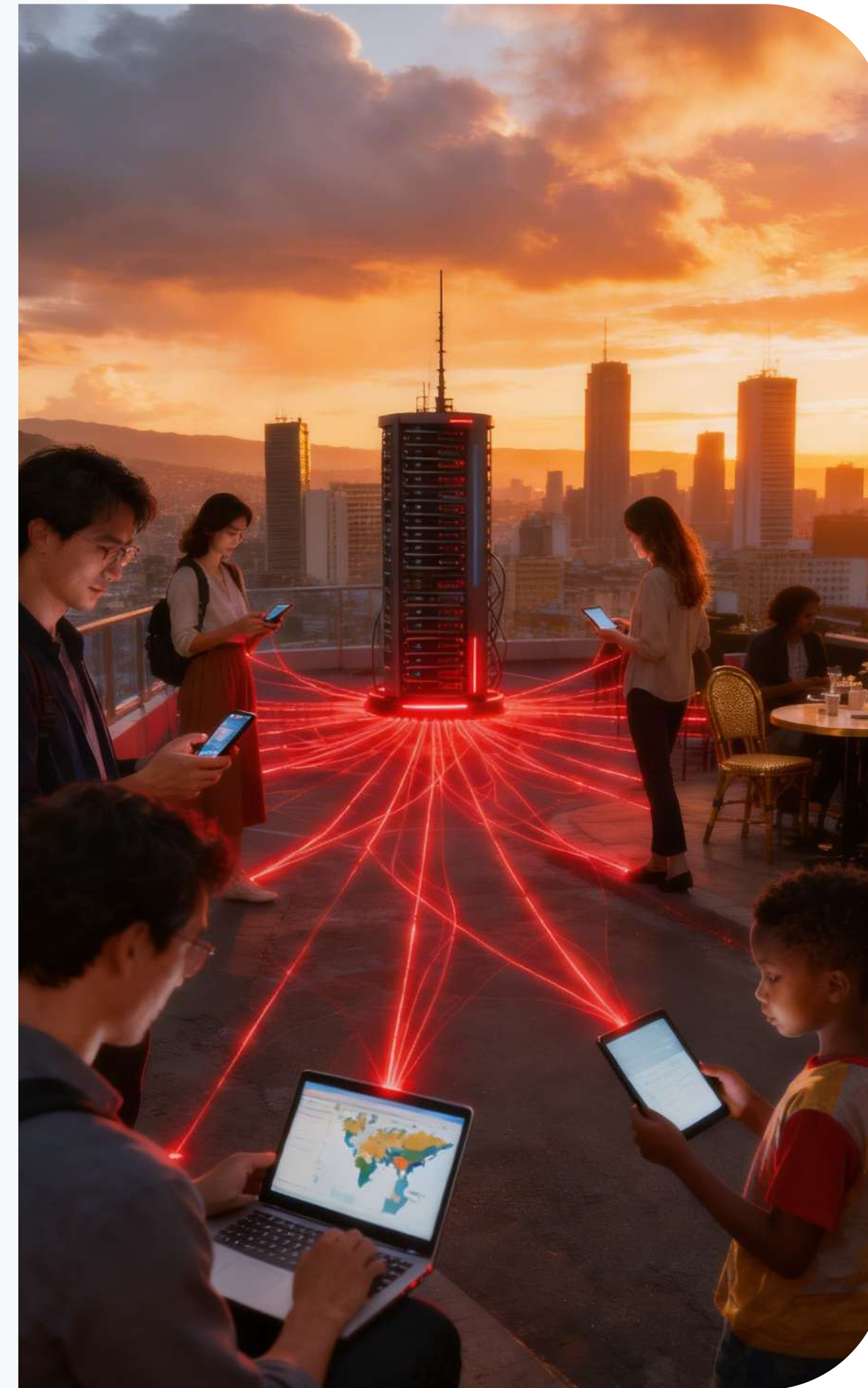
En Claro Colombia impulsamos la innovación con un modelo que maximiza la agilidad y el flujo de valor. Durante 2025 movilizamos 144 colaboradores y cifras de Full Time Equivalent (FTE) en un esquema de talento mixto que

asegura la ejecución con especialización donde más impacta: 26,65 FTE desde 53 profesionales de Talento Directo (COMCEL) enfocados en gestión y gobierno; 29,0 FTE desde 47 especialistas de Células de Desarrollo (HITSS) para la construcción técnica; y 39,2 FTE provenientes de 44 aliados estratégicos y consultoría, aportando dedicación casi exclusiva y capacidades de punta. Esta estructura nos permite operar con una capacidad instalada de 94.85 FTE, sostener ritmos de entrega exigentes y trasladar conocimiento experto a cada etapa del ciclo de innovación desde la ideación y los pilotos hasta el escalamiento y la operación.



En 2025 canalizamos nuestra inversión en innovación a lo largo del ciclo de vida de los productos y servicios digitales, desde la ideación hasta el escalamiento, combinando nuevas iniciativas y mejoras de las ya existentes para elevar la experiencia de usuario (interfaces y puntos de contacto más intuitivos), impulsar la autogestión y la automatización, y asegurar su adopción mediante comunicación/marketing y el capital de trabajo necesario para llevar las soluciones al mercado. En este marco, ejecutamos \$50.244.000.000 como inversión en I+D+i en desarrollos específicos.

La eficacia de la inversión en innovación se evalúa a partir de su contribución al fortalecimiento de capacidades internas, a la mejora de la eficiencia operativa y a la consolidación de una cultura de innovación sostenible. El análisis de los indicadores de I+D+i permite identificar tendencias, anticipar necesidades futuras y orientar la evolución del portafolio de iniciativas, asegurando coherencia entre la estrategia de transformación digital y las prioridades del negocio.



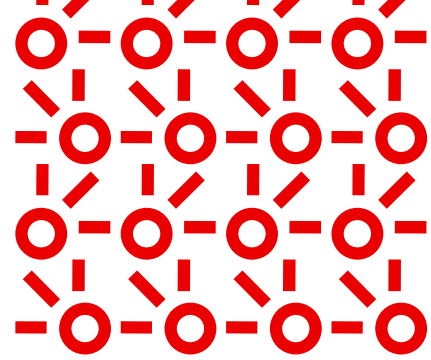
### 3.2.3

## Innovación en productos, servicios y ecosistema digital

GRI 3-3

La innovación en productos y servicios es el medio a través del cual trasladamos nuestras capacidades internas de transformación digital a soluciones que generan valor para clientes, mercados y territorios. En Claro Colombia orientamos la innovación hacia el desarrollo y evolución de servicios digitales que responden a las necesidades de personas, pymes y empresas, reconociendo el rol de la conectividad y de los ecosistemas digitales como habilitadores del desarrollo económico y social.

La evolución de nuestro portafolio de soluciones digitales ha permitido ampliar el acceso a herramientas tecnológicas, mejorar la eficiencia operativa de los clientes y reducir barreras de entrada a la economía digital. Iniciativas como Claro Pay contribuyen a la inclusión financiera mediante soluciones digitales seguras que facilitan el acceso a servicios financieros a poblaciones no bancarizadas o sub-bancarizadas. De igual forma, el lanzamiento de la SuperApp Mi Claro en 2025 consolidó un ecosistema digital interoperable que integra servicios financieros, oportunidades de empleo, soluciones de transporte y alternativas de entretenimiento, fortaleciendo la economía digital y facilitando el acceso a múltiples servicios desde una sola plataforma.



Estos procesos de innovación generan impactos económicos indirectos que son relevantes al contribuir al fortalecimiento del tejido empresarial y de la cadena de valor digital. El acceso a servicios de comercio electrónico, soluciones en la nube y herramientas digitales permite a pymes y negocios locales optimizar sus operaciones, ampliar su alcance y adaptarse a mercados más sofisticados, favoreciendo la generación de empleo y el desarrollo de economías de mayor valor agregado.

Nuestro enfoque de innovación se extiende al ecosistema digital mediante esquemas de innovación abierta que articulan alianzas con startups, pymes y aliados estratégicos de distintos sectores. A través de la SuperApp Mi Claro, este modelo facilita el desarrollo conjunto de soluciones digitales, impulsa el crecimiento compartido y amplía el impacto de la innovación más allá de la organización, fortaleciendo un ecosistema dinámico y colaborativo.

Reconocemos que la innovación digital también responde al riesgo de desactualización tecnológica propio del sector TIC. Por ello, orientamos la evolución de productos, servicios y plataformas a la modernización continua, la migración a arquitecturas más eficientes y el uso de tecnologías en la nube, fortaleciendo la escalabilidad, la eficiencia operativa y la competitividad de la compañía a largo plazo.

Más de 41 millones de clientes te están esperando

Services shown: Claro video, 15 MINUTOS, red+ tv, mobile payment, mobile phone, smartwatch, home Wi-Fi, Claro tv+, Claro gaming, Claro up, Claro drive, Claro shop, Claro sports, Mi Claro app, PLAY, mobile phones, security, car Wi-Fi.



La innovación en productos y servicios digitales conlleva riesgos asociados a la seguridad de la información, la protección de datos personales y el uso responsable de la tecnología. Para gestionarlos, integramos criterios de seguridad, privacidad y ética desde el diseño de las soluciones, junto con mecanismos de evaluación y seguimiento que protegen la confianza de clientes y aliados y aseguran un uso responsable de los servicios digitales.

La retroalimentación de clientes y usuarios cumple un rol central en la evolución de nuestras soluciones. La información obtenida a partir del uso de los productos, de las interacciones con los canales de atención y de los espacios de diálogo con los grupos de interés se incorpora de manera sistemática en ciclos de mejora continua que orientan ajustes, priorizan nuevas iniciativas y permiten escalar soluciones de forma progresiva.

4



# CUIDAR Y GENERAR OPORTUNIDADES ES NUESTRA FORMA DE CRECER

# 4.1 TALENTO HUMANO



GRI 3-3

En Claro Colombia entendemos que la gestión del talento humano y el fortalecimiento de nuestra cultura organizacional son pilares esenciales para garantizar la sostenibilidad del negocio y generar valor económico, social y ambiental. La manera como desarrollamos, acompañamos y potenciamos a nuestras personas incide directamente en la productividad, la competitividad y la solidez de nuestra operación, así como en la experiencia de nuestros clientes y aliados. Basados en la confianza y en los cuatro acuerdos: dar contexto, llegar a acuerdos transparentes, enseñar el camino y asegurar el resultado, es como guiamos cada una de nuestras acciones.

Reconocemos, sin embargo, que nuestra actividad puede estar asociada a impactos negativos potenciales, tanto por nuestras operaciones internas como por las relaciones comerciales con proveedores y aliados que podrían no estar completamente alineados con nuestros estándares éticos, ambientales, laborales o de derechos humanos. También entendemos que la atracción y retención de talento crítico, la rotación no planificada o la existencia de brechas de capacidades representan riesgos relevantes para la continuidad y competitividad de la compañía. Para gestionarlos adecuadamente aplicamos de manera sistemática nuestra cultura de confianza y nuestros acuerdos, promoviendo la transparencia, la alineación y el fortalecimiento de buenas prácticas dentro de toda nuestra cadena de valor.

Para prevenir y mitigar impactos negativos potenciales implementamos planes de trabajo estructurados en ciclos de 90 días, que abarcan acciones en dimensiones de personas, procesos y tecnología. Esto incluye formación



continúa en equidad, inclusión, diversidad y sesgos inconscientes; revisión y fortalecimiento de prácticas internas para asegurar transparencia; protocolos de prevención y control en la cadena de valor; y herramientas tecnológicas que permiten monitorear indicadores culturales y de sostenibilidad, asegurando trazabilidad y toma de decisiones informada.

De manera complementaria, optimizamos las condiciones laborales, garantizamos procesos de incorporación y desvinculación transparentes y seguros, fortalecemos la negociación colectiva y gestionamos acciones correctivas derivadas de auditorías internas y externas.

El desarrollo del talento, el bienestar y la experiencia del colaborador siguen siendo prioridades estratégicas. Impulsamos programas de formación y liderazgo que incluyen la “Escuela de Liderazgo” y rutas de



aprendizaje que promueven habilidades inclusivas, ampliamos beneficios y esquemas flexibles de trabajo, fortalecemos programas de salud preventiva y utilizamos analítica avanzada para optimizar la experiencia del colaborador a lo largo de su ciclo de vida dentro de la organización. Todo esto se complementa con iniciativas de transformación digital, automatización, dashboards y mecanismos de seguimiento que elevan nuestra eficiencia operativa y fortalecen la toma de decisiones.

La analítica de personas se ha convertido en una herramienta estratégica para orientar decisiones que impulsan el cumplimiento de nuestros objetivos corporativos. Gracias a ella fortalecemos el desarrollo de capacidades, la movilidad interna, el liderazgo y nuestra marca empleadora, al tiempo que promovemos ambientes laborales inclusivos, equitativos y libres de discriminación. Este enfoque contribuye a mejorar el clima organizacional, a reforzar la cohesión cultural y a promover el respeto a los derechos humanos en todas nuestras relaciones. El monitoreo constante de los avances se realiza mediante el modelo “Gestiona” y sesiones periódicas de balance de los



planes de 90 días. Gracias a esta evaluación continua identificamos mejoras en retención de talento, compromiso de los colaboradores, eficiencia operativa, desempeño ambiental y evolución cultural hacia prácticas más inclusivas y confiables. Asimismo, medimos dimensiones relacionadas con bienestar, formación, liderazgo, comunicación inclusiva y desempeño ambiental, lo que nos permite evidenciar resultados y orientar la mejora continua.

Las lecciones aprendidas derivadas de nuestros análisis, retroalimentación de colaboradores y grupos de interés y pilotos de innovación han sido incorporadas a políticas, procedimientos y prácticas diarias. Fortalecimos lineamientos DEI, ajustamos procesos

de atracción, selección y movilidad para eliminar sesgos, formalizamos esquemas de flexibilidad y beneficios, y consolidamos protocolos de comunicación inclusiva con métricas claras de impacto. La participación de los grupos de interés ha sido determinante para el diseño, ajuste y fortalecimiento de nuestras medidas. Mediante encuestas, diálogos, negociaciones colectivas y trabajo articulado con líderes, proveedores, aliados en salud, agencias y comunidades, hemos construido una gestión más pertinente y sostenible. Este intercambio constante ha permitido actualizar políticas, mejorar procesos de talento y bienestar, enriquecer programas de formación y reforzar prácticas de comunicación coherentes y accesibles.

# 4.2 NUESTRO EQUIPO HUMANO

GRI 2-7<sup>5</sup>, GRI 2-30

## 4.2.1

### Colaboradores directos

En 2025 nuestro equipo de trabajo estuvo conformado por 7,946 colaboradores directos, de ellos 58.26% hombres y 41.74% mujeres. Todos ellos cuentan con contratos a tiempo completo. La información incluida se basa en los colaboradores activos registrados en SuccessFactors al cierre de diciembre de 2025. Solo se reportan empleados con contrato directo, excluyendo a contratistas y terceros; 82% de nuestros colaboradores directos cuentan con condiciones de trabajo y términos de empleo similares y se basan en las condiciones de quienes forman parte del convenio de negociación colectiva.

#### Total de colaboradores directos por género

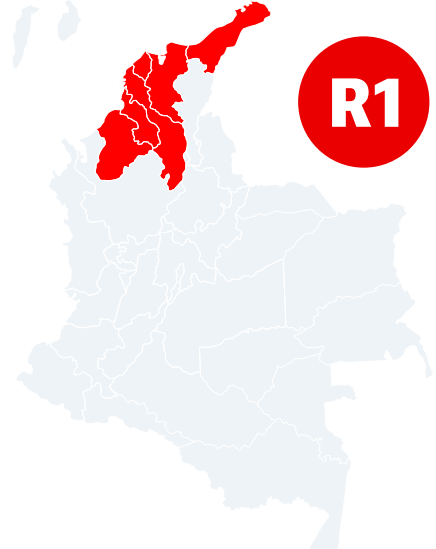
Tipo de contrato	2023		
	Hombre	Mujer	Total
Fijos	4,472	3,123	7,595
Temporales	447	494	941
<b>TOTAL</b>	<b>4,919</b>	<b>3,617</b>	<b>8,536</b>

Tipo de contrato	2024		
	Hombre	Mujer	Total
Fijos	4,388	3,018	7,406
Temporales	507	489	996
<b>TOTAL</b>	<b>4,877</b>	<b>3,525</b>	<b>8,402</b>

Tipo de contrato	2025		
	Hombre	Mujer	Total
Fijos	4,162	2,868	7,030
Temporales	467	449	916
<b>TOTAL</b>	<b>4,629</b>	<b>3,317</b>	<b>7,946</b>

#### Total de colaboradores directos por región

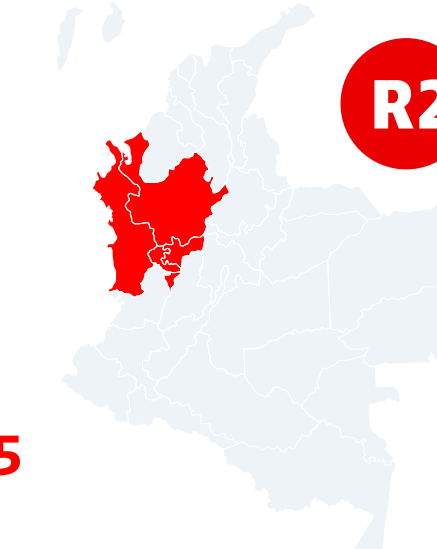
Atlántico, bolívar, Cesar, Córdoba, la Guajira, Magdalena y Sucre.



**R1**

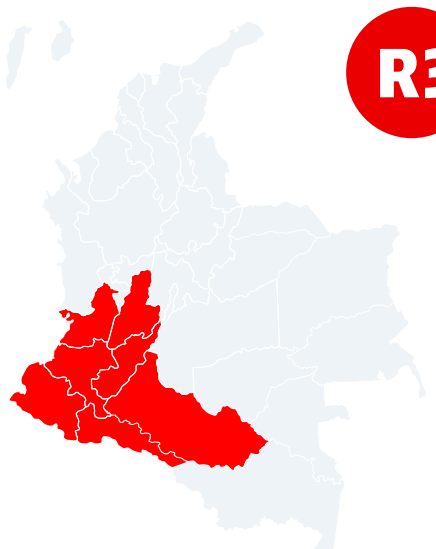
**Fijos: 787**  
**Temporales: 85**  
**Total: 872**

Antioquia, Caldas, Quindío, Risaralda y Chocó



**R2**

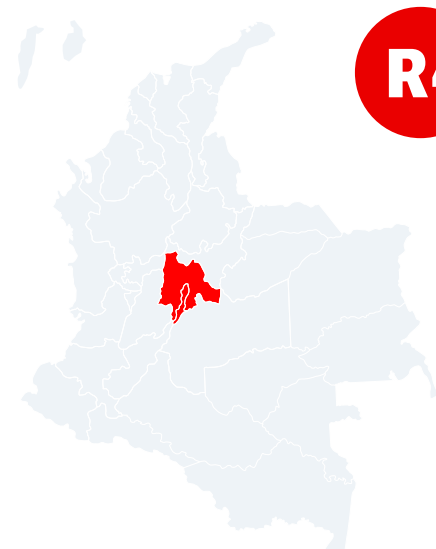
**Fijos: 878**  
**Temporales: 215**  
**Total: 1,093**



**R3**

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

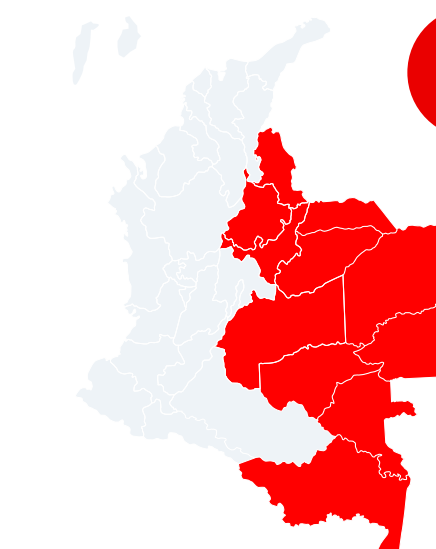
**Fijos: 869**  
**Temporales: 192**  
**Total: 1,061**



**R4**

Bogotá y Cundinamarca

**Fijos: 3,788**  
**Temporales: 319**  
**Total: 4,107**

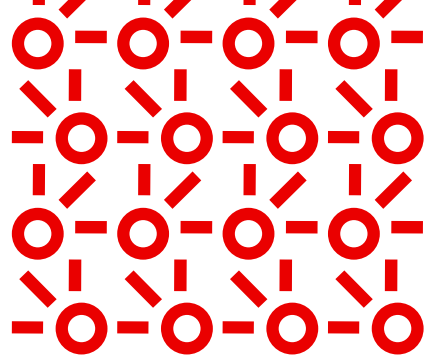


**R5**

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

**Fijos: 708**  
**Temporales: 105**  
**Total: 813**

<sup>5</sup> La recopilación de los datos se hace 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.



Durante el período objeto del informe se presentó una fluctuación en el número de empleados, asociada principalmente a un proceso de optimización de la estructura organizacional.

Esta decisión se enmarcó en un plan de optimización de recursos, sustentado en un estudio técnico desarrollado con el acompañamiento de una consultoría externa especializada. Dicho estudio identificó oportunidades de ajuste en la estructura organizativa con el fin de mejorar la eficiencia operativa y la sostenibilidad del negocio a mediano y largo plazo.

La implementación de este proceso respondió a criterios estratégicos y organizacionales, y se efectuó conforme a la normativa laboral vigente, priorizando una gestión responsable del cambio y la continuidad de la operación de la Compañía. Fuera de este ajuste, la variación del número de empleados durante el período no presentó cambios significativos respecto a períodos anteriores.

### 4.2.2

## Colaboradores indirectos

GRI 2-8

Contamos con 48,944 trabajadores que no son colaboradores directos, vinculados a través de proveedores, aliados estratégicos y contratos comerciales, sin que exista una relación laboral directa con la Compañía. Estos esquemas de vinculación se utilizan principalmente para soportar actividades operativas, técnicas, comerciales y administrativas, de acuerdo con las necesidades del negocio y los alcances contractuales definidos con terceros.

Los trabajadores que no son empleados participan, entre otros, en los siguientes tipos de actividades:

- 1  Operación comercial y de ventas (canales presenciales, telefónicos y digitales).
- 2  Servicios técnicos y operativos, incluyendo instalación, mantenimiento y soporte de redes y tecnología.
- 3  Atención al cliente, soporte y gestión de PQR.
- 4  Servicios logísticos, administrativos y de recaudo.
- 5  Actividades especializadas en analítica, aseguramiento, seguridad de la información, experiencia al cliente, innovación y soporte tecnológico.
- 6  Servicios jurídicos, regulatorios y de interventoría, según aplique.



Para la compilación de la información se emplea la misma metodología utilizada para los colaboradores directos, considerando los registros activos en el sistema a la fecha de corte del informe. La información se consolida con base en la estructura organizacional vigente y los datos registrados y validados por las áreas responsables.

### 4.2.3

## Diversidad de órganos de gobierno y colaboradores



GRI 405-1

La diversidad es uno de los núcleos que mueven nuestra compañía, ya que en esta encontramos la experiencia y el conocimiento adecuados para prestar servicios con excelencia. Además, en la diversidad de género, regiones y edades de nuestros colaboradores hallamos respuestas con las cuales satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios. Para 2025 la distribución en los miembros del máximo órgano de gobierno tuvo algunos cambios respecto al año anterior, particularmente en el incremento de hombres, pasando de 9 a 12. Sin embargo, el número de mujeres se mantiene (2) así como la distribución en edades cuya mayoría se concentra en el grupo de mayor de 50 años.



#### • Diversidad en los órganos de gobierno por edad y género.

GRI 405-1

Diversidad en órganos de gobierno	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 30	-%	-%	-
Cantidad	0	0	0
Entre 30 - 50	-%	100%	-
Cantidad	0	2	2
Mayor de 50	20%	80%	-
Cantidad	2	7	9
TOTAL	2	9	11

#### • Diversidad de los colaboradores por género

Categoría laboral por género	Mujeres	Cantidad	Hombres	Cantidad
Ejecutivos	29.8%	14	70.2%	33
Gerentes	29.4%	68	70.6%	163
Personal con mando	38.8%	574	61.2%	907
Personal sin mando	43.0%	2,261	57.0%	3,526

#### • Diversidad de los colaboradores por edad.

Categoría laboral por edad	Menores de 30	Cantidad	Entre 30 - 50	Cantidad	Mayores de 50	Cantidad
Ejecutivos	-%	0	36.2%	17	63.8%	30
Gerentes	-%	0	66.2%	153	33.8%	78
Personal con mando	1.5%	22	79.3%	1.175	19.2%	284
Personal sin mando	10.8%	668	75.8%	4.691	13.4%	829

## 4.2.4

# Ingresos y retiros de colaboradores

GRI 401-1

### CONTRATACIONES DE PERSONAL

• Total de ingresos por edad, género y región.

	Mujeres menores de 30	Hombres menores de 30	Mujeres entre 30-50	Hombres entre 30-50	Mujeres mayor de 50	Hombres mayor de 30-50	Total contrataciones Mujeres	Total contrataciones Hombres
R1	0	0	11	15	3	4	14	19
R2	0	2	16	32	7	8	23	42
R3	0	0	19	26	5	2	24	28
R4	3	3	69	80	21	32	93	115
R5	0	1	20	16	4	6	24	23
TOTAL	3	6	135	169	40	52	178	227

• Tasa de ingresos por edad, género y región.

	Mujeres menores de 30	Hombres menores de 30	Mujeres entre 30-50	Hombres entre 30-50	Mujeres mayor de 50	Hombres mayor de 30-50	Tasa total contrataciones Mujeres	Tasa total contrataciones Hombres
R1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.1	0.1
R2	0.0	0.0	0.0	0.1	0.2	0.1	0.2	0.2
R3	0.0	0.0	0.1	0.0	5.0	0.0	5.1	0.0
R4	0.0	0.0	0.1	0.0	21.0	0.1	21.1	0.1
R5	0.0	0.0	0.1	0.0	0.2	0.1	0.2	0.1
TOTAL	0.0	0.1	0.3	0.2	26.5	0.3	26.8	0.6



Los ingresos y retiros que tuvimos en 2025 se debieron, principalmente, a cambios organizacionales. La mayoría de los ingresos fueron hombres y mujeres de entre 30 y 50 años de manera equitativa, seguido de hombres mayores de 50 años. Aun con esta tendencia, en Claro Colombia pretendemos asumir una visión que nos lleve a contribuir al relevo generacional y a la inclusión de ideales jóvenes que contribuyan con la Compañía. De la misma manera, la rotación más alta se presentó en hombres y mujeres de entre 30 y 50 años de edad.

### ROTACIÓN DE PERSONAL

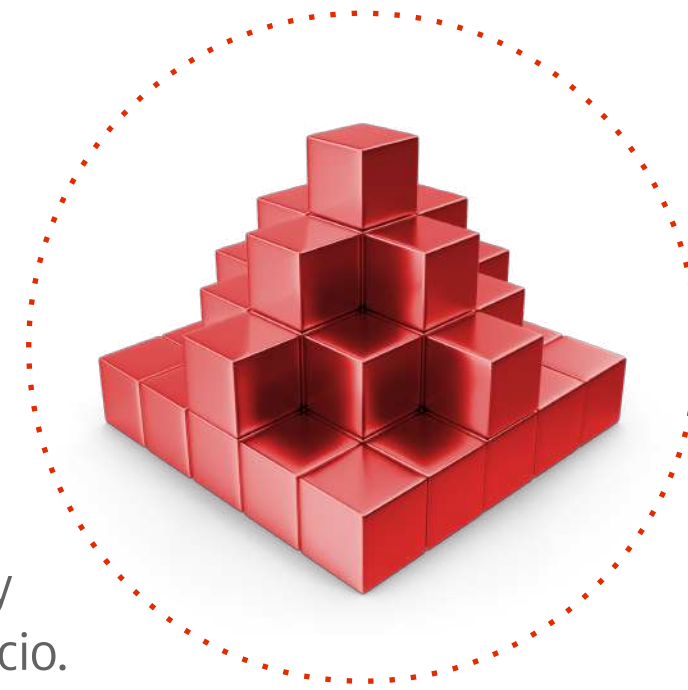
• Total de retiros por edad, género y región.

	Mujeres menores de 30	Hombres menores de 30	Mujeres entre 30-50	Hombres entre 30-50	Mujeres mayor de 50	Hombres mayor de 50	Total rotación Mujeres	Total rotación Hombres
R1	0	1	20	28	8	16	28	45
R2	0	1	21	40	7	15	28	56
R3	11	1	26	40	7	11	44	52
R4	0	5	142	165	0	61	142	231
R5	0	0	11	23	3	8	14	31
TOTAL	11	8	220	296	25	111	256	415

• Tasa total de retiros por edad, género y región.

	Mujeres menores de 30	Hombres menores de 30	Mujeres entre 30-50	Hombres entre 30-50	Mujeres mayor de 50	Hombres mayor de 50	Tasa total rotación Mujeres	Tasa total rotación Hombres
R1	0.0	0.1	0.1	0.1	0.3	0.2	0.3	0.3
R2	0.0	0.0	0.1	0.1	0.2	0.2	0.3	0.3
R3	0.0	0.0	0.1	0.1	0.2	0.1	0.3	0.2
R4	0.0	0.0	0.1	0.1	0.2	0.1	0.3	0.3
R5	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2
TOTAL	0.1	0.1	0.3	0.4	1	0.6	1.4	1.2

# 4.3 FORMACIÓN & DESARROLLO



GRI 404-1, GRI 404-2

Durante 2025 desarrollamos programas de formación y asistencia de amplio alcance, diseñados para fortalecer competencias técnicas, digitales, de liderazgo y organizacionales de los colaboradores, alineadas con los retos estratégicos del negocio.

El tipo de programas incluyó comunidades de aprendizaje, rutas estructuradas de formación en inteligencia artificial, automatización, analítica de datos, agilidad y experiencia del cliente; programas de liderazgo y desarrollo ejecutivo; formación técnica especializada a través de la Universidad Claro Tecnología; adopción de plataformas digitales como Salesforce; cursos virtuales y procesos formales de inducción. Estas iniciativas combinaron enfoques prácticos, colaborativos y progresivos, integrando aprendizaje formal, autogestionado y experiencial.

En cuanto al alcance, los programas impactaron a toda la organización:



Más de 2.154 colaboradores formados en rutas de inteligencia artificial, acumulando más de 77.000 horas de aprendizaje



110 colaboradores capacitados en Customer Experience



Más de 8.000 colaboradores con acceso al ecosistema integral de desarrollo



520 líderes, 287 gerentes evaluados en 360°, y una cobertura cercana a 100% del talento en procesos de valoración y desarrollo



319 colaboradores formados en Salesforce

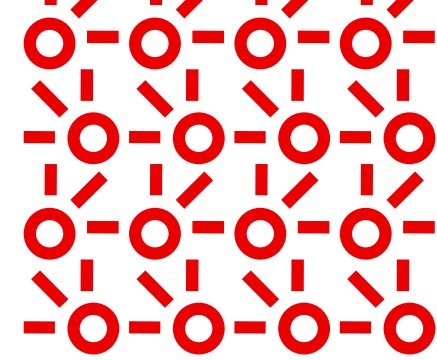


Más de 24 sesiones de inducción y 26 cursos virtuales, con tasas de participación cercanas a 97%

### • Promedio de horas de formación por género y categoría laboral.

Categoría laboral	2023			2024			2025		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Ejecutivos	41	49	45	35.6	178.2	160.9	104.8	102.7	103.8
Gerentes	63	60	61.5	33.4	227.4	130.4	112.3	123.1	117.7
Personal con mando	138	118	128	65.7	159.4	112.5	204.8	179.1	191.9
Personal sin mando	135	104	119.5	107.8	147.1	127.4	159.4	131.9	145.7
<b>TOTAL</b>	<b>94.2</b>	<b>82.7</b>	<b>88.5</b>	<b>60.6</b>	<b>178</b>	<b>119.3</b>	<b>145.3</b>	<b>134.2</b>	<b>139.7</b>

El incremento de las horas de formación registrado en 2025 se explica principalmente por la implementación del proyecto Modo IA (Impulsa tu autodesarrollo), una iniciativa orientada a fortalecer el aprendizaje autónomo de los colaboradores y a promover el uso estratégico de herramientas de inteligencia artificial. En el marco de este proyecto, la Compañía puso a disposición de todos los colaboradores rutas de aprendizaje estructuradas en plataformas especializadas como Platzi, enfocadas en el desarrollo de competencias en inteligencia artificial, lo que impulsó una mayor participación en procesos de autoformación y, en consecuencia, un aumento significativo en las horas de capacitación reportadas.



# 4.4 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

GRI 404-3

La evaluación de desempeño es una herramienta clave para valorar cómo cada colaborador aporta al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía y para monitorear el avance de sus planes de desarrollo. Cada año, los líderes revisan el desempeño de sus equipos y realizan seguimientos acompañados de retroalimentación trimestral. Este proceso se estructura a partir de dos componentes principales:

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



**2** 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: diseñados para mejorar las habilidades o conocimientos en asuntos requeridos por el negocio, como la agilidad y el liderazgo o digital.

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



Categoría laboral por edad	Mujer	Hombre	Total
Ejecutivos	100%	94%	97%
Gerentes	94%	98%	96%
Personal con mando	99%	99%	99%
Personal sin mando	98%	99%	99%
<b>TOTAL</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>

# 4.5 BIENESTAR

## 4.5.1

### Sistema de seguridad y salud en el trabajo:



#### SERVICIOS ASOCIADOS, PARTICIPACIÓN, COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN DE LOS COLABORADORES

GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-7, GRI 403-8

Hemos implementado y mantenido en funcionamiento nuestro Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual se puso en marcha en cumplimiento de los requerimientos legales vigentes en Colombia y como parte del compromiso corporativo con la protección de la salud, la seguridad y el bienestar de los colaboradores. La implementación del SG-SST se realiza de manera estructurada, sistemática y continua, dando alineación, entre otros, a los siguientes estándares y directrices:

**1** Decreto 1072 de 2015, establece la obligatoriedad de implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en todas las organizaciones.

**2** Resolución 0312 de 2019, mediante la cual se definen los Estándares Mínimos del SG-SST.

**3** Resolución 1356 de 2012, relacionada con la conformación y funcionamiento del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST).

**4** Guía RUC (Registro Único de Contratistas), que establece los requisitos del Sistema de

**5** Gestión en Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente.

**6** Guías técnicas del Ministerio del Trabajo, que desarrollan lineamientos para la implementación, seguimiento y mejora del SG-SST.

**7** Lineamientos de las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL), los cuales dan orientación sobre prevención, control de riesgos y vigilancia de la salud de los trabajadores.

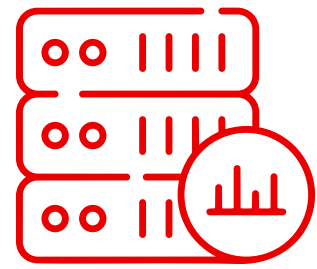
Estos estándares y directrices permiten a la organización gestionar de manera sistemática los peligros y riesgos laborales, fortalecer la cultura de prevención, asegurar el cumplimiento legal y promover la mejora continua del desempeño en Seguridad y Salud en el Trabajo. En coherencia con estos requerimientos, en Claro Colombia hemos evidenciado un proceso de mejora continua del SG-SST, reflejado en el cumplimiento progresivo y sostenido de los estándares mínimos, alcanzando en el año 2025 una calificación de 100%, lo cual confirma la correcta implementación y operación del sistema.

Nuestro SG-SST tiene un alcance integral, que cubre la totalidad de los colaboradores, independientemente de su tipo de vinculación, cargo, función o modalidad de trabajo, en concordancia con los lineamientos de la Guía RUC del Consejo Colombiano de Seguridad. Actualmente no se presentan exclusiones dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. El sistema aplica a todas las actividades




operativas, administrativas, técnicas y de apoyo, incluyendo aquellas relacionadas con la operación, mantenimiento y gestión de infraestructura tecnológica y de telecomunicaciones, atención al cliente, gestión corporativa y servicios asociados.

En cuanto al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 45001, el SG-SST cubre las siguientes sedes y operaciones:




Datacenter Triara.




Plaza Claro.



Centro de Atención y Ventas (CAV) Plaza Claro.



Centro de Atención y Ventas (CAV) Plaza Claro.

Estaciones base, dentro de las cuales se incluyen:

- Bogotá – Venecia: Carrera 68 A #39 F-55 Sur.
- Medellín – Megacenter: Carrera 43 B N° 23-66.
- Barranquilla – Caujaral: Km 6 vía a Puerto Colombia, Manzana 3 Lote 1, Urbanización Colinas de Alkarawi (Puerto Colombia).
- Bucaramanga - Gaitán: Calle 31 #26A-19, Centro Comercial La Florida, Cañaveral, Floridablanca.
- Calí – Ingenio: Carrera 79 N° 15A-10, Barrio Ingenio.

Nuestro enfoque sistemático para la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos laborales se desarrolla conforme a la Guía para la Identificación de los Peligros y la Evaluación de los Riesgos GTC 45, adoptada como metodología oficial de la organización. Este proceso se aplica a todas las actividades, procesos, cargos y lugares de trabajo definidos dentro del alcance del SG-SST y se ejecuta de manera periódica y cada vez que se presentan accidentes de trabajo o cambios en las condiciones de trabajo, como incorporación de nuevas actividades, modificaciones en los procesos, cambios en infraestructura, incidentes, accidentes de trabajo o resultados de auditorías y evaluaciones internas.

La identificación de peligros se efectúa considerando todas las categorías establecidas en la GTC 45, incluyendo peligros físicos, químicos, biológicos, biomecánicos, psicosociales, de seguridad y fenómenos naturales, teniendo en cuenta las tareas rutinarias y no rutinarias, el personal propio y contratista, así como las situaciones de emergencia previsibles.

La evaluación y valoración del riesgo se efectúa mediante la estimación de la probabilidad y la consecuencia, permitiendo priorizar los riesgos y definir los controles operacionales de acuerdo con la jerarquía de control establecida, asegurando así una gestión preventiva y eficaz. Los profesionales que realizan esta identificación y actualización de los peligros tienen formación en seguridad y salud en el trabajo con licencia vigente para garantizar el conocimiento y la aplicación correcta de la metodología.

Los resultados obtenidos de la matriz de peligros permiten priorizar los riesgos de acuerdo con su nivel de criticidad y definir planes de intervención orientados a su control o mitigación, aplicando la jerarquía de controles (eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos y uso de elementos de protección personal). Estas acciones se integran a los planes anuales del SG-SST y se articulan con los programas de prevención y vigilancia epidemiológica.



Además, la información resultante de la evaluación de riesgos se utiliza para:



**1**

Definir y actualizar los programas de gestión del riesgo, como riesgo biomecánico, psicosocial, eléctrico, trabajo en alturas, espacios confinados y riesgos locativos, entre otros.

**2**

Orientar la planeación de actividades de capacitación, entrenamiento y sensibilización, enfocadas en los riesgos prioritarios identificados.

**3**

Establecer controles operacionales y procedimientos seguros de trabajo, ajustados a las condiciones reales de cada proceso y lugar de trabajo.

**4**

Soportar la investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, facilitando la identificación de causas raíz y la formulación de acciones correctivas y preventivas.

**5**

Alimentar los indicadores de gestión y desempeño del SG-SST, permitiendo evaluar la eficacia de los controles implementados.

Estos resultados de riesgos se revisan periódicamente en los espacios de seguimiento y revisión por la dirección, auditorías internas y externas, así como en el COPASST, lo que permite verificar la efectividad de las medidas adoptadas y definir nuevas acciones de mejora cuando se identifican desviaciones, cambios en el contexto organizacional o nuevas condiciones de riesgo.

De esta manera, la Compañía asegura que el SG-SST se mantenga actualizado, eficaz y alineado con los cambios operativos, fortaleciendo la cultura preventiva y garantizando un proceso permanente de mejora continua del desempeño en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Contamos con mecanismos formales y accesibles para que todos los colaboradores puedan notificar peligros, condiciones inseguras, actos inseguros y situaciones de riesgo laboral, de manera oportuna y preventiva, como parte integral del SG-SST. Los colaboradores pueden hacer el reporte de peligros mediante los siguientes canales:



Reporte directo al jefe inmediato, al área de Seguridad y Salud en el Trabajo o al responsable del proceso.



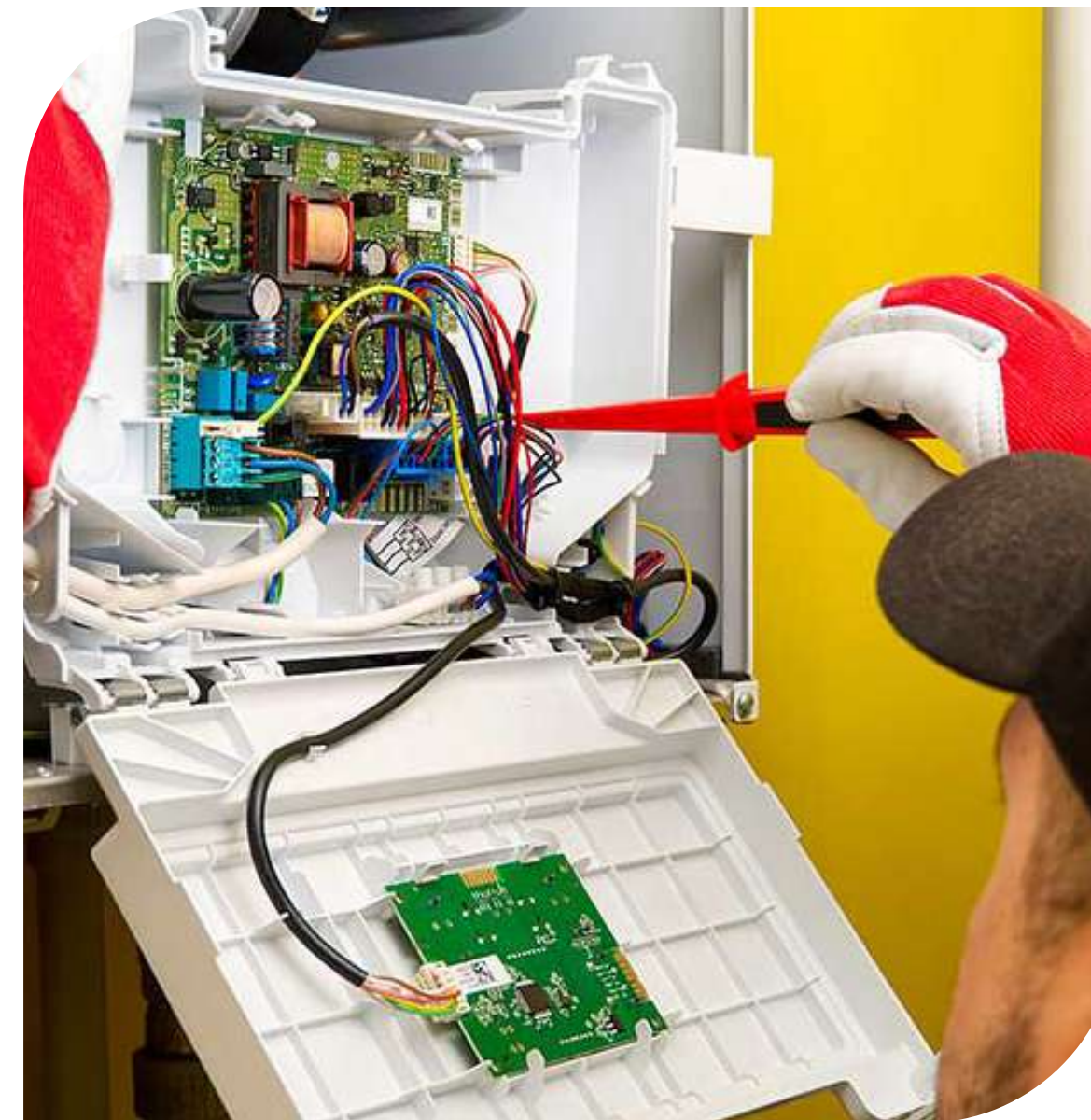
Comunicación con los integrantes del COPASST, quienes actúan como canal de representación de los trabajadores en asuntos de SST.



Reporte en Claro al Día, que es el formato definido en la intranet para el reporte de condiciones inseguras, observaciones de comportamiento seguro, incidentes y casi accidentes.



Espacios de participación, como inspecciones de seguridad, reuniones de equipo, comités y capacitaciones, donde se promueve la identificación y comunicación de riesgos.



Una vez recibido el reporte, este es registrado, evaluado y analizado por el área responsable de SST, priorizando el nivel de riesgo, definiendo las acciones de control correspondientes y haciendo seguimiento hasta su cierre, garantizando la retroalimentación al colaborador que realizó la notificación. La organización promueve una cultura de reporte abierto y transparente, en la cual los trabajadores pueden comunicar peligros o situaciones de riesgo sin temor a represalias, sanciones o discriminación, en coherencia con los principios de la ISO 45001 y la normativa legal vigente.

En Claro Colombia adoptamos un enfoque integral, preventivo y colaborativo para la gestión de los impactos potenciales en la salud y la seguridad en el trabajo. Desde el equipo de SSTA, implementamos programas de formación en seguridad en el trabajo, donde se incluyen trabajo en alturas de acuerdo con la legislación colombiana, prevención de riesgo eléctrico, formaciones teórico-prácticas en seguridad vial y otras con énfasis en la prevención de riesgos prioritarios como lo son "Prevención de caídas". Estas acciones de identificación, evaluación y control de peligros y riesgos, privilegian la prevención primaria para la consecución de entornos de trabajo seguros y saludables.

La Compañía trabaja de manera articulada con proveedores especializados (EPS, ARL y otros aliados) para:



Diseñar y ejecutar programas de promoción y prevención con enfoque anticipatorio que reduzcan la probabilidad de aparición de eventos adversos para la salud.



Fortalecer la cultura del autocuidado y la corresponsabilidad, involucrando activamente a los colaboradores/as.

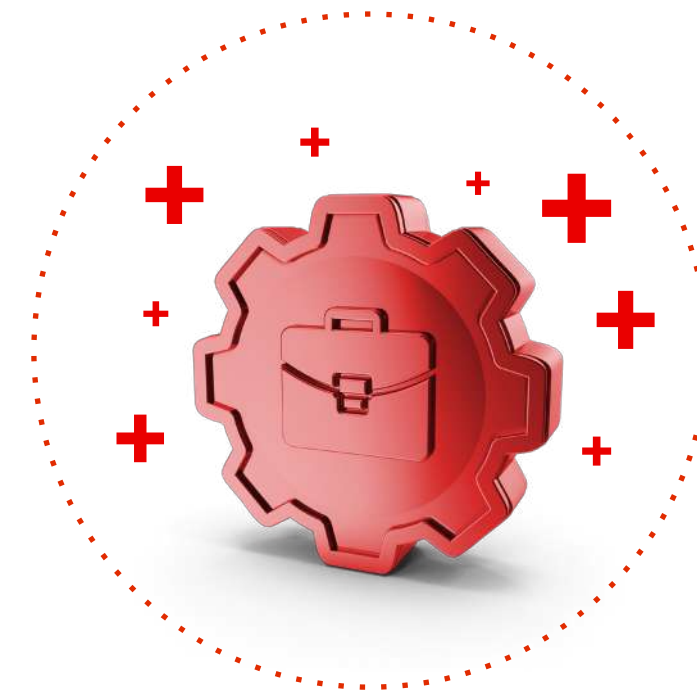


Desarrollar campañas, capacitaciones y jornadas preventivas que permitan mitigar riesgos físicos, psicosociales y de salud general, antes de que se materialicen en afectaciones a las personas o a la operación.

## 4.5.2

### Beneficios a los empleados

GRI 401-2, GRI 403-6



Desde la Compañía se presta a los colaboradores directos una serie de beneficios asociados con servicios médicos, de cuidado de la salud y bienestar:

Convenios de medicina prepagada con las compañías Medisanitas y Colsanitas. En el caso de Medisanitas, la compañía asume 50% del valor total de la póliza mensual y 50% restante es asumido por el empleado. Para Colsanitas, la compañía asume 30% y el 70% restante lo asume el empleado.

Convenio de plan complementario de salud con EPS Sanitas, en donde la compañía asume 50% del valor y el otro 50% lo asume el empleado.

Apoyo económico durante las incapacidades, en el cual la Compañía cubre la diferencia entre el valor que reconoce la EPS y el salario base del empleado antes de la incapacidad, por un período máximo de 180 días.

Póliza de vida. Reconocimiento de 100% del valor de la licencia de maternidad o paternidad en el caso en que la EPS no lo reconozca.

Auxilios monetarios y de reducción de la jornada laboral:

- Auxilio de lentes o montura
- Auxilio educativo para hijos
- Auxilio matrimonial
- Auxilio de nacimiento de hijos
- Auxilio de gastos funerarios del trabajador para sus beneficiarios
- Auxilio por fallecimiento de familiares (padres, hijos o cónyuge)
- Bono de Navidad
- Descanso por calamidad doméstica
- Descanso remunerado por quinquenio
- Beneficio de tarifa servicio hogar
- Hora adicional de lactancia
- Fondos rotarios destinados a compra o remodelación de vivienda, compra de vehículo, educación de pregrado o posgrado para el colaborador.



Como parte de nuestro enfoque de promoción de la salud del trabajador, orientado a la prevención de enfermedades, el fortalecimiento del autocuidado y el bienestar integral, que incluye acciones de salud física, mental y psicosocial, vigilancia epidemiológica, hábitos de vida saludable y manejo del estrés, integradas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, ofrecemos programas voluntarios de gestión anticipada de riesgos relevantes para la salud, distintos a los ocupacionales. Estos programas, desarrollados en asociación con entidades de Seguridad Social y administradoras de seguros, se enfocan principalmente en capacitaciones, talleres, campañas digitales y espacios educativos, donde se promueve hábitos saludables, sensibilización y mejora continua en la gestión del bienestar, en los que destacan:

Enfermedades crónicas y condiciones de interés en salud pública.

Riesgos osteomusculares asociados a hábitos de vida.

Riesgos psicosociales y salud mental.

Cuidado auditivo, de la voz y salud respiratoria.



### 4.5.3

## Permiso parental

GRI 401-3

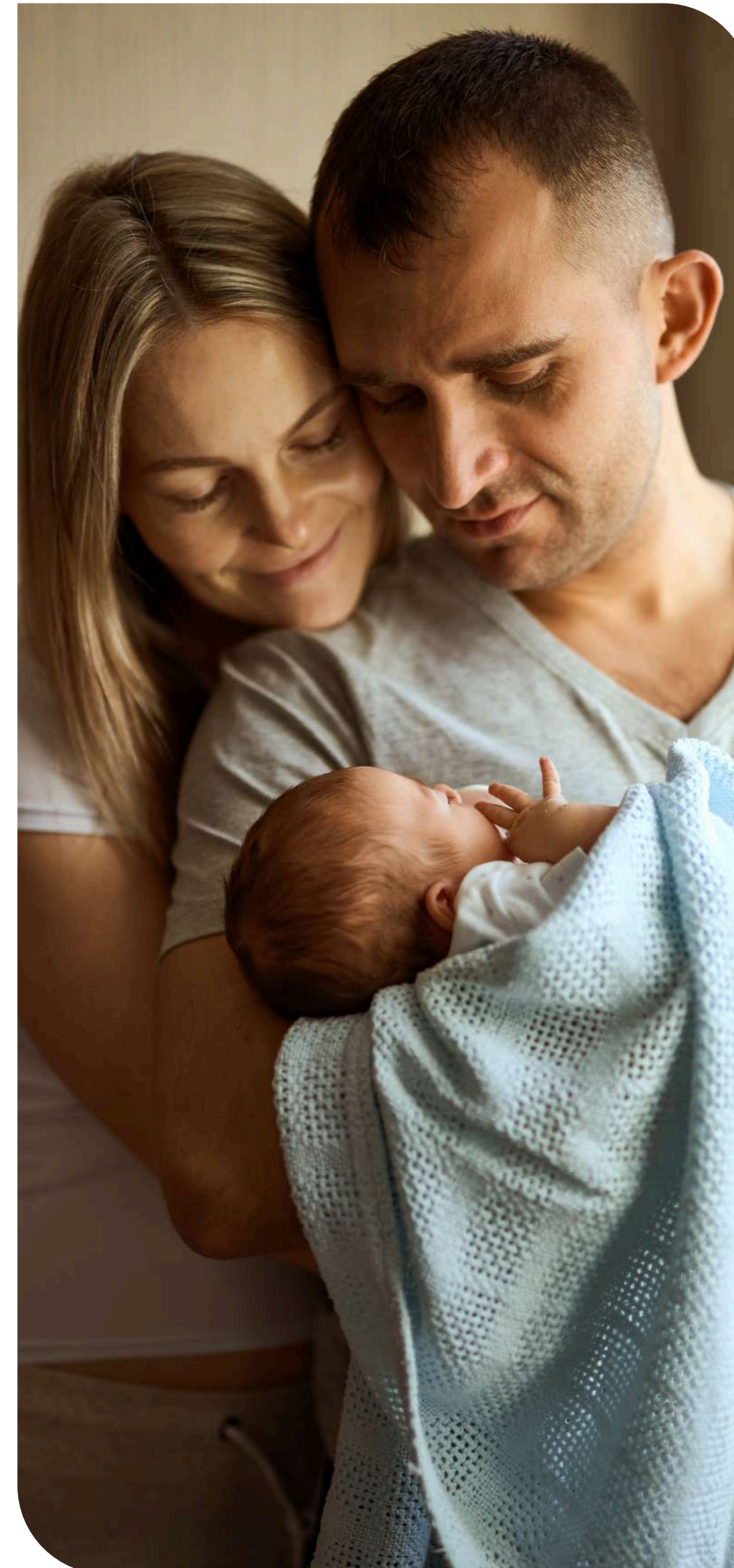


Todos nuestros colaboradores directos e indirectos cuentan con licencia de maternidad o paternidad según los términos de la ley. Asimismo, en caso de que la EPS no reconozca 100% del valor de la licencia, desde Claro Colombia pagamos esta diferencia.

#### • Tasas de regreso al trabajo y retención por permiso parental.

GRI 401-3

Indicadores	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Colaboradores que se han acogido al permiso parental	91	118	97	98	127	127
Colaboradores que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	73	108	73	77	126	126
Colaboradores que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	73	108	77	92	50	76
Tasa de regreso al trabajo y retención de los colaboradores que se acogieron al permiso parental	80%	92%	79%	94%	99%	99%



### 4.5.4

## Lesiones por accidente laboral

GRI 403-9

Durante 2025 los principales tipos de lesiones originadas por accidentes laborales fueron golpes, traumatismos simples, esguinces, heridas y fracturas en huesos pequeños.

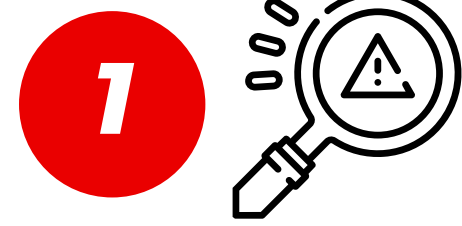
#### • Lesiones por accidente laboral para colaboradores directos e indirectos.

Lesiones por accidente laboral colaboradores directos	2023	2024	2025
Cantidad de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	1	0	0
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0.06	0	0
Cantidad de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencia	4	2	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0.2	0.1	0
Cantidad de lesiones por accidente laboral registrables	58	61	1
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	3.5	3.3	0.03
Número de horas trabajadas	16,617,120	18,659,208	17,723,339

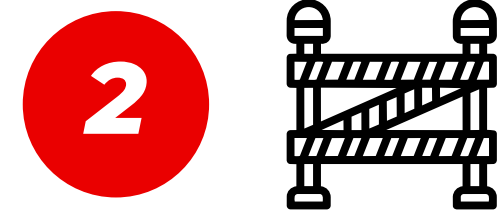
Lesiones por accidente laboral colaboradores indirectos	2023	2024	2025
Cantidad de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	2	0	3
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0.02	0.01	0
Cantidad de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	19	35	45
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0.2	0.4	0
Cantidad de lesiones por accidente laboral registrables	1,475	1,406	1,266
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	13.3	14.5	0.1
Número de horas trabajadas	110,903,200	97,043,540	95,660,563

La determinación de los peligros con mayor riesgo de lesión en la Compañía se determinan a través de la metodología 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.

Los peligros laborales que han representado accidentes de trabajo con grandes consecuencias se encuentran clasificados en las siguientes categorías:

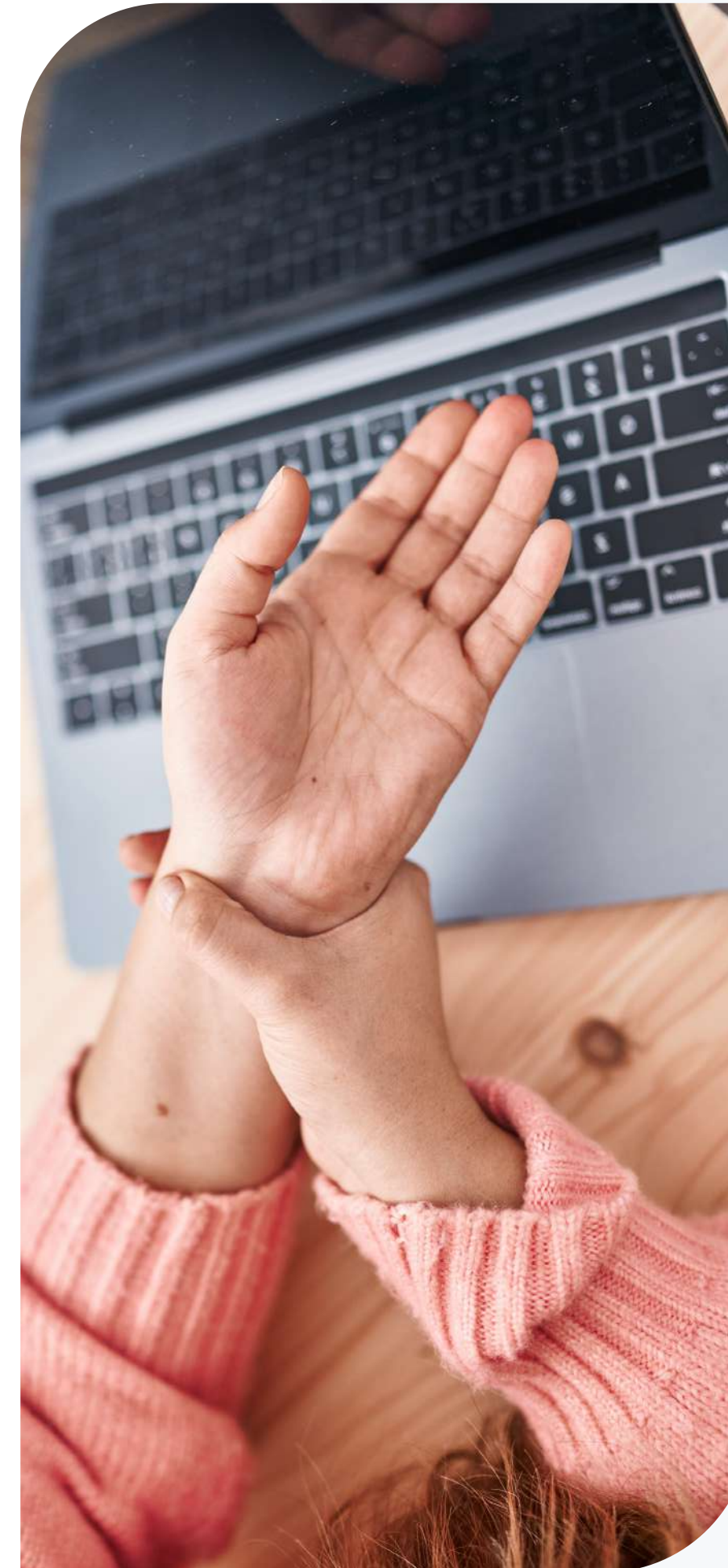


**1** Peligros locativos relacionados a condiciones propias de los puestos de trabajo, los cuales principalmente materializan accidentes por caídas a nivel y golpes contra estructuras (condiciones propias de los terrenos o pisos e infraestructura en general).



**2** Peligros de tipo vial relacionados con conducción de vehículos de cuatro ruedas y motocicletas (condiciones propias de la vía, imprudencia de terceros, impericia en el manejo de vehículos).

Como controles para minimizar este tipo de accidentes, hemos implementado programas para actividades de alto riesgo enfocados en una metodología PHVA<sup>6</sup>, en donde se tienen en cuenta actividades que van desde el análisis, la inspección y solicitud de acciones correctivas en campo, formación continua de los colaboradores, entrega de elementos de protección, monitoreo en actividades de campo y comunicación continua de medidas de prevención.



## 4.5.5

### Dolencias y enfermedades laborales

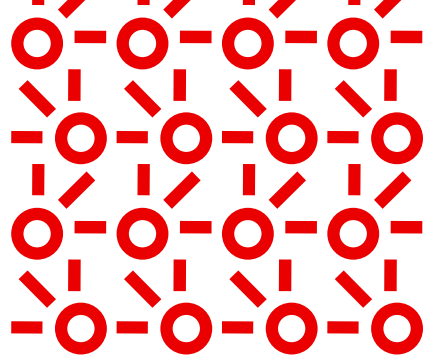
GRI 403-10

Para el periodo evaluado se presentaron 84 casos de dolencias y enfermedades laborales para colaboradores directos y 3 para colaboradores indirectos. Los diagnósticos que presentan mayor incidencia asociados a enfermedad laboral más relevantes corresponden a desórdenes musculoesqueléticos (DME), principalmente en miembros superiores. Estos casos evidencian una estrecha relación con actividades que implican inadecuada higiene postural, posturas forzadas, así como con la falta de prácticas de autocuidado y la baja participación en programas de promoción y prevención.

Frente a colaboradores indirectos, los casos de dolencias y enfermedades estuvieron relacionadas mayoritariamente con el síndrome de túnel carpiano, debido a la exposición continua durante la jornada laboral a la digitación en equipos de cómputo, que posibilita la aparición de estos trastornos musculoesqueléticos.

La información sobre dolencias y enfermedades laborales se recopila con base en los procesos de determinación de origen establecidos en la normativa colombiana vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo. Los datos corresponden a casos calificados durante el período objeto del informe, independientemente del año de inicio del proceso.

<sup>6</sup>Planear, Hacer, Verificar, Actuar.

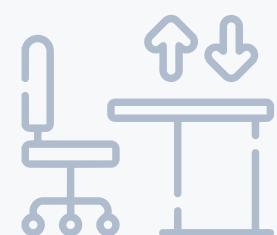


· Dolencias y enfermedades laborales para colaboradores directos e indirectos.

Dolencias y enfermedades laborales	2023	2024	2025
Fallecimientos por dolencia o enfermedad laboral - Colaboradores directos	1	0	0
Casos de dolencias y enfermedades registrables - Colaboradores directos	58	13	84
Fallecimientos por dolencia o enfermedad laboral - Colaboradores indirectos	2	0	3
Casos de dolencias y enfermedades registrables - Colaboradores indirectos	1,475	0	3

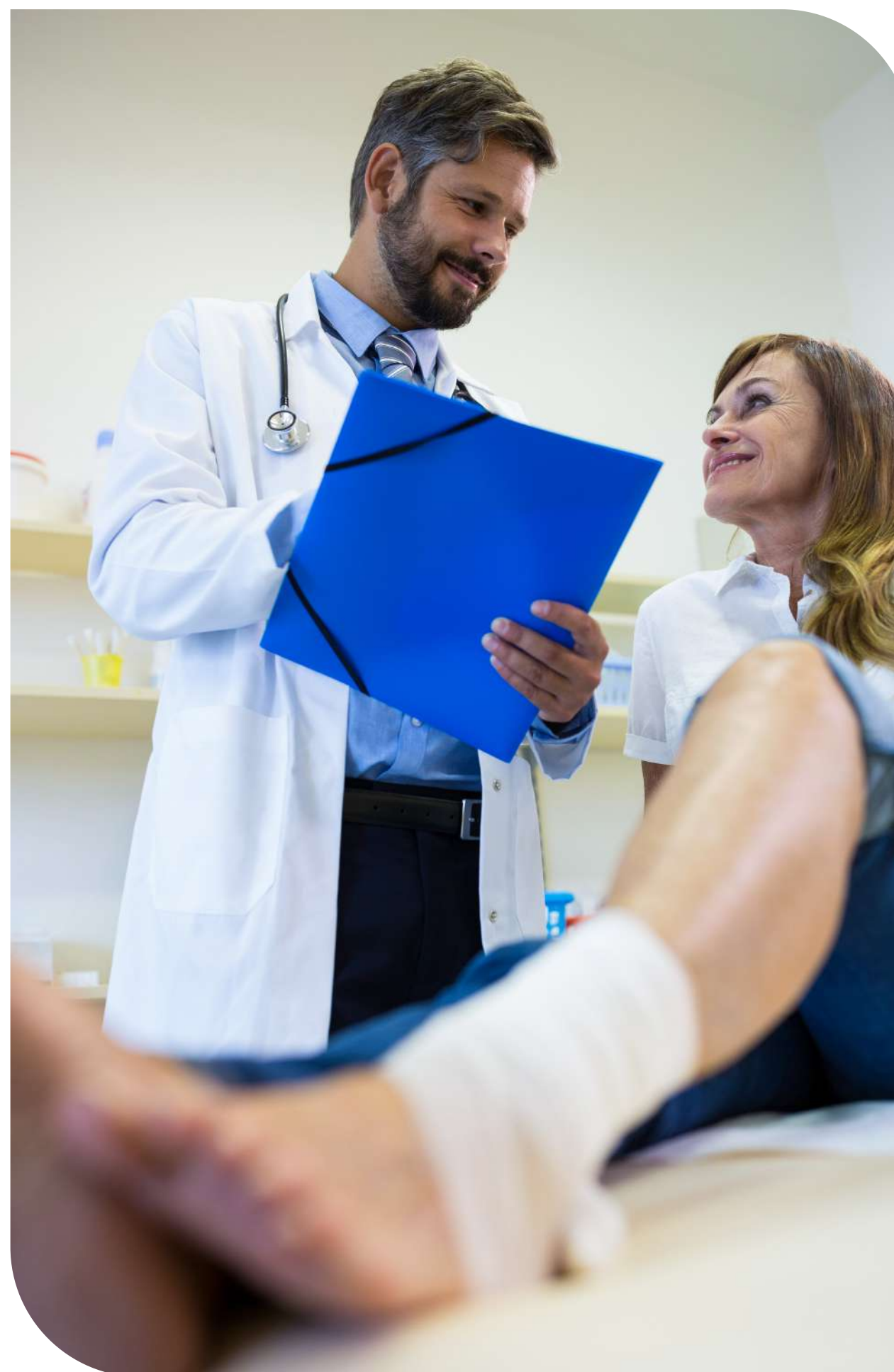
De manera análoga al proceso realizado para las lesiones laborales, los peligros laborales que puedan causar dolencias o enfermedades laborales se identifican en la matriz de peligros y evaluación de riesgos y se registran de acuerdo con la metodología de la norma GTC 45. Actualmente contamos con los siguientes controles en la fuente, medio y colaborador:

1



**FUENTE:**

Lugares de trabajo ergonómicos según requerimientos, mantenimientos preventivos y correctivos.



2



**MEDIO:**

Reporte de condiciones inseguras, seguimiento a recomendaciones del informe de condiciones de salud, SVE osteomuscular, inspecciones a puestos de trabajo, inspecciones de seguridad, programa de capacitaciones sobre la prevención del riesgo, programa CREA seguridad.

3



**COLABORADOR:**

Exámenes médicos ocupacionales con énfasis osteomuscular, pausas activas.

Los principales peligros laborales identificados que presentan riesgo de dolencias y enfermedades incluyen factores de riesgo biomecánico (movimientos repetitivos, posturas prolongadas, sobreesfuerzos y manipulación de cargas), factores de riesgo psicosocial (carga mental, demandas emocionales, organización del trabajo y gestión del estrés), así como factores de riesgo físico, particularmente la exposición a ruido, y en menor proporción, el uso intensivo de la voz en determinados cargos.



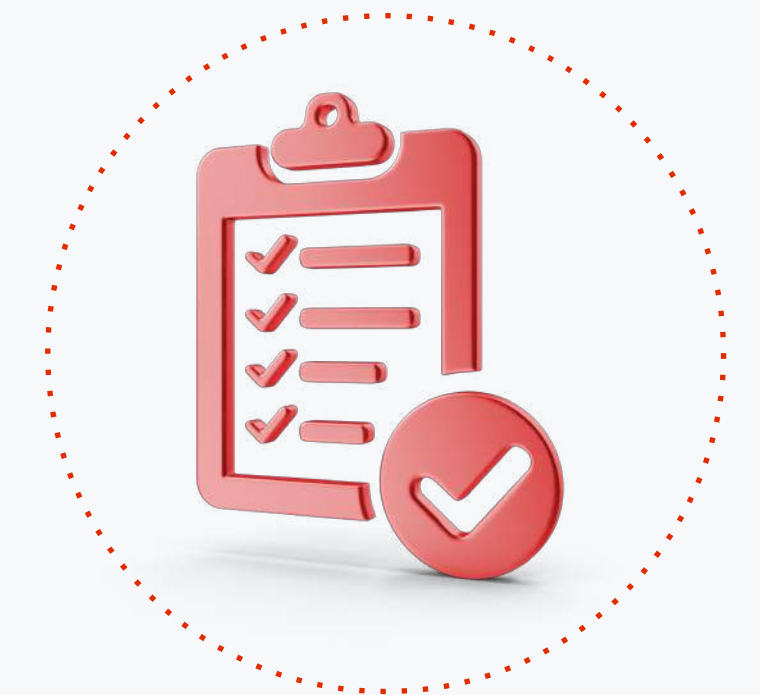
### 4.5.6

## Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

GRI 406-1

Durante el año 2025 se registró un único caso de discriminación en la Compañía concluido como procedente. El caso identificado derivó en la implementación de planes de mejora.

Este resultado representa una disminución de 80% con respecto al año anterior, año en que se recibieron 6 denuncias, reflejando así los avances obtenidos en la aplicación de nuestras políticas de igualdad, respeto, derechos humanos y ética. Actualmente no existen denuncias abiertas ni en curso.



4.6

# COMPROMISO CON LAS COMUNIDADES Y DESARROLLO SOCIAL



GRI 3-3, GRI 413-1, GRI 413-2

Claro por Colombia es nuestra estrategia de sostenibilidad que busca transformar vidas mediante la tecnología, desplegando el conocimiento de la Compañía para el desarrollo de las comunidades. Tenemos la meta de reducir las brechas de desigualdad mientras acercamos a la población colombiana como un habilitador de 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 a través de diferentes iniciativas como las que se exponen a continuación.

## TRAVESÍA CLARO POR COLOMBIA



Conectamos localidades rurales de menos de 2.000 habitantes mediante tecnología internet móvil 4G. Desde el nacimiento de la iniciativa hasta el cierre del año 2025, hemos conectado más de 1.136 localidades brindando oportunidades de inclusión digital a poblaciones vulnerables y con difícil acceso a infraestructura, con lo cual promovemos oportunidades para impulsar los negocios, emprendimientos y procesos educativos, con el fin de que las comunidades puedan expandir sus habilidades y economías.

## ESCUELAS CONECTADAS CLARO POR COLOMBIA

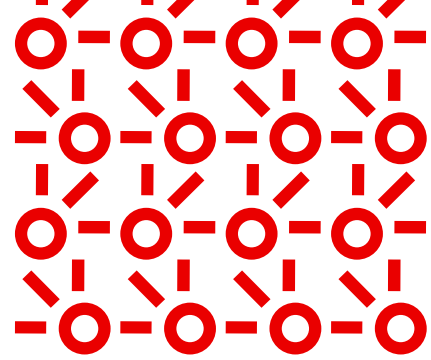
Orientado a impulsar la formación en habilidades tecnológicas de las Instituciones Educativas en Colombia. Tiene como principal habilitador el acceso a conectividad gratuita en comunidades educativas. A través de esta base, promovemos el desarrollo de competencias digitales, el pensamiento crítico y la innovación, fortaleciendo tanto a estudiantes como a docentes.

Con este programa contribuimos a reducir la brecha digital, garantizando condiciones de acceso equitativo a la tecnología, facilitando entornos de aprendizaje más inclusivos y de calidad, especialmente en zonas vulnerables. Asimismo, fortalece las capacidades de las instituciones educativas y potencia la formación de talento con mayores oportunidades de empleabilidad y autonomía tecnológica.

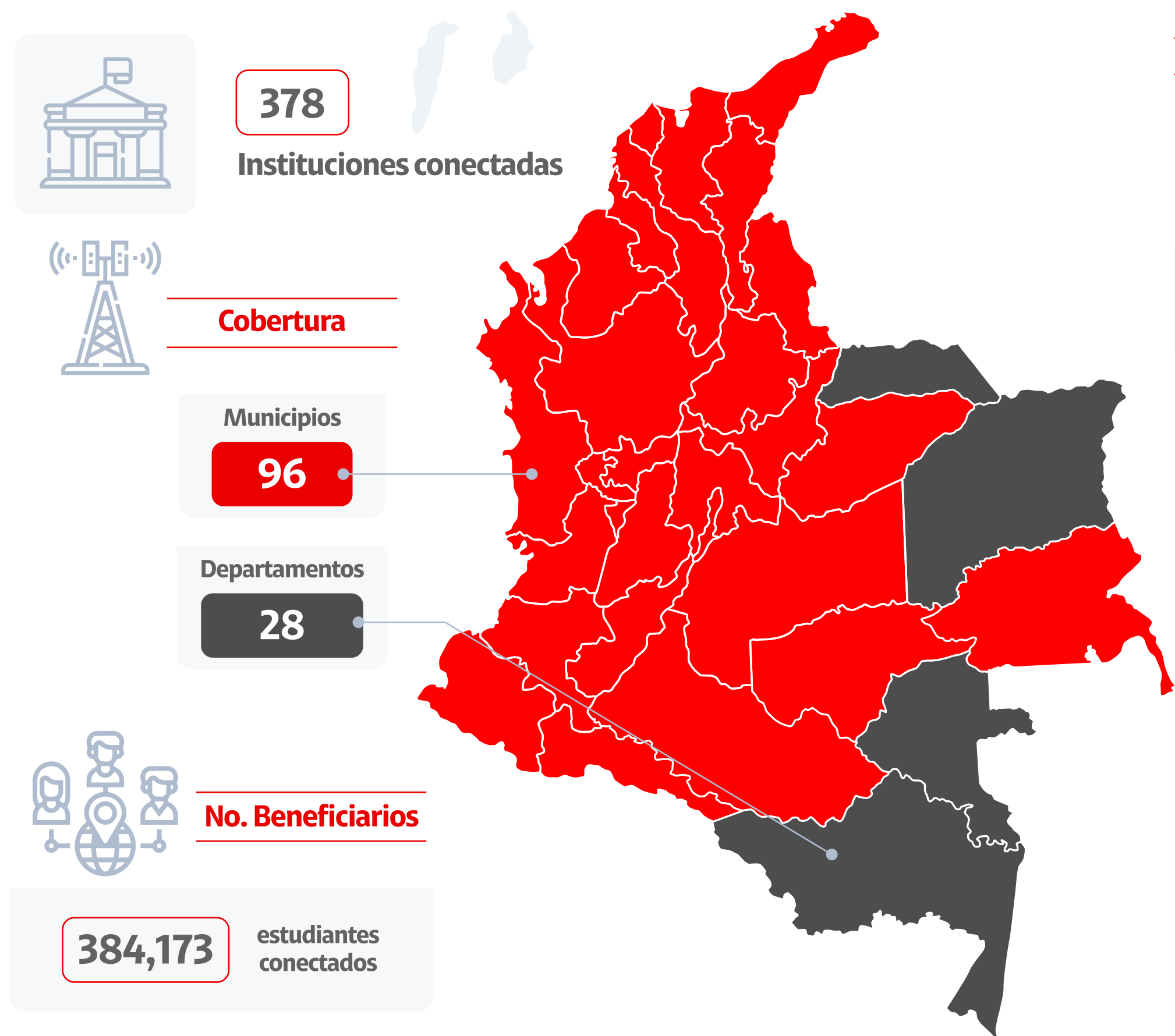
Con la implementación del programa, y el Desafío Escuelas conectadas generamos entornos de apropiación de conocimiento y herramientas tecnológicas que involucran la participación de las comunidades educativas.

De igual modo, los beneficios del programa traen consigo riesgos de seguridad digital y protección de datos si no se implementan controles adecuados, además de incremento en el uso de dispositivos electrónicos que puede generar residuos tecnológicos (RAEE) si no se gestionan adecuadamente.

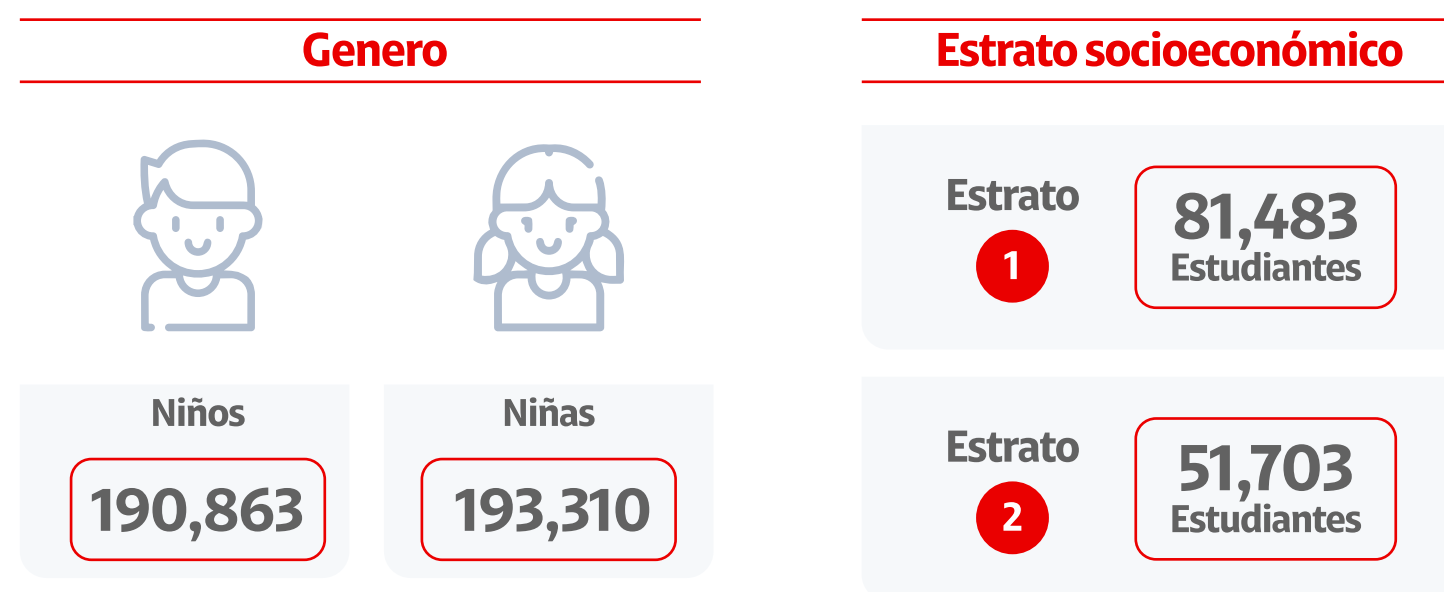




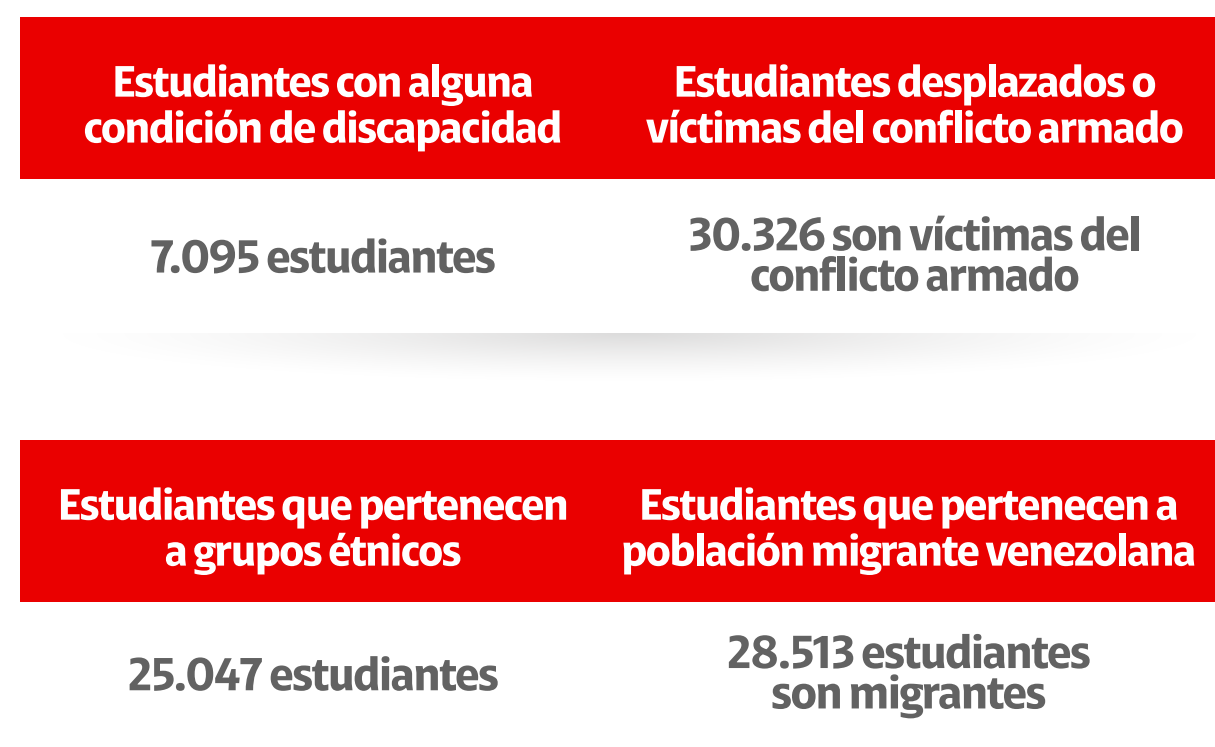
• Principales cifras Escuelas Conectadas Claro por Colombia.



• Caracterización demográfica Escuelas Conectadas Claro por Colombia.



• Caracterización condiciones de vulnerabilidad de los participantes del programa Escuelas Conectadas Claro por Colombia.



Las medidas desarrolladas por el programa han sido efectivas para mejorar el acceso a conectividad y herramientas digitales en instituciones educativas beneficiarias.

Se registra un avance positivo en el fortalecimiento de competencias digitales de docentes y estudiantes, contribuyendo a la continuidad y calidad de los procesos educativos a través del Desafío Escuelas Conectadas y el acceso a internet.

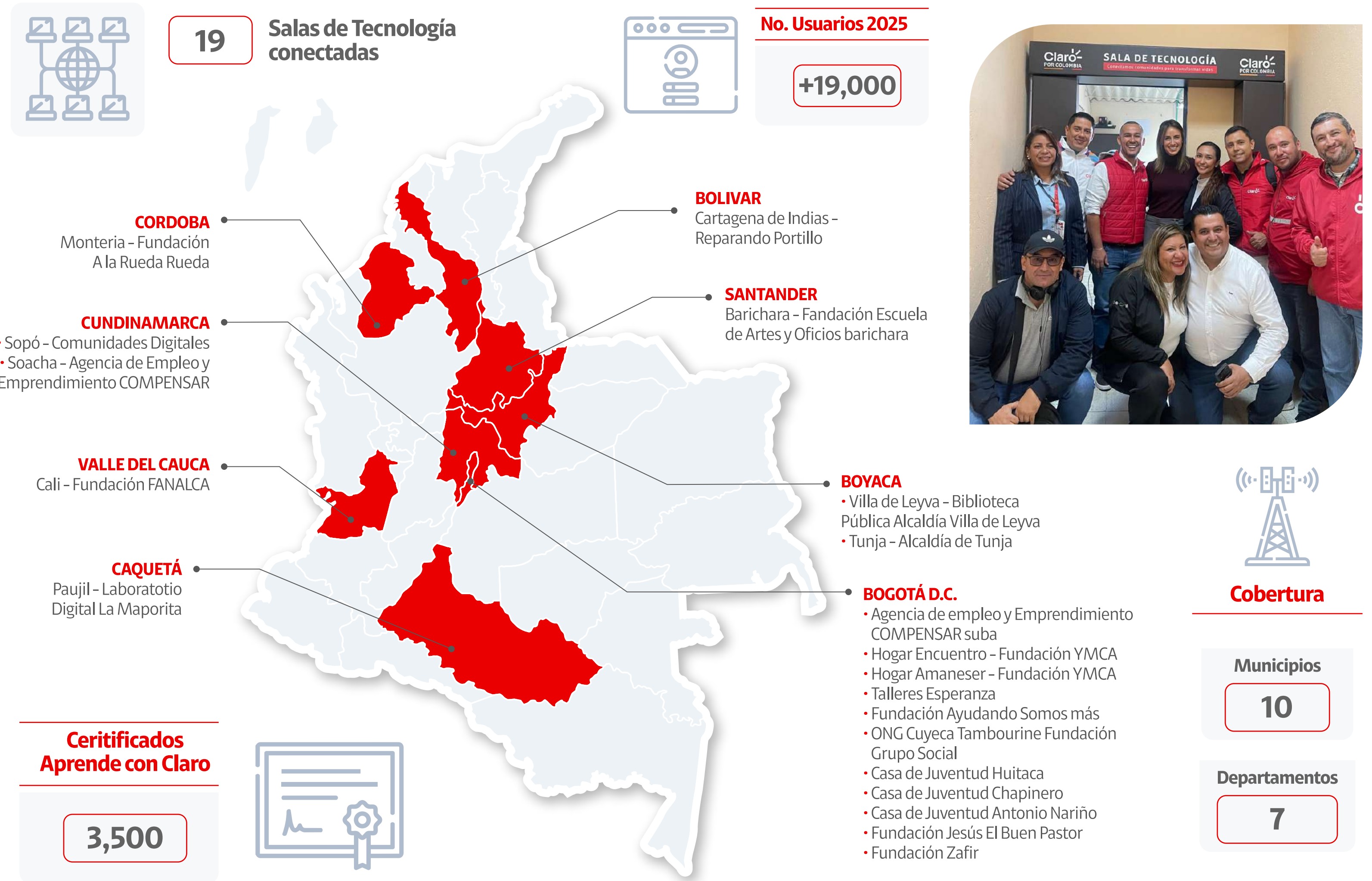


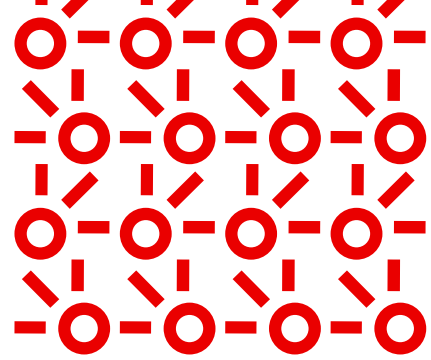
## SALAS DE TECNOLOGÍA CLARO POR COLOMBIA

Brinda espacios comunitarios equipados con tecnología (internet gratuito, equipos de cómputo y la plataforma Aprendeconclaro.claro.com.co) que facilitan el acceso a herramientas digitales, formación, innovación y emprendimiento, promoviendo el desarrollo social y económico local. Los espacios diseñados por el programa garantizan el derecho al acceso a la tecnología y al conocimiento, especialmente para poblaciones vulnerables; fomentan la inclusión social y digital, beneficiando a jóvenes, mujeres, personas mayores y emprendedores y emprendedoras. Así mismo, contribuye al empoderamiento comunitario y al fortalecimiento del tejido social; impulsa el emprendimiento local, la empleabilidad y la generación de ingresos y fortalece capacidades productivas en comunidades que tienen acceso limitado a infraestructura tecnológica.

Gracias al programa existe un avance en el cumplimiento de objetivos relacionados con empleabilidad y emprendimiento, a partir del uso recurrente de los espacios y la participación en procesos formativos. Además, las alianzas con actores locales han fortalecido la sostenibilidad operativa y el impacto de las salas en el desarrollo local.

Durante el 2025 trabajamos de manera articulada con aliados como American Tower, Pwc, Pscheck, Banco de Alimentos de Bogotá y Alcaldía Municipal de Sopó, en la apertura de las nuevas salas que benefician a comunidades de niños, niñas, emprendedores/as y mujeres del país.





**RED DE VOLUNTARIOS Y VOLUNTARIAS DE CLARO**

Es el programa que canaliza el compromiso social de colaboradores de Claro; mediante acciones voluntarias orientadas al fortalecimiento comunitario, educación, inclusión digital y sostenibilidad ambiental busca fortalecer el derecho a la participación comunitaria y la solidaridad social. Este programa genera beneficios directos en comunidades mediante transferencia de conocimientos, acompañamiento y apoyo social, promoviendo una cultura organizacional basada en valores de respeto, inclusión y corresponsabilidad social y aportando valor social al reducir brechas en educación, habilidades y acceso a oportunidades sin generar costos directos para las comunidades.



• **Caracterización de voluntarios y voluntarias de Claro.**

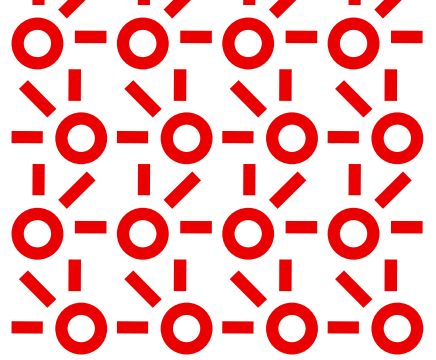
Voluntarios totales 2025	Caracterización			No. horas	No. actividades
	Externos	Familiares	Colaboradores		
1.236 voluntarios	225 voluntarios externos - alianzas	289 familiares	722 voluntarios y voluntarias	8.180,5 horas	20 actividades

• **Caracterización de los beneficiarios Red de Voluntarios Claro en 2025.**

Niños - Niñas	Mujeres	Hombres	Arboles	Mangles
1.440 niños y niñas beneficiadas	4.827 mujeres beneficiadas	4.761 hombres beneficiados	3.000 árboles sembrados	800 mangles sembrados

La presencia del programa en los territorios ha permitido canalizar la participación activa de los colaboradores, generando beneficios directos en comunidades y fortaleciendo el vínculo con los territorios.

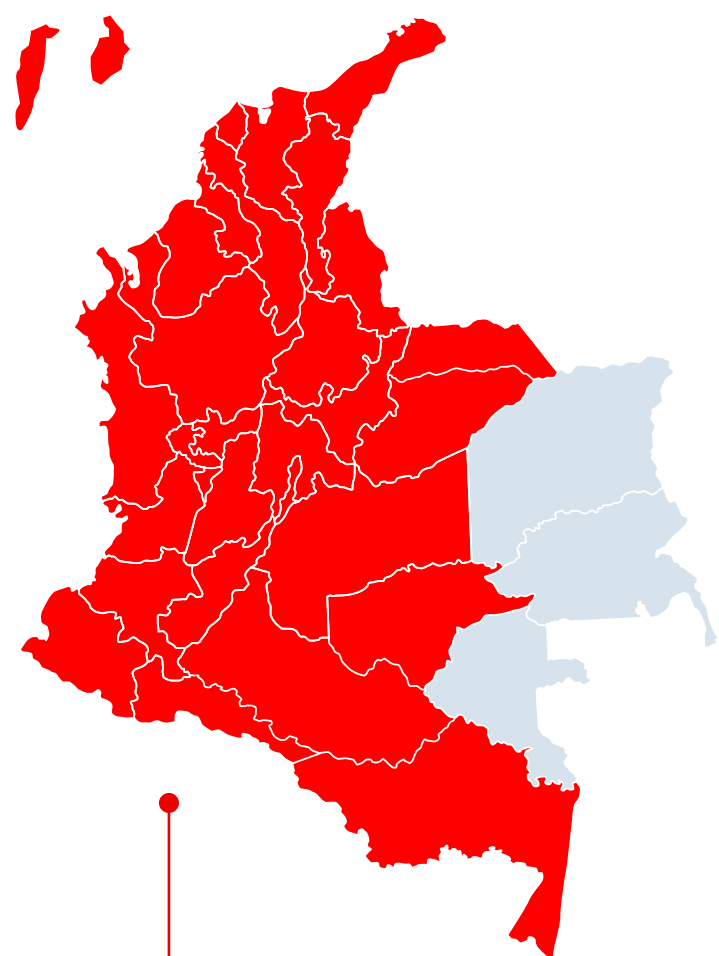
Debido a esto, la alineación de las actividades de voluntariado con las necesidades comunitarias ha reducido las acciones asistencialistas y ha mejorado la pertinencia de las intervenciones.



### COPA CLARO POR COLOMBIA

El torneo de fútbol desarrollado dentro del programa se utiliza como una excusa para construir espacios en los que se fortalecen las habilidades para la vida de niños, niñas y jóvenes de entre 11 y 17 años.

El torneo aplica la metodología de Fútbol por la Paz de la Fundación Fútbol con Corazón y nos permite fortalecer las



Por primera vez llegamos a **29 departamentos** + Bogotá, Amazonas, Arauca, Bogotá, Boyacá, Caldas, Caquetá, Chocó, Casanare, Nariño, Norte de Santander, Guaviare, Cauca, Magdalena, Risaralda, Antioquia, Cundinamarca, Santander, La Guajira, Meta, Putumayo, Huila, Córdoba, Quindío, Tolima, Sucre, Cesar, Valle del Cauca, Bolívar, Atlántico y San Andrés.

habilidades para la vida de los participantes y valores como el respeto, solidaridad, tolerancia, honestidad, responsabilidad, justicia e igualdad a través del deporte; al mismo tiempo, fortalecemos las habilidades digitales y potenciamos los procesos educativos de niños, niñas y adolescentes.

A través de Copa Claro por Colombia hemos impactado territorios y personas vulnerables. A continuación se resumen los resultados del programa en 2025.

- 23 MUNICIPIOS ZOMAC<sup>7</sup>**
- 4% MIGRANTES**
- 4.800 PARTICIPANTES**  
2.688 niños y 1.152 niñas
- 480 Equipos mixtos en los 29 departamentos**
- 5% PARTICIPANTES**  
de Comunidades Indígenas
- 300 PARTICIPANTES**  
en la final nacional en Bogotá
- 26% PARTICIPANTES**  
de Comunidades Afrodescendientes
- 8 JORNADAS DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL**
- 14% de los participantes han sido VICTIMAS DEL CONFLICTO**
- MÁS DE 4.000 CURSOS**  
realizados por los participantes en aprender con Claro
- 93% DE LOS PARTICIPANTES**  
pertenecen a los estratos 1 y 2.  
**7% al estrato 3**

<sup>7</sup>Zonas más afectadas por el conflicto armado.





### MISIÓN LA GUAJIRA

En compromiso con alianzas para disminuir las brechas de las poblaciones más vulnerables del país, durante 2025 llegamos a 76 comunidades de la Alta Guajira conectadas a internet gratuito por primera vez.

Cerca de 25 mil personas cuentan con esta conexión que no solo lleva internet sino también acceso gratuito a contenidos educativos mediante la plataforma virtual Aprende con Claro, promoviendo la formación en habilidades digitales. Esta alianza privada liderada por el Grupo Aval y Promigas brindó soluciones estructurales en seguridad alimentaria, inclusión productiva, acceso a agua, energía y conectividad.

Desde su experiencia, Claro Colombia aporta la infraestructura necesaria para conectar comunidades indígenas y rurales, muchas de ellas conectadas por primera vez con internet gratuito y de calidad.

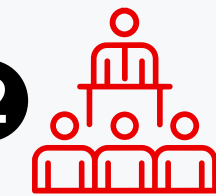
Las medidas implementadas para gestionar estos programas han demostrado ser eficaces en la generación de impactos positivos y en el avance hacia las metas y objetivos definidos. Así mismo, sus resultados han permitido identificar lecciones clave para el fortalecimiento de las iniciativas:

1



La pertinencia de las intervenciones aumenta cuando los programas se diseñan a partir de diagnósticos participativos y del conocimiento del contexto local, evitando enfoques estandarizados.

2



El impacto social es más sostenible cuando la dotación tecnológica conlleva formación, acompañamiento y apropiación comunitaria, y no se limita a la entrega de infraestructura.

3



La articulación con aliados locales e institucionales fortalece la continuidad de los programas y amplifica los resultados.

4



El voluntariado corporativo genera mayor valor cuando se estructura bajo objetivos claros, formación previa y alineación con las necesidades reales de las comunidades.

5



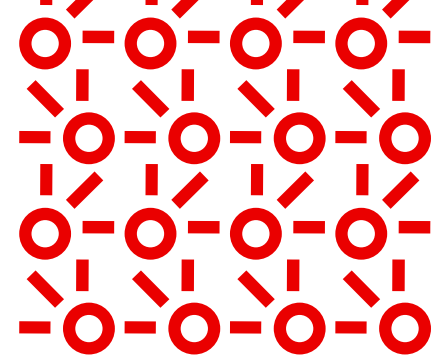
Las alianzas entre privados maximizan el impacto de la inversión social.

6



La conectividad es una herramienta fundamental de inclusión para procesos educativos y productivos.

Desde Claro Colombia reconocemos la participación activa de los grupos de interés como un elemento fundamental para la gestión de la estrategia de sostenibilidad. Por ello, nuestros programas e intervención tienen dispuestos espacios de diálogo, encuestas de satisfacción, reuniones de seguimiento, procesos de retroalimentación y evaluaciones participativas.



En este sentido, se toman medidas en diferentes momentos de acuerdo con los espacios antes descritos, como por ejemplo:

La retroalimentación de comunidades e instituciones educativas ha permitido ajustar el alcance, contenidos y metodologías de Escuelas Conectadas y Salas de Tecnología.

Las percepciones de los beneficiarios han influido en la definición de horarios, accesibilidad y normas de uso de las Salas de Tecnología y las formaciones brindadas a través de los encuentros trimestrales.

Los aportes de los colaboradores/as voluntarios/as han contribuido a mejorar la planificación, capacitación y enfoque de las actividades de la Red de Voluntarios/as Claro.

Los aliados locales han incidido en la priorización territorial y en la articulación con iniciativas de desarrollo local existentes.

La percepción de los grupos de interés ha sido un insumo clave para evaluar la relevancia, calidad y sostenibilidad de los programas sociales.



Durante 2025 se efectuó una evaluación de impacto y el cálculo del retorno social de la inversión (Social Return on Investment - SROI) para 3 programas de inversión social de la Compañía:

- Escuelas conectadas
- Copa Claro por Colombia
- Salas de tecnología

Aunque no se hicieron evaluaciones de impacto de género y el único programa que tiene una perspectiva específica de género es Copa Claro por Colombia, la evaluación de los tres programas incluyó una caracterización para identificar posibles impactos diferenciados. Algunos de los datos más relevantes encontrados en los programas son:



**a. ESCUELAS CONECTADAS CLARO POR COLOMBIA**



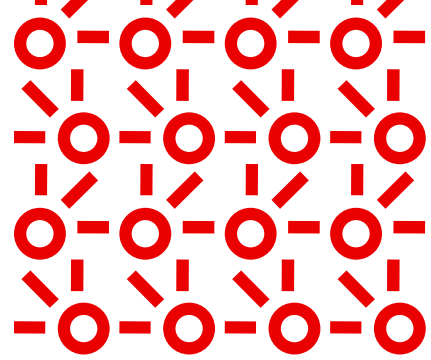
- 33% de las instituciones educativas participantes del programa se hallan en zonas rurales. Aunque se evidencia la necesidad de ampliar la inclusión de instituciones rurales en el programa, este ha venido fortaleciendo las capacidades en poblaciones que requieren mayores esfuerzos para garantizar el acceso a recursos esenciales como educación, tecnología e infraestructura de telecomunicaciones.
- Desde la percepción de docentes y rectores, el programa contribuye a la mejora del proceso educativo ya que existen cambios positivos en los estudiantes frente a su capacidad de investigación y búsqueda de alternativas y recursos para aprender sobre las distintas asignaturas académicas.
- Desde la óptica de los rectores, se percibe que, en consecuencia, el uso de internet ha contribuido a la mejoría en los resultados en las pruebas de Estado (Saber e ICFES).
- El programa ha potenciado otras asignaturas académicas diferentes a tecnología e informática, ya que los docentes han podido implementar nuevas metodologías de enseñanza a partir del uso de internet y el uso de herramientas tecnológicas.  
El Desafío Escuelas Conectadas ha fortalecido las habilidades digitales de estudiantes y docentes, complementando al programa. En su versión 2025 se identificó que las soluciones ganadoras incluyen desarrollos con Inteligencia Artificial e IoT como propuestas innovadoras que resuelven problemáticas comunitarias.



- El programa está contribuyendo a la incorporación de algunas herramientas tecnológicas y el uso de inteligencia artificial (IA) en el diseño de currículos y planeación de clases.
- Los resultados evidencian que el internet provisto por Claro ha permitido que la mayoría de docentes implemente nuevas metodologías de enseñanza. Además de buscar información académica, se destaca el uso de plataformas digitales y herramientas como inteligencia artificial y robótica, ampliando el

alcance educativo en diversas asignaturas.

- El programa ha tenido un impacto positivo en el desarrollo académico y la orientación vocacional de los estudiantes mediante el uso de internet en las salas de tecnología; los participantes han aprovechado esta herramienta para identificar oportunidades educativas, adquirir habilidades prácticas e información relevante y mejorar la calidad de su proceso educativo incluso en asignaturas de articulación con instituciones de educación superior.



## b. COPA CLARO POR COLOMBIA

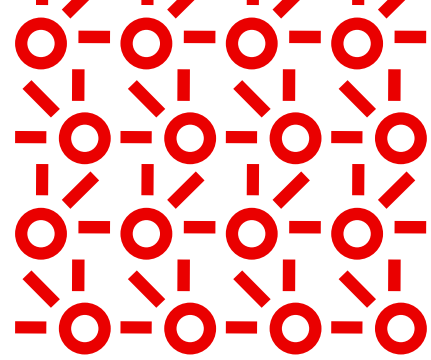
- Si bien los resultados generales de la medición demuestran que existe una amplia aceptación de las mujeres en entornos tradicionalmente desarrollados por hombres, de acuerdo con el análisis territorial hay departamentos en donde se identifica una brecha de género marcada en comparación con los demás territorios, principalmente en Tolima, Atlántico, Bogotá y Sucre, en donde se tiene una percepción de “debilidad” de las mujeres en los encuentros deportivos.
- 98% de las niñas y jóvenes mujeres participantes de Copa Claro por Colombia identifican al programa como un espacio equitativo para practicar deporte.
- 88% de niños y jóvenes hombres integran a las mujeres en escenarios que tradicionalmente han sido de hombres, manifestando que la participación de mujeres en sus equipos lo equilibra y hasta fortalece.
- 95% de los niños, niñas y jóvenes manifiestan que Copa Claro por Colombia les ha dado herramientas para vencer las limitaciones de género.
- 90% de las niñas y mujeres jóvenes que participan en el programa tienen una alta motivación en su participación, lo cual demuestra que este es un entorno equitativo en el que las mujeres pueden encajar y desarrollarse en equipos al igual que los



hombres. Así mismo, sus padres o tutores evidencian una actitud solidaria, igualitaria y de respeto que se fomenta a través de los espacios del programa Copa Claro por Colombia.

95% de niñas y jóvenes mujeres aseguran que el programa las ha empoderado para combatir barreras de género dentro y fuera de los escenarios deportivos.

- El entorno diverso generado por el programa fortalece la percepción que tienen los niños y jóvenes hombres sobre las habilidades de las mujeres y su participación en entornos tradicionalmente desarrollados por hombres. Esto se refleja en las respuestas de niños y jóvenes hombres, donde 75% identifican que enfrentarse a equipos de mujeres les supone un reto igual o superior a los encuentros que tendrían con otros hombres. Sin embargo, 25% restante asegura que ganarían sin problema al enfrentarse a equipos conformados principalmente por niñas, demostrando así la permanencia de brechas y estereotipos de género dentro del programa.
- Los padres y tutores de niñas y jóvenes mujeres pertenecientes al programa Copa Claro por Colombia notan que sus niñas y jóvenes se sienten más seguras para participar en actividades y expresar sus ideas sin sentirse limitadas por ser mujeres y tener que cumplir cierto rol en la sociedad.

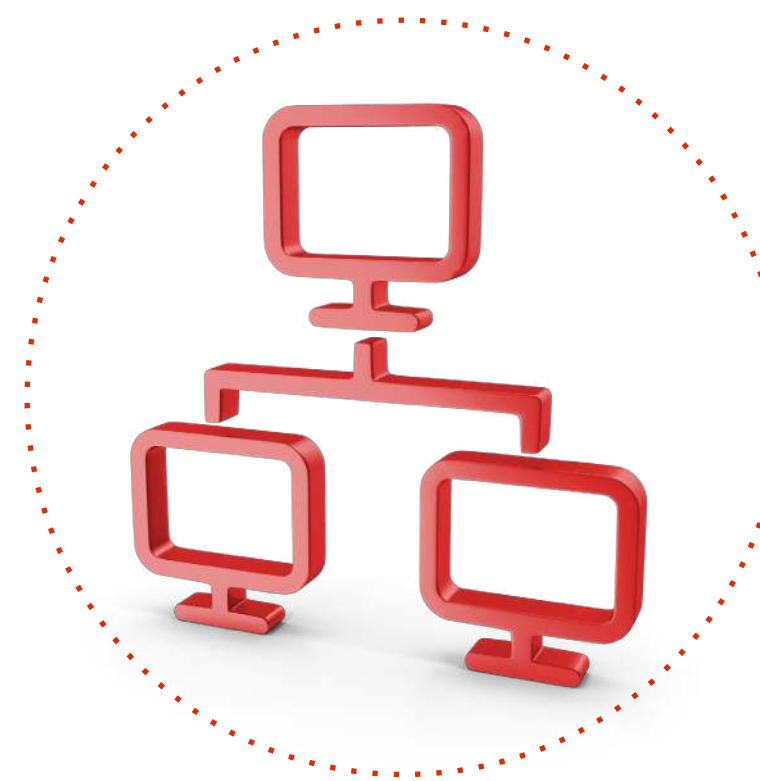


## C. SALAS DE TECNOLOGÍA CLARO POR COLOMBIA

- El análisis comparativo pre y post en la instalación de salas de tecnología evidencia un cambio en el nivel de competencias digitales de las personas beneficiarias. Antes de la implementación de las salas, 35% presentaba baja habilidad tecnológica, lo que limitaba su interacción con herramientas digitales y plataformas educativas. Tras el uso de la sala, el promedio asciende a 75%, lo que refleja un nivel de habilidades tecnológicas entre bueno y alto atribuible al acceso a infraestructura, conectividad y acompañamiento pedagógico por parte de los aliados. Este avance se produce en un contexto donde 67% de las personas beneficiarias enfrenta limitaciones estructurales en su entorno, como falta de dispositivos, restricciones económicas y baja disponibilidad de servicio de internet.
- El programa se destaca por su enfoque inclusivo y diverso, integrando niños, niñas, adolescentes, personas de la tercera edad, mujeres y hombres. Esta diversidad fortalece la atribución del impacto, al demostrar que la intervención beneficia múltiples segmentos poblacionales y promueve la cohesión social.
- El programa contribuye a diversificar las fuentes de aprendizaje y fortalecer competencias digitales que impulsan la empleabilidad, el emprendimiento y el desarrollo académico. Gracias a la conectividad y la infraestructura tecnológica disponible en las salas, las personas beneficiarias acceden no solo a la



- plataforma Aprende con Claro, sino también a cursos ofrecidos por entidades como el SENA y otras instituciones educativas.
- 94% de las personas pertenecientes a poblaciones étnicas y de la tercera edad manifiestan sentirse incluidas en los procesos de formación digital ofrecidos en las salas. Este resultado confirma que la estrategia contribuye a reducir brechas tecnológicas y sociales, fortaleciendo la cohesión comunitaria.
- El programa ha generado un impacto en la inclusión digital de las personas beneficiarias de la tercera edad, quienes han superado el temor y los prejuicios frente al uso de la tecnología gracias a estrategias pedagógicas implementadas por los aliados líderes



de las salas. Estas acciones han facilitado la apropiación tecnológica y la participación en procesos formativos. Además, se han promovido jornadas de integración intergeneracional que fomentan el intercambio de experiencias entre jóvenes y adultos mayores, fortaleciendo vínculos comunitarios y creando espacios de aprendizaje mutuo que contribuyen a la cohesión social y al desarrollo de competencias digitales en diversos grupos poblacionales.

- 24% de los adultos y 14% de los menores de edad manifiestan haber iniciado o consolidado un emprendimiento en la Sala de Tecnología. Estas cifras evidencian que el espacio ha abierto oportunidades concretas para la generación de proyectos económicos, lo que constituye un resultado en términos de dinamización comunitaria y desarrollo de capacidades. Al mismo tiempo, muestran que la sala funciona como un entorno de aprendizaje práctico donde la tecnología se convierte en un recurso para explorar nuevas formas de participación social y productiva.
- La apropiación de la plataforma Aprende con Claro por parte de las personas beneficiarias muestra que 74 % han realizado cursos y 79 % consideran que su uso ha contribuido al desarrollo de habilidades digitales. Además, 58% acceden al menos una vez por semana, lo que refleja una frecuencia significativa en la interacción con los contenidos; ello demuestra un fortalecimiento en la formación digital y la empleabilidad.

5



# UNA CADENA QUE SE CUIDA EN CADA ES LABÓN

## 5. GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE VALOR



GRI 3-3

La gestión responsable de la cadena de suministro es un elemento central de nuestro modelo de sostenibilidad. A través de nuestras decisiones de compra y de las relaciones con proveedores y aliados, influimos en impactos que trascienden nuestra operación directa, abarcando la economía local, el desempeño ambiental y las condiciones laborales en distintos territorios del país.

En este capítulo abordamos la gestión responsable de nuestra cadena de suministro desde una perspectiva integral. Presentamos los principales impactos económicos, ambientales y sociales asociados a nuestras relaciones comerciales, las políticas y compromisos que orientan nuestra actuación, las medidas adoptadas para prevenir y mitigar riesgos, así como los resultados obtenidos durante el período en materia de evaluación ambiental y social de proveedores, compras locales y desempeño sostenible. Asimismo, detallamos los mecanismos de seguimiento, las metas definidas, los avances alcanzados y las lecciones incorporadas a nuestros procesos, fortaleciendo una cadena de suministro alineada con nuestros estándares corporativos y principios de debida diligencia.

En Claro Colombia gestionamos nuestra cadena de suministro bajo un enfoque integral que combina eficiencia operativa, innovación y sostenibilidad. Desde la dirección de Supply Chain estructuramos este modelo a partir de cuatro pilares que orientan la forma en que planeamos, tomamos decisiones, nos relacionamos con terceros y fortalecemos capacidades internas y del ecosistema de aliados:

### 5.1 NUESTRA CADENA DE VALOR Y ENFOQUE DE GESTIÓN INTEGRAL

GRI 3-3 y GRI 2-6



#### INNOVACIÓN: GESTIÓN ESTRATÉGICA

1

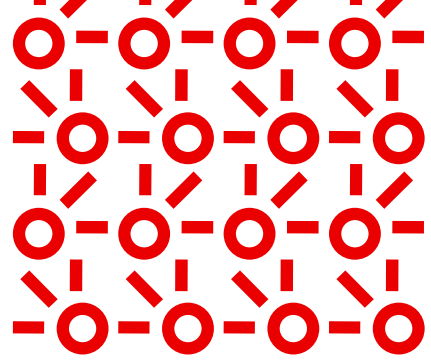
Incorporamos procesos innovadores para garantizar la disponibilidad de bienes y servicios con altos estándares de calidad y sostenibilidad. Fortalecemos infraestructura y procesos para responder a las necesidades del negocio y del cliente, mantenemos modularidad y flexibilidad para adaptarnos a cambios del mercado y a nuevas exigencias regulatorias, y promovemos un servicio diferencial que integra soluciones verdes y sostenibles como parte de nuestra propuesta de valor.



#### OPERACIÓN ÁGIL: DECISIONES EN TIEMPO REAL

2

Aseguramos una operación ágil, confiable y trazable mediante tecnología y análisis de datos para la toma de decisiones. Contamos con trazabilidad end to end para monitorear en tiempo real el cumplimiento de criterios sostenibles a lo largo de la cadena, utilizamos capacidades analíticas para evaluar riesgos ambientales y sociales en proveedores y priorizamos decisiones rápidas que favorecen a proveedores alineados con estándares ESG y con ofertas verdes.



### OPERACIÓN SOSTENIBLE: CADENA DE VALOR RESPONSABLE

3

La sostenibilidad es un eje central de nuestra cadena de suministro. Optimizamos recursos con el propósito de impulsar proyectos sostenibles y reducir impactos ambientales, apalancamos el flujo de caja manteniendo eficiencia financiera sin comprometer criterios de sostenibilidad y fortalecemos el relacionamiento con terceros bajo principios de debida diligencia, validando derechos humanos y la normativa laboral colombiana.



### EQUIPOS CONECTADOS: EVOLUCIÓN Y CULTURA

4

Promovemos una cultura de confianza, aprendizaje y sentido de apropiación en nuestros equipos y aliados. En 2025 capacitamos a más de 60 proveedores en sostenibilidad y reforzamos la alineación estratégica para que la sostenibilidad esté integrada en cada decisión de compra y en la evolución de la cadena de valor.



#### GRI 2-6

En Claro Colombia operamos en el sector de telecomunicaciones y conectividad digital y ofrecemos productos y servicios que habilitan comunicaciones, conectividad y soluciones tecnológicas para distintos mercados. En este capítulo describimos la gestión de nuestra cadena de valor desde el enfoque de Supply Chain, integrando la gestión de compras, logística, relacionamiento con aliados y los pilares que sostienen la operación.

Consideramos nuestra relación con proveedores y aliados como parte central del modelo operativo y de sostenibilidad, así como el impacto y compromiso asociados a la mitigación de impactos

negativos, la promoción de innovación y economía circular y el avance en reducción de huella de carbono.

En el periodo de reporte, mantenemos el foco en la evolución del modelo, sus mecanismos de control, el fortalecimiento del ecosistema de aliados y la integración de sostenibilidad como criterio transversal en la cadena de valor. Los cambios significativos frente al periodo anterior se reflejan en el fortalecimiento de la trazabilidad, la consolidación del enfoque de evaluación y segmentación y el avance en metas y resultados de compras sostenibles.

## 5.2 IMPACTOS REALES Y POTENCIALES EN LA CADENA DE VALOR

GRI 3-3

En Claro exigimos que todos nuestros proveedores cumplan con un proceso de registro, evaluación y habilitación. Esto garantiza que los aliados que trabajan con nosotros cumplan criterios mínimos definidos por la Compañía, alineados con la debida diligencia de AMX y con estándares internacionales.

Durante la evaluación incorporamos un capítulo específico de sostenibilidad que contempla tres dimensiones: Economía, Medio Ambiente y Personas y Derechos Humanos. Este análisis nos permite identificar impactos reales y potenciales, tanto negativos como positivos, en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos.



### ECONOMÍA

Fomentamos relaciones comerciales transparentes y estables, e impulsamos el desarrollo de proveedores locales y la competitividad en la cadena de valor.



### MEDIO AMBIENTE

Evaluamos prácticas de gestión ambiental, uso eficiente de recursos y control de emisiones, reduciendo riesgos asociados a contaminación, cambio climático y pérdida de biodiversidad.



### PERSONAS Y DERECHOS HUMANOS

Verificamos el cumplimiento de normas laborales, igualdad de oportunidades, salud y seguridad y la ausencia de trabajo infantil y trabajo forzado.

Con base en esta evaluación, clasificamos a los proveedores según su nivel de madurez en sostenibilidad en cinco categorías: Inicial, Seguidor, Maduro, Líder o Innovador. Esta clasificación funciona como insumo para diseñar planes de formación y desarrollo, orientados a mitigar impactos negativos y potenciar impactos positivos en toda la cadena de suministro.

Además, reconocemos que podemos generar impactos negativos a través de nuestras actividades o como resultado de nuestras relaciones comerciales. Por esa razón, gestionamos la relación con proveedores y aliados bajo un modelo de control y debida diligencia que exige evaluaciones previas y criterios mínimos antes de asignar o mantener relaciones comerciales. Este enfoque nos permite identificar riesgos potenciales asociados a prácticas ambientales deficientes, riesgos laborales o incumplimientos normativos y establecer medidas preventivas y de mejora para evitar que estos riesgos se materialicen o se agraven en la cadena de valor.

## 5.3 POLÍTICA Y COMPROMISOS EN COMPRAS SOSTENIBLES



Contamos con una Política de Compras Sostenibles, alineada con los principios y la estrategia de sostenibilidad corporativa. Esta política formaliza nuestro compromiso de integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza en todos los procesos de adquisición, con el propósito de reducir impactos negativos y generar valor en la cadena de suministro.

Como parte de esta política:

Invitamos a todos los proveedores a presentar soluciones y ofertas verdes, consideradas dentro del análisis técnico y económico de cada proceso.

Contamos con un proceso de adhesión a compras sostenibles que garantiza que 100% de los procesos de compra incluyen criterios de sostenibilidad desde la evaluación técnica, como eficiencia energética, reducción de emisiones, gestión responsable de residuos y cumplimiento de derechos humanos.

Complementamos este compromiso con programas de formación y desarrollo de proveedores para fortalecer capacidades en sostenibilidad y fomentar innovación en productos y servicios con menor impacto ambiental.

Con este marco buscamos cumplir estándares internacionales e impulsar la transición hacia una cadena de suministro baja en carbono, contribuyendo a objetivos globales de mitigación del cambio climático.



Para gestionar el tema de sostenibilidad y los impactos asociados en nuestra cadena de suministro, adoptamos medidas que se integran en procesos clave y en la relación con aliados.

### 1. INCLUSIÓN DE CRITERIOS SOSTENIBLES EN HABILITACIÓN Y COMPRAS

Integramos criterios sostenibles en la selección de proveedores, otorgando un diferencial competitivo a quienes presentan soluciones responsables y con menor impacto ambiental. Estas acciones permiten mitigar impactos negativos potenciales, como riesgos laborales, incumplimiento normativo o prácticas ambientales deficientes, y potenciar impactos positivos como innovación en productos verdes, reducción de emisiones y generación de empleo responsable.

### 2. RECONOCIMIENTO E INCENTIVOS

Durante el evento Claro Aliados 2025, realizamos un reconocimiento a proveedores con desempeño destacado en cada una de las dimensiones evaluadas. Este reconocimiento incentiva la mejora continua y la innovación en sostenibilidad.

### 3. GESTIÓN DE IMPACTOS Y MEJORA CONTINUA

Estas acciones se complementan con la integración progresiva de indicadores de desempeño sostenible en la gestión de proveedores para monitorear avances y establecer metas de mejora. Este enfoque busca prevenir y mitigar impactos negativos potenciales, mediante acompañamiento, el seguimiento, ajustes y fortalecimiento continuo del modelo.

Para hacer seguimiento a la eficacia de las medidas adoptadas, implementamos procesos que nos permiten verificar el cumplimiento del modelo y su evolución.



### 4. PLANES DE DESARROLLO Y FORMACIÓN

Implementamos un Plan de Desarrollo en Sostenibilidad para Proveedores, en el que participaron más de 60 proveedores en 2025, orientado a fortalecer capacidades en gestión ambiental, derechos humanos, economía circular y reducción de huella de carbono.



### 5. PROCESOS DE SEGUIMIENTO

#### • Cumplimiento del proceso de evaluación y habilitación

Garantizamos que 100% de los proveedores cumplan el proceso de evaluación y habilitación, el cual está tercerizado para asegurar transparencia y objetividad. Este proceso incorpora criterios ESG y se audita periódicamente para verificar su correcta aplicación.

#### • Monitoreo de formación y desarrollo

Realizamos programas de formación y desarrollo para proveedores en sostenibilidad y monitoreamos participación y cumplimiento, buscando que las acciones formativas se traduzcan en mejoras prácticas

#### • Medición de evolución en niveles de madurez

Evaluamos la evolución de los proveedores en los niveles de madurez sostenible entre periodos, identificando avances derivados de la aplicación de conocimientos y prácticas sostenibles.

#### • Indicadores y reportes de seguimiento

Generamos informes periódicos que consolidan porcentaje de proveedores habilitados con criterios sostenibles, porcentaje de proveedores que mejoran su nivel de madurez y número de proveedores capacitados y su impacto en prácticas sostenibles. Estos indicadores alimentan planes de mejora continua y ajustes estratégicos.

## 5.4 MEJORA CONTINUA Y PARTICIPACIÓN DE ALIADOS



Hemos aprendido que la diversidad del ecosistema de proveedores, por sector, tamaño y madurez, exige un modelo flexible y segmentado, capaz de evaluar riesgos y oportunidades de manera proporcional al impacto de cada proveedor.

Entre las principales lecciones aprendidas destacamos la necesidad de flexibilidad en la evaluación, la segmentación estratégica mediante categorías de desempeño y niveles de madurez, el apalancamiento de proveedores avanzados como aliados para transferir buenas prácticas y la sensibilización continua para integrar sostenibilidad en la cultura de negocio y en la relación con proveedores.

La interacción con proveedores y aliados ha sido clave para fortalecer políticas y procedimientos de sostenibilidad. La comunicación transparente y la explicación del propósito estratégico, incluyendo descarbonización, integración de criterios ESG y expansión de la política de Diversidad, Equidad e Inclusión, han permitido alinear expectativas y trabajar bajo objetivos comunes.

Para ello contamos con mecanismos de participación como un portal especializado para aliados y proveedores, donde publicamos políticas, lineamientos, noticias y recursos que facilitan la comprensión de criterios sostenibles. También realizamos la Semana de la Sostenibilidad Claro en octubre, dedicando un día exclusivo a aliados y proveedores para compartir expectativas y metas estratégicas, presentar



la integración de inteligencia artificial como palanca para la sostenibilidad, organizar paneles con expertos y proveedores líderes y habilitar un espacio de diálogo abierto con retroalimentación directa.

Esta participación ha influido en las medidas adoptadas al impulsar procedimientos más flexibles y segmentados, programas de desarrollo y capacitación para proveedores que tienen menor madurez y una comunicación continua que reduce la percepción de carga administrativa y resalta el valor estratégico del enfoque. A su vez, la retroalimentación ha informado la efectividad del modelo, al confirmar que la claridad en objetivos y beneficios aumenta la aceptación al consolidar a proveedores avanzados como casos de éxito y mentores, validando el enfoque colaborativo.

### METAS, OBJETIVOS E INDICADORES

Para evaluar progreso, definimos metas y KPIs

#### METAS



Garantizar que 100% de los proveedores cuenten con **procesos de evaluación y habilitación**.



Incorporar criterios de **sostenibilidad en 100% de los procesos de compras**.



Lograr que más de 90% del volumen de compras corresponda a **bienes y servicios clasificados como verdes** según la Política de Compras Sostenibles.

## KPIs



Porcentaje de proveedores evaluados y habilitados bajo criterios ESG (meta 100%).



Porcentaje de procesos de compra que incluyen criterios de sostenibilidad (meta 100%).



Porcentaje del gasto total en compras verdes (meta > 90%).



Porcentaje de proveedores categorizados por nivel de madurez en sostenibilidad (Inicial, Seguidor, Maduro, Líder, Innovador).



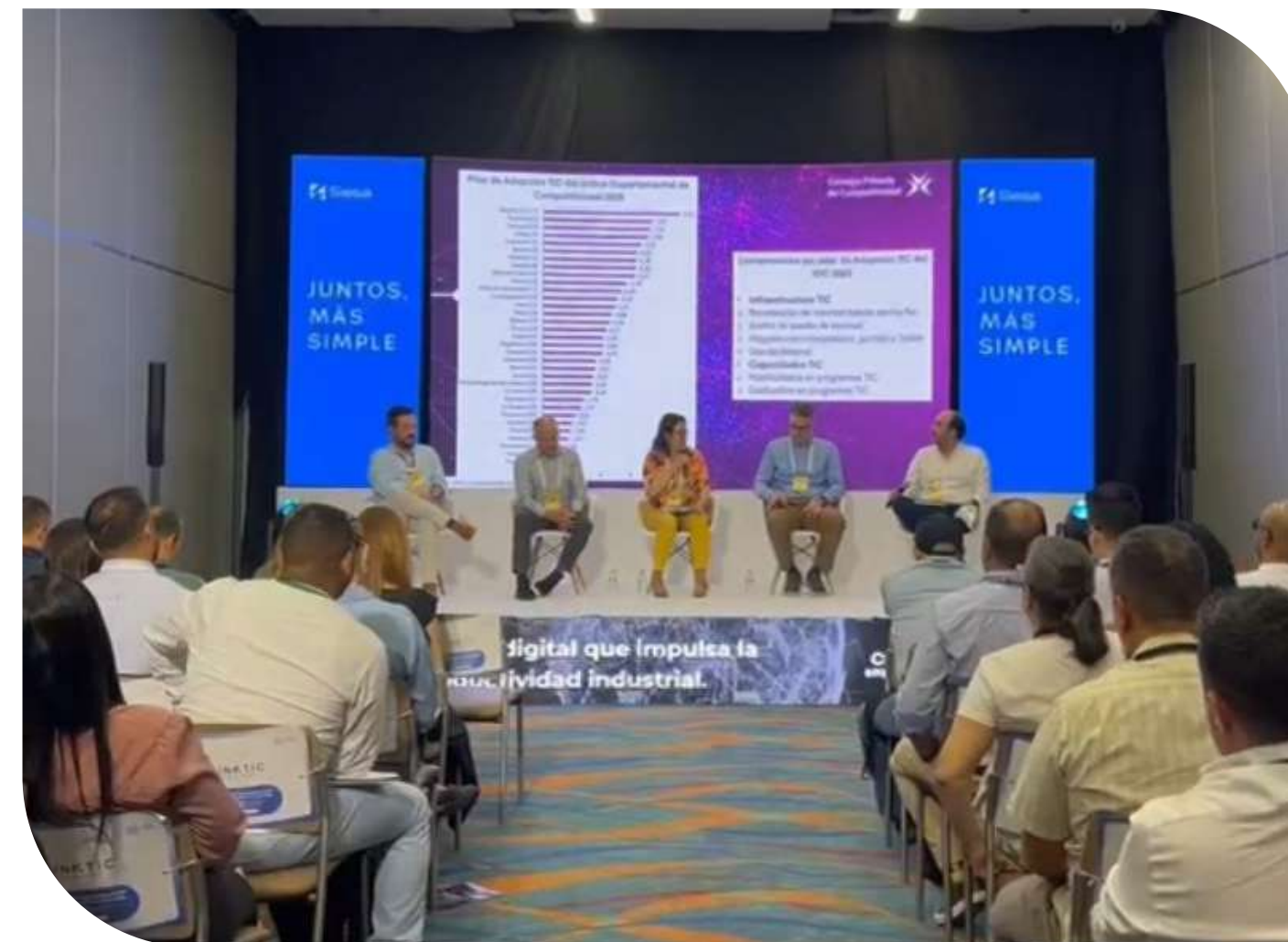
Porcentaje de inversión en proveedores locales vs. internacionales.



Distribución por tamaño de empresa (micro, pequeña, mediana, grande).



Porcentaje de proveedores clasificados en categorías de desempeño (Bronce, Plata, Oro, Platino) según criterios de sostenibilidad.



### PALANCAS DE GESTIÓN

- 1 Programa de desarrollo de proveedores para avanzar en madurez sostenible.
- 2 Capacitaciones y acompañamiento en medición de huella de carbono y prácticas responsables.
- 3 Integración de cláusulas ambientales en contratos.
- 4 Herramientas digitales para seguimiento y reporte mediante dashboards de KPIs.
- 5 Incentivos para proveedores que tienen desempeño sobresaliente, como preferencia en adjudicación.

### EFICACIA Y AVANCE HACIA LAS METAS

En 2025 registramos avances concretos frente a las metas definidas:

- Proveedores con evaluación y habilitación bajo criterios ASG

**Resultado 100%**

- Procesos de compra que incluyen criterios de sostenibilidad

**Resultado 100%**

- Volumen de compras verdes sobre el total

**Resultado 94%**

- La metodología de seguimiento se basó en monitoreo mensual mediante dashboards de KPIs, auditorías internas y verificación documental. Entre los factores de éxito se destacan la integración de criterios ASG en el sistema de evaluación y compras de proveedores y la capacitación a equipos de la dirección de Supply Chain liderada por la gerencia de Supply Chain aliados y proveedores.

- Identificamos áreas de mejora para seguir fortaleciendo el modelo, entre ellas ampliar la base de proveedores con certificaciones ambientales, fortalecer la medición de impacto en huella de carbono y economía circular e implementar cláusulas contractuales para compras verdes.

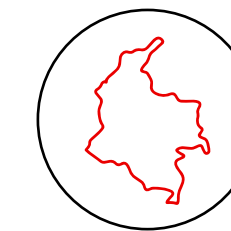


## 5.5 DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL, EVALUACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE PROVEEDORES

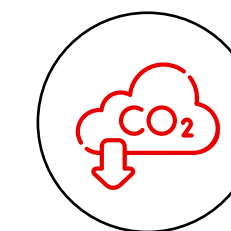
GRI 204-1

En Claro entendemos como proveedor local a toda persona jurídica legalmente constituida en Colombia que desarrolla sus operaciones y ofrece bienes o servicios dentro del territorio nacional. Esta definición se integra en nuestra estrategia de sostenibilidad y en la gestión responsable de la cadena de suministro.

Priorizar proveedores locales responde a varios compromisos estratégicos:



Impulsar la economía nacional fortaleciendo la participación de empresas colombianas en nuestra cadena de valor.



Reducir impactos ambientales asociados al transporte internacional, contribuyendo a la disminución de emisiones de Alcance 3.



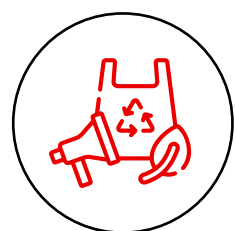
Fomentar el desarrollo social y la generación de empleo en el país, en coherencia con los principios de derechos humanos y la normativa laboral colombiana.



La estructura de nuestra base de proveedores muestra que 87% corresponde a empresas nacionales y 13% a proveedores internacionales. En términos de gasto, esta proporción se amplía, ya que 92% del presupuesto total de adquisiciones se destinó a proveedores locales, equivalente a más de \$8,4 billones COP. Esta distribución evidencia que nuestra operación se apalanca principalmente en el ecosistema productivo colombiano, concentrando la mayor parte del flujo económico dentro del país.



Incentivar la innovación y la adopción de prácticas sostenibles en el mercado nacional.



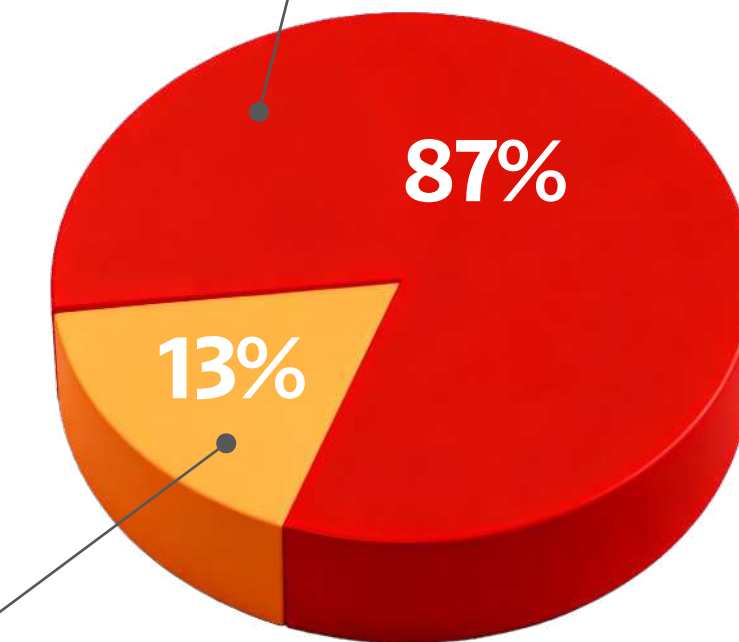
La integración de proveedores locales es parte de nuestra Política de Compras Sostenibles, alineada con los pilares de Operación Sostenible, Innovación y Relacionamiento con Terceros.

Consideramos como lugares significativos de operación aquellos en los que se concentra la mayor parte de nuestra actividad económica, volumen de compras y presencia operativa en Colombia. Bajo esta definición, clasificamos como proveedores locales a aquellos que tienen domicilio legal y operación comercial en el país, independientemente del municipio o departamento, siempre que el bien o servicio adquirido se entregue o ejecute dentro del territorio nacional.

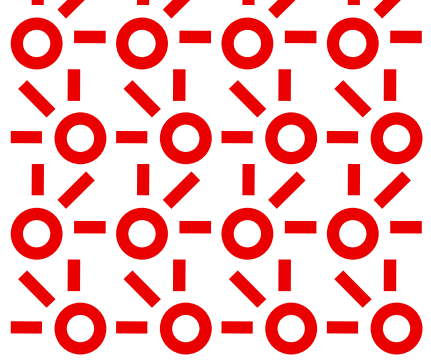
Durante el período reportado, 92% del gasto total en adquisiciones se destinó a proveedores nacionales, lo que refleja una alta participación del ecosistema productivo local dentro de nuestro presupuesto de compras.

Categoría	Cantidad de proveedores	% de proveedores	Compras COP	% de compras
Proveedores nacionales	797	87%	\$ 8,469,518,251	92%
Proveedores internacionales	118	13%	\$ 696,140,719,957	8%
<b>Total proveedores</b>	<b>915</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 9,165,658,971</b>	<b>100%</b>

- Proveedores Nacionales**
- Servicios Técnicos de Instalación
  - Mantenimiento
  - Logística de Distribución



- Proveedores Internacionales**
- Equipamiento tecnológico
  - Obra Civil y Torres

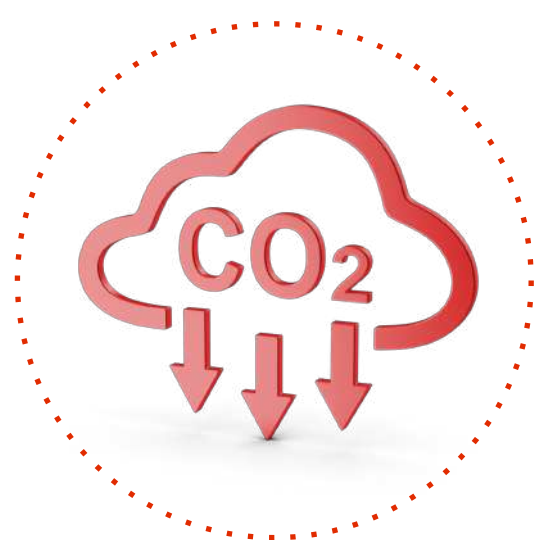


## EVALUACIÓN AMBIENTAL EN PROCESOS DE COMPRA Y NUEVOS PROVEEDORES

### GRI 308-1

En Claro integramos criterios ambientales dentro del proceso de evaluación y selección de nuevos proveedores, asegurando que la sostenibilidad sea parte estructural de la toma de decisiones en compras.

La evaluación ambiental se efectúa en el proceso de habilitación de aliados y considera aspectos como:



Prácticas de gestión ambiental del proveedor.

Uso eficiente de recursos y control de emisiones.

Cumplimiento de normativa ambiental aplicable.

Alineación con criterios internos de compras sostenibles.

Durante el período 2025 hicimos la evaluación ambiental de los nuevos proveedores incorporados al ecosistema de aliados activos. Este proceso nos permitió verificar el cumplimiento de los criterios de sostenibilidad definidos para su vinculación y posterior gestión.

Además, continuamos haciendo seguimiento mensual al porcentaje de procesos de compra que integran criterios de sostenibilidad para la selección y adjudicación de proveedores. Gracias al compromiso de las áreas usuarias y al trabajo articulado con el equipo de compras, logramos que 100% de los procesos incorporaran este criterio en cada uno de los meses del año.



## IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS

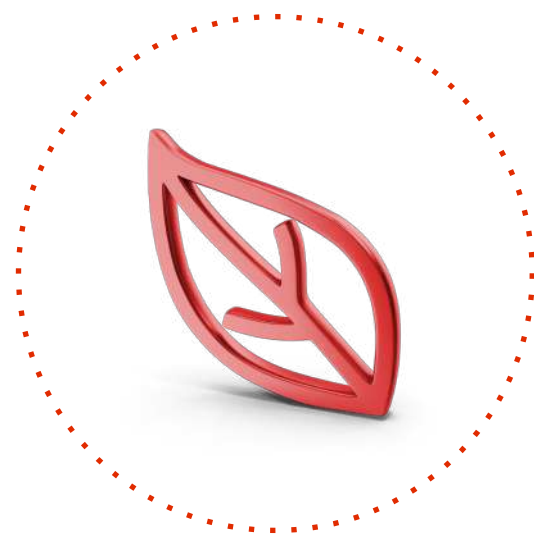
### GRI 308-2

A partir del proceso de evaluación ambiental desarrollado en el marco de nuestro modelo de debida diligencia y habilitación de proveedores, no se identificaron proveedores que tuvieran impactos ambientales negativos significativos y que requirieran la terminación de la relación comercial o medidas de corrección específicas. Como resultado de esta revisión, el porcentaje de proveedores evaluados con impactos ambientales negativos representativos fue 0%.

El enfoque de evaluación se apoya en criterios ambientales incluidos en la Política de Compras Sostenibles y el proceso de habilitación, que abarcan:

- Prácticas de gestión ambiental y cumplimiento de la normativa aplicable.
- Gestión de residuos, emisiones y uso eficiente de recursos. Alineación con objetivos de descarbonización a largo plazo.
- Si bien no se materializaron impactos ambientales negativos que deban reportarse como casos específicos, sí hemos identificado potenciales riesgos ambientales asociados a la fase de fabricación, transporte y suministro de bienes y servicios en la cadena. Estos riesgos incluyen:

- 1 Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas al transporte y distribución de equipos y materiales.
- 2 Consumo intensivo de energía en procesos productivos de proveedores.
- 3 Generación de residuos electrónicos y materiales de embalaje.
- 4 Uso de componentes con sustancias que requieren gestión responsable.
- 5 Para mitigar estos potenciales riesgos ambientales y fortalecer la sostenibilidad de la cadena, hemos implementado medidas como:



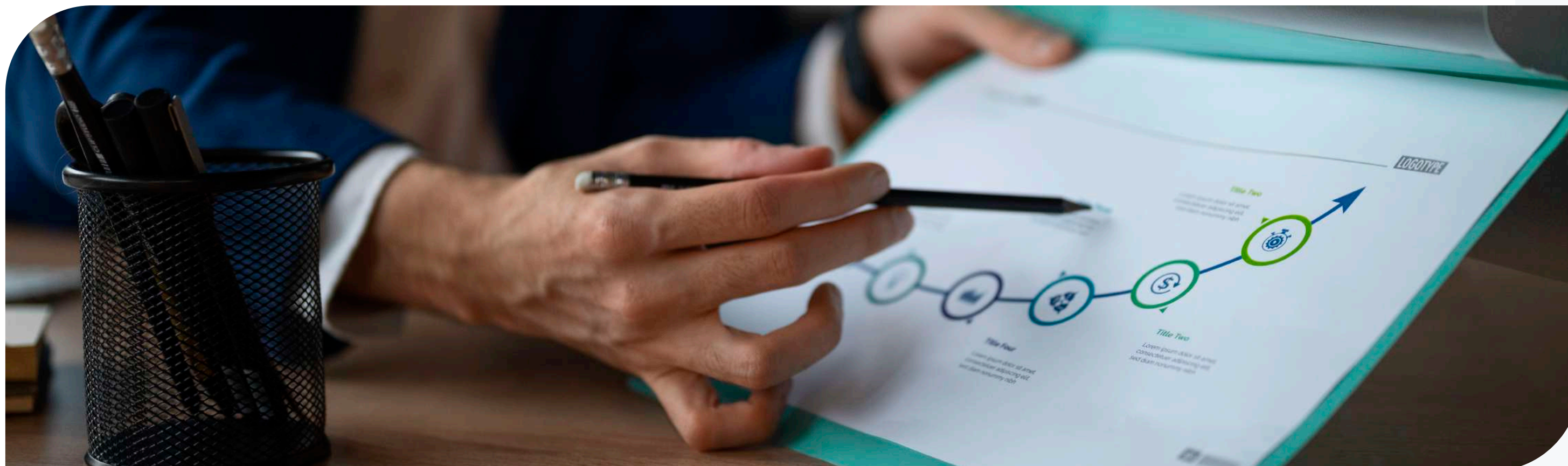
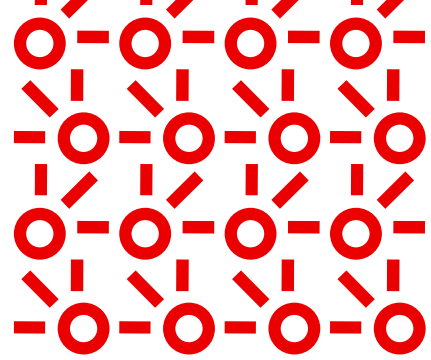
- Inclusión de criterios ambientales en evaluación y habilitación de proveedores, garantizando que todos los proveedores cumplan estándares ambientales mínimos.
- Programas de formación y acompañamiento en sostenibilidad para proveedores, incluyendo aspectos como gestión ambiental y reducción de huella de carbono.

- Clasificación por niveles de madurez sostenible, que facilita diseñar planes de desarrollo específicos según el desempeño ambiental y otras dimensiones.
- Reconocimiento e incentivos a aliados con prácticas destacadas en sostenibilidad ambiental, promoviendo mejores prácticas en la cadena.

En 2025 hicimos la evaluación de proveedores con relación a impactos ambientales como parte de nuestro modelo de habilitación y debida diligencia. Durante el período evaluamos 743 proveedores frente a criterios asociados a impactos ambientales.

Como resultado de este ejercicio, no se identificaron proveedores que tuvieran impactos ambientales negativos significativos (potenciales o reales) derivados de la evaluación.

A partir de los resultados de madurez y del seguimiento posterior, se acordaron y ejecutaron acciones de fortalecimiento. En particular, 7% de los proveedores desarrollaron procesos de formación en materia ambiental y descarbonización como consecuencia de la evaluación, con el objetivo de robustecer capacidades y gestionar potenciales riesgos ambientales en la cadena.



### IMPACTOS SOCIALES NEGATIVOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y MEDIDAS ADOPTADAS

GRI 414-2

Durante 2025 evaluamos 743 proveedores en la dimensión social, como parte de nuestro proceso de evaluación y habilitación.

#### 0 PROVEEDORES

fueron identificados como causantes de impactos sociales negativos significativos que fuesen reales.

#### 0 PROVEEDORES

requirieron la implementación de planes de mejora derivados de impactos sociales significativos.

#### 0 PROVEEDORES

tuvieron terminación de la relación comercial por este motivo.

Los riesgos sociales que son parte de nuestra evaluación incluyen posibles vulneraciones a derechos humanos, incumplimientos laborales, deficiencias en seguridad y salud en el trabajo y prácticas de tercerización sin garantías adecuadas. Sin embargo, en 2025 no se identificaron casos que configuraran impactos sociales negativos significativos y que requirieran acciones correctivas formales o terminación contractual.

### EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES

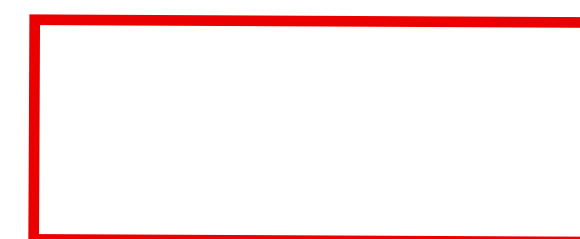
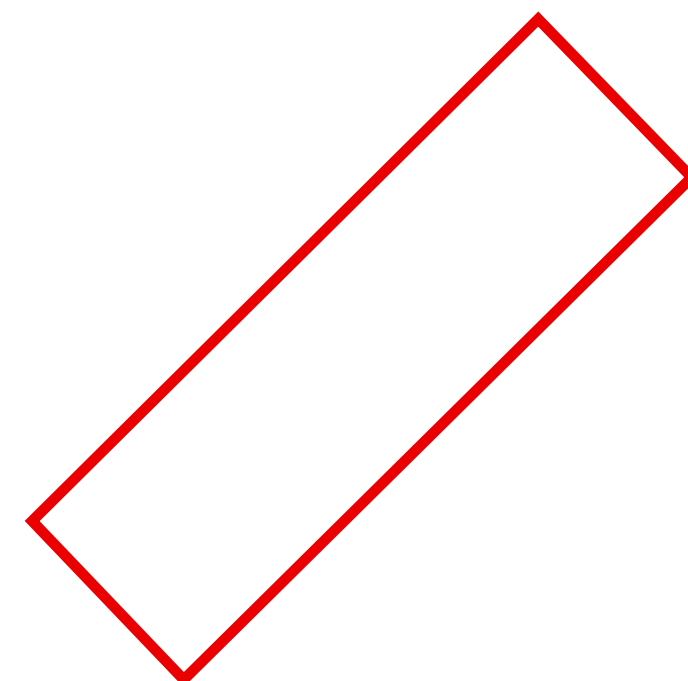
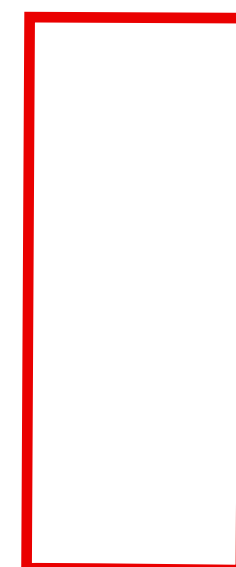
GRI 414-1

Durante 2025 incorporamos criterios sociales en nuestros procesos de evaluación y habilitación de proveedores, como parte del enfoque integral de debida diligencia en la cadena de valor. Estos criterios incluyen el cumplimiento de la normativa laboral colombiana, el respeto a los derechos humanos, la implementación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), así como prácticas relacionadas con igualdad de oportunidades y condiciones laborales adecuadas.



En este contexto, 81% de los proveedores fueron habilitados bajo criterios sociales, lo que refleja la integración sistemática de estos requisitos en nuestros procesos de selección y contratación. La evaluación social es parte del modelo de habilitación liderado por la dirección de Supply Chain y constituye un mecanismo preventivo para identificar riesgos potenciales asociados a prácticas laborales inadecuadas, vulneraciones de derechos humanos o incumplimientos normativos. Esta permite fortalecer la trazabilidad de los impactos sociales en la cadena de suministro y promover relaciones comerciales responsables, alineadas con nuestros compromisos corporativos en materia de ética, derechos humanos y trabajo digno.

6



# CUIDAR EL AMBIENTE ES PARTE DE CONECTAR



Claro 11, GRI 3-3

Durante 2025 seguimos fortaleciendo nuestra gestión ambiental con el propósito de reducir los impactos asociados a la prestación de nuestros servicios de telecomunicaciones. Como reflejo de este compromiso, en el ejercicio de doble materialidad se identificaron 10 temas materiales, de los cuales tres corresponden directamente a la gestión ambiental: cambio climático, ecoeficiencia y economía circular. Estos temas orientan nuestros esfuerzos y permiten enfocar la gestión de los impactos ambientales con mayor precisión, control y capacidad de respuesta.

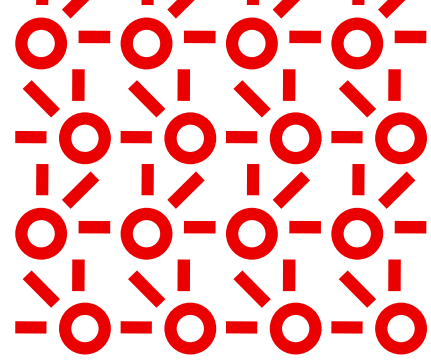
La identificación de estos temas responde también a las expectativas de nuestros grupos de interés, cuya participación fue clave en el proceso. Sus aportes y percepciones se incorporaron incorporados en el análisis y la toma de decisiones, dando lugar a una actualización más robusta y pertinente de nuestros temas ambientales.



Este nuevo enfoque de materialidad permitió identificar con mayor claridad los riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático, así como oportunidades para mejorar la eficiencia operativa, impulsar la innovación tecnológica y fortalecer modelos de negocio más sostenibles. El análisis conjunto con los grupos de interés aportó una visión más amplia que nos permitió afinar iniciativas existentes, evaluar impactos como el consumo energético y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), y consolidar una hoja de ruta alineada con nuestra meta corporativa de carbono neutralidad al año 2050.

Frente al tema material cambio climático, impulsamos acciones orientadas a la mitigación y adaptación, incluyendo la reducción de emisiones de GEI, la transición hacia energías limpias, la modernización de infraestructura crítica y el desarrollo de medidas de resiliencia frente a los efectos del cambio climático. Estas acciones contribuyen no solo a la protección del entorno sino también a la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

Por su parte, a través del tema material de ecoeficiencia consolidamos iniciativas para el uso eficiente del agua y la energía, la optimización operativa y la reconversión



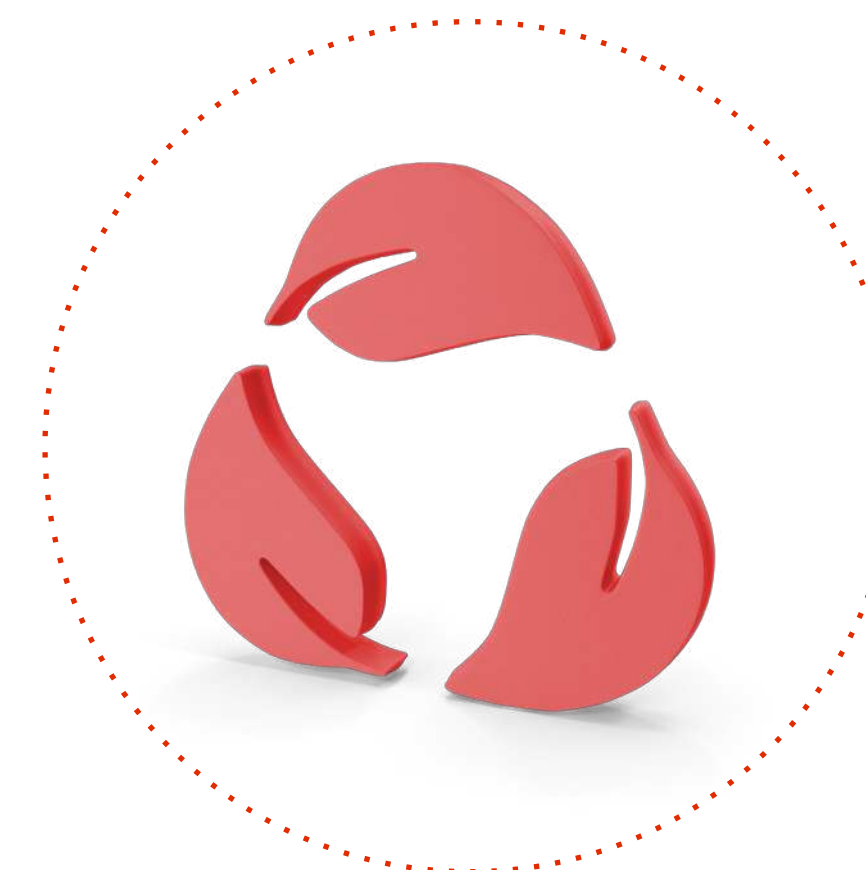
tecnológica, con el fin de reducir el impacto ambiental y mejorar el desempeño energético. Esto incluye la implementación de prácticas de ahorro en sedes administrativas, centros de datos y estaciones base, así como la digitalización progresiva de procesos comerciales y operativos, lo cual ha permitido reducir el consumo de papel y mejorar la eficiencia general de la organización. En cuanto al tema de economía circular, fortalecimos la gestión de residuos para impulsar la circularidad y el cumplimiento normativo. Avanzamos en la reducción de residuos ordinarios y

en la correcta gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), promoviendo su aprovechamiento, reutilización y disposición adecuada mediante gestores autorizados. Estas acciones responden al compromiso de minimizar la generación de residuos y cerrar ciclos de materiales dentro de la organización.

De manera transversal, trabajamos también sobre los impactos ambientales asociados a nuestra cadena de abastecimiento.

Reconocemos que una parte significativa de nuestra huella ambiental se genera fuera de nuestras operaciones directas, por lo que impulsamos programas de formación y sensibilización para proveedores, promoviendo prácticas responsables y acordes con nuestras metas ambientales. Este acompañamiento contribuye al cumplimiento de la meta corporativa de reducir las emisiones de Alcance 3 en 14% para el año 2030 y fortalece la resiliencia y sostenibilidad de toda la cadena de valor.

Así, las acciones desarrolladas durante 2025 reflejan el compromiso de Claro Colombia con la mejora continua de su desempeño ambiental, la reducción de sus impactos y la contribución activa a la sostenibilidad del entorno y del negocio, consolidando un enfoque estratégico que integra riesgos, oportunidades y desempeño ambiental bajo una visión a largo plazo.



# 6.1 CAMBIO CLIMÁTICO



GRI 3-3

En Claro Colombia, el cambio climático es un tema material porque refleja nuestro compromiso ante una operación cada vez más eficiente, resiliente y acorde con la sostenibilidad del negocio. En 2025 este tema se redefinió dentro del ejercicio de doble materialidad como la capacidad de impulsar la mitigación y adaptación al cambio climático mediante la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, la transición hacia energías limpias, la descarbonización de las operaciones y la implementación de estrategias de resiliencia frente a los impactos físicos del cambio climático, contribuyendo a la carbono neutralidad y a la sostenibilidad del negocio. Esta visión reconoce que la gestión climática en Claro Colombia no se limita a la medición de emisiones, sino que además se integra de manera transversal en la forma en que planificamos, operamos y transformamos nuestra infraestructura y nuestros procesos.

Reconocemos que la prestación de servicios de telecomunicaciones requiere una infraestructura que tenga demanda permanente de energía y combustibles para asegurar la continuidad y calidad de la operación. En este contexto, identificamos impactos negativos reales y potenciales asociados principalmente al consumo de energía eléctrica y combustibles, al incremento de emisiones de gases de efecto

invernadero y a la exposición de nuestra infraestructura a los impactos físicos del cambio climático. Estos impactos también tienen una dimensión operativa y económica, en la medida en que inciden en la continuidad del servicio, en la eficiencia de la operación y en los costos asociados al funcionamiento y mantenimiento de la infraestructura. Al mismo tiempo, reconocemos que una gestión climática adecuada genera impactos positivos al promover la eficiencia energética, la modernización tecnológica, la reducción de costos operativos y una operación más preparada para responder a los desafíos ambientales del entorno.

Estos impactos se relacionan de manera directa con nuestras actividades operativas, particularmente con el funcionamiento de la red, los Data Centers, las estaciones base, los sitios técnicos y demás activos requeridos para la prestación de nuestros servicios. Asimismo, reconocemos que este tema también se extiende a nuestra cadena de valor y a nuestras relaciones comerciales, en la medida en que las decisiones de abastecimiento, modernización tecnológica, adquisición de bienes y servicios y gestión de infraestructura inciden en el desempeño climático de la Compañía.

Para reforzar nuestro compromiso con este tema, contamos con la Política de Sostenibilidad de Claro, orientada a promover la sostenibilidad económica, social y ambiental en todos los niveles de la Compañía, en concordancia con los compromisos y metas de América Móvil (AMX). En este marco, mantenemos



el compromiso de reducir en 52% las emisiones absolutas de GEI de los alcances 1 y 2 para el año 2030, así como reducir en 14% las emisiones de alcance 3 para el año 2030, avanzando al mismo tiempo hacia la carbono neutralidad en el año 2050.<sup>8</sup>

<sup>8</sup>Estas metas coinciden con las metas nacionales (NDC).

**NDC:** Nationally Determined Contribution o, en español, Contribución Determinada a Nivel Nacional. Es el compromiso climático oficial que cada país presenta ante el Acuerdo de París para reducir sus emisiones GEI, implementar acciones de adaptación al cambio climático y definir su hoja de ruta hacia un desarrollo resiliente y bajo en carbono.

Si bien nuestra huella de carbono puede generar impactos negativos en términos ambientales, operativos y económicos, en Claro Colombia adoptamos medidas orientadas a prevenir, mitigar y gestionar estos efectos, reforzando así nuestro compromiso con una operación sostenible a largo plazo. Entre las principales acciones implementadas se encuentran:

 El programa de reciclaje y disposición responsable de equipos electrónicos retirados.	 La implementación de sistemas fotovoltaicos en estaciones base.
 El avance en la transición hacia energías más limpias y uso de 100% de energía eléctrica proveniente de estas fuentes.	 La disminución progresiva del consumo de diésel en la operación.
 La reducción del consumo energético mediante iniciativas de eficiencia energética.	 La generación de incentivos para aliados que incorporan prácticas sostenibles.
 La modernización tecnológica de infraestructura	 La evaluación ambiental de 100% de nuestros aliados.

Bajo esta perspectiva, la gestión climática de Claro Colombia se entiende de manera integral y articulada con otros temas materiales ambientales. Por ello, muchas de las iniciativas que contribuyen a la mitigación de emisiones y al fortalecimiento de la resiliencia operativa, como la eficiencia energética, la migración hacia energías más limpias, la optimización y modernización de infraestructura y las estrategias de circularidad, se desarrollan con mayor detalle en las secciones de Ecoeficiencia y Economía Circular, así como en el tema material de Gestión responsable de la cadena de valor, donde se desarrollan los procesos mediante los cuales evaluamos a nuestros proveedores y

aliados. Más que tratarse de esfuerzos aislados, estas acciones responden a una visión holística en la que la gestión ambiental persigue un propósito común: reducir impactos, fortalecer la sostenibilidad del negocio y avanzar de manera progresiva en el camino hacia la carbono neutralidad.



### 6.1.1

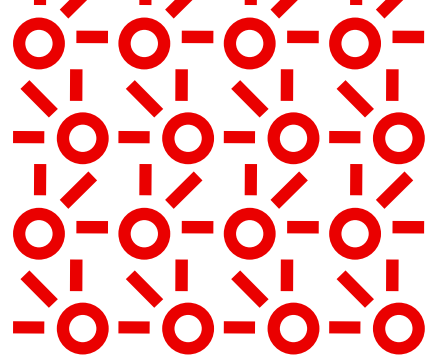
## Gestión y reducción de emisiones<sup>9</sup>



GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3

Como parte de nuestro camino hacia la descarbonización, en Claro Colombia efectuamos la medición de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de los alcances 1, 2 y 3 bajo la metodología del GHG Protocol, complementada con los lineamientos y factores de emisión de la Agencia Internacional de Energía (IEA). Este proceso se desarrolla bajo un enfoque de control operacional y mantiene 2019 como año base, sin recálculos a la fecha.

<sup>9</sup> En la actualidad, Claro Colombia no cuenta con la medición de emisiones biogénicas tanto para Alcance 1 como para Alcance 3. La Compañía está evaluando la posible medición de estas teniendo en cuenta el contexto colombiano; sin embargo, esta cuantificación depende de las directrices y metodologías empleadas desde casa matriz.



La selección de este año base sigue vigente y en coherencia con el compromiso climático asumido por América Móvil desde 2019, cuando se fortaleció su ambición climática al adherir a la Ambición Empresarial de 1.5 °C, impulsando el establecimiento de objetivos acordes con trayectorias compatibles con 1,5 °C y con el objetivo de cero emisiones netas en el año 2050, de acuerdo con los criterios y recomendaciones de la SBTi. Mantener este año base permite dar continuidad y consistencia al seguimiento del desempeño de la Compañía frente a sus metas de reducción y al avance de sus iniciativas de descarbonización.

Todos los cálculos efectuados y las metodologías empleadas provienen de nuestra casa matriz y se ejecutan directamente en la plataforma UL360, administrada por AMX.

**ALCANCE 1:**

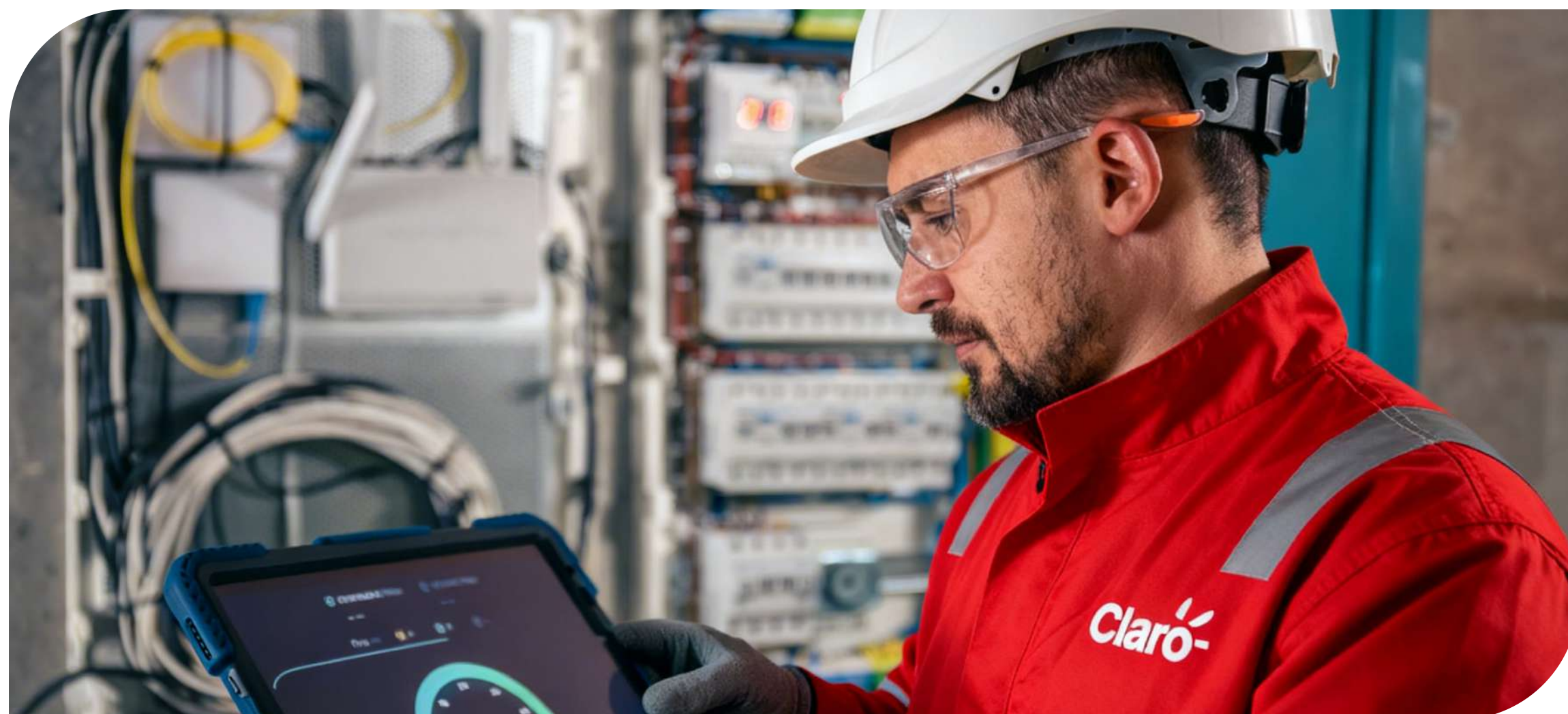
Contabilizamos las emisiones directas de CO<sub>2</sub> y otros gases derivados del uso de refrigerantes. Las fuentes de estas emisiones incluyen el consumo de combustibles en plantas de respaldo, vehículos propios y equipos de refrigeración.

**ALCANCE 2:**

Para las emisiones indirectas del Alcance 2 empleamos el método de cuantificación basado en el mercado. Nuestro proveedor de energía certifica que 84% de la energía consumida proviene de fuentes limpias de origen hidroeléctrico, y suministra el correspondiente factor de emisión para el cálculo.

**ALCANCE 2:**

En cuanto al Alcance 3, continuamos con la medición de las emisiones indirectas asociadas a nuestra cadena de valor. Este ejercicio abarca las siguientes categorías: bienes y servicios adquiridos, bienes de capital, actividades relacionadas con energía y combustibles no incluidas en alcances 1 y 2, residuos generados en las operaciones, desplazamientos de empleados, viajes de negocios, e inversiones.<sup>10</sup>



Para 2025 las emisiones fueron:

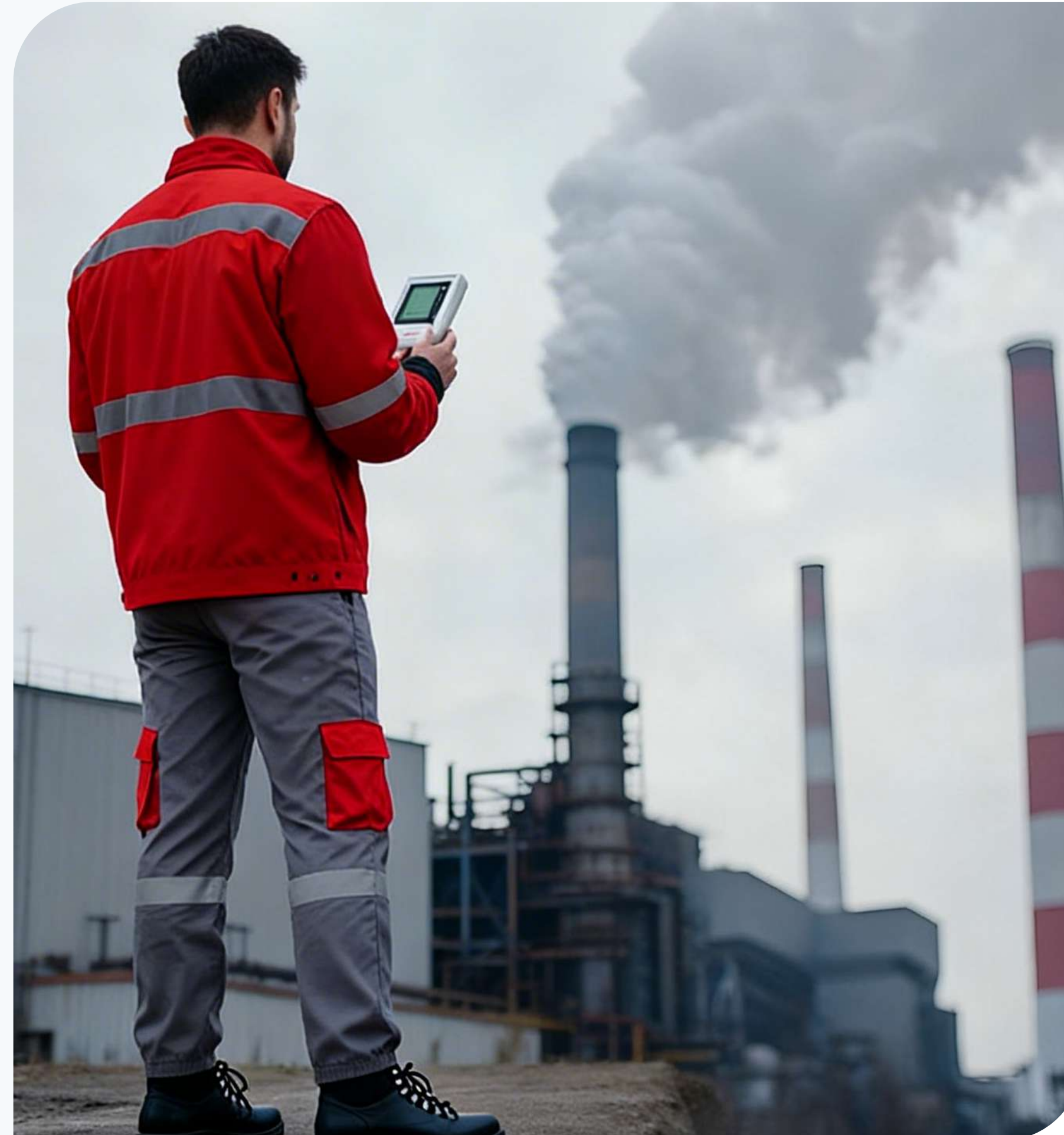
• Emisiones generadas durante el año 2025

GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3

Emisiones generadas [Ton CO <sub>2</sub> e]	Línea base (2019)	2023	2024	2025	% de diferencia 2024	% de diferencia línea base 2019
Emisiones Alcance 1	32,836	52,492	33,094	25,100	-24%	31%
Emisiones Alcance 2 Market Based	62,664	18,109	20,902	21,088	1%	197%
Emisiones Alcance 3	459,854	215,620	204,552	161,972	-21%	184%
<b>Total</b>	<b>555,354</b>	<b>304,330</b>	<b>258,548</b>	<b>208,160</b>	<b>-19%</b>	<b>184%</b>

<sup>10</sup> Para los Alcances 2 y 3, solo contabilizamos CO<sub>2</sub>.

En 2025, las emisiones de Alcance 1 presentaron una reducción de 24% frente a 2024, al pasar de 33.094 t CO<sub>2</sub>e a 25.100 t CO<sub>2</sub>e, resultado asociado principalmente a la disminución progresiva del consumo de diésel en la operación, impulsada por la migración de sitios hacia sistemas fotovoltaicos, red comercial y ciclado de baterías. Las emisiones de Alcance 2, por su parte, registraron un leve incremento de 1%, al pasar de 20.902 t CO<sub>2</sub>e a 21.088 t CO<sub>2</sub>e, comportamiento adaptado a el contexto de una operación intensiva en energía, aunque con un 84% de la electricidad consumida proveniente de fuentes más limpias certificadas. En cuanto al Alcance 3, se observó una disminución de 21% frente a 2024, al pasar de 204.552 t CO<sub>2</sub>e a 161.972 t CO<sub>2</sub>e, lo que refleja avances en la gestión de emisiones indirectas asociadas a la cadena de valor. Como resultado agregado, nuestras las emisiones totales se redujeron en 19% frente a 2024, pasando de 258.548 t CO<sub>2</sub>e a 208.160 t CO<sub>2</sub>e, evidenciando que las iniciativas de eficiencia energética, modernización tecnológica, transición a energías más sostenibles y circularidad están contribuyendo de manera progresiva al proceso de descarbonización de la operación.

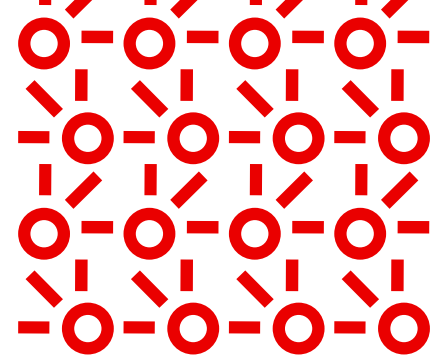


### 6.1.1.1 Reducción de las emisiones

GRI 305-5

Durante el año 2025, en Claro Colombia seguimos impulsando acciones orientadas a reducir las emisiones asociadas al consumo energético y al uso de combustibles, particularmente mediante iniciativas de eficiencia energética, migración de sitios a sistemas fotovoltaicos y a red comercial, optimización y modernización de equipos, así como estrategias de circularidad. Estas acciones contribuyen de manera progresiva a la disminución de la huella de carbono de la operación y se articulan con otras medidas que aquí se desarrollan con mayor detalle en las secciones de Ecoeficiencia y Economía Circular, donde se presentan los avances relacionados con ahorro energético, reducción en el uso de diésel, modernización de infraestructura y aprovechamiento de materiales.





### Claro 2 - Reducción en emisiones generadas por el ACPM a las plantas eléctricas

El proceso de migración hacia fuentes de energía más sostenibles ha permitido alcanzar una disminución significativa en el consumo de diésel en distintos sitios operativos. La migración a esquemas de autogeneración con sistemas fotovoltaicos permitió un ahorro de 86% de diésel en los 343 sitios que, al cierre de 2025, operaban bajo esta modalidad. A su vez, la migración a red comercial representó un ahorro de 99% en el consumo de diésel, mientras que la migración a ciclado de baterías generó una reducción de 30%. En la tabla siguiente se presentan los resultados detallados de la disminución de emisiones asociadas a estos procesos de migración.

#### Disminución de emisiones por procesos de migración (Claro 2)

Proceso	Número de sitios	Reducción de las emisiones generadas por el ahorro en ACPM2 en las plantas eléctricas (galones de ACPM ahorrados)	Disminución (ton CO2)
Migración a paneles solares	343	2'340.926 galones de diésel ahorrados	23,758
Migración a energía Comercial	34	112.980 galones de diésel ahorrados	1,147
Migración a ciclado de baterías	10	28.200 galones de diésel ahorrados	456



De manera complementaria, la optimización de la infraestructura tecnológica también ha contribuido a la reducción de emisiones mediante la modernización de equipos Core, el apagado de equipos obsoletos y la racionalización de tecnologías legadas, incluyendo acciones sobre equipos en tecnología 2G/GSM. En conjunto, estas medidas generan beneficios ambientales, operativos y económicos, al reducir consumos, optimizar el uso de la infraestructura y fortalecer la eficiencia de la red.

#### REDUCCIÓN DE EMISIONES 2025

En concordancia con nuestro compromiso de mejora continua, evaluamos la evolución de nuestras emisiones frente al año base y frente a periodos anteriores, con el fin de identificar avances y oportunidades de fortalecimiento en la gestión climática.

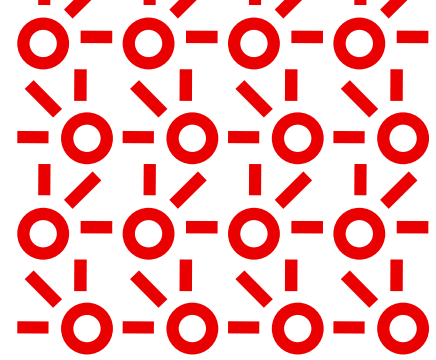
Para estimar estas emisiones hicimos un seguimiento mensual a las diferentes iniciativas. Para los casos de

energía eléctrica se utiliza el factor de UL360 asociado a la metodología de la EIA y para los cálculos de combustibles se emplean factores de la UPME y los consumos de facturas para las diferentes estaciones base.

#### Reducción de las emisiones por iniciativas enfocadas a su disminución (GRI 305-5)

Reducción de las emisiones [Ton CO2e]	2025
Reducción de las emisiones Alcance 1 [Ton CO2e]	25,191
Reducción de las emisiones Alcance 2 [Ton CO2e]- basadas en mercado	89,764
Reducción de las emisiones Alcance 3 [Ton CO2e]	2,279
<b>Total</b>	<b>117,234</b>

De esta manera, el capítulo de Cambio Climático se consolida como un marco articulador de la estrategia ambiental de Claro Colombia, conectando la gestión de emisiones con la eficiencia operativa, la modernización tecnológica, la circularidad y la resiliencia del negocio.



## 6.2 ECOEFICIENCIA



GRI 3-3

En 2025, el tema de ecoeficiencia adquirió mayor relevancia dentro del ejercicio de doble materialidad, lo que nos permitió fortalecer su gestión y profundizar el análisis sobre el uso de energía y agua. Ese año el tema comenzó a gestionarse de manera independiente, con el fin de avanzar hacia un enfoque más directo y focalizado en iniciativas que contribuyan a reducir los consumos desde su origen, mediante prácticas de ahorro, optimización operativa y reconversión tecnológica.

Reconocemos que la prestación de servicios de telecomunicaciones exige una infraestructura en operación continua, lo que implica una demanda constante de energía eléctrica, combustibles y agua para garantizar la confiabilidad y calidad del servicio en sedes administrativas, centros de atención, estaciones base, sitios técnicos y centros de datos.

Esta realidad genera impactos, especialmente en términos de emisiones de GEI asociadas al consumo energético y de presión sobre los recursos hídricos. A su vez, estos consumos tienen efectos operativos y económicos, al incidir directamente en los costos de funcionamiento, mantenimiento de equipos y operación de la infraestructura. No obstante, es aquí donde la ecoeficiencia se convierte en una oportunidad que nos va a permitir optimizar el desempeño de los activos, reducir ineficiencias y fortalecer la gestión de los recursos críticos para la operación.



Aunque no contamos aún con políticas o metas cuantitativas específicas que gestionen los asuntos relacionados con la ecoeficiencia, hemos venido midiendo nuestro consumo de energía y agua como medida de control y además hemos venido desarrollando diversas iniciativas orientadas a mejorar la eficiencia y reducir nuestros impactos. Entre las acciones ya implementadas se destacan la migración de sitios a soluciones fotovoltaicas o a red comercial, la optimización y apagado de equipos, la renovación tecnológica y la adopción de medidas de uso eficiente del agua en instalaciones administrativas y operativas. Estas iniciativas reflejan un avance progresivo en la mitigación de impactos y en la consolidación técnica de la gestión del tema.

Ahora bien, con la definición de la ecoeficiencia como tema material en 2025, buscamos consolidar estos avances, organizar de manera más estructurada la información disponible y avanzar en la construcción de indicadores que comenzarán a monitorearse en 2026. Este proceso nos permite comprender mejor nuestros patrones de consumo, fortalecer la trazabilidad y sentar las bases para definir metas y herramientas de seguimiento más robustas en el futuro.

Así mismo, debido a que la ecoeficiencia fue identificada como tema material por primera vez, su implementación comenzó en 2025 enfocándose en la operación propia, lo que nos permite fortalecer capacidades internas y estructurar de manera más sólida la información y los procesos de seguimiento. A mediano y largo plazos, este enfoque se ampliará a aliados y proveedores, integrando criterios de sostenibilidad en la cadena de valor y fomentando prácticas responsables que contribuyan a reducir impactos ambientales de manera conjunta.

Este proceso de integración progresiva, desde la operación interna hacia la cadena de abastecimiento, nos permite fortalecer una gestión ambiental más sólida, basada en la identificación de impactos, riesgos y oportunidades, y orientada a mejorar la eficiencia,

reducir emisiones y avanzar hacia una operación más sostenible.

De cara a 2026, nos proponemos seguir robusteciendo el componente técnico de la gestión, incorporando herramientas que nos permitan mejorar la medición, el análisis y la toma de decisiones en materia de ecoeficiencia, consolidando así una base más firme para el desempeño ambiental de los próximos años.



## 6.2.1

### Cómo gestionamos el consumo de energía

GRI 302-1

Continuamos haciendo seguimiento al consumo energético de nuestras operaciones, de manera acorde con nuestro enfoque de ecoeficiencia y con el propósito de fortalecer la comprensión sobre el comportamiento de los consumos.<sup>11</sup> Durante 2025, 84% de la energía eléctrica utilizada por la Compañía provino de fuentes más limpias, principalmente de origen hidroeléctrico, y fue certificada como energía cero carbono. No obstante, por la naturaleza del negocio y el compromiso de operar en 100% del territorio nacional en zonas en las que aún no hay conexión eléctrica y son de difícil acceso, también se registra consumo de energía procedente de combustibles no renovables, asociado principalmente a plantas eléctricas de respaldo y a la flota vehicular propia.<sup>12</sup>

#### Consumo de energía a partir de combustibles no renovables, en megajulios [MJ]

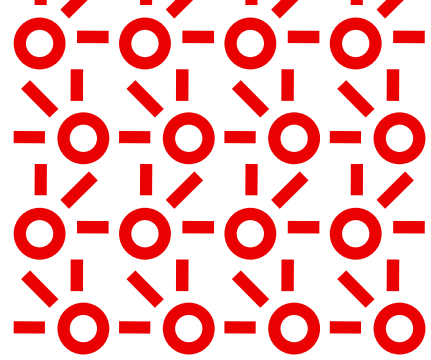
GRI 302-1

Tipos de combustible de fuente no renovable	2023	2024	2025
ACPM (diésel) plantas eléctricas	526,301,460	455,462,100	378,126,900
ACPM (diésel) Vehículos	1,099,451	502,866	513,360
Gasolina corriente Vehículos	31,490,744	30,389,134	29,032,920
Gasolina extra Vehículo	538,790	369,090	351,720
<b>Total</b>	<b>559,430,445</b>	<b>486,723,190</b>	<b>408,024,900</b>



<sup>11</sup> En Claro Colombia no consumimos calefacción, refrigeración ni vapor, y tampoco comercializamos electricidad, calefacción, refrigeración ni vapor.

<sup>12</sup> Para la consolidación del consumo energético reportado en este capítulo, Claro Colombia convirtió los datos de consumo de combustibles y electricidad a megajulios (MJ) utilizando factores de conversión del Sistema Internacional de Unidades y, para los combustibles, factores de referencia aplicables en Colombia publicados por la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME).



En el año 2025 el consumo de combustibles de fuente no renovable disminuyó 16% frente a 2024. La principal variación se observa en el ACPM utilizado en plantas eléctricas, comportamiento que se asocia a proyectos de migración a energía comercial y sistemas fotovoltaicos.

Por otro lado, registramos un consumo total de energía eléctrica de 1,866,685,008 MJ, la cual proviene en su totalidad de energía limpia certificada. Nuestros consumos de energías de fuentes renovables son:

• Consumo de energía a partir de fuentes renovables, en megajulios MJ] <sup>13</sup>

GRI 302-1

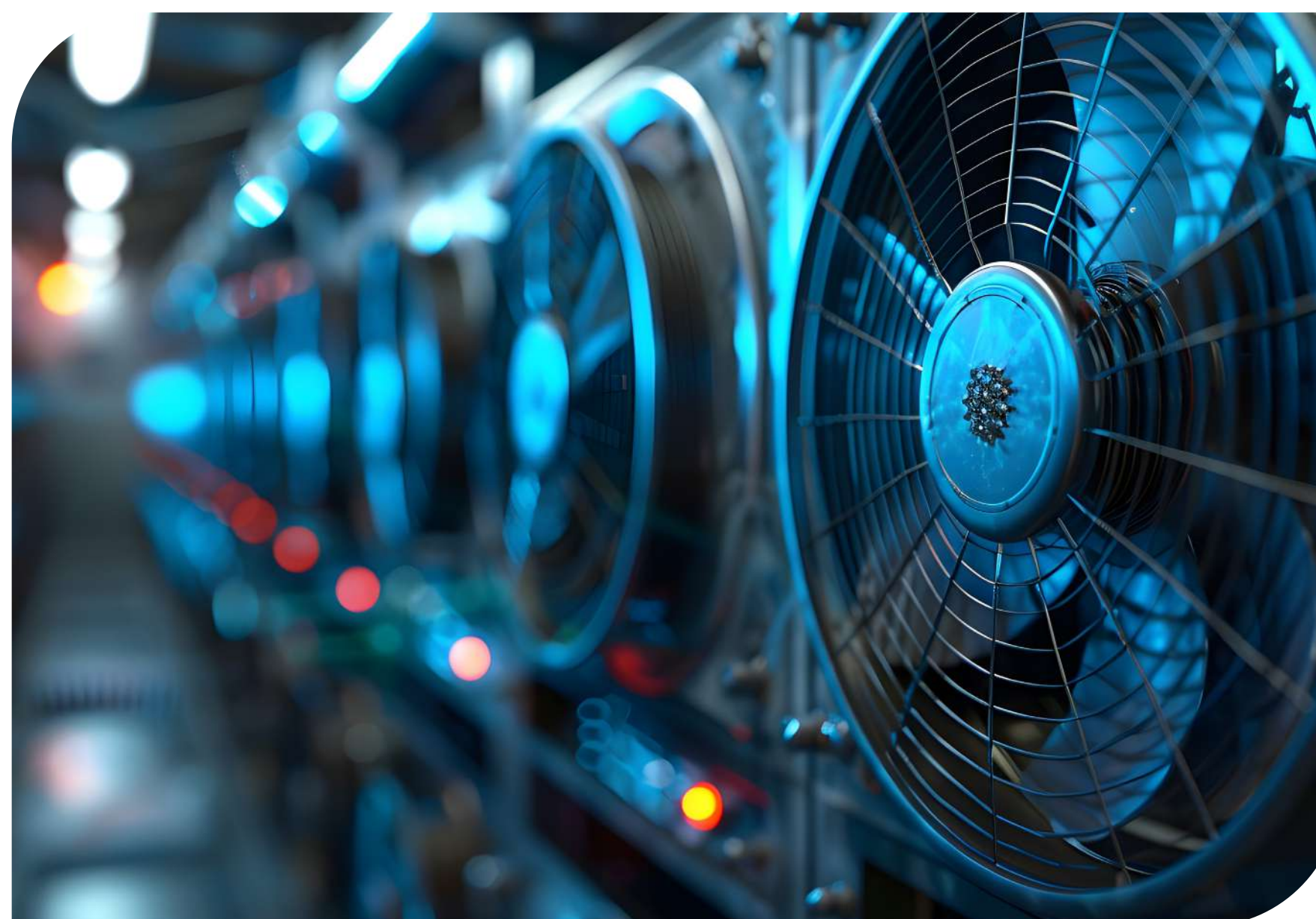
Tipos de energía de fuente renovable	2023	2024	2025
Energía limpia origen hidroeléctrica [MJ]	1,697,968,166	1,710,291,179	1,858,650,948
Energía solar [MJ]	3,517,751	6,244,020	8,034,060
<b>Total [MJ]</b>	<b>1,701,485,917</b>	<b>1,716,535,199</b>	<b>1,866,685,008</b>

Observamos un aumento de 9% en nuestro consumo de energía proveniente de fuentes renovables. Este aumento se debió a la certificación de 41 Gwh adicionales en comparación con el año 2024 y el aumento de nuestra capacidad de generación de energía solar con 89 sitios nuevos durante el año.

• Consumo total de energía, en megajulios [MJ] durante el año 2025.

GRI 302-1

	2023	2024	2025	% de diferencia
<b>Total de energía consumida [MJ]</b>	<b>2,260,916,362</b>	<b>2,203,258,389</b>	<b>2,274,709,908</b>	<b>3%</b>



**6.2.1.2 Eficiencia energética**

GRI 3-3, GRI 302-4

Durante 2025, en Claro Colombia seguimos desarrollando acciones orientadas al uso más eficiente de la energía, de acuerdo con nuestro enfoque de ecoeficiencia y con el propósito de reducir los impactos asociados al consumo energético en la infraestructura de red, sitios técnicos, centros de datos, estaciones base, CAV y sedes administrativas. Como parte de este esfuerzo, trabajamos en 14 iniciativas para usar la energía de manera más inteligente, eficiente y sostenible, agrupadas en cuatro frentes principales: refrigeración inteligente, energías alternativas, operación eficiente y optimización y apagado de equipos.

Estas acciones incluyeron medidas orientadas a mejorar la eficiencia de los sistemas de climatización, avanzar en la migración de sitios a soluciones más limpias, optimizar el soporte energético de la operación y reducir consumos innecesarios mediante la modernización y el retiro de equipos. Como resultado, durante el año cuantificamos una **reducción del consumo energético de 20,174,461 MJ**, asociada a las iniciativas implementadas en el período.

<sup>13</sup> En Claro Colombia asumimos que todo el consumo de combustibles líquidos utilizados en nuestras plantas de respaldo y en los vehículos propios corresponde a fuentes no renovables. Esto, aun cuando reconocemos que en el contexto colombiano el diésel comercial es una mezcla que incluye biocombustibles.

Estas iniciativas se concentraron en:

- 1 Optimización térmica.
- 2 Modernización tecnológica y apagado de equipos, incluyendo la instalación de sistemas de free cooling.
- 3 La renovación de aires acondicionados por unidades de alta eficiencia.
- 4 La implementación de aislamientos térmicos.
- 5 El confinamiento de pasillos en sitios Core.
- 6 La optimización de equipos de transmisión.
- 7 El apagado de equipos legados.
- 8 La optimización de carga eléctrica en Data Centers.
- 9 La renovación tecnológica de rectificadores.

Este resultado refleja avances en la gestión operativa de la energía y en nuestra capacidad para medir los efectos de las acciones de eficiencia implementadas. A su vez, la disminución del consumo energético se relaciona con una reducción de las emisiones asociadas a la operación, en la medida en que un menor uso de electricidad y combustibles contribuye a reducir la huella de carbono derivada del funcionamiento de la infraestructura.

En este sentido, reportamos un ahorro de 467.100 galones de diésel y la evitación de cerca de 5.600 toneladas de CO<sub>2</sub>, evidenciando que las iniciativas de eficiencia energética no solo generan ahorros en consumo sino que también aportan a la mitigación de impactos climáticos asociados a nuestra operación. Estas disminuciones de consumo son producto de la migración de plantas a sistemas fotovoltaicos, ampliación de nuestra infraestructura de paneles solares (nuevos sistemas fotovoltaicos) y al ciclaje de baterías.



### 6.2.1.3 Consumo de agua

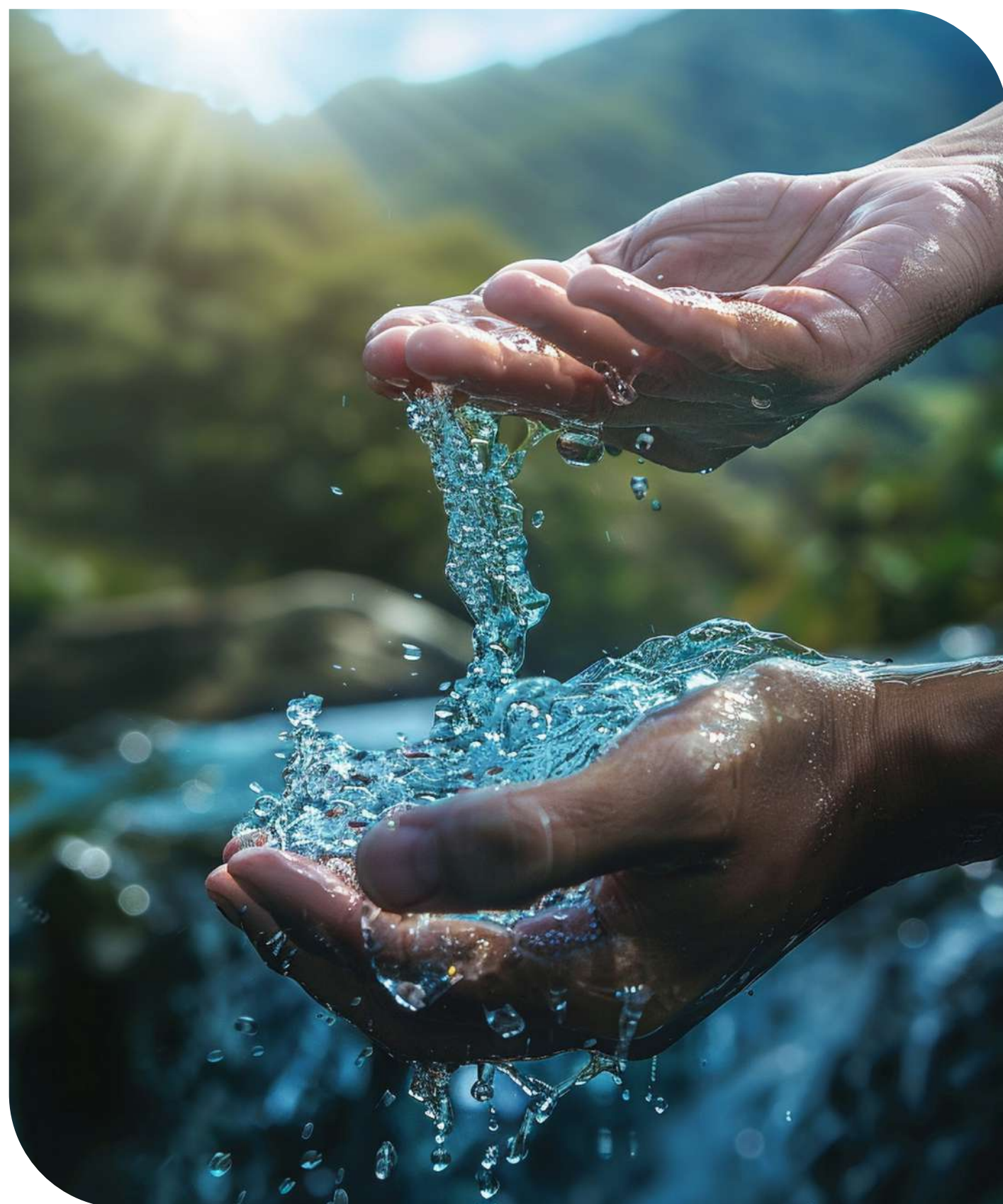
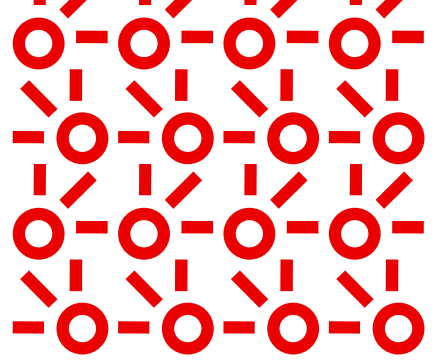
GRI 303-5

El seguimiento al consumo de agua forma parte del enfoque de ecoeficiencia con el que Claro Colombia gestiona el uso de recursos en su operación. En 2025 este tema adquirió mayor relevancia dentro del ejercicio de doble materialidad, lo que ha permitido fortalecer el análisis de la información disponible y dar mayor visibilidad a la a en sedes administrativas, Centros de Atención al Cliente (CAV), estaciones base, sitios técnicos y centros de datos.

Si bien la Compañía ya contaba con registros y seguimiento de consumos, este nuevo enfoque busca seguir consolidando la gestión del tema y promover mejores prácticas que permitan seguir mejorando de manera progresiva.



En este contexto, la información reportada para 2025 evidencia que Claro Colombia aún se encuentra en un proceso de fortalecimiento de la gestión técnica del tema, por lo que a la fecha no cuenta con metas concretas específicamente definidas para este frente ni con políticas o lineamientos formales exclusivos para orientar su gestión. No obstante, el reconocimiento de la ecoeficiencia como tema material constituye una oportunidad para enfocar mayores esfuerzos en el conocimiento de los consumos de agua, en la identificación de oportunidades de mejora y en la consolidación progresiva de herramientas que permitan robustecer la toma de decisiones y el seguimiento del desempeño en esta materia.



Como resultado del seguimiento efectuado, reportamos un consumo total de agua de 130,959 megalitros (ML) en 2025, lo que representa una disminución de 5% frente al año 2024.

Este comportamiento se explica porque en 2024 se presentó un aumento asociado a ajustes operativos y situaciones puntuales en algunas sedes, mientras que en 2025 la operación se normalizó. Aun así, el consumo del período se mantuvo ligeramente por encima del nivel registrado en 2023, lo que reafirma la importancia de seguir fortaleciendo la gestión y el seguimiento de este recurso de acuerdo con la evolución de la operación.

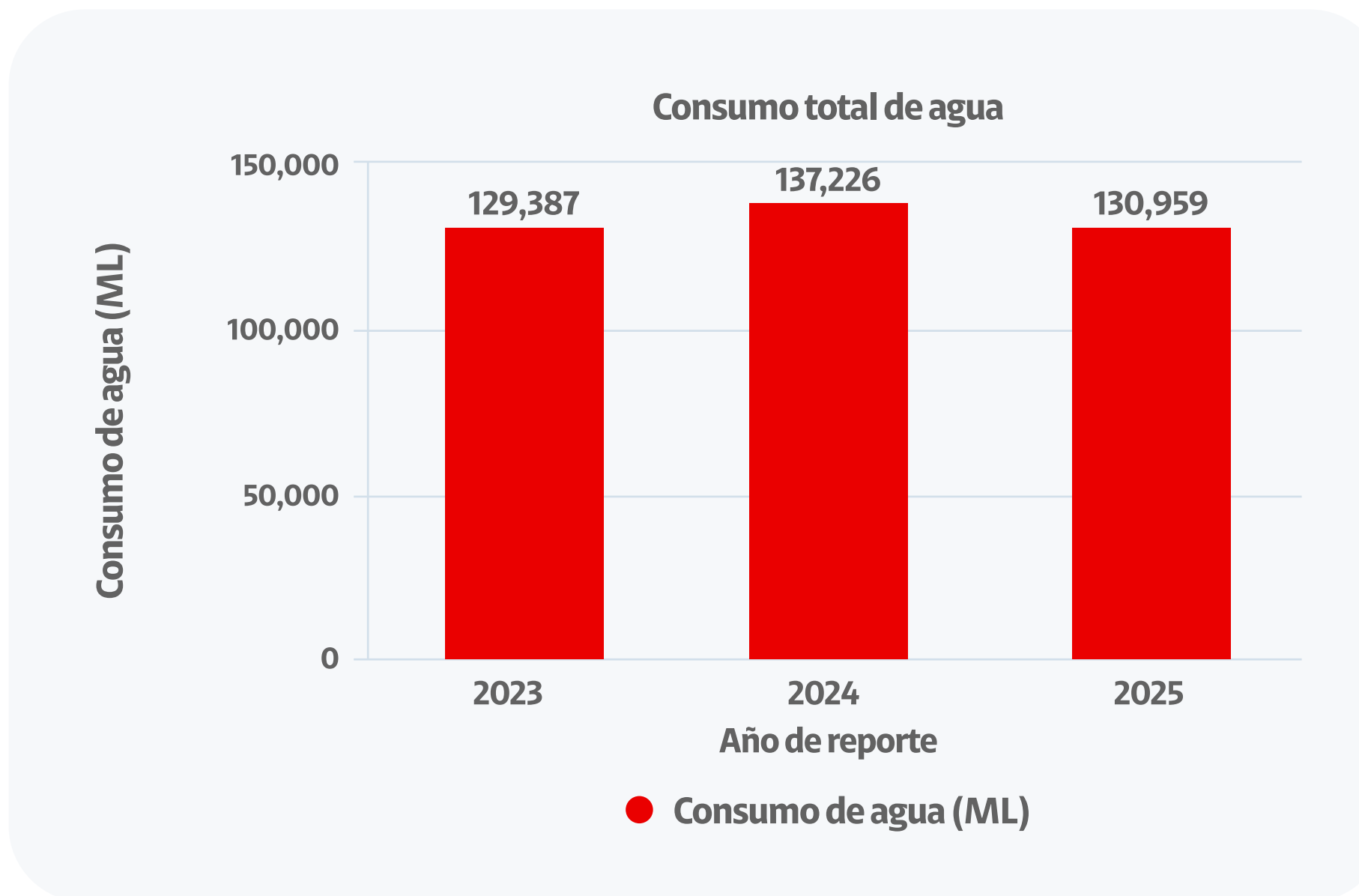
En paralelo, seguimos implementando acciones orientadas al ahorro y optimización del agua, entre ellas campañas de concientización, disposición de canecas para almacenamiento, reducción de brigadas de aseo especiales, disminución de lavados de fachada y ajustes de la presión del agua en lavamanos y en la cantidad de agua utilizada en sanitarios. En conjunto, estas medidas reflejan una gestión encaminada a promover un uso más eficiente del recurso hídrico y a seguir fortaleciendo, de manera progresiva, el conocimiento sobre los consumos y las oportunidades de mejora asociadas.

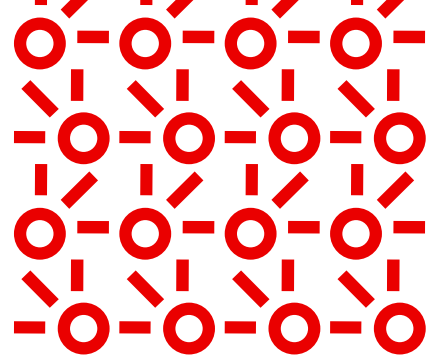
La información reportada para este indicador se consolida a partir del control de consumos en una base de datos construida a partir de las facturas de acueducto de los sitios de la Compañía.

• Consumo total de agua en megalitros [ML] durante el año 2025.

GRI 303-5

	2023	2024	2025	% de diferencia
<b>Consumo total de agua</b>	<b>129,387</b>	<b>137,226</b>	<b>130,959</b>	<b>-5%</b>





## 6.3 ECONOMÍA CIRCULAR

GRI 3-3, GRI 306-2

En Claro Colombia comprendemos la economía circular como un eje relevante de gestión, coherente con nuestro propósito de lograr un mundo mejor. Este tema material se orienta a fortalecer la gestión de los residuos generados por la operación, garantizando su manejo y disposición conforme a la regulación vigente y a estándares de circularidad. Asimismo, apalanca iniciativas de reúso, reparación y aprovechamiento que disminuyen los impactos asociados a la generación de residuos y los costos por compras de nuevos equipos. Bajo este entendimiento, identificamos y gestionamos los impactos reales y potenciales, positivos y negativos, sobre la economía, el medio ambiente y las personas.

En este contexto y por la naturaleza de nuestra operación y nuestras relaciones comerciales, podemos generar impactos negativos, reales o potenciales, como:



- 1 Generamos Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), como cables, antenas, módems y otros dispositivos. Residuos peligrosos (RESPEL) como baterías al final de su vida útil, y residuos administrativos como mobiliario, papel y dotación, los cuales, si no se gestionan adecuadamente, pueden producir contaminación del suelo y de las fuentes hídricas por el derrame de sustancias químicas peligrosas presentes en sus componentes, además de contribuir al aumento del volumen de disposición final y a la reducción de la capacidad del relleno sanitario. Para prevenir estos impactos contamos con un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y Peligrosos, un sistema de recolección de RAEE, un Plan de Gestión de Envases y Empaques y un Programa de Intervención de Riesgos Químicos, todos integrados en nuestro **Manual de Gestión Ambiental**.
- 2 Por las relaciones comerciales con nuestros proveedores, generamos emisiones indirectas asociadas a la fabricación y transporte de equipos en nuestra cadena de valor (Alcance 3). Esto aguas arriba de nuestra operación.
- 3 Observamos un potencial impacto negativo relacionado con los riesgos para la salud y la seguridad de los trabajadores de los terceros que manipulan RAEE y RESPEL si no se cumplen los protocolos adecuados para la manipulación. Asimismo, puede generarse un impacto ambiental si el tercero contratado no hace una gestión adecuada de los residuos que producimos.
- 4 Identificamos un potencial impacto negativo asociado a riesgos derivados de condiciones laborales inadecuadas e incumplimientos de derechos humanos, tanto aguas arriba (durante la fabricación) como aguas abajo (en la gestión de residuos).



Nota: Durante el año 2025 no se materializó ninguno de los riesgos a los que está supeditada la operación.

Para darle gestión a estos temas, desde el año 2009 impulsamos un proyecto de logística inversa y economía circular cuyo objetivo es reingresar a Claro los equipos y materiales instalados en el territorio nacional para la prestación de servicios fijos y móviles que hayan sido desinstalados, a fin de darles un manejo ambientalmente responsable. Con ello disminuimos la contaminación, las emisiones asociadas a la fabricación y transporte y la extracción de materiales vírgenes para la construcción de estos nuevos equipos, y así mismo ahorramos en la inversión en CAPEX al evitar compras innecesarias de equipos nuevos.

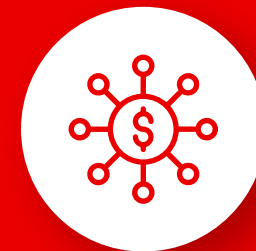
El proyecto se estructura en dos operaciones complementarias, orientadas a prevenir la generación de residuos, aumentar la vida útil de los equipos y asegurar su gestión adecuada al final de vida:

1.

Gestión de fin de vida (disposición final controlada). Atendemos los elementos y residuos que cumplieron su ciclo de vida por obsolescencia, daño o deterioro a nivel nacional. Para ello:



Concentramos los materiales a nivel nacional, desagregamos y clasificamos según sus características y aplicamos el proceso especializado correspondiente, maximizando el aprovechamiento de componentes y minimizando la disposición final.



Evitamos la comercialización de equipos en mercados secundarios.



La disposición de residuos, así como su transporte, los efectuamos en conjunto con proveedores que cuentan con las respectivas licencias ambientales aprobadas y otorgadas por los entes gubernamentales y Plan de Manejo Ambiental (PMA) debidamente avalado en el manejo, procesamiento y comercialización de materiales y residuos.



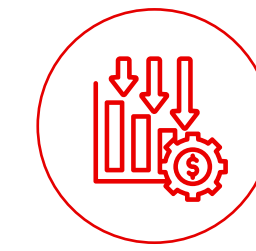
En la disposición final incluimos RAEE y RESPEL cumpliendo los procesos de manejo, transporte (Decreto 1609 de 2002), procesamiento, aprovechamiento y disposición final.



Aseguramos trazabilidad: cada despacho sale con lista de chequeo de materiales; al arribo se valida la entrega, se registra el pesaje neto del vehículo y se archiva la evidencia soporte del proceso.

2.

Recuperación, reparación y reinstalación (reutilización). Recogemos equipos instalados a los clientes y en la infraestructura de Claro, los concentramos a nivel nacional y hacemos pruebas técnicas de funcionalidad y apariencia para reinstalarlos a los clientes o infraestructura. Este ciclo:



Reduce el ingreso de equipos nuevos al país y, con ello, las emisiones asociadas a fabricación y transporte internacionales.



Genera ahorros de CAPEX, al prolongar la vida útil y priorizar la reutilización frente a la reposición.

El enfoque aplica la jerarquía de residuos —prevenir > reutilizar > reparar > reciclar/valorizar > disponer—, y actúa antes, durante y después de la prestación del servicio para cerrar ciclos.





Para prevenir la generación de residuos en nuestras operaciones y a lo largo de la cadena de valor, implementamos un conjunto de medidas de circularidad:

- ✓ Desarrollo de líneas de producción y reparación para: CPE<sup>14</sup>, red externa, infraestructura móvil, infraestructura de transmisión satelital y enlaces de comunicación.
- ✓ Rediseño de proyectos incorporando equipos reparados.
- ✓ Reutilización de equipos en 100% de la red, extendiendo su vida útil.
- ✓ Implementación del esquema nacional de recolección de equipos desmontados de la red (100% del territorio).
- ✓ Reducción de compras de equipos nuevos gracias a los volúmenes de recuperación de la logística inversa.
- ✓ Recolección domiciliaria de equipos en no uso mediante un centro de atención telefónica que agenda las visitas.
- ✓ Recepción en todos los Centros de Atención y Ventas de equipos en no uso para su reparación.



Como parte de nuestra estrategia de economía circular y del proceso de recuperación, reparación y reinstalación de equipos, hacemos seguimiento permanente a los siguientes indicadores operativos:

Indicador	Descripción	Meta	Cumplimiento
<b>Calidad en remanufactura</b>	Este indicador mide la calidad del proceso de remanufactura con base en la proporción de equipos remanufacturados que cumplen los estándares técnicos y son entregados satisfactoriamente a la operación.	99.5%	99.7%
<b>Recogida de equipos en bases de clientes retirados</b>	Evalúa el porcentaje de equipos recuperados en aliados, Centros de Atención y Ventas (CAV), así como en clientes DX voluntarios y de cartera, respecto al total de equipos que deben ser retirados.	97.5%	99.6%
<b>Recogida de Material de Baja Nacional</b>	Mide el cumplimiento en la recolección de materiales solicitados por las áreas de operaciones frente al total de solicitudes generadas.	95.0%	98.4%
<b>Cumplimiento de planes de producción</b>	Mide el cumplimiento del plan de remanufactura con relación a la demanda de unidades solicitada por el área de abastecimiento.	98.0%	103.3%

<sup>14</sup> CPE (Customer-Premises Equipment): se denominan así los módems y routers instalados, a ocasionar afectación a nuestra operación.

Nuestras medidas responden a los compromisos que tenemos en este tema, donde nuestro principal objetivo es disminuir o prevenir nuestros impactos. Estas iniciativas se fundamentan en el cumplimiento normativo y cumplen nuestra política ambiental, la cual se presenta en el **Manual de Gestión Ambiental**. Además de ello, para el monitoreo de estas iniciativas conforme al cumplimiento normativo, contamos con un proveedor que nos brinda todos los servicios de monitoreo legal, consultoría integral y asesoría técnica para el cumplimiento de la normativa ambiental colombiana en gestión de residuos para las diferentes operaciones de Claro a nivel nacional.

El monitoreo debe cubrir las siguientes normas actuales o sus actualizaciones que se tienen en proceso de seguimiento en Claro. Marco normativo al que se da cumplimiento:

**Responsabilidad Extendida del Productor (REP):** Resolución 0851 (clasificación AEE/RAEE y lineamientos de sistemas de recolección y gestión), Resolución 1407 (gestión de residuos de envases y empaques de papel, cartón, plástico, vidrio y metal) y Decreto 284 (gestión integral de RAEE).

**Pilas, acumuladores y baterías:** Resoluciones 1297 y 2246.

**Plásticos de un solo uso:** Ley 2232 de 2022.

Otras normas y actualizaciones que puedan afectar la operación de Claro, conforme las emitan los entes gubernamentales.<sup>15</sup>

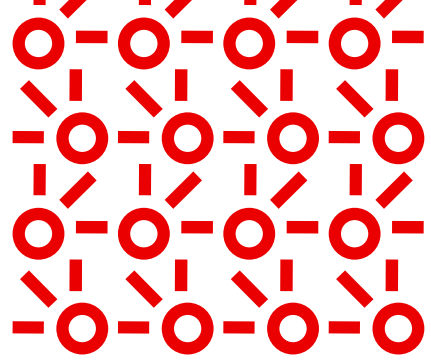


En Claro, la gestión del tema material de economía circular se aborda desde una visión integral de la cadena de valor, donde la relación con proveedores y gestores de residuos es clave para prevenir, mitigar y gestionar impactos reales y potenciales en lo económico, ambiental y social. Mediante el proceso de registro, evaluación y habilitación liderado por la dirección de Supply Chain, para el año 2025 alcanzamos la meta consistente en que 100% de los aliados cumplieran criterios mínimos acordes con la debida diligencia de AMX y estándares internacionales, incorporando un capítulo específico de sostenibilidad que analiza dimensiones sociales, ambientales, estratégicas y de gobierno corporativo, dando cumplimiento a nuestra Política de Compras Sostenible.

Este enfoque nos permite identificar riesgos asociados a emisiones, uso de recursos, generación de residuos, condiciones laborales y respeto a los derechos humanos, así como reconocer oportunidades de mejora e innovación en prácticas circulares. Además, integramos criterios sostenibles en todos los procesos de compra y promovemos el desarrollo de proveedores mediante formación, acompañamiento y modelos de madurez que orientan la mejora continua.



<sup>15</sup>Nota: 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.



Las medidas adoptadas, que incluyen validaciones técnicas, seguimiento de desempeño, implementación de planes de mejora y mecanismos de remediación, se fortalecen gracias a la participación activa de los proveedores, con espacios de diálogo y retroalimentación como la Semana de la Sostenibilidad y nuestro portal especializado.

Todo esto nos permite evaluar la efectividad de nuestras acciones, ajustar procedimientos, actualizar políticas y avanzar hacia una cadena de suministro más responsable, baja en carbono y acorde con los principios de economía circular.

**Nota: para conocer más información sobre nuestro proceso de evaluación e impacto frente a nuestra cadena de valor, consulte el capítulo 5, Una cadena que se cuida en cada eslabón**

Para la gestión de los residuos generados en nuestras diferentes instalaciones —sedes administrativas, Data Centers, estaciones base (antenas) y centros de información— contamos con proveedores que tienen cobertura nacional, debidamente autorizados y que cuentan con el licenciamiento requerido para el manejo, tratamiento y disposición de residuos. Estos proveedores hacen la recolección, clasificación y disposición final en cumplimiento con la normativa vigente. Para verificar el adecuado cumplimiento por parte del proveedor, implementamos los siguientes controles:

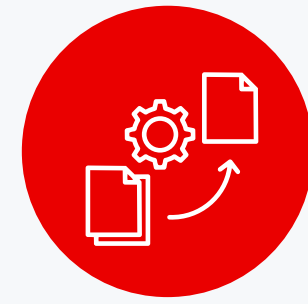


1



Contratos que definen obligaciones legales y ambientales aplicables en todo el territorio nacional.

2



Controles de Claro sobre cantidad, tipo de material y evidencia en video de la disposición, además del aseguramiento del cumplimiento jurídico.

3



Ejecución por parte del proveedor que cuenta con licenciamiento y PMA aprobados, y cumplimiento de los requisitos de transporte para residuos peligrosos (Decreto 1609 de 2002), según aplique.

Estos mecanismos permiten verificar que la gestión de residuos por terceros se realice de acuerdo con obligaciones contractuales y legislación vigente, asegurando que no se generen impactos ambientales negativos. La interacción con nuestros proveedores y aliados ha sido clave para fortalecer nuestras políticas y procedimientos de sostenibilidad. Si bien inicialmente algunos proveedores percibieron las nuevas exigencias como una extensión del proceso de habilitación, la comunicación transparente y la explicación del propósito estratégico han permitido alinear expectativas y trabajar bajo objetivos comunes, mejorando la comunicación y fomentando la excelencia y el cumplimiento normativo.

## 6.3.1

### Monitoreo y medición



Si bien en años anteriores Economía Circular ya había sido reconocida como un tema material y contábamos con procesos de recolección, seguimiento y medición de información para su gestión, en 2025 este tema adquiere una mayor visibilidad dentro del enfoque de materialidad. Esto nos permite presentar una visión más amplia de su gestión y un mayor nivel de detalle sobre los distintos flujos asociados.

Este enfoque nos impulsa a avanzar hacia una gestión cada vez más rigurosa y transparente, lo que a su vez hace necesario seguir fortaleciendo la calidad, consistencia y disponibilidad de la información. Como aprendizaje del año, profundizamos en el monitoreo de los diferentes frentes de ingreso de cada flujo, lo que nos ha permitido identificar oportunidades de mejora y contar con un mayor control y conocimiento sobre lo que generamos. Esto, a su vez, fortalece nuestra conciencia sobre la importancia de seguir mejorando la calidad de la información para robustecer progresivamente la gestión de este tema.

En este sentido, avanzamos en procesos de investigación y exploración de nuevas y mejores alternativas de aprovechamiento de residuos, con el propósito de extender el ciclo de vida de los materiales gestionados y fortalecer nuestro modelo de economía circular.

El monitoreo de residuos se soporta en procedimientos y fuentes de información internas y del proveedor especializado como:

1

Fichas técnicas de equipos, pesaje (kg), conteos de materiales desmontados y cuantificación por tipo de material (incluidos componentes químicos cuando ello aplica).

2

Cómputos a partir de calculadoras ambientales del sector, que permiten estimar el CO<sub>2</sub>e evitado por los procesos de logística inversa y economía circular, en sintonía con los ODS.

3

Acompañamiento de un proveedor que brinda monitoreo legal, consultoría integral y asesoría técnica para asegurar el cumplimiento normativo en la gestión de residuos a nivel nacional.



#### 6.3.1.1 Elementos no peligrosos reparados y reutilizados

##### Claro 3

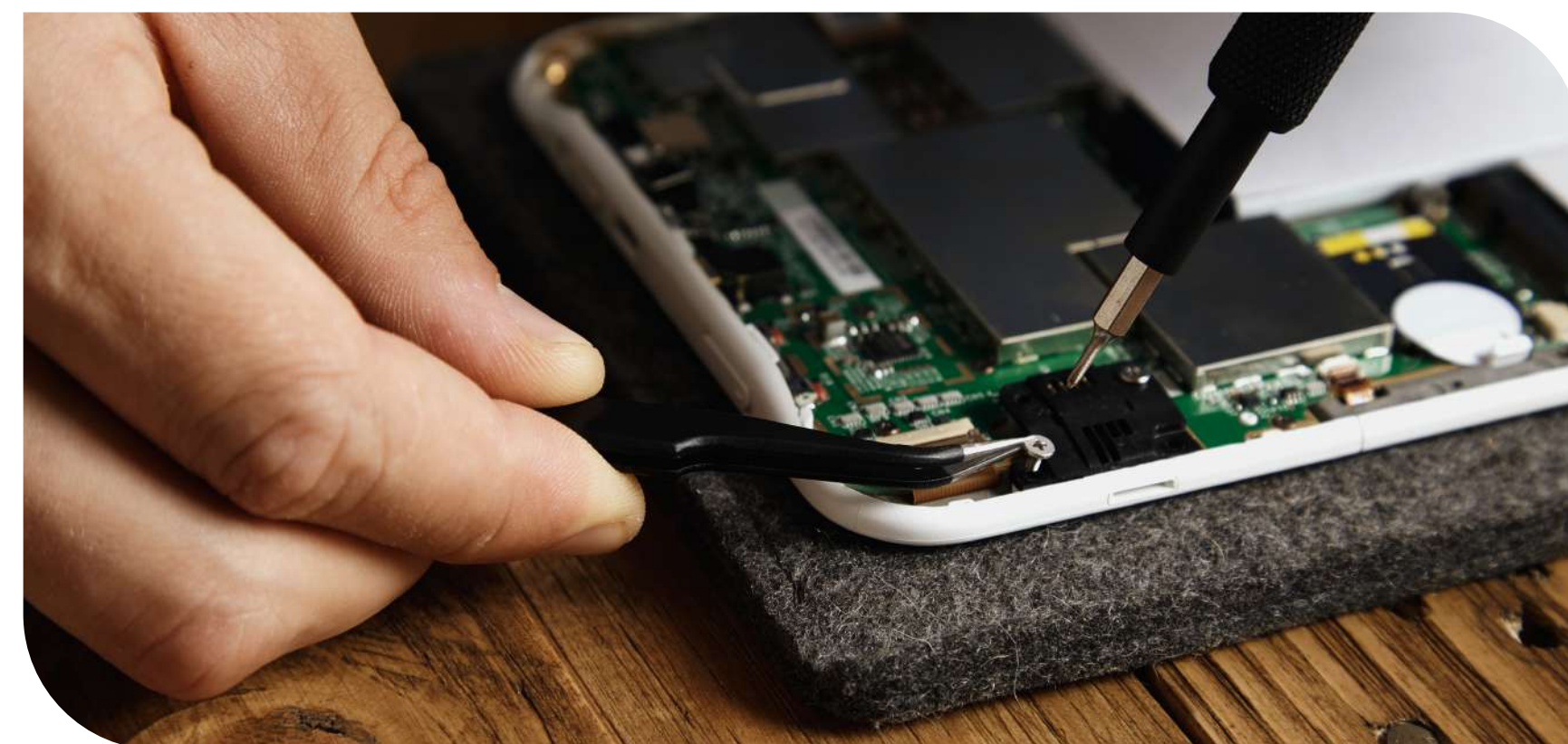
Las cifras presentadas corresponden a los resultados del programa de logística inversa y economía circular de la Compañía. Los datos muestran la cantidad de equipos recuperados y reutilizados en diferentes categorías, así como el impacto económico positivo para Claro generado por la disminución en la adquisición de nuevos dispositivos. Durante este periodo, el programa ha contribuido a extender la vida útil de los equipos, reducir la generación de residuos y optimizar los costos operativos.

En 2025 estas acciones representaron un ahorro total de COP 357.83 millones, 4% menos con respecto al año 2024.

• Elementos no peligrosos reparados y reutilizados.

Claro 3

Clasificación	Cantidad de equipos			% de diferencia	Ahorro en compras (COP miles de millones)	
	2023	2024	2025	2024 vs. 2025	2024	2025
Accesorios	2,198,185	1,965,283	2,103,085	7%	20.27	23.50
CPE	45,986	2,392,525	2,543,399	6%	290.40	294.52
Corporativo	2,183,890	17,666	9,073	-49%	14.34	7.73
Móvil	4,293	6,882	3,307	-52%	24.56	9.39
Plataformas	4,016	955	2,310	142%	1.69	4.19
Red externa	9,433	17,588	49,683	182%	10.32	9.94
Smart Card	774,020	705,230	637,750	-10%	10.02	8.56
Total	5,219,823	5,106,129	5,348,607	5%	371.59	357.83

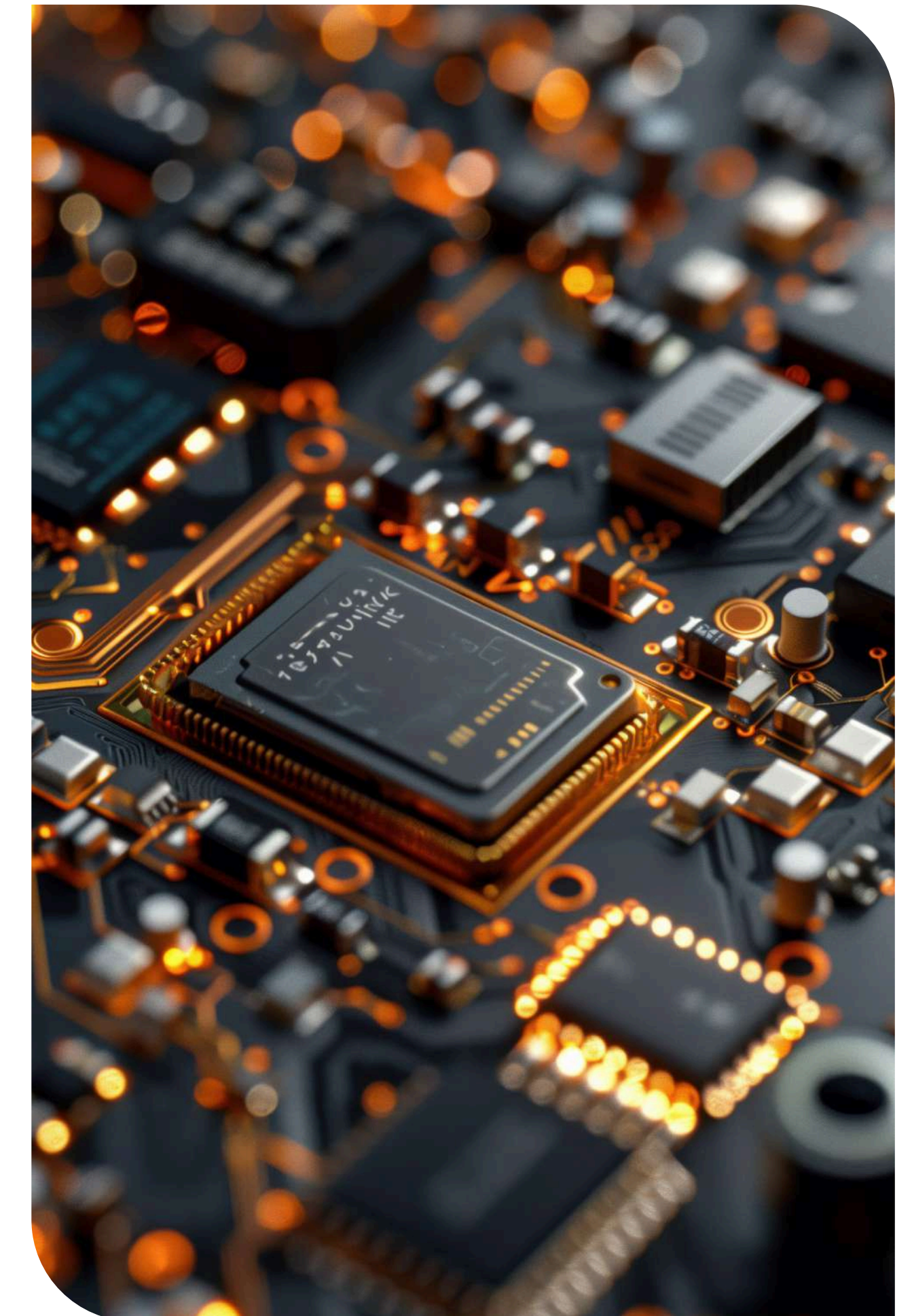


Además de lo anterior contabilizamos la cantidad de recursos evitados, como el agua utilizada en la fabricación, los materiales y las emisiones asociadas a la producción de nuevos equipos, así como los plásticos reutilizados gracias a la remanufactura de nuestros equipos, resultado de no tener que adquirir nuevos dispositivos y de prolongar su vida útil.

• Cantidad de recursos evitados por la remanufactura de equipos.

	2024	2025	% de diferencia
Número de equipos remanufacturados	2,392,525	5,353,021	124%
Emisiones de CO2 evitadas en Toneladas	2,020	2,149	6%
Consumo de agua evitado (m3)	1,174,745	1,227,565	4%
RAEE evitado (toneladas)	944	1,040	10%
Plásticos reutilizados (toneladas)	579	614	6%

El crecimiento de la cantidad de equipos remanufacturados y, por ende, de la cantidad de recursos evitados, se debe a un cambio en la metodología utilizada. Con el objetivo de tener un mayor alcance, para el año 2025 se incluyó en la medición todos los segmentos remanufacturados, a diferencia de la medición de 2024 en donde solo se contemplaban los CPE.





### 6.3.1.2 Residuos generados

GRI 306-3, GRI 306-4-a, GRI 306-5-a

Contamos con un proceso formal para la cuantificación de los residuos generados, lo que permite garantizar su adecuada disposición al final de la cadena. Para la recolección de esta información hacemos una clasificación e identificación previa de los diferentes tipos de residuos, de acuerdo con nuestro Manual de Gestión Ambiental y posteriormente efectuamos el pesaje de cada uno antes de su disposición final o antes de ser entregados a los gestores autorizados.

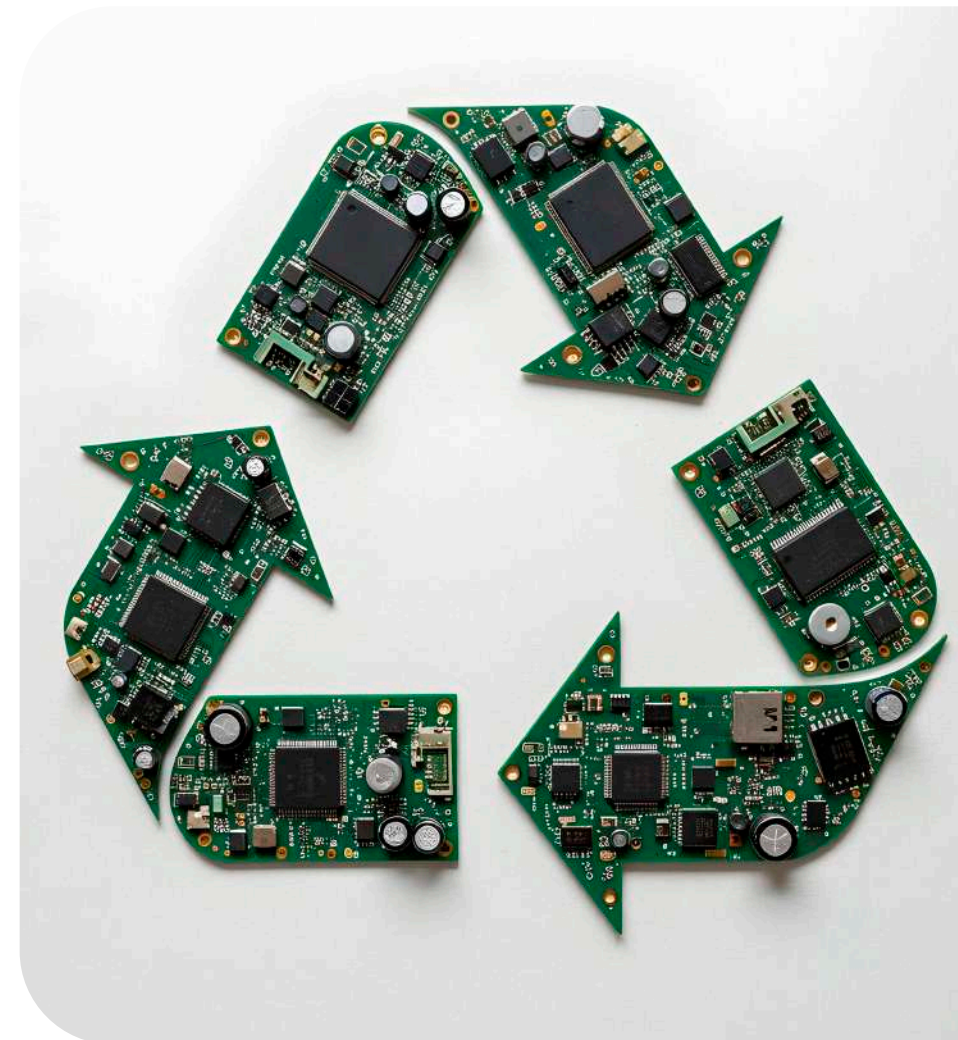
Este procedimiento permite determinar, en toneladas, los materiales que serán dispuestos, compactados y posteriormente exportados, así como los volúmenes de residuos que son remanufacturados y reincorporados a la operación. De esta manera, la Compañía mantiene un control sobre los flujos de materiales y asegura la trazabilidad de los residuos gestionados bajo los principios de economía circular.

<sup>16</sup> **Corporativo:** Son los equipos de segmento corporativo y en la base se clasificaron para los equipos remanufacturados de este segmento.  
**\*MinTIC:** Son los equipos del proyecto de centros digitales del ministerios de telecomunicaciones y en la base se clasificaron para los equipos remanufacturados de este segmento.

### Residuos por composición, en toneladas métricas (t)<sup>16</sup>

GRI 306-3, GRI 306-4-a, GRI 306-5-a

Composición de los residuos	Residuos generados [ton] (306-3-a)	Residuos no destinados a eliminación [ton] (306-4-a)	Residuos Destinados a Eliminación [ton] (306-5-a)
<b>Baterías y pilas</b>	241.17	241.17	241.17
<b>Corporativo</b>	0.08	0.08	0
<b>Luminaria Fluorescente</b>	0.79	0.79	0
<b>MinTIC*</b>	2.18	2.18	0
<b>Red externa</b>	0.48	0.48	0
<b>Sólidos Contaminados</b>	5.30	0.00	5.30
<b>Tarjeta electrónica</b>	20.05	20.05	0
<b>Accesorios</b>	105.15	105.15	0
<b>Cartón</b>	75.38	75.38	0
<b>Chatarra (lata, Soportes)</b>	576.75	576.75	0
<b>Corporativo</b>	15.04	15.04	0
<b>CPE's</b>	1035.76	1035.76	0
<b>Dotación personal</b>	2.35	0.00	2.35
<b>Emblemas y logos</b>	264.54	0.00	264.54
<b>Equipos de oficina</b>	12.78	12.78	0
<b>Equipos Electrónicos</b>	76.52	76.52	0
<b>Espuma</b>	0.59	0.59	0
<b>Fibra de vidrio (antenas celulares)</b>	239.56	239.56	0
<b>No Peligrosos</b>			
<b>Fibra óptica</b>	408.54	408.54	0
<b>Hierro</b>	31.89	31.89	0
<b>Luminaria led</b>	2.19	2.19	0
<b>Madera y estibas</b>	71.91	71.91	0
<b>MinTIC</b>	18.48	18.48	0
<b>Móvil</b>	10.63	10.63	0
<b>Papel</b>	113.60	113.60	0
<b>Plástico</b>	747.64	747.64	0
<b>Plataformas</b>	0.72	0.72	0
<b>Plegadiza</b>	1.24	1.24	0
<b>Red externa</b>	64.90	64.90	0
<b>Smart card</b>	31.89	31.89	0
<b>Tarjetas sim card</b>	0.00	0.00	0
<b>Tóner</b>	0.24	0.24	0
<b>Total</b>	<b>4178.37</b>	<b>3906.19</b>	<b>272.19</b>



• Residuos totales por tipo, en toneladas métricas (t).

Composición de los residuos	Total residuos no destinados a eliminación [ton] (306-4-a)	Total residuos destinados a eliminación [ton] (306-5-a)	Total de residuos por tipo [ton]
<b>2024</b>			
Peligrosos	208.93	1.02	209.95
No peligrosos	3212.69	11.03	3223.72
<b>Total</b>	<b>3421.62</b>	<b>12.05</b>	<b>3433.67</b>
<b>2025</b>			
Peligrosos	264.75	5.30	270.05
No peligrosos	3641.44	266.89	3908.32
<b>Total</b>	<b>3906.19</b>	<b>272.19</b>	<b>4178.37</b>



“ Durante el año 2025 tuvimos un incremento de 22% debido a la implementación del proyecto de modernización de red y desmonte red HFC, donde estos se clasificaron como obsoletos y se cambiaron por fibra óptica. ”

**RESIDUOS NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN:**

**GRI 306-4**

Los residuos no destinados a eliminación corresponden a aquellos materiales que, después de un proceso de clasificación, pueden ser aprovechados mediante reciclaje, remanufactura, reutilización o recuperación de componentes. Estos residuos no siguen la ruta tradicional de disposición final, sino que se

gestionan mediante procesos que permiten reincorporarlos a la cadena de valor o entregarlos a gestores especializados para su valorización.

La información presentada en esta sección es acorde con nuestro proyecto de Economía Circular y Logística Inversa, cuyo foco principal es la gestión de RAEE y RESPEL, los residuos más

representativos de nuestra operación. Entre las categorías de valorización destacamos la reutilización de RAEE, para lo cual contamos con una línea de evaluación y reparación que permite extender la vida útil de los equipos. Cuando esta alternativa no es viable, y siguiendo nuestro sistema de priorización, procedemos con el reciclaje, con el fin de minimizar impactos y aprovechar al máximo los materiales recuperables.

En Claro Colombia vemos estos residuos no como desechos, sino como oportunidades de valor, que impulsan la reducción de impactos ambientales y la optimización de recursos dentro de un modelo circular.

• Residuos no destinados a eliminación por operación de valorización, en toneladas métricas (t).

Tipo de residuo	Tipo de valorización	Total de residuos no destinados a eliminación por operación de valorización		Cantidad de residuos por ubicación de gestión durante el año 2025	
		Total [ton] 2024	Total [ton] 2025	En las instalaciones [ton]	Fuera de las instalaciones [ton]
Peligrosos	Preparación para la reutilización	8.65	3.00	3.00	0
	Reciclaje	200.28	262	0	262.00
	Otras operaciones de valorización	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>208.93</b>	<b>265</b>	<b>3</b>	<b>262</b>
No peligrosos	Preparación para la reutilización	1,407.54	2,018	2,138	1,503
	Reciclaje	981.57	991		
	Otras operaciones de valorización	823.58	632		
<b>Total</b>		<b>3,212.69</b>	<b>3,641</b>	<b>2,138</b>	<b>1,503</b>

• Residuos no destinados a eliminación, en toneladas por ubicación de gestión.

GRI 306-4

Tipo	Cantidad de residuos por ubicación de gestión durante el año 2024		Cantidad de residuos por ubicación de gestión durante el año 2025	
	En las instalaciones [ton]	Fuera de las instalaciones [ton]	En las instalaciones [ton]	Fuera de las instalaciones [ton]
Peligrosos	8.40	200.53	3	262
No peligrosos	1,023.69	2,189.00	2138	1503
<b>Total</b>	<b>1,032.09</b>	<b>2,389.53</b>	<b>2,141.00</b>	<b>1,765.00</b>

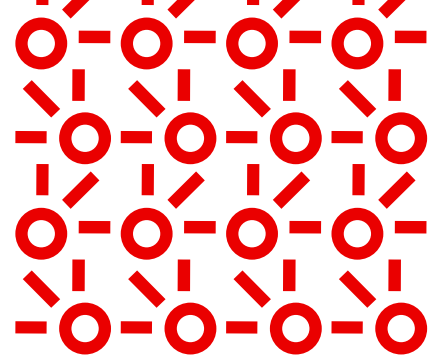


**RESIDUOS DESTINADOS A ELIMINACIÓN**

GRI 306-5

La gestión de los residuos destinados a eliminación abarca aquellos materiales que, después de los procesos de clasificación, valorización y priorización establecidos en nuestro modelo de Economía Circular y Logística Inversa, no cuentan con alternativas viables de reutilización, reparación, reciclaje o recuperación. Para estos residuos implementamos procedimientos estrictos de manejo y control, garantizando que su disposición final se realice conforme a la normatividad ambiental vigente y mediante gestores autorizados.





La información presentada en esta sección se genera a partir del registro, pesaje y trazabilidad completa de los residuos que deben ser eliminados, lo que permite asegurar la transparencia en los flujos de materiales y una gestión responsable orientada a reducir hasta el mínimo los impactos asociados a esta etapa.

Además de ello, contamos con un riguroso procedimiento interno de evaluación de proveedores, que nos permite verificar el cumplimiento de las prácticas adecuadas de gestión de residuos y los protocolos de seguridad, con el fin de prevenir impactos negativos sobre la salud y la seguridad de las personas, especialmente en el manejo de residuos peligrosos.

• Residuos destinados a eliminación por operación de valorización, en toneladas métricas (t).

GRI 306-5

Tipo de	Tipo de valorización	Total de residuos destinados a eliminación por operación de		Cantidad de residuos por ubicación de eliminación durante	
		Total [ton] 2024	Total [ton] 2025	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones
Peligroso	Incineración (con recuperación energética)	0	0	0	0
	Incineración (sin recuperación energética)	0	0	0	0
	Celda de seguridad	0	0	0	0
	Otras operaciones de eliminación	1.02	5.00	0	5.00
<b>Total</b>		<b>1.02</b>	<b>5.00</b>	<b>0</b>	<b>5.00</b>
No peligroso	Incineración (con recuperación energética)	11.03	267.00	0	267.00
	Incineración (sin recuperación energética)	0	0	0	0
	Celda de seguridad	0	0	0	0
	Otras operaciones de eliminación	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>11.03</b>	<b>267.00</b>	<b>0.00</b>	<b>267.00</b>

• Residuos destinados a eliminación, en toneladas, en las instalaciones y fuera de ellas.

GRI 306-5

Tipo	Cantidad de residuos por ubicación de eliminación durante el año 2024		Cantidad de residuos por ubicación de eliminación durante el año 2025	
	En las instalaciones [ton]	Fuera de las instalaciones [ton]	En las instalaciones [ton]	Fuera de las instalaciones [ton]
Peligrosos	0	1.02	0	5
No peligrosos	1.47	11.04	0	267
<b>Total</b>	<b>1.47</b>	<b>12.06</b>	<b>0</b>	<b>272</b>



Contenidos temáticos							
ESTÁNDAR	CONTENIDO	Página	Omisión			Notas	No
			Requerimiento omitido	Motivo	Explicación		
<b>1. Sostenibilidad que parte del propósito</b>							
<b>GRI 2</b> Contenidos generales 2021.	<b>2-1</b>	Detalles organizacionales.	<b>5</b>				<b>No</b>
	<b>2-2</b>	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad.	<b>5</b>				<b>No</b>
	<b>2-3</b>	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	<b>5</b>				<b>No</b>
	<b>2-4</b>	Actualización de la información.	<b>5</b>			Hubo reexpresiones en los siguientes indicadores, cuya justificación y ajuste se exponen en el indicador correspondiente de la presente tabla: -GRI 2-21-b / GRI 201-1-a / GRI 302-1-b.	<b>No</b>
	<b>2-5</b>	Verificación externa.	<b>5</b>			El informe de Claro del año 2025 no se verifica con ningún tercero.	<b>No</b>
	<b>2-12</b>	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos.	<b>12-13</b>				<b>No</b>
	<b>2-22</b>	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	<b>6-7</b>				<b>No</b>
	<b>2-23</b>	Compromisos y políticas.	<b>10-11</b>				<b>No</b>
	<b>2-28</b>	Afiliación a asociaciones.	<b>19</b>				<b>No</b>
	<b>2-29</b>	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	<b>20-21</b>				<b>No</b>

Contenidos temáticos							
ESTÁNDAR	CONTENIDO	Página	Omisión			Notas	No
			Requerimiento omitido	Motivo	Explicación		
<b>1. Sostenibilidad que parte del propósito</b>							
<b>GRI 3</b> Temas materiales 2021.	<b>3 - 1</b>	Proceso de determinación de los temas materiales.	<b>22-23</b>				<b>No</b>
	<b>3 - 2</b>	Lista de temas materiales.	<b>24</b>				<b>No</b>
Propios.	<b>Claro 18</b>	Reconocimientos.	<b>18</b>				<b>No</b>
	<b>Claro 19</b>	Indicadores 5G.	<b>17</b>				<b>No</b>
<b>2. Gobierno que se ve</b>							
<b>Tema material: Gobierno corporativo y cumplimiento</b>							
<b>GRI 3</b> Temas materiales 2021.	<b>3 - 3</b>	Gestión de los temas materiales.	<b>29-30</b>				<b>No</b>
<b>GRI 2</b> Contenidos generales 2021.	<b>2 - 9</b>	Estructura de gobernanza y composición.	<b>30-31</b>				<b>No</b>
	<b>2 - 10</b>	Designación y selección del máximo órgano de gobierno.	<b>32</b>				<b>No</b>
	<b>2 - 11</b>	Presidente del máximo órgano de gobierno.	<b>30-31</b>				<b>No</b>
	<b>2 - 13</b>	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	<b>33</b>				<b>No</b>

Contenidos temáticos							
ESTÁNDAR	CONTENIDO	Página	Omisión			Notas	No
			Requerimiento omitido	Motivo	Explicación		
<b>2. Gobierno que se ve</b>							
<b>Tema material: Gobierno corporativo y cumplimiento</b>							
<b>GRI 2</b> Contenidos generales 2021.	2 - 14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad.	33				No
	2 - 15	Conflictos de interés.	34	<p><b>a.</b> Describir los procesos para que el máximo órgano de gobierno asegure que los conflictos de interés se previenen y se mitigan.</p> <p><b>b.</b> Indicar si se informa de los conflictos de interés a los grupos de interés, incluidos, como mínimo, los conflictos de interés relativos:</p> <p><b>i.</b> La pertenencia a distintos consejos directivos.</p> <p><b>ii.</b> La participación accionarial cruzada con proveedores y otros grupos de interés.</p> <p><b>iii.</b> La existencia de accionistas controladores.</p> <p><b>iv.</b> Las partes relacionadas, sus relaciones, transacciones y saldos pendientes.</p>	Información no disponible o incompleta.	No contamos con mecanismos formales para la divulgación de conflictos de interés.	No
	2 - 16	Comunicación de inquietudes críticas.	34-35				No
	2 - 17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	35-36				No
	2 - 18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	36-37				No
	2 - 19	Políticas de remuneración.	37				No

Contenidos temáticos							
ESTÁNDAR	CONTENIDO	Página	Omisión		Notas	No	
			Requerimiento omitido	Motivo			Explicación
<b>2. Gobierno que se ve</b>							
<b>Tema material: Gobierno corporativo y cumplimiento</b>							
<b>GRI 2</b> Contenidos generales 2021.	2 - 20	Proceso para determinar la remuneración.	37	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. Por ende, no está sujeta a votación por parte de los grupos de interés.	No
	2 - 21	Ratio de compensación total anual.	37-38			<p>Durante el proceso de elaboración del informe correspondiente al año 2025, se identificó un error en la aplicación de la fórmula utilizada para el cálculo del ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización, reportado en el contenido GRI 2-21-b. Como resultado de esta revisión metodológica, se realizaron reexpresiones retrospectivas de los datos correspondientes a los años 2023 y 2024, las cuales se detallan a continuación:</p> <p><b>Año 2023:</b> El ratio reportado originalmente fue de 38%. Tras la corrección, el valor correcto asciende a 78%.</p> <p><b>Año 2024:</b> El ratio informado inicialmente fue de 32%. El valor corregido corresponde a 68%.</p> <p>Estas reexpresiones se realizan con el fin de asegurar la precisión, consistencia y transparencia de la información reportada, y no modifican el alcance ni los principios de elaboración del informe.</p>	No
	2 - 24	Incorporación de los compromisos y políticas.	38				No
	2 - 26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	38-39				No
	2 - 27	Cumplimiento de la legislación y las normativas.	40-41		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	CONTENIDO	Página	Omisión			Notas	No
			Requerimiento omitido	Motivo	Explicación		
<b>2. Gobierno que se ve</b>							
<b>Tema material: Gobierno corporativo y cumplimiento</b>							
<b>GRI 201 Desempeño económico 2016.</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	41-42				<p>Durante el proceso de elaboración del informe correspondiente al año 2025, se identificó un error en la aplicación de la fórmula utilizada para el cálculo de determinados rubros económicos reportados en 2024. En consecuencia, se realizaron reexpresiones retrospectivas de los siguientes conceptos: Pago a proveedores de capital, Valor económico distribuido y Valor económico retenido.</p> <p>Los ajustes realizados se detallan a continuación:</p> <p><b>Pago a proveedores de capital:</b> El valor reportado originalmente para el año 2024 fue de \$1.109.749.000. Tras la corrección metodológica, el valor ajustado asciende a \$879.089.209.</p> <p><b>Valor económico distribuido:</b> En 2024 se reportó un monto de \$15.474.593.753. El valor correcto, luego de la reexpresión, es de \$17.400.524.341.</p> <p><b>Valor económico retenido:</b> El valor informado originalmente para 2024 fue de \$127.506.046. El dato corregido corresponde a -\$750.473.415.</p> <p>Todas las cifras presentadas se expresan en miles de pesos. Estas reexpresiones se realizan con el fin de asegurar la exactitud, consistencia y transparencia de la información económica divulgada, y no alteran el alcance del reporte ni los principios de elaboración del informe.</p>	No
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	-	<p><b>a.</b> 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:</p> <p><b>i.</b> una descripción del riesgo o de la oportunidad y su clasificación como de índole física, reguladora u otra;</p> <p><b>ii.</b> una descripción del impacto relacionado con el riesgo o la oportunidad;</p> <p><b>iii.</b> las implicaciones financieras del riesgo o la oportunidad antes de tomar medidas;</p> <p><b>iv.</b> los métodos utilizados para gestionar el riesgo o la oportunidad;</p> <p><b>v.</b> los costes de las medidas tomadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.</p>	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

Contenidos temáticos							
ESTÁNDAR	CONTENIDO	Página	Omisión			Notas	No
			Requerimiento omitido	Motivo	Explicación		
<b>2. Gobierno que se ve</b>							
<b>Tema material: Gobierno corporativo y cumplimiento</b>							
<b>GRI 205</b> <b>Anticorrupción 2016.</b>	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	39					No
	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	39-40	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
	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas.	39-40					No
<b>GRI 207</b> <b>Fiscalidad 2019.</b>	Enfoque fiscal.	43	a. Una descripción del enfoque fiscal que indique: i. si la organización tiene una estrategia fiscal y, en tal caso, un enlace a dicha estrategia si es pública; ii. el órgano de gobierno o el cargo de nivel ejecutivo de la organización que revisa y aprueba formalmente la estrategia fiscal, y la frecuencia de las revisiones; iii. el enfoque sobre cumplimiento normativo; iv. la relación entre el enfoque fiscal y las estrategias empresariales y de desarrollo sostenible de la organización.	Restricciones de confidencialidad.			No
	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos.	43	a. Una descripción de la gobernanza fiscal y el marco de control, que indique: i. el órgano de gobierno o el cargo de nivel ejecutivo de la organización responsable del cumplimiento de la estrategia fiscal; ii. la manera en que se integra el enfoque fiscal en la organización; iii. los riesgos del enfoque fiscal, incluida la manera en que se identifican, gestionan y supervisan esos riesgos; iv. la manera en que se evalúan el cumplimiento de la gobernanza fiscal y el marco de control. b. Una descripción de los mecanismos para plantear inquietudes relacionadas con la conducta empresarial de la organización y con la integridad de la organización en relación con la fiscalidad. c. Una descripción del proceso de verificación de los contenidos en materia fiscal que incluya, si procede, un enlace o referencia a la declaración de verificación o informe de verificación externa.	Restricciones de confidencialidad.			No

Contenidos temáticos							
ESTÁNDAR	CONTENIDO	Página	Omisión			Notas	No
			Requerimiento omitido	Motivo	Explicación		
<b>2. Gobierno que se ve</b>							
<b>Tema material: Gobierno corporativo y cumplimiento</b>							
<b>GRI 402</b> Relaciones trabajador empresa 2016.	<b>402 - 1</b> Plazos mínimos de notificación sobre cambios operativos.	-	<p><b>a.</b> 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.</p> <p><b>b.</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.</p>	Información no disponible o incompleta.	No se tiene una política o acuerdo para notificar. No se tienen estipulados tiempos de notificación.		<b>No</b>
<b>GRI 416</b> Salud y seguridad de los clientes 2016.	<b>416 - 2</b> Casos de incumplimiento relativos a los impactos de la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	<b>40; 58-59</b>		Restricciones de confidencialidad.	Algunas de las sanciones contienen información sensible y confidencial de la compañía que no puede ser compartida al público.		<b>No</b>
<b>GRI 417</b> Marketing y etiquetado 2016.	<b>417 - 2</b> Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	<b>40</b>		Restricciones de confidencialidad.	Algunas de las sanciones contienen información sensible y confidencial de la compañía que no puede ser compartida al público.		<b>No</b>
	<b>417 - 3</b> Casos de incumplimiento relacionados con comunicación de marketing.	<b>40</b>		Restricciones de confidencialidad.	Algunas de las sanciones contienen información sensible y confidencial de la compañía que no puede ser compartida al público.		<b>No</b>
<b>Propio.</b>	<b>Claro 12</b> Indicadores de liquidez.	<b>42</b>					<b>No</b>
	<b>Claro 13</b> Indicadores de endeudamiento.	<b>42</b>					<b>No</b>

Contenidos temáticos							
ESTÁNDAR	CONTENIDO	Página	Omisión			Notas	No
			Requerimiento omitido	Motivo	Explicación		
<b>2. Gobierno que se ve</b>							
<b>Tema material: Gobierno corporativo y cumplimiento</b>							
Propio.	Claro 15	Indicadores de utilidad.	42				No
	Claro 16	Indicadores de rentabilidad y desempeño financiero.	42				No
<b>Tema material: Seguridad digital y confidencialidad de la información</b>							
GRI 3 Temas materiales 2021.	3 - 3	Gestión de los temas materiales.	43-49				No
GRI 418 Privacidad del cliente 2016.	418 - 1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos.	49				No
<b>3. Conectar mejor es nuestra forma de operar</b>							
<b>Tema material: Experiencia del cliente</b>							
GRI 3 Temas materiales 2021.	3 - 3	Gestión de los temas materiales.	51-63				No
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016.	203 - 1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados.	55				No
	203 - 2	Impactos económicos indirectos significativos.	58	<p>a. Ejemplos de impactos económicos indirectos significativos (positivos y negativos) identificados por la organización.</p> <p>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.</p>	Información no disponible o incompleta.	Para el período del reporte, no se realizó un análisis para identificar impactos económicos indirectos significativos.	No

Contenidos temáticos							
ESTÁNDAR	CONTENIDO	Página	Omisión			Notas	No
			Requerimiento omitido	Motivo	Explicación		
<b>3. Conectar mejor es nuestra forma de operar</b>							
<b>Tema material: Experiencia del cliente</b>							
Propio.	<b>Claro 1</b>	Cifras generales de conexión 2025.	<b>56</b>				<b>No</b>
	<b>Claro 4</b>	Capacidad de nuestros servicios.	<b>52</b>				<b>No</b>
	<b>Claro 5</b>	Despliegue de fibra óptica en el territorio nacional.	<b>52</b>				<b>No</b>
	<b>Claro 6</b>	Despliegue en unidades de vivienda, oficinas y empresas habilitadas para el servicio de Claro.	<b>53</b>				<b>No</b>
	<b>Claro 7</b>	Cobertura móvil.	<b>53</b>				<b>No</b>
	<b>Claro 8</b>	Evolución del número de contactos.	<b>61</b>				<b>No</b>
	<b>Claro 9</b>	Porcentaje de quejas en el segmento móvil.	<b>61-62</b>				<b>No</b>
	<b>Claro 10</b>	Porcentaje de quejas en el segmento fijo.	<b>61-62</b>				<b>No</b>
<b>Tema material: Innovación y Transformación Digital</b>							
<b>GRI 3 Temas materiales 2021.</b>	<b>3 - 3</b>	Gestión de los temas materiales.	<b>64-69</b>				<b>No</b>
Propio.	<b>Claro 17</b>	Indicadores de inversión en I+D+i.	<b>66</b>				<b>No</b>
<b>4. Cuidar y generar oportunidades es nuestra forma de crecer</b>							
<b>Tema material: Talento humano</b>							
<b>GRI 3 Temas materiales 2021.</b>	<b>3 - 3</b>	Gestión de los temas materiales.	<b>71-87</b>				<b>No</b>

Contenidos temáticos							
ESTÁNDAR	CONTENIDO	Página	Omisión		Notas	No	
			Requerimiento omitido	Motivo			Explicación
<b>4. Cuidar y generar oportunidades es nuestra forma de crecer</b>							
<b>Tema material: Talento humano</b>							
<b>GRI 2</b> Contenidos generales 2021.	<b>2 - 7</b>	Empleados.	<b>73</b>			<b>No</b>	
	<b>2 - 8</b>	Trabajadores que no son empleados.	<b>74</b>			<b>No</b>	
	<b>2 - 30</b>	Convenios de negociación colectiva.	<b>73-75</b>			<b>No</b>	
<b>GRI 202</b> Presencia en el mercado 2016.	<b>202 - 1</b>	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local.	-	<p><b>a.</b> 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.</p> <p><b>b.</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.</p> <p><b>c.</b> 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.</p> <p><b>d.</b> La definición utilizada para "ubicaciones de operación significativas".</p>	Información no disponible o incompleta.	No contamos con una definición diferenciada según ubicaciones de operación significativas. Actualmente en Claro Colombia no contamos con ubicaciones clasificadas como especiales.	<b>No</b>
<b>GRI 401</b> Empleo 2016.	<b>401 - 1</b>	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal.	<b>76</b>			<b>No</b>	
	<b>401 - 2</b>	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	<b>83</b>			<b>No</b>	
	<b>401 - 3</b>	Permiso parental.	<b>84</b>			<b>No</b>	

Contenidos temáticos							
ESTÁNDAR	CONTENIDO	Página	Omisión			Notas	No
			Requerimiento omitido	Motivo	Explicación		
<b>4. Cuidar y generar oportunidades es nuestra forma de crecer</b>							
<b>Tema material: Talento humano</b>							
<b>GRI 403</b> Salud y seguridad en el trabajo.	<b>403 - 1</b>	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	<b>79-82</b>				<b>No</b>
	<b>403 - 2</b>	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	<b>79-82</b>				<b>No</b>
	<b>403 - 3</b>	Servicios de salud en el trabajo.	<b>79-82</b>				<b>No</b>
	<b>403 - 4</b>	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	<b>82</b>				<b>No</b>
	<b>403 - 5</b>	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	<b>82</b>				<b>No</b>
	<b>403 - 6</b>	Fomento de la salud de los trabajadores.	<b>83</b>				<b>No</b>
	<b>403 - 7</b>	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales.	<b>79-82</b>				<b>No</b>
	<b>403 - 8</b>	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	<b>79-82</b>				<b>No</b>
	<b>403 - 9</b>	Lesiones por accidente laboral para empleados y trabajadores.	<b>84-85</b>				<b>No</b>
	<b>403 - 10</b>	Dolencias y enfermedades laborales.	<b>85-86</b>				<b>No</b>
<b>GRI 404</b> Formación y educación 2016.	<b>404 - 1</b>	Promedio de horas de formación al año por empleado.	<b>77</b>				<b>No</b>
	<b>404 - 2</b>	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.	<b>77</b>				<b>No</b>
	<b>404 - 3</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	<b>78</b>				<b>No</b>

Contenidos temáticos							
ESTÁNDAR	CONTENIDO	Página	Omisión			Notas	No
			Requerimiento omitido	Motivo	Explicación		
<b>4. Cuidar y generar oportunidades es nuestra forma de crecer</b>							
<b>Tema material: Talento humano</b>							
<b>GRI 405</b> Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	<b>405 - 1</b>	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	<b>75</b>	<p><b>a.</b> Porcentaje de personas dentro de los órganos de gobierno de la organización en cada una de las siguientes categorías de diversidad:</p> <p><b>iii.</b> otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o vulnerables).</p> <p><b>b.</b> Porcentaje de empleados por categoría laboral en cada una de las siguientes categorías de diversidad:</p> <p><b>iii.</b> otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o vulnerables).</p>	Información no disponible o incompleta.	No contamos con una categorización específica de diversidad dentro de los órganos de gobierno ni en su plantilla de empleados.	<b>No</b>
	<b>405 - 2</b>	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	-	<p><b>a.</b> Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres para cada categoría laboral, clasificado por ubicaciones de operación significativas.</p> <p><b>b.</b> La definición utilizada para "ubicaciones de operación significativas".</p>	Información no disponible o incompleta.	No contamos con una definición diferenciada según ubicaciones de operación significativas.	<b>No</b>
<b>GRI 406</b> No discriminación 2016	<b>406 - 1</b>	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	<b>87</b>				<b>No</b>
<b>Tema material: Compromiso con las Comunidades y Desarrollo Social</b>							
<b>GRI 3</b> Temas materiales 2021	<b>3 - 3</b>	Gestión de los temas materiales	<b>88-97</b>				<b>No</b>
<b>GRI 413</b> Comunidades locales 2016	<b>413 - 1</b>	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y desarrollo	<b>88-97</b>	<p><b>a.</b> El porcentaje de operaciones con programas implementados de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo, incluido el uso de:</p> <p><b>vi.</b> Comités y procesos de consulta amplios con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables.</p> <p><b>viii.</b> procesos formales de queja y reclamación en las comunidades locales.</p>	Información no disponible o incompleta.	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.	<b>No</b>
	<b>413 - 2</b>	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	<b>88-97</b>				<b>No</b>

Contenidos temáticos							
ESTÁNDAR	CONTENIDO	Página	Omisión			Notas	No
			Requerimiento omitido	Motivo	Explicación		
<b>5. Una cadena que se cuida en cada eslabón</b>							
<b>Tema material: Gestión responsable de la cadena de valor</b>							
<b>GRI 3</b> Temas materiales 2021.	<b>3 - 3</b>	<b>99-111</b>					<b>No</b>
<b>GRI 2</b> Contenidos generales 2021.	<b>2 - 6</b> Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	<b>99-100</b>	<b>b.</b> Describir su cadena de valor, lo que incluye: <b>iii.</b> Las entidades aguas abajo de la organización y sus actividades. <b>c.</b> Indicar otras relaciones comerciales pertinentes. <b>d.</b> 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.		<b>No</b>
<b>GRI 204</b> Prácticas de adquisición 2016.	<b>204 - 1</b> Proporción de gastos en proveedores locales.	<b>106-107</b>					<b>No</b>
<b>GRI 308</b> Evaluación ambiental de proveedores 2016	<b>308 - 1</b> Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales.	<b>108-109</b>					<b>No</b>
	<b>308 - 2</b> Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	<b>108-109</b>	<b>d.</b> 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. <b>e.</b> El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos –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.		<b>No</b>
<b>GRI 414</b> Evaluación social de los proveedores 2016	<b>414 - 1</b> Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales.	<b>110</b>					<b>No</b>
	<b>414 - 2</b> Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	<b>110</b>	<b>d.</b> 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. <b>e.</b> El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos –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.		<b>No</b>

Contenidos temáticos							
ESTÁNDAR	CONTENIDO	Página	Omisión			Notas	No
			Requerimiento omitido	Motivo	Explicación		
<b>6. Cuidar el ambiente es parte de conectar</b>							
<b>GRI 3 Temas materiales 2021</b>	<b>3 - 3</b> Gestión de los temas materiales	<b>112-113</b>					<b>No</b>
<b>Propio</b>	<b>Claro 11</b> Aspectos ambientales reducidos	<b>112</b>					<b>No</b>
<b>Tema material: Cambio Climático</b>							
<b>GRI 3 Temas materiales 2021</b>	<b>3-3</b> Gestión de los temas materiales	<b>114-117</b>					<b>No</b>
<b>GRI 305 Emisiones 2016</b>	<b>305-1</b> Emisiones directas de GEI (alcance 1)	<b>115-116</b>	<b>c.</b> Emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente.	Información no disponible o incompleta	Actualmente no contamos con la medición de emisiones biogénicas. Este dato será reparado en próximas vigencias.		<b>No</b>
	<b>305-2</b> Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	<b>115-116</b>					<b>No</b>
	<b>305-3</b> Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	<b>115-116</b>	<b>c.</b> Emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente.	Información no disponible o incompleta	Actualmente no contamos con la medición de emisiones biogénicas. Este dato será reparado en próximas vigencias.		<b>No</b>
	<b>305-5</b> Reducción de las emisiones GEI	<b>117-118</b>					<b>No</b>
<b>Propio</b>	<b>Claro 2</b> Reducción en emisiones generadas por ACPM en plantas eléctricas	<b>118</b>					<b>No</b>

Contenidos temáticos							
ESTÁNDAR	CONTENIDO	Página	Omisión			Notas	No
			Requerimiento omitido	Motivo	Explicación		
<b>6. Cuidar el ambiente es parte de conectar</b>							
<b>Tema material: Ecoeficiencia</b>							
<b>GRI 3 Temas materiales 2021</b>	<b>3-3</b> Gestión de los temas materiales	<b>119-122</b>					<b>No</b>
<b>GRI 302 Energía 2016</b>	<b>302-1</b> Consumo de energía dentro de la organización	<b>120-121</b>	<b>c.</b> En julios, vatios*hora o múltiplos, el total de: <b>ii.</b> Consumo de calefacción <b>iv.</b> Consumo de vapor	No procede	No consumimos calefacción, ni vapor	Durante el proceso de revisión del indicador GRI 302-1-b, se identificó una inconsistencia en el valor total de consumo energético reportado, debido a que la suma de los distintos componentes de energía no coincidía con el total consolidado informado. Cabe señalar que los valores individuales de cada componente energético eran correctos; el ajuste realizado corresponde únicamente a la totalización del indicador.	<b>No</b>
			<b>d.</b> En julios, vatios*hora o múltiplos, el total de: <b>i.</b> La electricidad vendida <b>ii.</b> La calefacción vendida <b>iii.</b> La refrigeración vendida <b>iv.</b> El vapor vendido	No procede	No comercializamos electricidad, calefacción, refrigeración ni vapor	En este sentido, el consumo total de energía reportado para el año 2024 fue de 1.716.542.485 MJ. Tras la corrección, el valor ajustado asciende a 1.716.535.199 MJ. Estas reexpresiones se realizan con el fin de asegurar la precisión, consistencia y transparencia de la información reportada, y no modifican el alcance ni los principios de elaboración del informe, ni afectan la comparabilidad de la información por componente energético.	
	<b>302-4</b> Reducción del consumo energético	<b>121-122</b>					
<b>GRI 303 Agua y efluentes 2018</b>	<b>303-5</b> Consumo de agua	<b>122-123</b>	<b>b.</b> Consumo total de agua (en mega litros) de todas las zonas con estrés hídrico. <b>c.</b> 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>b.</b> No contamos con consumo de agua en zonas de estrés hídrico <b>c.</b> No contamos con almacenamientos de agua.		<b>No</b>
<b>Tema material: Economía Circular</b>							
<b>GRI 3 Temas materiales 2021</b>	<b>3-3</b> Gestión de los temas materiales	<b>124-129</b>					<b>No</b>

Contenidos temáticos							
ESTÁNDAR	CONTENIDO	Página	Omisión			Notas	No
			Requerimiento omitido	Motivo	Explicación		
<b>6. Cuidar el ambiente es parte de conectar</b>							
<b>Tema material: Economía Circular</b>							
<b>GRI 306 Residuos 2020</b>	<b>306-2</b>	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	<b>124-129</b>				<b>No</b>
	<b>306-3</b>	Residuos generados.	<b>131-132</b>				<b>No</b>
	<b>306-4</b>	Residuos no destinados a eliminación	<b>132-133</b>	<b>d.</b> Por cada operación de valorización incluida en los Contenidos 306-4-b y 306-4-c, un desglose del peso total en toneladas métricas de los residuos peligrosos y no peligrosos no destinados a eliminación: <b>i.</b> en las instalaciones; <b>ii.</b> fuera de las instalaciones.	Información no disponible o incompleta	Actualmente no contamos con la medición segregada por tipo de valorización, sin embargo reportamos el total por ubicación (fuera y dentro de las instalaciones). Este dato será reporado en próximas vigencias.	<b>No</b>
	<b>306-5</b>	Residuos destinados a eliminación.	<b>133-134</b>				<b>No</b>
<b>Propio.</b>	<b>Claro 3</b>	Elementos no peligrosos reparados y reutilizados.	<b>129-130</b>				<b>No</b>

# Claró- 2025

