

Reporte de

Sostenibilidad 2024

Claró- | vtr



Índice de Contenidos

01 Introducción

- 1.1 Carta del Gerente General
- 1.2 Claro VTR: Nuestro Desempeño en 2024

02 Somos Claro VTR

- 2.1 Integración Estratégica
- 2.2 Por ti, Cada Día Mejor: Tecnología y Conexión para el Futuro
- 2.3 Lo que Nos Guía e Inspira
- 2.4 Claro VTR 2024: Servicios y Cobertura Nacional
- 2.5 Política de Sostenibilidad
- 2.6 Estrategia de Sostenibilidad
- 2.7 Gobernanza de la Sostenibilidad
- 2.8 Relación con Nuestros Grupos de interés
- 2.9 Personas al Centro de Nuestra Gestión
- 2.10 Asociaciones y Programas en los que Participa Claro VTR
- 2.11 Premios y Reconocimientos

03 Experiencia del Cliente

- 3.1 Oferta Comercial Hogar
- 3.2 Oferta Comercial Móvil
- 3.3 Oferta Comercial para Pymes, Empresas y Corporaciones
- 3.4 Nuestras Redes e Infraestructura en Cifras
- 3.5 Tecnologías de la Información e Innovación
- 3.6 Ciberseguridad y Seguridad de la Información
- 3.7 Experiencia de Clientes
- 3.8 Medición de NPS de los Clientes
- 3.9 ¿Cómo Garantizamos Nuestra Continuidad Operacional?

04 Ciudadanía Digital

- 4.1 Visión y Estrategia de Ciudadanía Digital
- 4.2 Investigación y Estudios
- 4.3 Educación Digital
- 4.4 Alianzas
- 4.5 Brecha Digital

05 Colaboradores

- 5.1 Gestión de Personas
- 5.2 Engagement
- 5.3 Capacitación y Desarrollo
- 5.4 Beneficios y Calidad de Vida
- 5.5 Equidad, Diversidad e Inclusión
- 5.6 Relaciones Laborales
- 5.7 Salud y Seguridad
- 5.8 Gestión de las Empresas Proveedoras de Servicios (EPS)

06 Propiedad, Gobernanza e Integridad

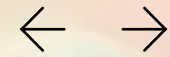
- 6.1 Propiedad
- 6.2 Gobernanza
- 6.3 Directorio
- 6.4 Comité Ejecutivo
- 6.5 Comités Estratégicos y Liderazgo Ejecutivo
- 6.6 Programa de Integridad y Cumplimiento
- 6.7 Ética e Integridad en Cifras
- 6.8 Otros Focos de la Gestión de Integridad y Cumplimiento

07 Gestión Ambiental

- 7.1 Nuevo Sistema de Gestión Energético
- 7.2 Certificación NCh ISO 50001:2018
- 7.3 Huella de Carbono y Metas Ambientales
- 7.4 Economía Circular y Gestión de Residuos

08 Anexos y Metodología

- 8.1 Acerca de este Reporte
- 8.2 Materialidad
- 8.3 Compromiso con los Principios del Pacto Global
- 8.4 Índice de Contenidos Gri
- 8.5 Indicadores Sasb Servicios de Telecomunicaciones
- 8.6 Tablas Adicionales
- 8.7 Indicadores sobre Salud y Seguridad



Introducción

Somos Claro VTR

Experiencia del Cliente

Ciudadanía Digital

Colaboradores

Propiedad, Gobernanza
e Integridad

Gestión Ambiental

Anexos y Metodología

Claro |  .vtr



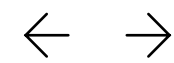
01

Introducción

1.1 Carta del Gerente General

1.2 Claro VTR: Nuestro Desempeño en 2024





1.1 Carta del Gerente General

Con importantes transformaciones y avances para Claro VTR, el año 2024 marcó un punto de inflexión en nuestra historia. En el contexto de una industria altamente competitiva, durante este último ejercicio fuimos capaces de materializar el despliegue de nuestro plan estratégico y cumplimos gran parte de las metas comerciales, financieras y de calidad de servicio que nos planteamos como desafíos.

Entre los logros que alcanzamos en este período, quisiera destacar aquellos que me parecen de mayor relevancia:

- En primer término, y luego de mucho esfuerzo, trabajo y compromiso de todos los equipos, logramos grandes y estratégicos resultados. Tras dejar en el pasado nuestras principales debilidades, hoy nos complace confirmar que nos hemos convertido en una empresa con notables fortalezas, muy competitiva y, sin duda, con un futuro prometedor.
- En 2024, también concretamos gran parte de todas las transformaciones tecnológicas que definimos como fundamentales y estratégicas para llegar a ser líderes en calidad de servicio y experiencia a clientes:
 - > **En el negocio fijo**, desde fines de 2024, contamos con la mejor y más grande red de fibra al hogar de Chile, una plataforma que nos permite entregar el mejor servicio de Internet y TV del país. Gracias a este avance, hoy ofrecemos internet fibra en todo el territorio y podemos migrar a nuestros usuarios desde la antigua red HFC. Este logro nos pone muy contentos, porque significa una mejora significativa en el servicio y la experiencia que reciben todos nuestros usuarios. Esta capacidad tecnológica la complementamos, además, con la mejor y más completa oferta y experiencia de

televisión y contenidos, todo lo cual nos ha permitido elevar sustancialmente la satisfacción y la preferencia de los clientes, y consolidar nuestra posición como la empresa número 1 en servicios de Internet y TV al hogar de Chile.

- > **En el negocio móvil** renovamos el 90% de todos los sitios de nuestra red, sumamos más de 700 sitios para mejorar la cobertura e implementamos la tecnología 5G desde Arica a Punta Arenas. Estos logros nos permiten afirmar hoy con plena seguridad que Claro VTR tendrá una de las mejores, sino la mejor, red móvil de Chile, lo que garantiza la calidad de los servicios que recibirán los clientes y su experiencia y satisfacción. A esta nueva red móvil sumamos, asimismo, importantes mejoras en nuestros canales de ventas, protocolos de atención y procesos, lo que en conjunto nos permitió en 2024 liderar las preferencias del mercado y ser la empresa con mayor portabilidad prácticamente durante todos los meses del año.

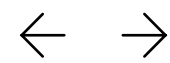
Alineadas con nuestra visión y la estrategia de crecimiento de la compañía, en 2024, estas transformaciones tecnológicas no sólo nos ayudaron a responder a las expectativas de mejor servicio de los usuarios, sino que también nos permitieron revertir la negativa tendencia de desempeño que veníamos registrando hasta entonces, para volver a crecer en términos de clientes, ingresos y márgenes.

Para alcanzar estos objetivos, también fue fundamental la labor que desarrollamos con el propósito de construir una organización mucho más ágil, efectiva y alineada con las necesidades del negocio. Como resultado de este trabajo, logramos conformar un gran equipo profesional y humano,



Alfredo Parot Donoso

“Somos un actor clave en una industria cuyos servicios mejoran la calidad vida de las personas. Y lo declaramos en un propósito que nos motiva y enorgullece: Trabajamos por hacer posible un mundo mejor”.



que estoy seguro será nuestra principal fortaleza en el futuro y marcará diferencias en la industria.

Hoy, Claro VTR es una compañía de referencia en lo tecnológico, con canales y procesos renovados, con el mejor talento del mercado y una cultura corporativa que se sostiene sobre una ambición muy clara: “Ser la empresa de telecomunicaciones más admirada y con la mejor experiencia de clientes”.

Este es un camino de transformación en el que también participa y seguirá teniendo un rol fundamental VTR, que -como parte del nuevo Claro- continuará potenciándose y aportando para que nuestra organización siga logrando sus objetivos y desplegando su enorme potencial.

Una nueva identidad

En línea con este proceso de transformación, recientemente también lanzamos un nuevo posicionamiento e identidad de marca.

“**Por ti, cada día mejor**” es un nuevo eslogan que nos invita a seguir mejorando y creciendo, y a generar cada día experiencias de servicio memorables, que tengan un sello diferenciador y logren impactar positivamente la vida de las personas.

Esta declaración se suma a nuestra nueva visión de “Ser la empresa de telecomunicaciones más admirada y con la mejor experiencia a clientes”; a nuestro Propósito (“Trabajamos por hacer posible un mundo mejor”) y a los valores corporativos de Excelencia, Pasión, Agilidad y Eficiencia, que en conjunto representan el motor que nos impulsará a ir más allá y continuar alcanzando grandes desafíos.

Estrategia de Sostenibilidad

Otro de nuestros hitos relevantes del año 2024 fue la definición e implementación de la nueva Estrategia de Sostenibilidad de la compañía, que construimos a partir de un riguroso proceso de análisis de materialidad ambiental, social y de gobernanza (ASG).

Esta estrategia nos orienta con una mirada de largo plazo, basada en tres pilares fundamentales: el bienestar de las personas, el cuidado del planeta y una gestión ética y transparente.

A partir de estos lineamientos, nuestro objetivo es claro: ser un actor que genera valor para todos los grupos de interés y contribuye activamente al desarrollo sostenible del país.

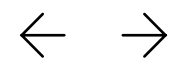
En el marco del primero de estos pilares, durante el último año, nuestro trabajo se enfocó en mejorar la vida de las personas a través de una conectividad más robusta, accesible y eficiente.

En esa línea, nuestros principales avances fueron la ampliación de la red móvil de la empresa, el proyecto de actualización de la infraestructura tecnológica y la adjudicación de la licitación de 5G. En internet fijo, en tanto, migramos a más de 300 mil nuevos clientes a nuestra red de fibra óptica y alcanzamos más de 5,8 millones de home passed, combinando las capacidades de ambas compañías.

Todos estos avances fueron posibles gracias al trabajo de nuestros equipos, cuyo Índice de Compromiso elevamos a un histórico 81% a partir de una serie de acciones, como el aumento a más de 59 horas en el promedio anual de capacitación por persona y la mejora en los procesos de toma de decisiones.

“En 2024 renovamos el 90% de todos los sitios de nuestra red, sumamos más de 700 sitios para mejorar la cobertura e implementamos la tecnología 5G desde Arica a Punta Arenas. Estos logros nos permiten afirmar hoy con plena seguridad que Claro VTR tendrá una de las mejores, sino la mejor, red móvil de Chile”.





“En materia de gobernanza impulsamos importantes iniciativas para reforzar nuestro compromiso con una gestión ética, responsable y alineada con los más altos estándares. En esa línea, actualizamos nuestros marcos normativos para adaptarlos a la nueva Ley de Delitos Económicos y a la Ley de Protección de Datos Personales. Además, capacitamos a 2.619 colaboradores en normas éticas y a 1.399 en materias de cumplimiento claves para el negocio”.

En el ámbito social, también reforzamos nuestro relacionamiento con las comunidades, fortaleciendo la conectividad, como herramienta poderosa para reducir brechas y abrir oportunidades, y con programas de alfabetización digital, con los que capacitamos a más de 27.000 personas.

En el pilar ambiental, por su parte, la modernización de nuestra infraestructura la impulsamos con una clara orientación hacia la eficiencia energética.

Con ese enfoque, obtuvimos la certificación NCh ISO 50001:2018 para nuestro Sistema de Gestión de Energía, ampliamos nuestro Data Center bajo criterios de eficiencia y mejoramos significativamente nuestra red con tecnologías que reducen el consumo energético.

Asimismo, continuamos midiendo nuestra Huella de Carbono en los alcances 1, 2 y 3, y retiramos más de 1.100 toneladas de residuos desde sitios técnicos, lo que nos permite proyectar nuevas metas de reducción y circularidad para los próximos años.

En materia de gobernanza, impulsamos importantes iniciativas para reforzar nuestro compromiso con una gestión ética, responsable y alineada con los más altos estándares. Por ejemplo, actualizamos nuestros marcos normativos para adaptarlos a la nueva Ley de Delitos Económicos y a la Ley de Protección de Datos Personales. Además, capacitamos a 2.619 colaboradores en normas éticas y a 1.399 en materias de cumplimiento claves para el negocio, como libre competencia, prevención de delitos y lavado de activos.

En esa misma línea, también reafirmamos la protección de la información de nuestros clientes y la ciberseguridad como objetivos estratégicos de nuestras operaciones.

Agradezco sinceramente a todos los equipos de Claro VTR por el compromiso, profesionalismo y entrega que demostraron durante este último período y por la contribución que realizaron para lograr los avances que aquí compartimos.

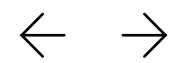
También agradezco a los clientes, las comunidades y nuestros aliados estratégicos por acompañarnos en este camino.

Este proceso de transformación ha estado guiado por un propósito renovado: construir una compañía que conecte a las personas con lo que más les importa, a través de experiencias cada vez más simples, confiables y personalizadas, y en los próximos años seguirá desarrollándose bajo nuestra nueva promesa: “Por ti, cada día mejor”.

Porque sabemos que aún tenemos muchos desafíos por delante, esta nueva declaración resume el compromiso con la mejora continua, la innovación y la sostenibilidad, que seguiremos impulsando con acciones concretas que fortalecen nuestro rol como actor clave en la reducción de la brecha digital, el cuidado del entorno y la construcción de un mundo más próspero.

Los invito a revisar en detalle este Reporte de Sostenibilidad, que da cuenta del trabajo que realizamos en 2024 con este objetivo y del camino que seguiremos recorriendo con la misma convicción: contribuir a una sociedad más conectada y sostenible.

Alfredo Parot Donoso
Gerente General
Claro y VTR



1.2 Claro VTR: Nuestro Desempeño en 2024

Somos una empresa de telecomunicaciones, con presencia en todo el territorio nacional y que ofrece una amplia variedad de productos y servicios para los mercados B2C y B2B, incluyendo telefonía móvil, Internet fija, televisión digital, servicios de tecnologías de la información (TI) y Data Center.

Estamos comprometidos con la innovación tecnológica y buscamos fomentar el desarrollo digital del país con productos y servicios de vanguardia, redes de primer nivel y opciones de conectividad que ayuden a mejorar y simplificar la vida de las personas y organizaciones.

Home Passed

2.137.362 Claro **3.684.035**

90%

Red móvil renovada entre Arica y Punta Arenas

Líder

en portabilidad móvil durante 11 meses consecutivos

300 mil

Nuevos clientes migrados a red de fibra óptica

1.200

Antenas reemplazadas en todo el país

5G

Nos adjudicamos la licitación de esta tecnología realizada en 2024

NCh ISO 50001:2018

Certificamos con esta norma nuestro sistema de gestión de energía

Número 1

Por decimotercer año consecutivo en el Ranking de Protección de Datos de los Clientes entregado por la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de la Información (ACTI)

3.134 colaboradores

1.190 Mujeres

1.944 Hombres

81%

Índice de Engagement

59,13

Promedio de capacitación por persona en el año

1,66%

Personas con discapacidad en nuestra dotación

83% y 67%

Disminución de enfermedades laborales en Claro y VTR

156.648 tCO₂e

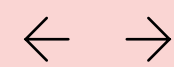
Huella de Carbono de la compañía, para los alcances 1, 2 y 3

2.619

Personas capacitadas en normas éticas durante el último período

+ 27.000

Personas, entre estudiantes, docentes, adultos mayores y emprendedoras, fueron capacitadas a través de nuestros programas de alfabetización digital



Introducción

Somos Claro VTR

Experiencia del Cliente

Ciudadanía Digital

Colaboradores

Propiedad, Gobernanza
e Integridad

Gestión Ambiental

Anexos y Metodología

Claro- I ♥.vtr

→ 02

Somos Claro VTR

2.1 Integración Estratégica

2.2 Por ti, Cada Día Mejor: Tecnología y Conexión para el Futuro

2.3 Lo que nos Guía e Inspira

2.4 Nuestros Servicios

2.5 Política de Sostenibilidad

2.6 Estrategia de Sostenibilidad

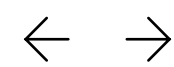
2.7 Gobernanza de la Sostenibilidad

2.8 Relación con nuestros Grupos de Interés

2.9 Personas al Centro de Nuestra Gestión

2.10 Asociaciones y Programas en los que Participa Claro VTR

2.11 Premios y Reconocimientos



2.1 Integración Estratégica

En 2024 logramos cumplir con todos los objetivos operacionales y comerciales que nos trazamos para el período. Este conjunto de avances nos llena de orgullo y sustenta los positivos resultados que está obteniendo la organización.

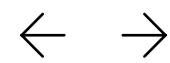


En 2022, luego del acuerdo alcanzado entre América Móvil (Claro) y Liberty Latin América (VTR) para conformar un joint venture en Chile, dimos inicio a un proceso de integración que diseñamos a partir de la estrategia de desarrollo definida por la empresa para los próximos años.

En el marco de este plan, en 2024 logramos cumplir los objetivos operacionales y comerciales que nos trazamos para el período, un conjunto de avances que nos llena de orgullo y que sustenta los positivos resultados que está obteniendo la organización. Entre ellos podemos destacar:

- A nivel operacional, incrementamos de manera significativa nuestra eficiencia y ventaja competitiva al concentrar bajo una sola estrategia corporativa dos negocios complementarios: el de VTR en el mundo fijo y el de Claro en el mundo móvil. Esto nos entregó, además, mayor escala y capacidad de negociación con los proveedores.
- En términos culturales y de estructura, impulsamos diferentes procesos con el objetivo de avanzar en la unificación de nuestros sistemas. Con el apoyo de todas las líneas de liderazgo y una fuerte estrategia de comunicaciones internas, logramos instalar una cultura de integración bajo el lema de “Juntos, mucho mejor”.
- Gracias a este trabajo mancomunado, pudimos cumplir a cabalidad los objetivos comerciales que nos propusimos tanto en portabilidad como en el mundo fijo; mejoramos la calidad de nuestros servicios en términos de latencia y redundancia, y ampliamos nuestra participación de mercado, lo que nos consolidó como uno de los actores más importantes en el mercado de las telecomunicaciones en el país.





2.2 Por ti, Cada Día Mejor: Tecnología y Conexión para el Futuro

En Claro VTR nos hemos integrado para construir juntos una compañía líder, con una infraestructura tecnológica de vanguardia y completamente renovada. Hoy somos parte de América Móvil, un referente global de la industria de las telecomunicaciones que respalda nuestra misión y que ha desplegado todo su apoyo para llevar adelante nuestra transformación.

En agosto de 2024, la Junta de Accionistas de la sociedad comenzó un proceso de materialización de notas convertibles. Autorizada por la Fiscalía Nacional Económica, esta operación culminó en diciembre de 2024 con un cambio en la propiedad de la compañía, que dejó a América Móvil con una participación del 94,88% y a Liberty Latin America, con el 5,12%.

En el contexto de esta nueva situación societaria, y tras dos años de transformación estratégica, en Claro VTR nos hemos integrado para construir juntos una compañía líder, con una infraestructura tecnológica de vanguardia y completamente renovada. Una compañía con una nueva visión, propósito, cultura y robusta propuesta de valor, con el objetivo de ser competitivos y enfrentar los retos de la industria de telecomunicaciones del futuro siendo la mejor opción para los clientes.

Esta rápida transformación ha sido posible gracias al gran compromiso y profesionalismo de nuestro equipo a lo largo de todo Chile, el que durante este período también nos ha permitido dar una respuesta efectiva a las necesidades de nuestros clientes.

Hoy somos parte de América Móvil, un referente global de la industria de las telecomunicaciones que respalda nuestra misión y que ha desplegado todo su apoyo para llevar adelante esta transformación.

Con presencia en 22 países, América Móvil posee más de 300 millones de clientes, lo que nos permite tener acceso a las mejores prácticas, soluciones tecnológicas, potenciar nuestro liderazgo y, sobre todo, ofrecer soluciones a una escala sin precedentes para nuestros clientes. Gracias a su infraestructura, contamos con más de 197 mil kilómetros de cableado submarino, una red satelital que cubre toda América Latina y 43 centros de datos especializados en soluciones Cloud.

Este respaldo nos da una perspectiva global que hemos accionado a nivel local, en donde hemos logrado grandes hitos y mejoras tecnológicas, operativas y organizacionales, que cimentan una organización renovada tecnológicamente tanto en sus redes y servicios móviles como fijos. Esto nos permite hoy día ofrecer servicios de alto valor y muy competitivos a nuestros clientes y a todo el mercado.



- Hoy contamos con la red de Internet al hogar con fibra más grande del país, que se extiende desde Arica hasta Punta Arenas, con la mejor y más completa oferta de TV y entretenimiento, que nos permite entregar una experiencia y calidad de servicio única a nuestros clientes.



- Hemos renovado más del 90% de toda nuestra red móvil desde Arica a Punta Arenas, incorporando tecnología 5G y estamos sumando más de 1.200 torres para reforzar la señal en zonas de baja cobertura, todo lo cual nos habilita para ofrecer a nuestros clientes una experiencia de navegación más rápida y estable.



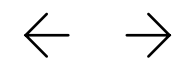
- En el negocio móvil, también disponemos de la mejor y más competitiva oferta de planes y equipos. Estas transformaciones son un significativo avance para mejorar la calidad, experiencia y satisfacción de los servicios que brindamos a nuestros clientes, algo que ha estado y seguirá estando en el centro de nuestra visión y estrategia.



- Además, somos la empresa de Telecomunicaciones con los mejores y más modernos data centers, algo muy importante sobre todo para nuestros clientes Empresas y Pymes.



- Y esto es solo el principio: continuaremos ampliando nuestras redes, mejorando nuestros servicios, garantizando más beneficios y experiencias únicas con nuestro Claro Arena y Claro Club, para seguir consolidando nuestra propuesta.



2.3 Lo que Nos Guía e Inspira



Lo que nos motiva hoy es el futuro. Queremos ser una empresa líder en telecomunicaciones y la más admirada por la experiencia y calidad de servicio que entrega a sus clientes. Aspiramos a ser una compañía que conecta a las personas impulsando un cambio positivo en la sociedad, movilizados por nuestro propósito:

"Trabajamos para hacer posible un mundo mejor".

Este propósito es la fuerza que nos guía y nos inspira para construir juntos una cultura única y sólida que nos motive a dar lo mejor de cada uno.



Nuestros valores nos mueven a actuar con **excelencia, agilidad, eficiencia y, por sobre todo, con pasión por lo que hacemos.**

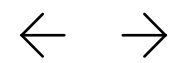


Nuestra propuesta de valor reafirma nuestra convicción de **trabajar con el cliente siempre al centro para entregarle una experiencia simple, digital y cercana, y con una oferta conveniente.**

Estamos preparados para seguir entregando soluciones que mejoren la vida de las personas. El camino ha sido desafiante, pero es solo el inicio de nuestra promesa **"Por ti, cada día mejor"**.

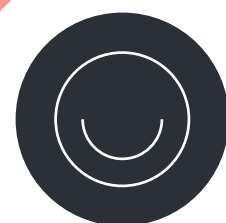
Esta promesa representa nuestro compromiso incansable de trabajar siempre poniendo al centro las necesidades de nuestros clientes y por hacer las cosas cada día mejor en cada lugar de la organización, en nuestros canales de atención y ventas, en la operación de nuestros servicios y redes, en cada producto que lanzamos y en cada interacción con nuestros clientes.

El futuro es prometedor, y en Claro VTR estamos preparados para liderarlo juntos con orgullo y convicción.

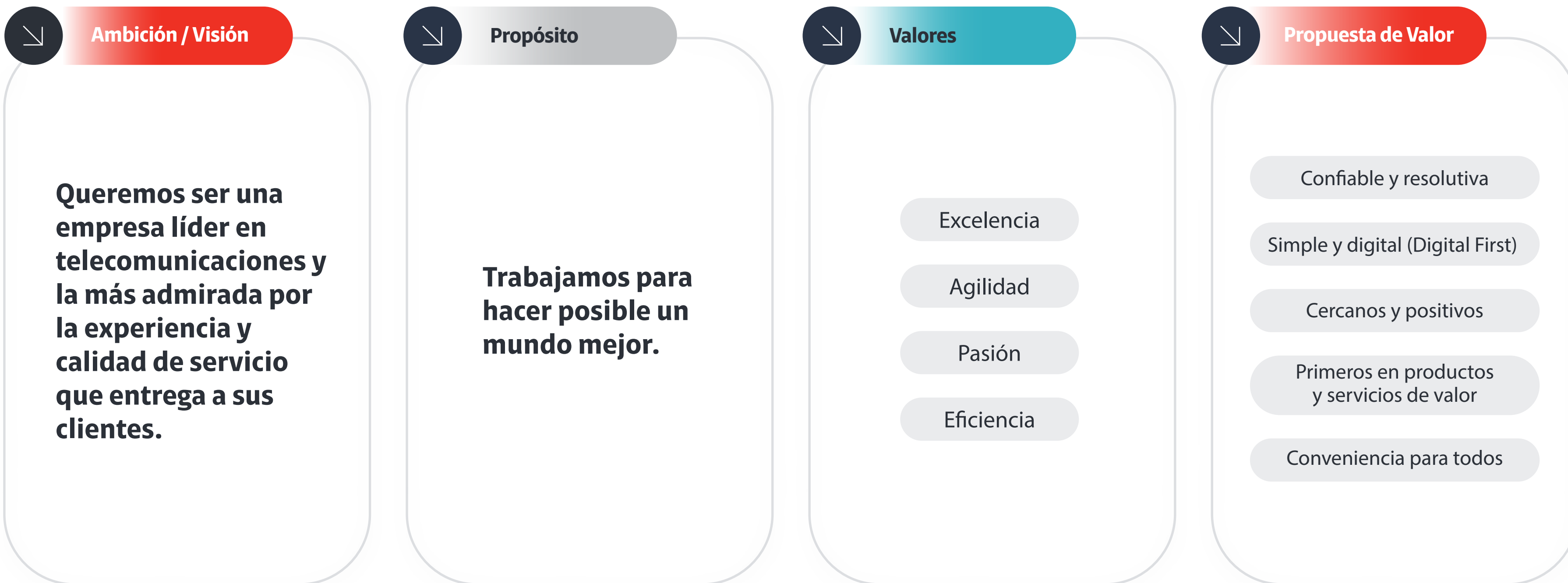


Compromisos involucrados en nuestro Propósito

- ➔ **Mejoramos la vida de las personas:**
 - Llevando conectividad a zonas extremas
 - Creando servicios y soluciones confiables y estables
 - Fomentamos la educación digital en la sociedad
- ➔ **Mejoramos la productividad del país:**
 - Asesorando y entregando confiables soluciones de datos / IT a las empresas
- ➔ **Cuidamos el planeta**
 - Construyendo las redes y data centers más sostenibles del país
- ➔ **Acercamos la mejor entretención a todos:**
 - Con los mejores contenidos
 - Con el nuevo Claro Arena

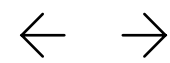


Pilares Estratégicos Nuevo Claro



Promesa de Marca
Claro. Por ti, cada día mejor.

El mejor equipo
Trabajando con actitud positiva, compromiso y pasión.



Introducción

Somos Claro VTR

Experiencia del Cliente

Ciudadanía Digital

Colaboradores

Propiedad, Gobernanza
e Integridad

Gestión Ambiental

Anexos y Metodología

Claro I .vtr

2.4 Claro VTR 2024: Servicios y Cobertura Nacional

Claro

.vtr

Clientes Internet Banda Ancha ↓



276.788

Home Passed ↓



2.137.362

Televisión de Pago ↓



134.643

Servicios Móviles ↓



5.434.828

Telefonía Fija ↓



42.596

Clientes B2B ↓



29.213

Clientes Internet Banda Ancha ↓



1.056.061

Home Passed ↓



3.684.035

Televisión de Pago ↓



835.254

Servicios Móviles ↓



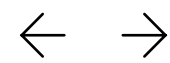
467.053

Telefonía Fija ↓



369.318





2.5 Política de Sostenibilidad



Las telecomunicaciones y las tecnologías de la información se han convertido en una herramienta crucial para avanzar hacia el desarrollo sostenible, por cuanto:

- Facilitan el acceso a la educación y los servicios básicos, especialmente en comunidades remotas o vulnerables.
- Permiten que las personas se informen y se conecten.
- Mejoran la eficiencia de los servicios básicos, como la salud, y de sectores como la agricultura y la energía.
- Fomentan la innovación en soluciones sostenibles.
- Impulsan la inclusión digital y reducen las brechas sociales y económicas.

- Son claves para monitorear y gestionar los recursos naturales, lo que contribuye a la lucha contra el cambio climático y al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.
- Propician la colaboración global y el intercambio de conocimientos y mejores prácticas entre países y organizaciones.
- Optimizan procesos productivos, lo que se traduce en la reducción de residuos y un menor impacto ambiental.
- Empoderan a las comunidades para participar activamente en la toma de decisiones.

Con la convicción de que la tecnología transforma vidas, genera oportunidades y abre caminos hacia un desarrollo más sostenible, en Claro VTR buscamos ampliar su impacto positivo con un enfoque recíproco, que nos permita aportar valor al entorno y a nuestros grupos de interés, y -al mismo tiempo- cimente el crecimiento de largo plazo de nuestra organización.

Para formalizar esta declaración, en 2024 lanzamos nuestra Política de Sostenibilidad. A través de este documento, expresamos nuestro compromiso con un modelo de gestión responsable en los ámbitos ambiental, social y de gobernanza, y establecemos los roles que deben cumplir los líderes, colaboradores, contratistas y proveedores en la construcción de una empresa cada vez más íntegra y sostenible.

Elaborada en línea con el Código de Ética y con un alcance que cubre todas las áreas y operaciones de la compañía, esta Política establece los siguientes compromisos de sostenibilidad para Claro VTR:

Nuestros principales compromisos de Sostenibilidad



Brindar una experiencia excepcional a nuestros clientes a través de soluciones digitales y tecnológicas avanzadas.



Maximizar el valor de la empresa a largo plazo, a través de una operación de excelencia y un crecimiento sostenible. Entendemos el valor en su sentido más amplio, abarcando no sólo el valor económico, sino también el social y ambiental.



Cumplir con todas las leyes vigentes y con los compromisos asumidos por nuestra empresa, respaldados por sistemas de gestión apropiados cuando sea necesario.



Proporcionar empleos de calidad en un entorno laboral seguro que fomente el desarrollo integral de nuestros colaboradores.



Desarrollar y operar nuestros proyectos e instalaciones en armonía con el entorno, minimizando su impacto ambiental y haciendo un uso eficiente de los recursos.



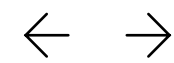
Generar relaciones transparentes y responsables con nuestros contratistas y proveedores, fomentando el intercambio de mejores prácticas para promover altos estándares laborales, de seguridad, calidad, ambientales y sociales.



Promover relaciones de confianza con cada uno de nuestros grupos de interés, con el objetivo de crear valor compartido a largo plazo.



Fomentar el diálogo y construir relaciones de confianza con todas las partes interesadas, desarrollando iniciativas y proyectos sociales que contribuyan positivamente a las comunidades donde operamos.



2.6 Estrategia de Sostenibilidad

En base al proceso de doble materialidad realizado a inicios de 2023 (ver más en el capítulo de Anexos), durante el último período definimos una Estrategia de Sostenibilidad. Esta estrategia organiza y da continuidad al trabajo que hemos venido desarrollando en las áreas ambiental, social y de gobernanza, y está alineada con las directrices de gestión responsable de América Móvil.

Esta Estrategia denominada "Juntos construimos futuro" refleja nuestra convicción de que el progreso sólo es posible cuando avanzamos en conjunto, impulsando la conectividad, la innovación y el compromiso con nuestro entorno. Y, comprende tres ejes de acción prioritarios:



Juntos por el Planeta

La innovación debe ir de la mano con la responsabilidad ambiental.

Estamos comprometidos con **minimizar nuestro impacto ambiental y desarrollar infraestructuras más eficientes y sostenibles.**

Nos hemos propuesto que nuestros Data Centers sean los más sostenibles del país, a partir de un consumo eficiente de la energía y de la promoción de soluciones que reduzcan el impacto ambiental de nuestras operaciones.

La conectividad del futuro no sólo depende de la tecnología, sino también de cómo la implementamos para cuidar nuestro planeta.



Juntos por las Personas

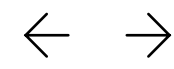
La tecnología es un puente hacia nuevas oportunidades. Por eso, **llevamos conectividad a todos los rincones de Chile, con herramientas digitales que mejoran la calidad de vida de las personas y las comunidades.** Nuestro objetivo es crear soluciones rápidas, seguras y confiables que marquen la diferencia en la vida cotidiana de los clientes, y convertirnos en un agente de cambio positivo, a través del fomento de la educación digital para que todos aprovechen al máximo el potencial de la conectividad.



Juntos por un Negocio Responsable

Creemos que la capacidad de la tecnología de generar impacto positivo comienza con nuestra forma de hacer negocios. Por lo mismo, **actuamos con integridad, transparencia y un alto estándar ético, promoviendo una cultura de responsabilidad y confianza con nuestros colaboradores, clientes y proveedores.**

Como empresa líder en telecomunicaciones, asumimos el desafío de construir un futuro más inclusivo, sostenible y digital.



2.7 Gobernanza de la Sostenibilidad

Durante 2024, en coordinación con la Gerencia General y como parte de los compromisos establecidos en nuestra Política de Sostenibilidad, creamos un Comité de Sostenibilidad para liderar y hacer seguimiento a nuestros objetivos en los ámbitos ambiental, social y de gobernanza (ASG).

Integrado por el Gerente General, los Vicepresidentes de la empresa y la Gerencia de Sostenibilidad, este órgano se reúne trimestralmente y tiene la responsabilidad de diseñar los proyectos de Claro VTR en materia de sostenibilidad y de dar cuenta periódicamente de sus avances al Comité Ejecutivo.

Comité de Sostenibilidad Claro VTR

Gerente General

Comité Ejecutivo

Gerencia de
Sostenibilidad



Mesas de Trabajo Operativas

Medioambiente

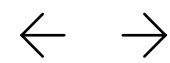
Colaboradores

Ciudadanía

Gobernanza

En 2024, el Comité de Sostenibilidad se reunió en 4 ocasiones. Durante estas sesiones, sus integrantes participaron en reuniones individuales de alineamiento, analizaron las conclusiones del proceso de doble materialidad y de un benchmark industrial, y jerarquizaron los temas materiales identificados como parte de este ejercicio.





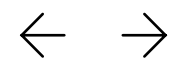
2.8 Relación con Nuestros Grupos de Interés

En Claro VTR buscamos generar con nuestros grupos de interés relaciones transparentes y de confianza, a través de prácticas éticas y colaborativas, que nos permitan cumplir con los objetivos estratégicos de la compañía, garantizar la calidad de los servicios que prestamos y promover nuestro enfoque de gestión sostenible.

Estas relaciones las impulsamos en línea con las directrices de nuestra Política de Relacionamiento, una declaración elaborada por América Móvil y que nos orienta en el desarrollo de vínculos constructivos con los clientes, colaboradores, reguladores, autoridades, accionistas y proveedores, entre otros actores relevantes para la empresa.

En Claro VTR entendemos como grupos de interés estratégicos aquellos que pueden verse afectados por nuestras actividades, productos o servicios, y aquellos cuyas acciones pueden impactar en nuestra capacidad de ejecutar con éxito la estrategia de negocio corporativa.





Accionistas

¿Quiénes son?



Personas naturales o jurídicas que invierten en nuestra empresa a través de distintos instrumentos financieros.



Socios estratégicos (EPS)

Empresas Prestadoras de Servicios (EPS). Son las que interactúan con nuestros clientes (instalación, reparación, otros).

Proveedores Personas o empresas que suministran bienes o servicios a petición de Claro VTR.



Sociedad

Personas y comunidades que pueden verse impactadas -positiva o negativamente- por el desarrollo de nuestra actividad.

¿Cómo nos relacionamos?



Reporte de Sostenibilidad.

A través de las áreas de:

- Administración de contratos.
- Empresas Colaboradoras y SST.
- Compras.
- Licitaciones.

A través de programas e iniciativas de relacionamiento específico. La relación se coordina desde la Gerencia de Sostenibilidad.

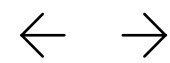
¿Cuáles son sus principales intereses y preocupaciones?



- Transparencia y claridad en la información.
- Resultados financieros y marcha de los proyectos de inversión y crecimiento de la compañía.

- Pago oportuno.
- Condiciones laborales justas.
- Transparencia en la información.
- Capacitación.
- Sostenibilidad financiera de Claro VTR y propia.

- Servicios y productos.
- Uso responsable de la tecnología.
- Conectividad.
- Riesgos psicosociales en niños, adolescentes y adultos por el uso de la tecnología.
- Aumento de la brecha y aislamiento digital de las comunas.
- Acceso a la educación digital.
- Contaminación ambiental por residuos tecnológicos y cableado de red.



2.9 Personas al Centro de Nuestra Gestión

En Claro VTR disponemos de una Política de Derechos Humanos, emanada desde nuestra matriz, América Móvil, a través de la cual formalizamos nuestro compromiso con el respeto y promoción de los derechos humanos.

Elaborada en sintonía con los lineamientos de los Principios Rectores para las Empresas y los Derechos Humanos, de Naciones Unidas, esta política hace especial referencia a aquellos derechos humanos consagrados en:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo de 1998, relativa a los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo.
- Los Diez Principios del Pacto Mundial, promovidos por la Organización de las Naciones Unidas.

En nuestra condición de subsidiaria de AMX, en el marco del cumplimiento de esta política, en Claro VTR hemos adoptado como norma de conducta que todos nuestros procesos operativos y corporativos se diseñen y se realicen bajo las siguientes premisas:

- El respeto y cumplimiento de la normativa aplicable a las actividades que realizamos y, en caso de que apliquen, el respeto de los Derechos Humanos relacionados con personas pertenecientes a grupos vulnerables.
- Hacer frente a los impactos negativos sobre los derechos humanos para los casos en los que pudiéramos vernos involucrados de manera directa. Para ello, ponemos a disposición de nuestros colaboradores y terceros la línea de denuncia <https://denuncias.americamovil.com/> que nos permitirá identificar y, cuando corresponda, llevar a cabo las acciones consecuentes.
- Evitar causar impactos negativos sobre los Derechos Humanos o contribuir a ellos.
- A través de esta política, en la compañía hacemos una especial referencia al respeto y protección de los siguientes principios de Derechos Humanos:



Derechos de Trabajo

- Diversidad e inclusión
- Ambiente de trabajo
- Seguridad y salud
- Jornada laboral
- Sueldos y compensaciones
- Libertad de asociación y negociación colectiva
- Explotación y trabajo infantil



Responsabilidad Social

- Inclusión y accesibilidad
- Protección de la niñez
- Comunidades
- Recursos responsables

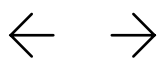


Libertad de Expresión y Privacidad

- Datos personales
- Privacidad de las comunicaciones
- Libertad de expresión
- Seguridad de la información

Como parte de este compromiso con el respeto y promoción de los derechos humanos, en Claro VTR, también contamos con el **Protocolo de Debida Diligencia en Derechos Humanos de América Móvil**. Este documento orienta la ejecución del proceso de debida diligencia en derechos humanos que realizamos para las operaciones y proyectos de la compañía que resulten aplicables.

Este protocolo detalla la debida diligencia en derechos humanos como un proceso para identificar, evaluar, prevenir, mitigar o reparar los impactos adversos que pudieran involucrar las actividades de una organización en este ámbito.



2.10 Asociaciones y Programas en los que Participa Claro VTR



Nombre de la organización

Propósito

Sitio web

• **Acción Empresas**

Organización sin fines de lucro que desde hace 23 años busca mejorar la vida de las personas y del planeta a través de la sostenibilidad empresarial en Chile.

<https://accionempresas.cl/>

• **AmCham**

La Cámara Chilena Norteamericana de Comercio es una organización sin fines de lucro que impulsa y promueve el comercio internacional, la inversión y el desarrollo de negocios sostenibles entre Chile y Estados Unidos, además de contribuir a las mejores prácticas de sus socios y la articulación de espacios de cooperación público-privada en beneficio del país y las personas.

<https://amchamchile.cl/>

• **Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de la Información (ACTI)**

Desarrollo e implementación de la tecnología para diversos sectores productivos del país.

<https://acti.cl/>

• **Cámara Chilena de Infraestructura Digital, (IDICAM)**

Asociación gremial que aborda asuntos regulatorios en temas vinculados con el despliegue y desarrollo de la infraestructura digital.

<https://lainfraestructuradigital.com/>

• **Cámara de Integración Chileno Mexicana (CICMEX)**

Promueve la asociatividad entre empresas mexicanas que operan en el país.

<https://cicmex.cl/>

• **Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo (CNC)**

Asociación gremial que reúne empresas de distintos rubros.

<https://www.cnc.cl/>

• **Chiletelcos, ex Atelmo**

Asociación que aborda asuntos regulatorios relacionados con el sector de las Telecomunicaciones.

<https://chiletelcos.cl/>

• **Fundación Chilena del Pacífico**

Organización público-privada orientada a facilitar sinergias con un enfoque de apoyo a las políticas alineadas con la proyección del país hacia la región Asia Pacífico.

<https://funpacifico.cl/>

• **Fundación País Digital**

Asociación de empresas orientada a fomentar el desarrollo de una cultura digital a través de alianzas público-privadas.

<https://paisdigital.org/>

• **ICARE**

Genera propuestas de políticas públicas relacionadas con las distintas industrias que la integran.

<https://www.icare.cl/>

• **Pacto Global Chile**

Capítulo local de esta iniciativa que insta a las empresas a alinear sus operaciones y estrategias con Diez Principios Universales sobre Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

<https://www.pactoglobal.cl/>

• **Red Inclusiva ReIN**

Agrupación de empresas que promueven la inclusión laboral de personas con discapacidad, en el marco de una alianza entre Sofofa y la OIT.

<https://www.reinchile.cl/>

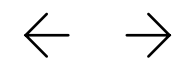
• **TRAEE - CCS**

Asociación creada por la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), cuyo objetivo es promover la Transformación de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (TRAEE) por parte de las empresas que los producen o importan, teniendo como directriz la Ley REP.

<https://www.traee.cl/>



↓
María Teresa Vial, presidenta de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS); Rodrigo Sahr, director de Marca, Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad de Claro VTR; Cyntia Soto, gerenta de Sostenibilidad de Claro VTR, y Maisa Rojas, ministra del Medio Ambiente.



2.11 Premios y Reconocimientos

Marketing y publicidad



En 2024, obtuvimos tres premios **Effie** en las siguientes categorías:

- **Marketing Estacional: Oro**
- **Promociones: Plata**
- **Telecom: Plata**

Los premios Effie distinguen las ideas publicitarias y de marketing que logran resultados reales, así como las estrategias que las originaron.

Comunicación corporativa



En 2024, recibimos el premio **Eikon** de bronce en la categoría de Sostenibilidad en Educación, en virtud de la estrategia de comunicación que desplegamos para difundir los resultados de la radiografía Digital de Niños, Niñas y Adolescentes en Chile.

Estos premios reconocen la excelencia en la comunicación institucional, destacando campañas y proyectos sobresalientes en el ámbito corporativo.

Excelencia en el servicio



Durante el último año, fuimos distinguidos por **Cisco** como “Partner del Año” y “Partner del Año para el Sector Público”.

Los premios “Cisco Partner Awards” reconocen a los socios que demuestran excelencia en el servicio e innovación a la hora de ofrecer soluciones que contribuyen al éxito de sus clientes.

Seguridad de la información y protección de datos



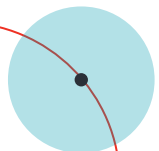
En 2024, por decimotercer año consecutivo, obtuvimos el primer lugar en el Ranking de las Empresas que Más Protegen los Datos de los Clientes.

Este reconocimiento lo entrega la **Asociación de Empresas de Tecnología de la Información (ACTI)** a las compañías que implementan las mejores prácticas en la protección de datos personales y cumplen con estándares de seguridad de la información. El premio valora aspectos como la implementación de políticas de privacidad, la adopción de medidas técnicas y organizativas para proteger la información, y el cumplimiento de normativas locales e internacionales.

Salud y Seguridad



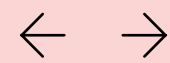
En 2024, la **Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)** reconoció nuestro "compromiso y preocupación por la seguridad de los trabajadores" y el "rol activo de la compañía en la prevención de riesgos, que se refleja en una sostenida reducción de la Tasa de Siniestralidad".





Certificaciones de Claro VTR (al cierre de 2024)

→ Nombre	Cobertura (proceso/área/operación)	Descripción
• TIER IV B5: Diseño, Facility y Operación Sustentable - Certificaciones TIER del Uptime Institut Awards.	Data Center Liray	Sistema de clasificación y certificación reconocido a nivel global utilizado para evaluar la infraestructura y la capacidad operativa de los Data Centers considerando su resiliencia, redundancia y disponibilidad, con el fin de garantizar que puedan soportar fallos sin interrupciones.
• TIER III Etapa B3 & B4: Diseño, Facility y Operación Sustentable - Certificaciones TIER del Uptime Institut Awards	Data Center Liray	
• LEED BD+C Data Center (Leadership in Energy and Environmental Design, Building Design and Construction) • Certificación de Sostenibilidad otorgada por el U.S. Green Building Council (USGBC).	Data Center Liray	Reconocimiento del U.S. Green Building Council al Data Center Claro Liray Certificado LEED V 4 Building Desing and Construction Categoría Silver que nos destaca como líderes en la industria en sostenibilidad y transformación de Data Center en Energía y Diseño Ambiental. Se enfoca en la eficiencia energética, reducción de la huella de carbono, uso responsable del agua y materiales sostenibles en la construcción y operación de edificios (en este caso, del Data Center).
• ANSI/TIA-942-B Certification • Certificación de Infraestructura para Data Centers basada en el estándar de la Telecommunications Industry Association (TIA).	Sala B5, Data Center Liray	Es un estándar que define los requisitos de infraestructura para Data Centers, asegurando altos estándares en arquitectura, electricidad, enfriamiento, telecomunicaciones, seguridad física y ocupacional, monitoreo y sistemas contra incendios. Se considera una de las certificaciones más completas para garantizar la fiabilidad y seguridad de un centro de datos.
• NCh-ISO 50.001:2018 • Norma chilena basada en la ISO 50001:2018, que establece un sistema de gestión de la energía (SGEn)	Casa Matriz. Grupos Planta Externa. Grupo Core. Data Center.	Proporciona un marco para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de energía. Busca reducir el consumo energético y optimizar el uso de los recursos, disminuyendo sus costos operativos. Contribuye a la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y del impacto ambiental asociado al consumo energético.
• ISO/IEC 20000-1 Certificación IQNET • Certificación del Sistema de Gestión de Servicios	Data Center Liray	Renovamos con éxito la certificación ISO/IEC 20000-1: 2018 hasta febrero de 2028, lo que incrementa la madurez de nuestro Sistema de Gestión de Servicio TI a nivel avanzado, según la acreditación otorgada por la casa certificadora internacional AENOR.
• ISO/IEC 27.001 • Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Data Center Liray	Logramos exitosamente ampliar el alcance de la certificación para incorporar el Modelo de Operación de Servicios TI y Servicios de Infraestructura del DCL, lo que nos permitió renovar la certificación bajo la nueva versión ISO 27.001:2022, para dar cumplimiento a la Ley Marco de Ciberseguridad N° 21.663.
• ISO 9001 • Certificación del Sistema de Gestión de Calidad	Casa Matriz. Sitio 1	Se obtuvo recertificación con la recomendación de mantener la certificación sin hallazgos tras auditorías lideradas por la casa certificadora internacional Bureau Veritas. Se destaca la sistematización de procesos clave en Gestión View SGI y el desarrollo de automatización del Cuadro de Mando del SGI para monitorear los Sistemas de Gestión y estándares normativos y el cumplimiento de los objetivos, oportunidades, riesgos, compromisos, indicadores de gestión y métricas.
• PCI DSS LEVEL-1 - Certificación Estándares PCI DSS	Data Center Liray	Se logró la certificación anual actualizando los controles definidos para el Servicio de Colocación con el objetivo de dar cumplimiento a la versión actualizada de la normativa e incorporando en el alcance la sala B 5 dentro de las operaciones, con vigencia hasta octubre de 2025.
• Certificación Estándares ISAE 3402 AT C 320 SSAE 18	Data Center Liray	Se logró mantener la eficiencia operativa del Modelo de Control Interno implementado para el Servicio de Colocación del DCL, que proporciona servicios a los clientes, asegurando su idoneidad y eficacia durante un período de 12 meses de auditoría, tal como se detalla en el informe de atestiguación.
• Certificación SAP Cloud and Infrastructure Operations • Certificación SAP Hosting Operations	Claro Chile S.A. Claro Chile S.A.	Estas dos certificaciones permiten acreditar la capacidad que tiene nuestro Data Center para organizar, operar y mantener datos críticos en entornos protegidos y seguros con altos estándares de calidad.



Introducción

Somos Claro VTR

Experiencia del Cliente

Ciudadanía Digital

Colaboradores

Propiedad, Gobernanza
e Integridad

Gestión Ambiental

Anexos y Metodología

Claro |  .vtr



03

Experiencia del Cliente

3.1 Oferta Comercial Hogar

3.2 Oferta Comercial Móvil

3.3 Oferta Comercial para Pymes, Empresas y Corporaciones

3.4 Nuestras Redes e Infraestructura en Cifras

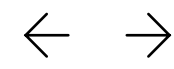
3.5 Tecnologías de la Información e Innovación

3.6 Ciberseguridad y Seguridad de la Información

3.7 Experiencia de Clientes

3.8 Medición de NPS de los Clientes

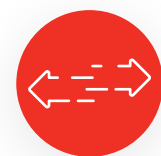
3.9 ¿Cómo Garantizamos Nuestra Continuidad Operacional?



3.1 Oferta Comercial Hogar

En el ámbito del negocio fijo, el principal logro de la compañía en 2024 fue el despliegue masivo de la red con tecnología FTTH*, lo que permitió conectar a nuevos clientes y migrar a los actuales desde la red HFC a FTTH.**

La red FTTH es un sistema de avanzada que utiliza fibra óptica para llevar el servicio de Internet directamente hasta el hogar o empresa del usuario, y cuyas principales ventajas son:



Permite velocidades de subida y bajada de datos muy altas y baja latencia.



Garantiza mayor estabilidad y confiabilidad en comparación con otros sistemas.



Asegura escalabilidad para futuras demandas de ancho de banda.

* FTTH: Fiber to the Home

** HFC: Hybrid Fiber Coaxial

A estos atributos también hay que sumar el hecho de que opera con un mayor nivel de eficiencia energética.

La actualización de nuestra red es el resultado del acuerdo que firmamos en 2023 con ON*NET Fibra, que nos permitirá extender nuestra cobertura de fibra óptica de 800 mil a más de 4,5 millones de hogares en todo el territorio, un alcance que nos posicionará como la empresa con mayor cantidad de home passed país.

Este proceso de implementación de fibra óptica lo impulsamos a través de dos vías:

- Ventas a nuevos clientes.
- Migración de la base de clientes de HFC a FTTH.

De esta forma, al cierre de año, un 20% del total de los clientes de Claro y VTR ya contaban con esta tecnología (esto es, aproximadamente, 250.000 hogares). Para 2025, esperamos ampliar esta cobertura a cerca del 50% de la cartera, para alcanzar el 80% en 2026.

Junto con ello, todos nuestros clientes de TV en tecnología FTTH accederán a nuevos decodificadores IPTV, lo que mejorará su experiencia dentro del hogar.

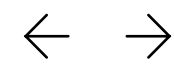
En lo que se refiere a nuevas prestaciones en el negocio fijo, algunos de nuestros principales avances del año fueron los siguientes:

- Introdujimos actualizaciones en los dispositivos CPE (Customer Premises Equipment, por sus siglas en inglés, que corresponden a los equipos que se encuentran

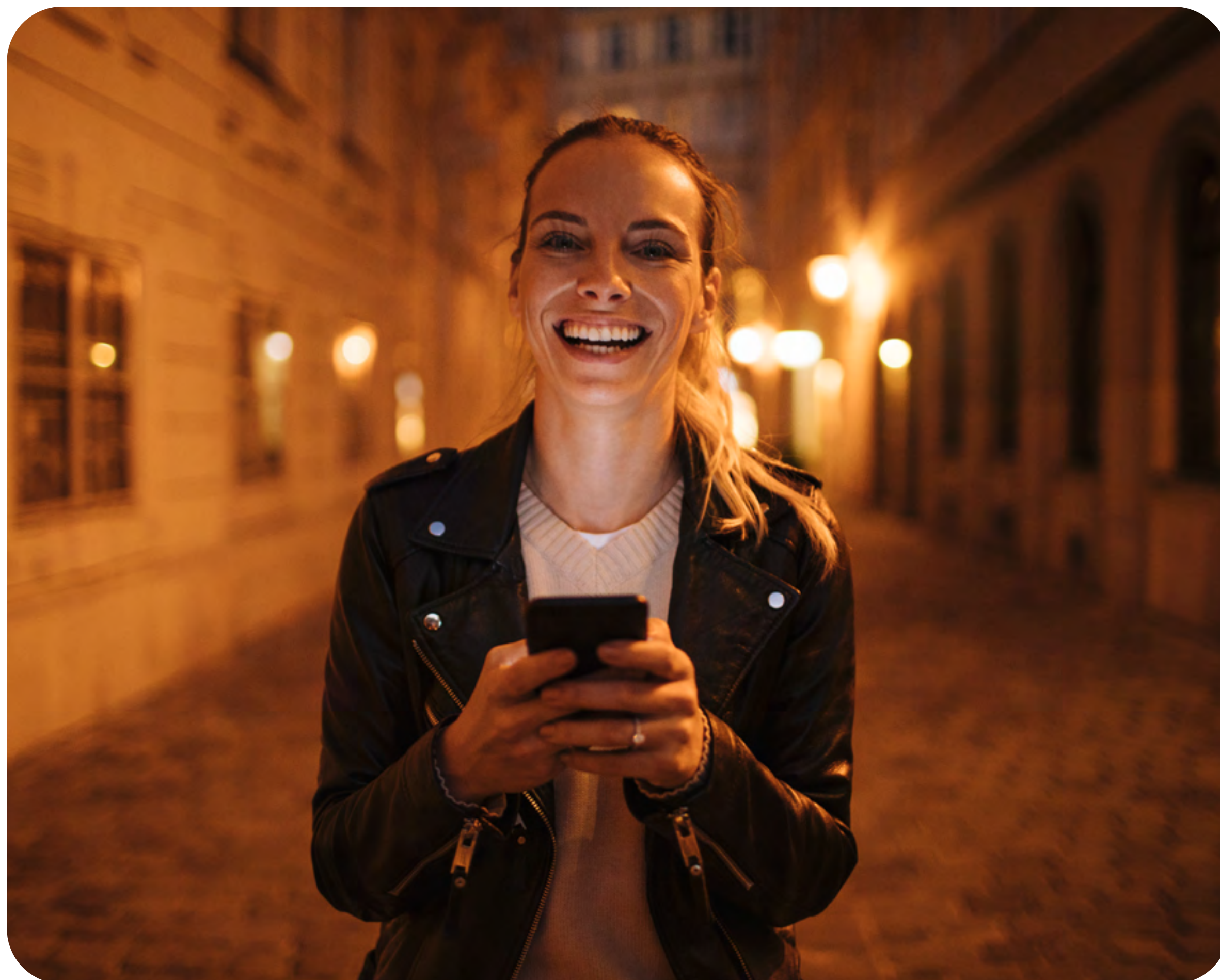
físicamente en la propiedad de los clientes), entre las cuales destaca la incorporación de la tecnología Wifi 6, el último estándar de la industria.

- En el ámbito de la televisión de pago, continuamos desplegando nuestra estrategia centrada en un modelo de disponibilidad de contenidos a través de plataformas de streaming como Disney+, HBO Max, Prime Video, Universal+ y otras. Este servicio es altamente valorado por los consumidores y nos permite diferenciarnos en el sector. En este contexto, es importante destacar que en 2024 incrementamos nuestra participación de mercado, alcanzando un 35%.





3.2 Oferta Comercial Móvil



Con el objetivo de contar con el mejor servicio de telefonía móvil del país y brindar una experiencia diferenciadora a nuestros clientes, durante 2024 dimos inicio al mayor proceso de modernización de una red móvil en Chile.

En lo que constituye un verdadero hito de las telecomunicaciones en Chile, como parte de este proyecto, reemplazaremos la totalidad de nuestras antenas por una red de última tecnología que nos permitirá, entre otras ventajas:



Incrementar notablemente la velocidad de bajada y subida de contenidos para el usuario.



Tener una eficiencia de ahorro energético de hasta 20%.



Contar con tecnología 5G.



Aumentar nuestra cobertura en todo el territorio nacional.

A la fecha este proyecto ha alcanzado un 90% de avance. Nuestro objetivo es finalizar este proyecto en 2025.

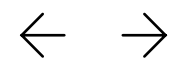
En 2024, además, nos sumamos a la nueva era de la comunicación inalámbrica al obtener la licitación que nos adjudicó la tecnología 5G.

La tecnología 5G es la quinta generación de redes móviles, una red sucesora del 4G, más rápida, estable y capaz de soportar la creciente demanda de conectividad en el mundo digital.

Se caracteriza porque ofrece velocidades de conexión mucho más rápidas (hasta 100 veces más que el 4G), menor latencia (respuesta casi instantánea) y mayor capacidad para conectar dispositivos simultáneamente.

Estos atributos permiten aplicaciones avanzadas como la Internet de las Cosas (IoT), vehículos autónomos, realidad virtual aumentada y comunicaciones en tiempo real con alta eficiencia.

Es así que con fecha 15 de febrero de 2025 se publicó en el Diario Oficial el Decreto Supremo 214, de fecha 26 de noviembre de 2024, que le otorga la concesión 5G a la concesionaria Claro Chile SpA, encontrándonos actualmente en la fase de despliegue y puesta en operación de los servicios de conectividad 5G a nuestros clientes finales.



3.3 Oferta Comercial para Pymes, Empresas y Corporaciones



Claro VTR pone a disposición de las pequeñas, medianas y grandes empresas e instituciones del país un conjunto de servicios digitales y de telecomunicaciones especialmente diseñados para las necesidades específicas de cada organización, atendiendo su tamaño y el sector económico en que desarrolla su actividad.

Este amplio abanico de portafolios lo complementa y refuerza, además, con la extensa cobertura geográfica y el respaldo que garantiza la presencia internacional de la matriz de la compañía, América Móvil.



Principales soluciones de Claro VTR para los distintos segmentos de empresas ▾



Servicios para pymes

Tu Tienda Online →

Plataforma de e-commerce para microempresarios y pequeños negocios. Es un servicio de venta y fidelización desde el cual los clientes pueden crear de manera rápida y simple sus propios portales.

Seguridad Negocios →

Solución integral de ciberseguridad, respaldo y gestión de datos, con funcionalidades que permiten a las pymes proteger su información y salvaguardar la confianza de sus clientes.

ERP en la Nube →

Es un servicio diseñado para el control transaccional y administrativo de las mipymes. Cuenta con funcionalidades que facilitan la facturación electrónica, la contabilidad y la gestión de costos y bodegas, entre otros aspectos.

Inteligencia Artificial →

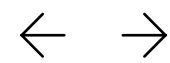
Portafolio de soluciones basado en metodologías ágiles y modelos de Inteligencia Artificial Generativa, elaborado por la compañía en conjunto con DELL Technologies y Braintrust.

Realidad Virtual →

Es una plataforma de terapias de realidad virtual (VR) y realidad aumentada (AR) que permite acelerar la neurorrehabilitación de manos, dedos y la parte superior del cuerpo de las personas con lesiones, entre otras prestaciones.

DOM Digital →

Es una plataforma dispuesta en la nube que fue diseñada para automatizar la gestión de trámites de construcción en las Direcciones de Obras Municipales. Entre otras ventajas, ofrece a las empresas firma electrónica avanzada, pago en línea e integración con otros organismos estatales.



Avances en la gestión del segmento empresas en 2024

En 2024, los resultados de nuestra división Empresas consolidaron la tendencia de crecimiento que venían registrando en los últimos años, con incrementos significativos tanto en términos de ingresos como de EBITDA. Esta positiva evolución respondió al fortalecimiento de nuestra estrategia comercial y a la incorporación de grandes clientes.

- **Pequeñas y medianas empresas:** durante el último año, en Claro continuamos potenciando nuestra presencia en el mercado de las pequeñas y medianas empresas, a partir de una oferta de soluciones orientadas principalmente a la automatización de procesos, la gestión en línea y la optimización de las operaciones comerciales de este segmento de clientes.

Esta estrategia comercial la complementamos en 2023 con programas e iniciativas especialmente diseñados para fortalecer nuestra relación con los clientes pymes, como la puesta en marcha de un modelo de atención a través de WhatsApp y la aplicación de encuestas para medir su satisfacción y mejorar nuestra capacidad para responder a sus necesidades y requerimientos, tanto en servicios fijos como móviles.

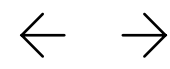
Durante el año 2024 desarrollamos un plan para reforzar nuestra oferta dirigida a pymes, el cual se implementará en 2025. Esta iniciativa considera nuevos canales y productos apalancados en nuestra red de fibra óptica, junto con una presencia más visible en sucursales y centros de atención.

- **Instituciones y empresas de mayor tamaño:** la propuesta de valor diferenciadora de Claro Empresas para este segmento comprende desde el análisis y evaluación de nuevos servicios hasta su implementación y monitoreo continuo, y se ejecuta de la mano de un equipo de profesionales altamente especializados y certificados, capaces de recomendar y habilitar una amplia gama de servicios, que incluyen tanto Internet, datos, Wifi y conectividad telefónica, como Data Center, cloud y soluciones de ciberseguridad.

Como parte de este portafolio, la compañía también cuenta con un modelo preventivo automatizado que detecta problemas en los servicios de los clientes, verifica su autenticidad y envía alertas tempranas para su pronta solución, así como con un Portal de Autoatención, plenamente operativo desde 2023.

Sobre la base de esta propuesta, en 2024 incorporamos a nuestra cartera a dos importantes clientes institucionales del mundo público y comenzamos a trabajar en el recambio de la red de uno de los principales institutos de formación profesional del país. Además, iniciamos una asesoría a dos ministerios para la elaboración de su sistema de historial clínico compartido.





Inauguramos la Sala B5 del Data Center Liray



En el ámbito de los servicios para empresas, la gran noticia del año 2024 fue la apertura de la nueva sala B5 de nuestro Data Center Liray, un espacio que viene a complementar los 5.000 m2 disponibles con que cerró el año 2023 esta instalación ubicada en la comuna de Colina.

Diseñado y construido a partir de los lineamientos del Uptime Institute, organismo internacional que le otorgó, además, su certificación como una operación sustentable, este Data Center se enmarca en el Plan Nacional de Data Centers impulsado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación. Esta es una iniciativa en la que Claro ha participado activamente, promoviendo la necesidad de incorporar criterios y condiciones de ahorro de energía y agua, y de energías renovables para la habilitación de este tipo de dependencias.

Desde la perspectiva de la sostenibilidad, entre los múltiples atributos de nuestro recinto destacan:



El 100% de su abastecimiento energético proviene de fuentes externas renovables.



Desde 2023, cuenta con las certificaciones de disponibilidad Tier IV, la más exigente entre las que entrega Uptime Institute, y LEED BD+C, que acredita un uso responsable de los recursos energéticos.



Dispone de las certificaciones ISO 9001, ISO 20000 e ISO 450001, así como de la certificación PCI DSS, para el procesamiento de tarjetas de crédito.

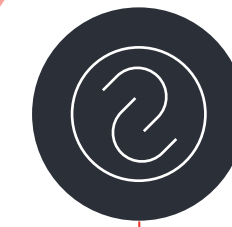


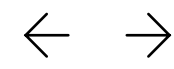
Es el único Data Center en Chile que opera con la certificación ANSI/TIA-942-B, que garantiza el cumplimiento de los más altos estándares en arquitectura, electricidad, enfriamiento, telecomunicaciones, seguridad física, seguridad ocupacional, monitoreo y sistemas de detección y extinción de incendios.



¿Qué es un Data Center?

Es un centro de datos donde se almacenan, procesan y gestionan grandes cantidades de información y sistemas informáticos. Contiene servidores, redes de comunicación, sistemas de almacenamiento y equipos de enfriamiento, diseñados para garantizar la disponibilidad, seguridad y eficiencia de los datos y las aplicaciones que estos soportan. Para el desarrollo de una actividad comercial en plena era digital, es un soporte esencial de cualquier operación tecnológica, de respaldo en la nube o de servicios en línea.





Nuevas soluciones para el segmento empresas

En 2024, comenzamos a trabajar con **Hitss**, la división del grupo América Móvil dedicada a soluciones en TI, para el desarrollo de soluciones digitales y de información, que nos permitirán ampliar a partir de 2025 la oferta comercial que ponemos a disposición del segmento empresas.

Paralelamente, durante el último año, también dimos inicio a nuestra colaboración con **Scitum**, la empresa de nuestra matriz especializada en ciberseguridad, con vasta experiencia y operaciones en todo el mundo, con la cual buscaremos generar las capacidades necesarias para complementar nuestros portafolios con productos y servicios relacionados con esta materia.

¿Por qué nuestros servicios para empresas tienen una impronta sostenible?

- En Claro VTR, operamos en sintonía con la meta de carbono neutralidad de América Móvil, que se plantea reducir a cero las emisiones corporativas para el año 2050. En esa línea:
 - i. Estamos desarrollando propuestas públicas y trabajando junto a gremios e instituciones para poner en valor las certificaciones en temas críticos, como la eliminación responsable de los desechos electrónicos.
 - ii. Nuestros data centers buscan avanzar de manera permanente en eficiencia energética y reforzar la relación armoniosa entre sus instalaciones y el medio ambiente.
 - iii. En 2024, Claro VTR fue reconocida por décimotercer año consecutivo como la compañía que mejor protege los datos de los clientes en Chile. Este es un atributo que consolida la confianza de nuestros usuarios y fortalece la reputación de toda la industria tecnológica local.

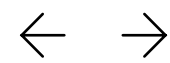




3.4 Nuestras Redes e Infraestructura en Cifras

Infraestructura	2023		2024	
	Claró	.vtr	Claró	.vtr
Home passed acumulados	2.071.964	4.293.741	2.137.362	4.293.975
Con tecnología HFC	1.853.186	3.683.471	1.902.396	3.683.424
Con tecnología FTTH	218.778	610.270	234.966	610.551
Disponibilidad de los servicios (Porcentaje del tiempo que estuvieron disponibles)	2023		2024	
	Claró	.vtr	Claró	.vtr
Internet	99,93%	99,77%	99,86%	99,73%
Televisión	99,93%	99,96%	99,74%	99,71%
Telefonía	99,92%	99,98%	99,07%	99,86%

Cortes con pérdida de servicios	2023		2024	
	Claró	.vtr	Claró	.vtr
Número total	2.653	8.264	4.390	7.804
Mayor a 4 horas	1.113	3.881	1.693	3.457
Menor a 4 horas	1.540	4.383	2.697	4.347
Porcentaje de cortes mayores a 4 horas respecto del total de cortes	42%	47%	39%	44%
Velocidad media de descarga sostenida (Mbps)	2023		2024	
	Claró	.vtr	Claró	.vtr
Servicio fijo	392	559	479	561
Servicio móvil	22	28	30	30



3.5 Tecnologías de la Información e Innovación

Entre nuestros focos de acción prioritarios en este ámbito durante 2024 destacó el desarrollo de proyectos de negocio que incorporan controles de ciberseguridad y protección de datos, alineados con las nuevas normativas vigentes en el país.

En Claro VTR contamos con una Vicepresidencia de Tecnologías de la Información, cuyos pilares de gestión estratégicos son la satisfacción de las necesidades del cliente (interno y externo), el apoyo a las ventas de la empresa y la eficiencia en costo.

En 2024, además del respaldo que prestó para la habilitación de la nueva red de fibra óptica (ver más en página 23), entre los focos de acción prioritarios de esta área destacó el desarrollo de proyectos de negocio que incorporan controles de ciberseguridad y protección de datos, alineados con las nuevas normativas vigentes en el país.

Los principales avances fueron los siguientes:

- Se desarrolló una reingeniería de los procesos de gestión de las demandas de las distintas áreas de la compañía, que permitió reducir en un 44% los tiempos de atención y respuesta a los usuarios internos, mejorando la calidad del servicio de cara a nuestros clientes.

- Durante este periodo, adoptamos el enfoque de trabajo “Agile” como parte de una estrategia más amplia de transformación digital orientada a acelerar la entrega de soluciones centradas en nuestros clientes móviles. Esta evolución implicó la reorganización de procesos clave, la externalización especializada mediante una fábrica de desarrollo de software y la optimización de capacidades internas. Gracias a esta iniciativa, se implementaron 23 proyectos de nuevos productos móviles, fortaleciendo nuestra capacidad de innovación y competitividad. Este avance fue posible gracias al alto nivel de especialización, adaptabilidad y compromiso del equipo involucrado, lo que refuerza el valor estratégico del capital humano en nuestros procesos de transformación.

Innovación con IA

En 2024 se definió una hoja de ruta para implementar un modelo de innovación que permita identificar, evaluar e integrar activamente tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, con foco en mejorar la eficiencia operativa y optimizar la experiencia de los clientes.

→ Proyecto Figital

Esta iniciativa tiene el objetivo de estandarizar la atención a los clientes en todos los canales de contacto con que cuenta la compañía, ya sea físicos (Fi) o digitales (Gital). Con este proyecto, la aspiración de Claro VTR es ofrecer una experiencia de atención simple, eficiente y unificada, sin importar si el cliente pertenece al segmento fijo o móvil, o proviene de Claro o VTR.

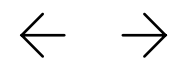
Con una gestión tecnológica involucrada de alta complejidad y alcance, “Figital” se implementará manera progresiva entre 2025 y 2026.

En una primera etapa, permitirá ofrecer al cliente una vista de 360° de sus servicios, para luego incorporar procesos de venta y posventa en el mundo fijo y, finalmente, integrar la venta y posventa móvil.

Este proyecto considera el lanzamiento de una app interna, que se destinará a los soportes de venta y atención al cliente. A través de esta herramienta, los ejecutivos de atención podrán acceder con facilidad a la vista de 360° del cliente y realizar sus transacciones fijas o móviles en una misma tienda y en el Call Center.

Otros proyectos de innovación en el ámbito B2B

- Ordenamiento y expansión del portafolio IoT: se trabajó en la estructuración de nuestra oferta de soluciones IoT, para entregar propuestas más robustas por vertical y adaptadas a las necesidades específicas de los clientes. Esto incluyó la incorporación de nuevos partners y la exploración conjunta de oportunidades para ampliar el alcance de nuestras soluciones.
- Participación en la feria Smart City Santiago: con el objetivo de consolidarnos como un actor relevante en el ecosistema de ciudades inteligentes, participamos en este evento clave, generando conexiones estratégicas y visibilizando nuestras capacidades en el sector.
- Fondos concursables para pruebas de concepto en Smart Cities: actualmente, estamos participando en dos fondos concursables con la Municipalidad de Viña del Mar, en colaboración con la Universidad Andrés Bello. Estos fondos están destinados a pilotear soluciones de postes inteligentes con inteligencia artificial y aplicaciones móviles enfocadas en resolver problemáticas comunitarias. Desde Claro VTR, proporcionaremos la infraestructura y la conectividad necesarias para estas pruebas de concepto.



LAB CLARO - CENTRO DE INNOVACIÓN UC

Lab Claro - Centro de Innovación UC es un proyecto conjunto que desarrollan Claro VTR y la Pontificia Universidad Católica, que nace en 2020 con el objetivo de convertirse en un hub de innovación, tecnología y futuro para la resolución de los desafíos asociados con la red 5G.

El laboratorio contempla cuatro líneas estratégicas orientadas a desarrollar el máximo de las potencialidades de esta tecnología:



Talento universitario: comprende retos planteados por la industria y el sector público a estudiantes de pre y posgrado de la Universidad Católica, centrados en aplicaciones prácticas del 5G.



Proyectos I+D academia-Industria: proyectos de Investigación y Desarrollo (I+D) en las materias prioritarias 5G a través de un Fondo Semilla.



Emprendimientos: levantamiento de desafíos asociados al 5G realizado por expertos en emprendimiento del Centro de Innovación UC, para la posterior búsqueda de emprendedores que planteen soluciones a dichas necesidades.



Difusión y transferencia de conocimiento al ecosistema: generación y comunicación de contenidos relacionados con estos temas y dirigidos a distintas audiencias.

Los proyectos que prioriza Lab Claro - Centro de Innovación UC anualmente los selecciona a partir de los siguientes criterios:



Factor conectividad: los proyectos deben requerir infraestructura de conectividad para ser piloteados dentro del laboratorio.



Interés comercial: es fundamental contar con un cliente potencial interesado en probar la solución, lo que permite validar su viabilidad en el mercado.

Sobre la base de estos pilares, al cierre de 2024, Lab Claro - Centro de Innovación UC trabajaba en la ideación de nuevas soluciones, aunque sin haber llegado todavía a la etapa de pruebas de concepto, con miras a convertirlas en potenciales negocios.

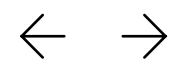
Nuevos focos de trabajo

En 2025, Claro VTR pasará a formar parte de XTEC, una corporación que agrupa a diversas entidades con financiamiento de CORFO para el desarrollo de negocios basados en 5G. Como parte de esta participación, uno de nuestros roles será proporcionar la conectividad necesaria para las iniciativas que se desarrollen en esta instancia. Con este objetivo, en 2024 nos enfocamos en dos ejes de trabajo:

- Ordenar la dualidad de relaciones entre la corporación XTEC y el Centro de Innovación UC, para establecer estrategias claras de colaboración. Con esta finalidad, realizamos reuniones con la corporación y nuestras verticales de negocio, para identificar oportunidades para el desarrollo de pruebas de concepto con potenciales partners.
- Planificar la instalación de dos sitios outdoor para mejorar la cobertura dentro de la universidad. Esto permitirá optimizar la experiencia de conectividad en el campus y cumplir con nuestro compromiso dentro de XTEC, que es proveer la infraestructura necesaria para que se realicen pruebas y experimentos en áreas como drones, vehículos autónomos y smart cities.

Estos esfuerzos serán claves para alinear nuestra estrategia de innovación con las necesidades de la Universidad Católica y las oportunidades que ofrece XTEC, lo que asegurará que el ecosistema de pruebas de 5G esté operativo en el corto plazo.

De cara a 2025, también nos centraremos en consolidar el Laboratorio como un hub de hardware dentro de XTEC. Este espacio permitirá que dicha corporación nos nutra con proyectos innovadores, aprovechando su financiamiento y capacidades de exploración de nuevas soluciones. A partir de ahí, nuestro rol como Claro VTR será impulsar el desarrollo comercial de aquellas iniciativas con alto potencial.



3.6 Ciberseguridad y Seguridad de la Información

En 2024, en el contexto de la promulgación y publicación, respectivamente, de la Ley Marco de Ciberseguridad y la Ley de Protección de Datos, en Claro VTR formalizamos un plan estratégico de ciberseguridad, a partir del cual buscaremos avanzar en la obtención de la certificación ISO 27.000.

Como parte de este proceso, durante el año, Scitum, la empresa de América Móvil especializada en ciberseguridad, efectuó un análisis de vulnerabilidades para cada una de nuestras operaciones.

Este análisis se tradujo en un informe con recomendaciones en torno a las cuales diseñamos proyectos para perfeccionar nuestros procesos de detección, prevención, monitoreo y tiempo de respuesta frente a los riesgos de ciberseguridad.

De manera paralela, en 2024 también comenzamos a trabajar en la actualización de todas nuestras políticas internas para alinearlas con las actuales normativas e integrarlas en un sistema de Gestión de Ciberseguridad y Seguridad de la Información que lanzaremos en 2025.

En esa línea, estamos fortaleciendo nuestro enfoque preventivo en ciberseguridad a través del desarrollo

de un sistema que permitirá mapear de manera automática nuestros riesgos, anticipándonos a posibles vulnerabilidades y en coherencia con las nuevas exigencias regulatorias

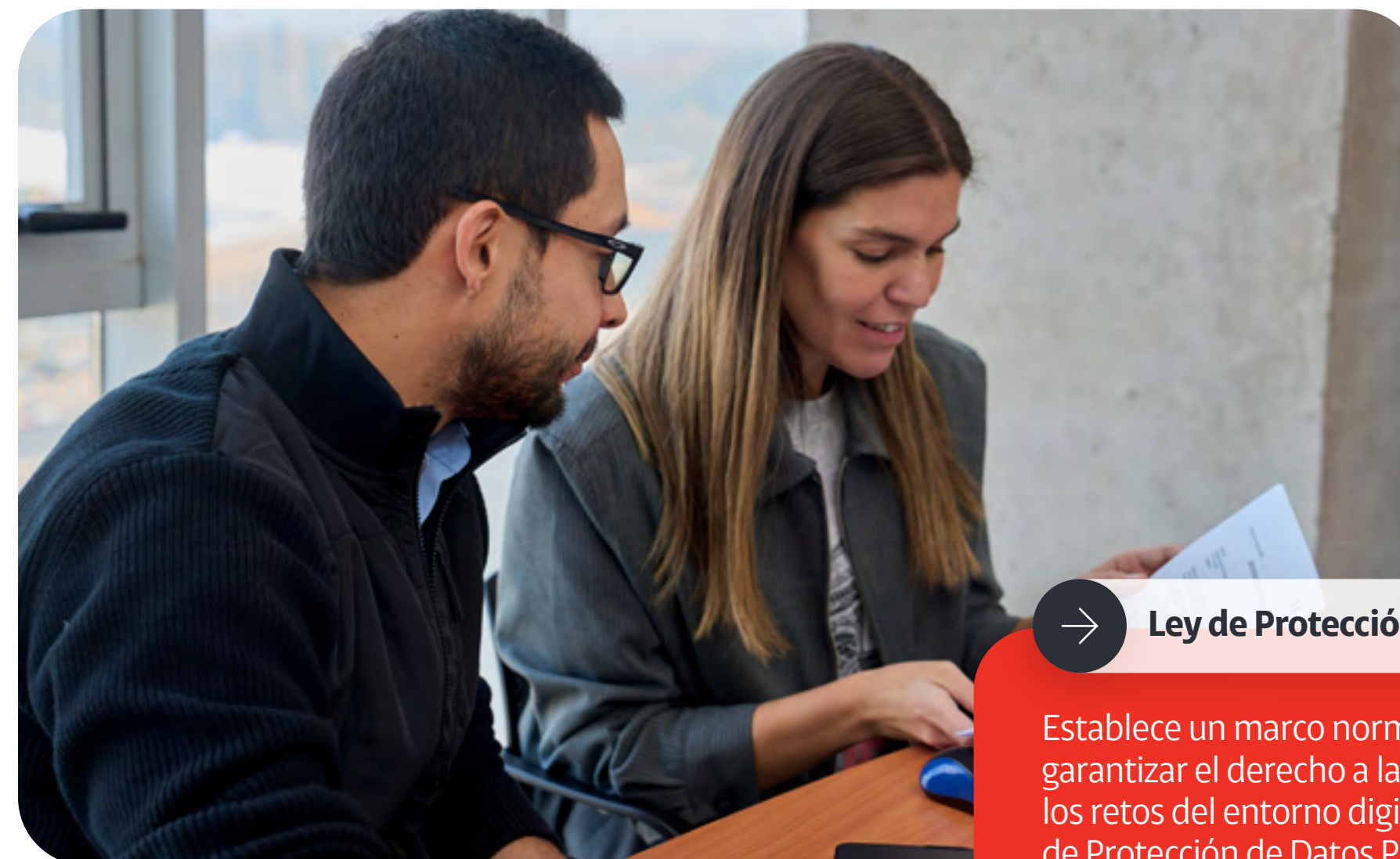
Por otra parte, para responder a los requerimientos de la Ley de Protección de Datos Personales, participamos en un *assessment* preliminar que contempló la contratación de una herramienta que entrega información exacta sobre la ubicación de datos y sus movimientos de entrada y salida.

Sobre la base de este recurso, comenzamos a trabajar en el diseño de una serie de acciones preliminares.

Este año, nuestro objetivo es realizar una auditoría formal con tres empresas internacionales con el objetivo de identificar brechas a partir de las cuales podamos generar un plan de implementación.

El próximo año también aumentaremos el presupuesto dirigido al desarrollo de proyectos relevantes, entre los que se encuentra la renovación completa de todos los sistemas y tecnologías de seguridad perimetral de la compañía. Esta renovación, iniciada en 2024 de la mano de Scitum, nos permitirá alcanzar el estándar de la última tecnología, gracias a un proveedor de clase mundial.

Como resultado de toda esta gestión y de la labor continua que desarrollamos para detectar, bloquear y aislar las posibles amenazas, a pesar de los intentos de ataque permanentes dirigidos contra la empresa, **no registramos incidentes que comprometieran la información de los clientes o que hayan significado la extracción de datos.**



Ley de Protección de Datos Personales

Establece un marco normativo integral para garantizar el derecho a la privacidad, adaptándolo a los retos del entorno digital. Además, crea la Agencia de Protección de Datos Personales y reconoce los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y bloqueo de datos. Entrará en vigor a fines de 2026.



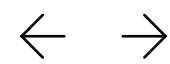
Ley Marco de Ciberseguridad

Regula la normativa general aplicable a las acciones de ciberseguridad de los organismos del Estado, ya sea entre ellos o con entidades privadas. Establece los requisitos mínimos para enfrentar incidentes de ciberseguridad, así como las atribuciones y obligaciones de dichos organismos.

Concientización y capacitación en ciberseguridad

Con el objetivo de consolidar en la organización una cultura de ciberseguridad y seguridad de la información, durante el último año continuamos desarrollando nuestro programa de concientización en estas materias, una iniciativa que incluye ejercicios de simulación de phishing y capacitaciones permanentes de carácter voluntario.

En 2025, uno de nuestros principales propósitos es generar un curso sobre ciberseguridad para todos los colaboradores de la compañía. Con el objetivo de seguir fortaleciendo nuestros conocimientos y resguardos en estas materias, la idea es que este módulo formativo sea obligatorio y se dicte todos los años.



3.7 Experiencia de Clientes

Con el objetivo de ser la empresa de telecomunicaciones preferida en Chile, en Claro VTR estamos desarrollando soluciones innovadoras, diseñadas para responder las necesidades de cada uno de nuestros segmentos de negocio, a partir de una oferta de productos unificada y convergente.

Esta labor la estamos impulsando bajo un modelo de gestión responsable, orientado a la eficiencia, la calidad del servicio y con las ofertas más convenientes del mercado.

Con este propósito, durante 2024, en paralelo con las mejoras implementadas en el servicio de red móvil, impulsamos cambios estructurales e inversiones dirigidas a consolidar una cultura que refuerce poner al cliente en el centro de nuestras operaciones. En línea con lo anterior, implementamos programas estratégicos orientados a fortalecer la manera en que recibimos y gestionamos sus necesidades. Por ejemplo:

- i. La adopción de Qualtrics XM como plataforma para capturar y medir las inquietudes de los clientes.
- ii. El diseño del Viaje del Cliente con la incorporación de herramientas digitales para acompañar su experiencia de servicio.
- iii. La habilitación de una vía de contacto a través de WhatsApp para consolidar la interacción accesible de problemas y requerimientos.

Entre estos hitos operativos y de gestión también debemos incluir las siguientes iniciativas:

Gestión estratégica de la experiencia cliente

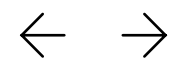
Durante 2024 avanzamos en la consolidación de un modelo de gestión integral de la experiencia, con foco en las variables que más inciden en la percepción y recomendación de nuestros clientes.

- **Programa Impacto:** orientado a identificar factores críticos —como calidad de red, postventa y relación calidad-precio— y a desarrollar soluciones que fortalezcan la propuesta de valor. Como parte de esta estrategia, incorporamos herramientas de inteligencia artificial que permiten anticipar problemas, evaluar el cumplimiento de procesos y proyectar indicadores como el NPS y el riesgo de fuga.
- **Programa Figital:** una iniciativa que unifica los procesos de atención de Claro y VTR, integrando el ecosistema físico y digital para mejorar la experiencia del cliente de manera más ágil e interactiva. Su despliegue contempla, a partir de 2025, un nuevo modelo de atención omnicanal.
- **Sistema de ranking de ejecutivos:** permite monitorear el desempeño en variables críticas como la resolutivez, la pertinencia en la derivación técnica y la calidad de la venta consultiva. Esta herramienta es clave para asegurar consistencia en la atención y promover una cultura centrada en el cliente.

A estos esfuerzos debemos sumar, además, el desarrollo de campañas para sensibilizar sobre estas materias a todos los colaboradores de la compañía.

En 2024 obtuvimos durante once meses consecutivos el primer lugar en portabilidad en el país.





Nuestros compromisos con los clientes

En Claro VTR ponemos a nuestros clientes en el centro de todo lo que hacemos. Nuestro propósito es construir con ellos una relación cercana y duradera basada en la transparencia, la calidad y una mejor experiencia.

En esa dirección, y en coherencia con nuestro Código de Ética, en la compañía hemos definido un compromiso de relacionamiento con los clientes, cuyos aspectos principales son:

- **Brindar un trato justo y apegado al respeto a los Derechos Humanos:** ninguna persona que ingrese en nuestras instalaciones administrativas o comerciales recibirá trato discriminatorio alguno por motivo de género, edad, condición social, discapacidad, preferencia sexual, religión, creencia política o cualquier otra condición particular.
- **Ofrecer servicios y productos que respondan eficaz y oportunamente a sus necesidades,** garantizando transparencia en los términos y condiciones de sus contratos.
- **Proporcionar información clara, precisa y confiable** en cuanto a los productos y servicios que ofrecemos y los que cada uno de ellos tiene contratados.
- **Atender sus requerimientos, preguntas y problemas administrativos y técnicos** con personal capacitado y orientado al servicio al cliente.
- **Asegurar los más altos estándares de calidad** posible a nuestros clientes.

Para avanzar en este desafío, en el marco de nuestra Estrategia de Sostenibilidad y bajo el pilar “Negocio Responsable”, nos hemos propuesto como meta mejorar progresiva y consistentemente los niveles de recomendación (NPS) en la experiencia fija y móvil.

Lo que viene:

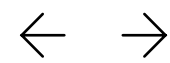


- **Inteligencia Artificial:** seguiremos impulsando el uso estratégico de tecnologías que nos permitan mejorar la experiencia de nuestros clientes. Avanzaremos en la implementación de sistemas inteligentes que estandaricen y optimicen la entrega de información a nuestros ejecutivos, con el objetivo de reducir tiempos de respuesta, elevar la eficiencia operativa y asegurar soluciones consistentes y oportunas.



- **Consolidación y diferenciación:** nuestro foco estará en consolidar el liderazgo en red fija, profundizando la propuesta de valor que ofrecemos a través de la fibra óptica. Para ello, continuaremos diferenciándonos mediante una oferta ampliada de contenidos y beneficios, reforzando así nuestra posición competitiva y la fidelización de nuestros clientes.





3.8 Medición de NPS de los Clientes

En Claro VTR, reconocemos que la experiencia del cliente se construye a partir de diversos factores —como la relación calidad-precio y la atención postventa—. Sin embargo, hemos definido el NPS (*) de red como nuestro principal indicador estratégico en materia de satisfacción, por su estrecha relación con la percepción de calidad y confiabilidad del servicio.

En 2024, como resultado de las inversiones que concretamos en diferentes proyectos y sistemas orientados a la mejora de la calidad de nuestros servicios, este índice experimentó un incremento significativo respecto de 2023. Entre estos planes destacó la ejecución de proyectos como la actualización y extensión de nuestra red móvil, así como la migración de la red HFC (**) a fibra óptica, que movilizó al alza el NPS que manteníamos entre los clientes antiguos.

Como parte de este enfoque, implementamos los siguientes mecanismos:

- **Medición de NPS relacional**

Utilizamos diversas plataformas para medir los indicadores de recomendación. Por ejemplo, a través de empresas socias abordamos los NPS relacionales, mediante una encuesta telefónica que se aplica a clientes escogidos de forma aleatoria. Esto nos permitió determinar sus niveles de satisfacción y recomendación sobre la industria y nuestra marca, así como su percepción sobre aspectos clave, como experiencia de red, relación precio-calidad, satisfacción posventa o tasa de problemas con el servicio.

- **Monitoreo Continuo**

Hemos consolidado el uso del NPS transaccional a lo largo de todo el viaje del cliente, integrándolo como una herramienta estratégica para monitorear y gestionar la experiencia en tiempo real. Este indicador está vinculado a los principales KPI del negocio, lo que nos permite evaluar con mayor precisión la satisfacción en procesos clave como facturación, atención en call center, tiempos de respuesta y niveles de servicio, entre otros

- **Gestión de contingencias**

En el tercer cuatrimestre de 2024, nuestro NPS experimentó una caída como resultado del desabastecimiento de energía -y el consecuente corte de servicio- que se registró en algunas comunas de la Región Metropolitana debido al temporal de viento y lluvia que afectó la zona. Esta situación se originó porque nuestra red HFC depende, en algunos casos, de nodos de energía que están ubicados en zonas apartadas, donde el restablecimiento del suministro presentó mayores dificultades. Sin embargo, a medida que avanza nuestro proceso de migración de HFC a fibra óptica, esta dependencia se está resolviendo de manera estructural. Reflejo de ello es que, desde la ocurrencia de la contingencia hasta el cierre del año, logramos revertir el impacto y aumentar el NPS en 15 puntos porcentuales.

(*) El índice Net Promoter Score (NPS) es una herramienta que mide la satisfacción y la lealtad de los clientes. Se establece a partir de una encuesta en la que se pregunta a los clientes la probabilidad de que puedan recomendar una empresa a otras personas.

(**) La red HFC (Híbrido de Fibra Coaxial) es una tecnología de telecomunicaciones mixta que combina cable coaxial y fibra óptica para transmitir datos, televisión y telefonía. En su último tramo de conexión a los hogares utiliza cable coaxial.

→ Desafíos 2025



Con el objetivo de avanzar en nuestro desafío de convertirnos en la empresa de telecomunicaciones más admirada del país, establecimos la meta de incrementar el NPS respecto del último trimestre del año anterior, en los segmentos hogar y móvil.



Profundizaremos nuestro trabajo en el ámbito de la facturación para comunicar con mayor claridad las bases y condiciones de nuestras ofertas a los clientes y, de esta forma, reducir su inseguridad o desconfianza.

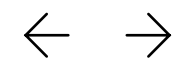


Establecimos el indicador de NPS Relacional Total, que medirá la satisfacción en los ámbitos de red, facturación, posventa, canales, app y sucursal, cada uno de los cuales tendrá una meta definida.



Mediremos el NPS Transaccional con encuestas enviadas a los clientes al final de las operaciones de compra.





3.9 ¿Cómo Garantizamos Nuestra Continuidad Operacional?

Claro VTR cuenta con un Plan de Continuidad del Negocio (BCP) diseñado para abordar contingencias de diverso origen, como desastres naturales, crisis sanitarias, ciberataques y fallas tecnológicas. Este plan contempla una estructura de gobernanza y acciones que garantizan una respuesta efectiva y la continuidad operativa en escenarios de interrupción de servicios.



ESTRUCTURA DE GOBERNANZA:

El BCP se articula en diferentes niveles de decisión para asegurar una respuesta coordinada:

- Nivel 1 (vicepresidentes): Comité de Contingencia liderado por el gerente general, encargado de la toma de decisiones estratégicas.
- Nivel 2 (gerentes): Comité Base con representantes de áreas clave, como TI, Negocio, Capital Humano, Regulación y Comunicaciones.
- Comité Articulador: responsable de cuantificar el impacto preliminar de la interrupción, alertar a los líderes del comité y coordinar la respuesta.
- Comité de Relaciones Laborales: monitorea riesgos potenciales y entrega información básica sobre eventos críticos.



PLANES DE ACCIÓN PARA LA CONTINUIDAD OPERATIVA:

Para mitigar interrupciones tecnológicas y asegurar la prestación continua del servicio, se han definido estrategias específicas en cada área clave:

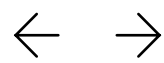
- Tecnologías de la información: implementa protocolos de ciberseguridad y recuperación de actividades críticas, asegurando la rápida restauración de sistemas esenciales.
- Tecnología y Operaciones: diseña y ejecuta proyectos para garantizar la alta disponibilidad de servicios digitales y la resiliencia de la infraestructura tecnológica.
- B2B y B2C: se enfocan en la restauración del servicio para clientes corporativos y consumidores, respectivamente, con acciones específicas para minimizar el impacto de la experiencia del usuario.
- Finanzas: garantiza la gestión de liquidez y la diversificación de activos para mantener la estabilidad financiera en escenarios de interrupción.
- Estrategia y Planning: evalúa el impacto de enlaces críticos y asegura la comunicación con proveedores estratégicos.
- Regulación: implementa una matriz de riesgos para garantizar el cumplimiento normativo en situaciones de crisis.



MEDIDAS ADICIONALES Y MONITOREO:

- Se mantiene un listado actualizado de teléfonos satelitales y corporativos para asegurar la comunicación en emergencia de todos los involucrados en la gestión de una contingencia.
- La empresa está revisando los roles críticos dentro del Disaster Recovery Plan (DRP) para asegurar que todas las gerencias cuenten con planes actualizados.
- Se han definido próximos pasos como la designación el articulador de contingencias y la validación de colaboradores con acceso a líneas de emergencias.

Este enfoque integrado y estructurado permite a nuestra organización gestionar eficientemente los riesgos sistémicos derivados de alteraciones tecnológicas, garantizando la continuidad operativa y la resiliencia ante eventos disruptivos.



Adaptación a riesgos climáticos físicos

Para prevenir y abordar los impactos que pueden tener en las instalaciones de la compañía y la continuidad de nuestras operaciones desastres naturales derivados del cambio climático, como cortes prolongados de energía, aumento de temperaturas que impacten los sistemas de enfriamiento, fallas en infraestructura crítica e inundaciones y terremotos, nuestro Disaster Recovery Plan (DRP) dispone de las siguientes medidas:

- Mantenimiento preventivo: revisión programada de equipos clave para garantizar su operatividad en condiciones adversas.
- Redundancia operativa: disponibilidad de grupos electrógenos, hardware de respaldo y nodos alternativos para asegurar la continuidad del servicio.
- Monitoreo climático: seguimiento en tiempo real de las condiciones ambientales para anticipar riesgos y activar protocolos de emergencia.
- Planes de contingencia: acciones específicas para cada escenario climático, con el objetivo de asegurar la recuperación rápida y el mínimo impacto en la operación.
- Capacitación continua: entrenamiento del personal para responder eficazmente ante incidentes relacionados con el clima.

Evento natural con mayor impacto en nuestros servicios durante 2024

El desastre natural con mayor impacto en nuestra continuidad operacional que tuvimos que enfrentar en 2024 fue el incendio forestal ocurrido en febrero en la Región de Valparaíso. Esta contingencia afectó a nuestros clientes de las redes fija y móvil de las comunas de Viña del Mar, Quilpué, Villa Alemana, Valparaíso y Limache.

- Alcance de este suceso:

Impacto en RGU: VTR

4.440

Impacto en RGU: Claro

1.952

Total de viviendas Claro VTR afectadas:

3.592



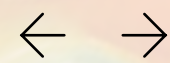
- Medidas ejecutadas como parte del plan de respuesta:

- > Se activó el roaming en los sectores donde se registraron afectaciones en la cobertura móvil.
- > Nos integramos a la Mesa de Coordinación liderada por el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (SENAPRED), instancia en la que también participaron la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), el gobierno local y otros actores clave. En esta mesa, aportamos información detallada sobre la afectación de redes y clientes, y evaluamos las primeras acciones en beneficio de los afectados.
- > Articulamos y dispusimos servicios y conectividad en los albergues y para el Comité de Emergencia. Además, entregamos notebooks para apoyar la labor de recopilación de información en terreno por parte de organismos institucionales.
- > Implementamos medidas de mitigación para las familias afectadas, como la liberación de cobros en servicios de telefonía y el establecimiento de un plan solidario de voz y datos.
- > Luego de la emergencia, trabajamos en coordinación con la SUBTEL y organismos responsables, como la Corporación Nacional Forestal (CONAF), para ejecutar acciones que permitieran el rápido restablecimiento de los servicios y ayudar a las familias afectadas a recuperar la normalidad lo antes posible.



Datos sobre red y continuidad operacional

	2023	2024
Nuevas antenas instaladas	1.200	1.135
2023		
	Claro	VTR
Duración media de la interrupción del sistema (horas)	7,32	6,63
Frecuencia de interrupción media del sistema (horas promedio por cliente)	1,1	4,8
Duración media de la interrupción del cliente (horas promedio por cliente)	0,064	0,052
2024		
	Claro	VTR
Duración media de la interrupción del sistema (horas)	7,07	8,05
Frecuencia de interrupción media del sistema (horas promedio por cliente)	1,53	4,23
Duración media de la interrupción del cliente (horas promedio por cliente)	0,128	0,057



Introducción

Somos Claro VTR

Experiencia del Cliente

Ciudadanía Digital

Colaboradores

Propiedad, Gobernanza
e Integridad

Gestión Ambiental

Anexos y Metodología

Claro |  .vtr



04

Ciudadanía Digital

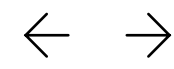
4.1 Visión y Estrategia de Ciudadanía Digital

4.2 Investigación y Estudios

4.3 Educación Digital

4.4 Alianzas

4.5 Brecha Digital



4.1 Visión y Estrategia de Ciudadanía Digital

Nuestra Estrategia de Ciudadanía Digital contiene iniciativas de educación digital cuyo principal objetivo es promover en todo el ciclo de vida de las personas una relación sana con la conectividad que les permita maximizar su potencial.

En los últimos años, el acceso y exposición de la población a la conectividad y las tecnologías de la información ha experimentado en nuestro país un crecimiento explosivo, que trasciende los contextos socioeconómicos y grupos etarios, y que ha transformado de manera profunda nuestra vida cotidiana y las formas en que nos relacionamos.

Como empresa de telecomunicaciones, desde Claro VTR, creemos que este escenario no sólo abre un sinnúmero de oportunidades para impulsar -de la mano de la digitalización- el desarrollo de las personas y las comunidades, sino que también nos plantea la obligación de aportar a la construcción de espacios online en donde todos puedan desenvolverse de manera segura y sin ningún tipo de discriminación.

En el contexto de esta mirada, y en el marco del pilar Juntos por la Sociedad de nuestra Estrategia de

Sostenibilidad, que nos compromete con el desarrollo sostenible de los colaboradores y las comunidades donde operamos, en 2023, pusimos en marcha una Estrategia de Ciudadanía Digital.

Este plan contiene iniciativas de alfabetización y educación digital cuyo principal objetivo es promover en todo el ciclo de vida de las personas una relación sana con la conectividad que les permita maximizar su potencial.

Con énfasis en el traspaso a niñ@s, padres, docentes, mujeres y adultos mayores de herramientas y conocimientos especialmente diseñados para aprovechar las ventajas de la digitalización y evitar las malas prácticas en la red, las acciones contempladas en esta **Estrategia de Ciudadanía Digital** giran en torno a los siguientes cuatro pilares:



Investigación y Estudios

Desarrollamos estudios para conocer el uso y consumo de tecnología en niños, niñas y personas mayores, a partir de cuyos resultados definimos nuestros programas anuales y generamos evidencia para el diseño de políticas públicas.



Educación Digital

Promovemos el desarrollo de habilidades digitales entre niños, niñas y adolescentes, padres, mujeres emprendedoras y personas mayores, con programas orientados a educar y generar conciencia sobre las oportunidades y riesgos de la conectividad.



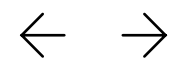
Alianzas

Buscamos amplificar los impactos positivos de nuestras acciones estableciendo alianzas colaborativas con organizaciones públicas y privadas que buscan potenciar el desarrollo digital de nuestro país.



Brecha Digital

Nuestro objetivo es aportar a la reducción de la brecha digital a través de acciones que permitan ampliar la cobertura y el acceso a Internet, tanto fija como móvil, especialmente entre grupos desfavorecidos y localidades apartadas.



4.2 Investigación y Estudios



Desde el año 2018, desarrollamos, en conjunto con la consultora de estudios de opinión Critería, **Radiografías Digitales**, cuyos objetivos son:

- Conocer en detalle los hábitos de consumo de tecnología de los diferentes grupos etarios del país.
- Identificar brechas y oportunidades de mejora para promover un acceso equitativo, seguro y responsable a la conectividad.
- A partir de esta información, contribuir al aprendizaje y la seguridad digital de las familias chilenas.

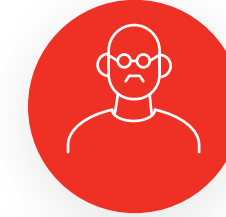
La información generada por estas investigaciones ha servido en estos años para formular políticas públicas y mejorar la calidad de vida de las personas. De igual modo, ha permitido abrir espacios de reflexión en torno a la forma en que los distintos segmentos de la población utilizan y se relacionan con el universo online, y los programas que se pueden crear para promover un uso creativo, empático y respetuoso de la tecnología.

En esta línea, en marzo 2024 lanzamos nuestra última Radiografía Digital de Niños, Niñas y Adolescentes. Al acto de presentación de este informe asistieron la ministra de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación, Aisén Etcheverry; el subsecretario de Telecomunicaciones, Claudio Araya, y los principales ejecutivos de Claro VTR.

En este estudio, por primera vez incorporamos preguntas sobre Inteligencia Artificial, para determinar el grado de conocimiento que existe sobre esta tecnología, los usos que se le dan y el nivel de confianza que se le otorga.

Estos mismos conceptos también los evaluamos en la Radiografía Digital de Personas Mayores, que presentamos con posterioridad.

Sobre estos temas, las principales conclusiones de ambas investigaciones fueron las siguientes:



Radiografía Digital Senior Tech Personas Mayores 2024

Muestra:
1.024 personas mayores de 60 años, hombres y mujeres, pertenecientes a diversos grupos socioeconómicos y zonas geográficas a nivel nacional.

Principales conclusiones ↓



El 81% de las personas mayores encuestadas declara saber lo que es la Inteligencia Artificial, pero el 52% indica temerle a esta tecnología.



El 66% se ha sentido obligado a aprender sobre nuevas tecnologías para no sentirse excluido.



El 82% quiere incorporar más habilidades digitales en su día a día. Internet se percibe como facilitador de la vida cotidiana.



Radiografía Digital Niños, Niñas y Adolescentes 2024

Muestra:
1.000 niños, niñas y adolescentes de entre 8 y 17 años, además de 1.000 padres.

Principales conclusiones ↓



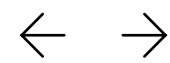
El 86% de los niños, niñas y adolescentes consultados tiene o ha tenido interacción con la Inteligencia Artificial. La mitad de ellos declara haberla usado para realizar tareas escolares.



El 24% ha promovido y ha sido víctima de ciberacoso en los últimos 12 meses.



El 50% destina 4 o más horas diarias a actividades de ocio en Internet, cifra que aumenta al 58% durante los fines de semana.



En línea con dichos resultados, y con el fin de abordar estas oportunidades y riesgos emergentes, en 2024, desarrollamos los siguientes proyectos de educación digital:

- **LANZAMOS LAS AVENTURAS DE WI Y FI EN REALIDAD VIRTUAL PARA LOS NIÑ@S DE LA TELETÓN:** con el fin de facilitar el acceso a Internet a niños en situación de discapacidad, en octubre instalamos en el Instituto Teletón una cabina de realidad aumentada, en donde los pacientes que atiende esta fundación pueden interactuar con los personajes de “Las Aventuras de Wi y Fi”. Esta es una webserie de animación infantil que invita a las familias a promover buenos hábitos digitales a través de recomendaciones prácticas sobre el uso responsable de la tecnología.

Esta cabina, de acceso gratuito, está equipada con un asiento ergonómico y lentes de realidad virtual, lo que permite a los niños, niñas y adolescentes conectarse con el universo de la serie a través de comandos de voz, movimientos corporales o con tecnología “Gaze” (que genera acciones al fijar la mirada en los elementos interactivos).

A la entrega de estos equipos sumamos los siguientes aportes:

- > Donamos cascos de realidad virtual a 4 centros de Teletón a nivel nacional, con el objetivo de que un mayor número de pacientes pueda beneficiarse de esta experiencia.
- > Entregamos el programa para las salas Claro en todos los centros del país.

Gracias a estas contribuciones, los niños atendidos por Teletón no sólo podrán disfrutar de los contenidos de “Las Aventuras de Wi y Fi” en un entorno inmersivo y accesible, sino que además tendrán la oportunidad de aprender jugando sobre seguridad digital y uso responsable de la tecnología.

- **TALLERES DE EDUCACIÓN DIGITAL PARA LA COMUNIDAD EDUCATIVA:** de acuerdo con la Radiografía Digital 2024, el 82% de los niños, niñas y adolescentes reconoce que la actividad que más realiza en redes sociales es ver fotografías, mientras que el 24% admite haber promovido o haber sido víctima de situaciones de ciberacoso en los últimos 12 meses.

En este contexto, con el fin de fomentar la educación digital a través de actividades que potencien el buen uso de la tecnología, y convencidos de que los adolescentes pueden ser agentes activos en la construcción de ambientes digitales seguros, sanos e inclusivos, en 2024 expandimos nuestras charlas de educación digital a la Región de Valparaíso.

La primera de estas actividades la organizamos en conjunto con la Municipalidad de Zapallar y contempló una exposición del director del Programa de Ciudadanía Digital de la Universidad Adolfo Ibáñez, Luis Enrique Santana, sobre “Ciudadanía Digital y Bienestar Emocional”.

El evento tuvo lugar en el Liceo Bicentenario de Zapallar y convocó a más de 700 estudiantes de séptimo básico a primero medio de las comunas de Zapallar, Papudo, Catapilco y La Ligua. Durante la jornada, los escolares recibieron herramientas y conocimientos para

detectar, entender y gestionar comportamientos como el ciberbullying, el sexting y el bienestar emocional en línea, para así poder aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece la conectividad. Al finalizar la presentación, además, les entregamos un certificado de participación y les enviamos nuestra Maleta Digital, con recursos pedagógicos curricularizados que diseñamos en Claro VTR.

- La charla fue transmitida por el canal Quintavisión, lo que nos permitió amplificar su alcance para beneficiar a más escolares de la zona.





4.3 Educación Digital

En 2024, a partir de las conclusiones que arrojó la Radiografía Senior Tech, realizamos charlas de inclusión digital para adultos mayores centradas en temas como ciberseguridad y el uso de la tecnología para mejorar las relaciones y la calidad de vida de las personas.

Según datos aportados por la Radiografía Digital de Niños, Niñas y Adolescentes 2024, en promedio, en nuestro país, los padres compran a sus hijos su primer dispositivo móvil a los 8 años de edad. El mismo estudio revela que la mitad de los niños consultados usan la IA para tareas de aprendizaje y entretenimiento.

Por su parte, la **Radiografía Digital Senior Tech Personas Mayores 2024** evidencia que el 52% de los adultos mayores encuestados declara temerle a la IA, de los cuales el 80% atribuye ese temor a posibles los malos usos que se le pueden dar a dicha tecnología. Los participantes de esta investigación también expresan una alta preocupación por las eventuales vulneraciones a la privacidad de sus datos personales.

En una dimensión más íntima, 7 de cada 10 adultos mayores consultados por este estudio reconoce que, si no fuera por Internet, tendría menor comunicación con sus familiares y amigos, mientras que el 63% cree que la

mayor desventaja de estas tecnologías se relaciona con la disminución del tiempo de calidad que las personas pueden compartir con sus seres queridos.

De acuerdo con esta misma investigación, el 66% de las personas mayores se ha sentido obligado a aprender sobre nuevas tecnologías para no sentirse excluido.

Ante esta realidad, en Claro VTR decidimos desarrollar acciones orientadas a promover la inclusión digital de este segmento. En esta línea, en 2024, como parte de nuestro plan de educación digital con foco en ciberseguridad para personas mayores, realizamos dos nuevas ediciones de la charla magistral **“Vida Digital: espacios digitales seguros que fomentan la felicidad”**. Dictadas por el académico Daniel Halpern, estas exposiciones abordaron el estrecho vínculo que existe entre el mundo digital, la conexión con otros y la felicidad, y la importancia que tienen los cuidados para un acercamiento y uso seguro de la tecnología.

Las charlas se realizaron en Maipú y, por primera vez, en Viña del Mar, y contaron con una asistencia de más de 200 personas en cada jornada. En su organización, además de ambos municipios, también participaron la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el DUOC UC y la Universidad de Las Américas. La charla realizada en la Región de Valparaíso, asimismo, fue transmitida por Quintavisión.

Otras iniciativas desarrolladas en 2024 bajo el pilar de Educación Digital



Talleres online de Seguridad Digital para niñ@s, en alianza con MINEDUC

760
escuelas a nivel nacional.

+ de 3.500
docentes.

100%
tasa visualización.

+ 5.000
docentes con acceso gratuito a contenidos educativos creados por Claro VTR



Programas de capacitación en Seguridad Digital para personas mayores

+ 10.000
personas mayores a través de los 165 centros diurnos del Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama).

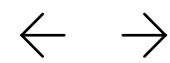
+ 244
Jefes de Oficinas Adulto Mayor de la Asociación Chilena de Municipalidades (AChM).



Talleres presenciales sobre Seguridad Digital y Bienestar Emocional con Mineduc

480
asistentes.

+ de 2.500
personas de 160 comunas conectadas vía streaming.



4.4 Alianzas

En línea con nuestro propósito, en Claro VTR buscamos democratizar el acceso a la información para que todos y todas puedan aprovechar de forma plena las oportunidades que ofrece la conectividad.

Para avanzar en ese objetivo, nos interesa generar alianzas estratégicas con organizaciones que compartan nuestro compromiso con la inclusión digital y la ampliación del acceso al conocimiento, y que nos permitan multiplicar el impacto de nuestras acciones y disminuir las brechas digitales que aún están presentes en la sociedad.

En este contexto, en 2024, algunas de las iniciativas de vinculación externa que impulsamos fueron las siguientes:

- **CONGRESO FUTURO:** convencidos del poder transformador que tienen las nuevas tecnologías y el conocimiento para mejorar la vida de las personas y la sociedad, durante el último año, nuevamente fuimos co-organizadores del Congreso Futuro. Como parte de este proyecto, una vez más pusimos a disposición de la organización todas nuestras plataformas, digitales y televisivas, para transmitir en vivo y de forma gratuita cada una de las actividades que se desarrollaron en marco de este encuentro, tanto en Santiago como en las distintas regiones del país.

El Congreso Futuro es el evento de divulgación científica y tecnológica más importante de su tipo en América Latina. Organizado por la Comisión Desafíos del Futuro del Senado, junto con la Fundación Encuentros del Futuro, la Academia Chilena de Ciencias y todas las universidades del país, desde sus inicios

busca democratizar el acceso a la información y el conocimiento de frontera sobre las innovaciones más relevantes en diversos campos de estudio, así como conectar a las mentes más brillantes del mundo con la sociedad chilena.

En sus seis días de actividades, la última edición del Congreso Futuro contó con la participación de 1.500 expositores de diversas disciplinas, provenientes de 23 países. Entre ellos, destacó la presencia de los Premios Nobel Kip Thorne (Física, 2017), Kailash Satyarthi (Paz, 2014) y Frances Arnold (Química, 2018).

El encuentro contempló, además, charlas presenciales en 15 regiones del país y muestras de realidad virtual, robótica y salud.



206.684

Visualizaciones a nivel nacional tuvo nuestra transmisión en señales Claro y VTR



VTR+

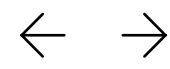
Estreno de las 30 mejores Charlas del Congreso Futuro 2024 en sección destacados y gratis



1.584.634

Personas alcanzadas a través de la alianza con Piensa Digital (del diario La Tercera)





- **PLATAFORMA CIUDADANÍA DIGITAL, IMPULSADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN:** en 2024, el Ministerio de Educación, con el apoyo del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, lanzó la plataforma “Ciudadanía Digital”, un espacio a través del cual se pone a disposición de estudiantes y tutores de todo el país un extenso registro de recursos pedagógicos y guías relacionados con ciberseguridad, uso responsable de redes sociales y de las TIC, e Inteligencia Artificial.

Como Claro VTR, fuimos invitamos a compartir en esta plataforma nuestros propios contenidos sobre dichas materias, como la webserie “Las aventuras de Wi y Fi”, “Contenidos digitales para el aula” y “Generación Digital”. Además, cargamos el programa “Inteligencia Artificial y Ética”, que contiene videos educativos de apoyo a la labor docente, elaborados a partir de un curso del MIT (*).

Todos estos contenidos podrán ser parte del currículo de estudiantes de I y II Medio, en las asignaturas de Tecnología e Historia, Geografía y Ciencias Sociales, con oportunidad de integración curricular con Matemáticas, Lengua y Literatura e Inglés.



9.345 visitas

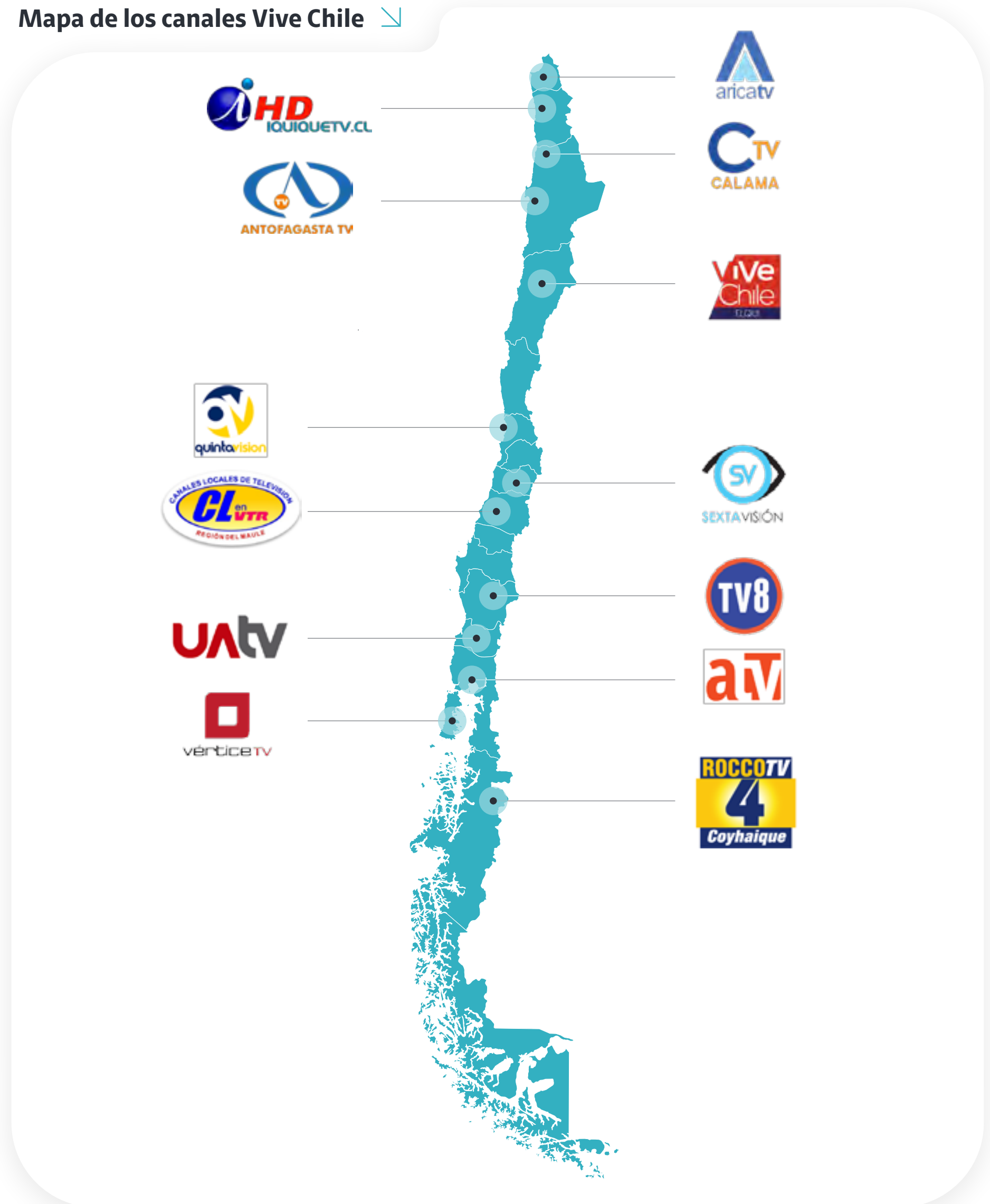
totales a recursos de Claro VTR dispuestos en la Plataforma de Ciudadanía Digital

- **RED DE CANALES LOCALES VIVE CHILE:** creado hace más de dos décadas, con el fin de atender la demanda de las audiencias regionales por información sobre sus comunidades y zonas, este proyecto de VTR se consolidó en el tiempo como un espacio para promover el talento, la innovación, la cultura y la actividad económica locales.

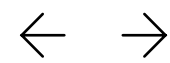
Con contenidos que abordan materias como descentralización, medio ambiente, protección patrimonial y pueblos originarios, esta plataforma colaborativa e independiente está conformada por 12 canales de televisión, que cubren 34 comunas de 11 regiones del país.



Mapa de los canales Vive Chile



(*) web.mit.edu



4.5 Brecha Digital

En Claro VTR buscamos contribuir a la expansión de la cobertura de red en el país y entregar a las personas los conocimientos que requieren para aprovechar las oportunidades que ofrece la tecnología.

A pesar de la rápida expansión que han experimentado las tecnologías y los dispositivos móviles, y en un mundo cada vez más interconectado, aún persisten brechas en el acceso a la conectividad.

En Chile, por ejemplo, sólo el 93,2% de los hogares con mujeres jefas de hogar tiene acceso a Internet, en contraste con el 95,1% de los hogares liderados por hombres, según evidenció en 2024 la encuesta “Acceso, usos y usuarios de Internet” realizada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones y la consultora Cadem.

En este escenario, desde Claro VTR, no sólo nos hemos propuesto contribuir a la expansión de la cobertura de red en el país. Además, nos interesa entregar a las personas las herramientas y conocimientos que requieren para aprovechar las oportunidades que ofrece la tecnología y, con ello, mejorar su calidad de vida.

En esa dirección, en 2024, impulsamos los siguientes programas:

(*) web.mit.edu

Programa Habilidades Digitales en alianza con ONU Mujeres

Capacitamos a 300 mujeres de las comunas de La Reina, Maipú, Peñalolén, El Bosque y Huechuraba en habilidades digitales, con foco en el uso práctico de herramientas tecnológicas para el desarrollo personal y laboral. **Esta iniciativa forma parte de nuestro compromiso con la inclusión digital y la reducción de brechas estructurales que afectan especialmente a mujeres en contextos de vulnerabilidad.**



Programa Emprende Conectad@

En 2024, a través de esta iniciativa, nos acercamos a mujeres emprendedoras y jefas de hogar de la comuna de Puente Alto, con el objetivo de fortalecer sus habilidades digitales, y de esta forma ayudarles a potenciar sus negocios. Con esa finalidad, les entregamos notebooks y las capacitamos en materias como ofimática –es decir, uso de herramientas informáticas virtuales para el trabajo de oficina–, gestión de redes sociales, liderazgo y empoderamiento femenino. **En estas instancias también abordamos contenidos relacionados con Inteligencia Artificial y la aplicación de esta tecnología para administrar negocios, optimizar procesos y gestionar a sus clientes.**

El curso se impartió entre julio y septiembre en formato virtual, contó con dos clases en línea por semana y totalizó 80 horas cronológicas.

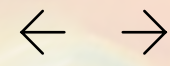
Digitalízate+

Como parte de nuestro compromiso por entregar educación digital a personas mayores, mediante esta iniciativa, capacitamos a mujeres de más de 60 años de la comuna de La Reina en herramientas tecnológicas que pueden potenciar aspectos clave de su vida, como la comunicación, el entretenimiento y el cuidado de la salud.

Además de la entrega de un notebook a cada participante, este programa contempló un curso de 80 horas cronológicas orientado al uso adecuado del equipo, la creación y empleo del correo electrónico, y el manejo y generación de contenido en redes sociales.

En la actividad, las asistentes también aprendieron sobre cómo la Inteligencia Artificial puede fomentar su autonomía y ayudarles a prevenir el aislamiento social, facilitar las labores diarias y mejorar su acceso a información y a los servicios públicos.





Introducción

Somos Claro VTR

Experiencia del Cliente

Ciudadanía Digital

Colaboradores

Propiedad, Gobernanza
e Integridad

Gestión Ambiental

Anexos y Metodología

Claro- I  vtr

→ 05

Colaboradores

5.1 Gestión de Personas

5.2 Engagement

5.3 Capacitación y Desarrollo

5.4 Beneficios y Calidad de Vida

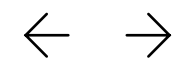
5.5 Equidad, Diversidad e Inclusión

5.6 Relaciones Laborales

5.7 Salud y Seguridad

5.8 Gestión de las Empresas Proveedoras de Servicios (EPS)





5.1 Gestión de Personas

En Claro VTR estamos comprometidos con la construcción de entornos de trabajo que permitan a las personas desarrollar su máximo potencial, en condiciones competitivas, climas laborales que promuevan la colaboración y marcos internos que garanticen el respeto mutuo y la igualdad de oportunidades.

En una industria como la de las telecomunicaciones, cada vez más competitiva y en constante evolución, y cuyos servicios hoy son considerados de primera necesidad, para lograr sus metas corporativas y asegurar la lealtad de los clientes, resulta clave que las empresas cuenten con equipos comprometidos, flexibles, altamente preparados y con capacidad de trabajar en equipo.

Desde esta convicción, en Claro VTR estamos comprometidos con la construcción de entornos de trabajo que permitan a las personas desarrollar su máximo potencial, en condiciones competitivas, climas laborales que promuevan la colaboración y marcos internos que garanticen el respeto mutuo y la igualdad de oportunidades, sin ningún tipo de discriminación.

En sintonía con esta declaración, como parte del proceso de integración de Claro y VTR, en los últimos dos años, nuestra labor en el ámbito de la gestión de personas ha estado centrada en la definición de los nuevos marcos culturales de la compañía y en la unificación de los sistemas, con el objetivo de avanzar en la optimización de procedimientos y la centralización la información.

Durante el último año, pusimos un foco especial en la transformación de nuestro modelo de gestión y atracción de talento. En esta dimensión, uno de nuestros principales hitos del período fue la materialización de cambios clave en los liderazgos y roles críticos de la compañía, que involucraron cargos de vicepresidencia, gerencia y subgerencia, entre otros.

Estos ajustes obedecieron a nuestro interés de incorporar profesionales de sectores diversos, destacados en sus respectivas disciplinas y reconocidos por sus habilidades de trabajo en equipo, agilidad en la toma de decisiones y orientación al cliente.

Con estas modificaciones, nuestro objetivo es renovar perspectivas y adoptar decisiones estratégicas de largo plazo que nos permitan conformar el mejor equipo para avanzar con compromiso y pasión en nuestro propósito de trabajar para hacer posible un mundo mejor.





Nuestra dotación en cifras

Número de personas por sexo
y categoría de cargo



Cargo	Hombres	Mujeres
Alta Gerencia	11	2
Gerencia	47	7
Jefatura	295	165
Operario	76	2
Fuerza de Venta	456	587
Administrativo	844	402
Auxiliar	6	10
Otros profesionales	208	12
Otros técnicos	1	3
Total por sexo	1.944	1.190
Total	3.134	

Arica y Parinacota

15% Hombres 14% Mujeres

Tarapacá
14% Hombres 20% Mujeres

Antofagasta

17% Hombres 19% Mujeres

Atacama
19% Hombres 0% Mujeres

Coquimbo

19% Hombres 26% Mujeres

Valparaíso
19% Hombres 21% Mujeres

Metropolitana

23% Hombres 25% Mujeres

Maule

25% Hombres 19% Mujeres

O'Higgins
12% Hombres 19% Mujeres

Biobío

20% Hombres 26% Mujeres

Ñuble
33% Hombres 28% Mujeres

Los Ríos

26% Hombres 29% Mujeres

La Araucanía
20% Hombres 26% Mujeres

Aysén

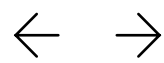
0% Hombres 43% Mujeres

Los Lagos
31% Hombres 40% Mujeres

Magallanes
33% Hombres 0% Mujeres

Rotación anual por género

22% Hombres 24% Mujeres



5.2 Engagement

En 2024, alcanzamos un 81% de engagement organizacional, reflejo del orgullo, compromiso y sentido de pertenencia de nuestros colaboradores con Claro VTR.

Esta encuesta nos permitió conocer en detalle el nivel de compromiso de las personas y su percepción respecto de ámbitos de gestión como el trabajo en equipo, la comunicación y el liderazgo dentro de la organización. De igual modo, nos aportó valiosas opiniones de los colaboradores sobre cómo mejorar nuestro entorno laboral y el trabajo que cada uno realiza.

Sobre la base de las brechas detectadas en este estudio, durante el último año ejecutamos un conjunto de acciones que nos permitieron afianzar en la organización procesos de toma de decisión más ágiles. Entre estas iniciativas podemos destacar las siguientes:

- Implementamos un modelo de gestión colaborativa que promueve la articulación estratégica entre todas las gerencias, mediante espacios de gobernanza mensual donde el equipo ejecutivo analiza avances, desafíos y prioridades clave de cada área. Esta dinámica refuerza una visión compartida del negocio y permite que los equipos operen con foco, coherencia y sentido de propósito común.
- Para el seguimiento de la eficacia de esta estrategia, continuamos utilizando el indicador NPS (*), que nos permite comparar la lealtad y promoción de nuestros colaboradores dentro del mercado. De acuerdo con nuestra última medición, en 2024 elevamos a 47% nuestro NPS interno, lo que representa un incremento de 8 puntos porcentuales respecto del resultado que obtuvimos en 2023.
- Otro de nuestros avances tiene relación con la mejora que registramos a nivel de comunicaciones internas en lo que se refiere a transmisión de información relevante a nuestros colaboradores.

81% Resultado global Engagement

Medición de Engagement

Para evaluar el nivel de compromiso de los colaboradores, en Claro VTR aplicamos todos los años una Encuesta de Clima o Engagement. En 2024, como resultado de todas las acciones que hemos impulsado para potenciar el sentido de pertenencia y orgullo de las personas con la organización, la compañía alcanzó una puntuación global de 81%.

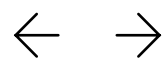
A nivel organizacional, la dimensión con mayor valoración fue “Claridad de roles y objetivos”, seguida de “Comunicación y alineamiento” y “Cultura y valores”. Por área de trabajo, los elementos con mejor nota fueron Motivación, Colaboración, Confianza en el liderazgo y Cultura y valores.

Medición de Clima o Engagement (Compromiso)

Resultado por dimensión	2024
Nivel organizacional - Claridad de roles y objetivos	89%
Nivel organizacional - Colaboración	72%
Nivel organizacional - Confianza en el liderazgo	75%
Nivel organizacional - Cultura y valores	86%
Nivel organizacional - Desarrollo profesional	65%
Nivel organizacional - Motivación	83%
Nivel organizacional - Reconocimiento	69%
Nivel organizacional - Bienestar y balance de vida	76%
Nivel organizacional - Comunicación y alineamiento	87%
Nivel Áreas de trabajo - Autonomía	81%
Nivel Áreas de trabajo - Claridad de roles y objetivos	85%
Nivel Áreas de trabajo - Colaboración	86%
Nivel Áreas de trabajo - Confianza en el liderazgo	86%
Nivel Áreas de trabajo - Cultura y valores	86%
Nivel Áreas de trabajo - Desarrollo profesional	81%
Nivel Áreas de trabajo - Distribución carga laboral	73%
Nivel Áreas de trabajo - Motivación	87%
Nivel Áreas de trabajo - Reconocimiento	76%
Nivel Áreas de trabajo - Comunicación y alineamiento	83%



(*) El Índice Net Promoter Score (NPS) es una herramienta que mide la satisfacción y la lealtad de los clientes. Se establece a partir de una encuesta en la que se pregunta a los clientes, o en este caso a los colaboradores, la probabilidad de que puedan recomendar una empresa a otras personas.



5.3 Capacitación y Desarrollo



En materia de capacitación, uno de nuestros principales hitos del año 2024 fueron los planes formativos que diseñamos para nuestros distintos talentos a partir de las brechas que detectamos en el proceso de evaluación del desempeño y potencial que aplicamos a los colaboradores durante el período sobre la base del modelo 9box.

Esta es una herramienta visual y estratégica que permite clasificar a las personas en una matriz basada en dos dimensiones clave:



Desempeño: evalúa el rendimiento actual del colaborador en su puesto de trabajo, considerando resultados, habilidades y contribuciones.



Potencial: mide la capacidad de la persona para asumir mayores responsabilidades o roles en el futuro, a partir de su crecimiento profesional, habilidades y adaptabilidad.

Esta matriz que se divide en nueve cuadrantes, nos permite:

- Identificar talentos clave para la sucesión y desarrollo.
- Diseñar planes de capacitación y retención.
- Tomar decisiones informadas sobre promociones, movimientos internos o desvinculaciones.

A partir de los resultados que nos arrojó este ejercicio, elaboramos un programa de Gestión de Proyectos, segmentado en tres etapas que culminaron en un **diplomado en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, en el que participaron más de 120 colaboradores.**

Con la finalidad de reforzar la eficiencia y enriquecer las competencias de los colaboradores en la toma de decisiones, también potenciamos el pensamiento ágil a través de capacitaciones en Problem Solving. De manera complementaria, además, efectuamos durante el año cursos en Lean y Power BI.

Otros hitos en el ámbito de la capacitación

- Continuamos desarrollando nuestros programas permanentes de capacitación técnica a las fuerzas de venta y operadores, entre otros cargos.
- Mantuvimos activa nuestra Academia Claro VTR, un espacio digital de aprendizaje a través del cual los colaboradores pueden acceder a planes de formación integral y a rutas de aprendizaje con contenidos multidisciplinarios.
- En lo que se refiere a movilidad interna, habilitamos un sistema para postulaciones internas a vacantes disponibles de carácter semanal, que nos permitió incrementar nuestras tasas de movilidad dentro de la organización.



Datos generales sobre capacitación

Ítem	2024
Horas promedio de capacitación por persona	59,13
Total de personas capacitadas	3.657 (*)

(*) La dotación total de colaboradores al cierre del año 2024 era de 3.134 personas. Sin embargo, el número total de personas capacitadas durante el mismo período fue de 3.657. Esta diferencia se explica principalmente por la rotación de personal a lo largo del año, ya que se consideraron en el total de personas capacitadas tanto a los colaboradores que permanecen en la organización como a aquellos que fueron capacitados y posteriormente dejaron la empresa.





404-1 Promedio horas de formación al año por empleado según cargo

→ Cargos	2024	
	Hombres	Mujeres
Alta Gerencia	4,9	2,5
Gerencia	5,2	4,0
Jefaturas	22,4	20,4
Fuerza de venta	62,2	73,5
Administrativos	92,5	102,5
Otros profesionales	40,7	34,8
Otros técnicos	47,8	105,0
Auxiliar	58,2	65,2
Operarios	44,2	0,0
Total promedio por sexo	61,6	55,2
Total general	59,13	



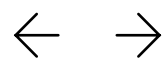
Capacitaciones en transformación digital y otros contenidos estratégicos, como Agilidad, Gestión de proyectos, Problem Solving y Lean

→ Cargos	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	0	0	0
Gerencia	2	0	2
Jefaturas	61	33	94
Fuerza de venta	7	3	10
Administrativos	103	71	174
Otros profesionales	11	2	13
Otros técnicos	1	0	1
Auxiliar	0	0	0
Operario	0	0	0
Total	185	109	294



404-3 Empleados que reciben evaluación de desempeño

→ Cargos	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	11	2	13
Gerencia	46	7	53
Jefaturas	313	187	500
Fuerza de venta	425	509	934
Administrativos	836	395	1.231
Otros profesionales	197	10	207
Otros técnicos	3	4	7
Auxiliar	6	10	16
Operario	78	2	80
Total promedio	1.915	1.126	3.041



5.4 Beneficios y Calidad de Vida

En 2024 desarrollamos un nuevo paquete de beneficios reafirmando nuestro compromiso con el bienestar, la inclusión y la calidad de vida laboral.

En 2024, en un ejercicio de diálogo y colaboración con los sindicatos, iniciamos el diseño de un paquete de beneficios al que podrán acceder quienes no forman parte de ningún contrato colectivo.

Estos beneficios vendrían a complementar una serie de líneas de apoyo transversales que brindamos a nuestros equipos, a través de las cuales buscamos responder a las expectativas y necesidades de los distintos grupos de personas que conforman nuestra organización.

Entre estas prestaciones podemos destacar las siguientes:

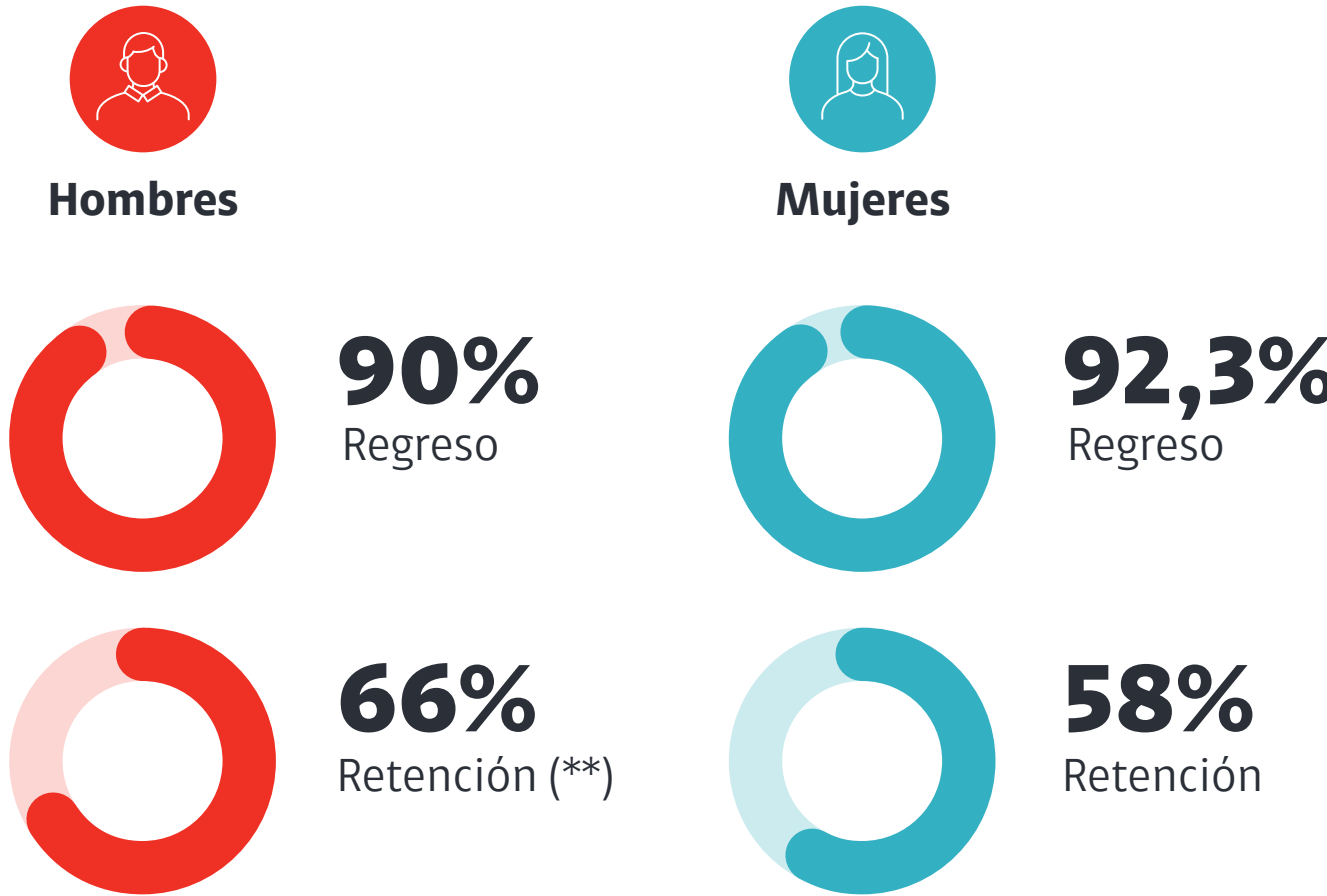
- **Parental Leave:** con el objetivo de garantizar el equilibrio entre su vida laboral y personal, les ofrecemos a los nuevos padres el programa Parental Leave, que entrega cuatro semanas de posnatal masculino (la semana legal y otras tres adicionales).
- **Jornada Laboral Flexible:** en 2024 mantuvimos una jornada de 3 días de presencialidad y 2 de teletrabajo para nuestra área administrativa, excluyendo Ventas.
- **Salud:** Seguro Complementario de Salud, Vida, Catastrófico y Dental, además de Cobertura por Incapacidad e Invalidez a través de seguro de vida (2/3).
- **Plan de Vacunación contra la Influenza.**
- **Regalo de Navidad para Hijos de Colaboradores Menores de 12 años.**
- **Bono por Evento:** Nacimiento y Matrimonio/Unión Civil.



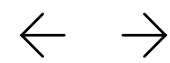
Permiso Parental

Ítem	2024(*)		
	Hombres	Mujeres	Total 2024
Empleados que han tenido derecho al permiso parental	60	78	138
Empleados que se han acogido al permiso parental	60	78	138
Empleados que han regresado al trabajo en 2024 después de terminar el permiso parental	54	72	126
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	40	45	85

Tasas de regreso al trabajo y de retención de los empleados que se acogieron al permiso parental



* Datos al 31 de diciembre de 2024.
** Retención: número de empleados retenidos 12 meses después de regresar al trabajo tras un período de permiso parental.



5.5 Equidad, Diversidad e Inclusión



52 colaboradores con discapacidad forman parte de Claro VTR, el 1,66% del total de nuestra dotación.

En Claro VTR estamos comprometidos con el respeto de los derechos humanos tanto de las personas que forman parte de la organización como de aquellas con las que nos relacionamos en el desarrollo de nuestra actividad o que habitan en las localidades en las que operamos.

Desde esta mirada, no toleramos ninguna forma de discriminación y promovemos la inclusión y la diversidad con la convicción de que las distintas culturas, costumbres y formas de pensamiento fortalecen nuestro negocio y nos enriquecen como comunidad.

En Claro VTR estamos comprometidos con la inclusión laboral y el cumplimiento de la legislación vigente en materia de discapacidad. Por eso, trabajamos activamente para incorporar a un número creciente de personas en situación de discapacidad en nuestra compañía, superando lo exigido por la normativa.

En la misma línea, avanzamos en la incorporación de una perspectiva de Equidad, Diversidad e Inclusión (EDI) como eje transversal de nuestra gestión de personas, a través de iniciativas que fortalecen la representación de mujeres en cargos de decisión, promueven la corresponsabilidad y fomentan modelos de trabajo flexibles que equilibran la vida laboral y personal.

En cada una de estas dimensiones, al cierre de 2024, contábamos con importantes avances para destacar:

- **Inclusión de personas con discapacidad:** cerramos el año anterior con 52 colaboradores con discapacidad, un número que representa el 1,66% de nuestra

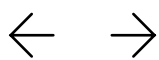
dotación. En este ámbito, también cabe consignar el trabajo de sensibilización interna que realizamos en torno a esta materia con el apoyo de fundación Miradas Compartidas, organización especializada en el diagnóstico y fomento de la inclusión laboral. Esta labor involucró charlas, intervenciones y pausas activas con enfoque inclusivo.

- **Representación de mujeres en cargos de responsabilidad y en la dotación:** al cierre de 2024, las mujeres ocupaban el 15% de los cargos de alta gerencia, el 13% de las gerencias y el 35,8% de las jefaturas. A nivel global, además, representaban el 38% del total de la dotación.

En materia de brecha salarial, cabe consignar que en Claro VTR utilizamos la metodología HAY (*), un modelo que garantiza la equidad de las remuneraciones entre hombres y mujeres al basarse en la evaluación objetiva de puestos de trabajo, lo que elimina en la práctica cualquier tipo de sesgos de género. Al centrarse en las características del cargo y no en la persona que lo ocupa, este método asegura que hombres y mujeres reciban la misma remuneración por trabajos de igual valor.

- **Flexibilidad:** disponemos de una jornada laboral híbrida que contempla 3 días de presencialidad y 2 de teletrabajo para nuestra área administrativa, excluyendo Ventas.

(*) Esta metodología para la gestión de las remuneraciones y evaluación de puestos de trabajo fue desarrollada por la consultora HAY Group.



Nuestra diversidad en cifras



Personas por nacionalidad según categoría de funciones



Cargos	Chilenos		Extranjeros		Total 2024
	H	M	H	M	
Alta Gerencia	10	2	1	0	13
Gerencia	44	7	3	0	54
Jefatura	282	152	13	13	460
Operario	72	2	4	0	78
Fuerza de Venta	415	533	41	54	1.043
Administrativo	787	356	57	46	1.246
Auxiliar	6	10	0	0	16
Otros profesionales	193	10	15	2	220
Otros técnicos	1	3	0	0	4
TOTAL	1.811	1.076	133	115	3.134



Antigüedad laboral por sexo y categoría de cargo



Cargo	Menos 3 años		Entre 3 y 6 años		Más de 6 y menos de 9 años		Entre 9 y 12 años		Más de 12 años	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Alta Gerencia	4	2	0	0	0	0	3	0	4	0
Gerencia	12	2	8	0	7	1	9	2	11	2
Jefatura	49	25	61	46	36	12	40	27	109	55
Operario	36	1	11	0	6	1	10	0	13	0
Fuerza de Venta	168	168	108	140	73	94	71	105	36	80
Administrativo	292	158	149	97	86	31	122	54	195	62
Auxiliar	0	0	4	2	0	0	0	1	2	7
Otros profesionales	79	8	40	2	13	0	26	0	50	2
Otros técnicos	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1
TOTAL	641	364	381	287	221	140	281	190	420	209



Personas por género y rango de edad según categoría de cargo



Cargos	Menores de 30 años		Entre 30 y 40 años		Entre 41 y 50 años		Entre 51 y 60 años		Entre 61 y 70 años	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Alta Gerencia	0	0	1	0	5	1	5	1	0	0
Gerencia	0	0	9	1	16	4	20	2	2	0
Jefatura	16	10	101	63	106	65	62	25	10	2
Operario	3	0	19	1	22	0	28	1	4	0
Fuerza de Venta	50	54	212	251	136	219	50	57	8	6
Administrativo	123	74	288	174	278	113	134	38	21	3
Auxiliar	0	0	1	0	2	3	0	7	3	0
Otros profesionales	34	4	91	7	50	1	31	0	2	0
Otros técnicos	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0
TOTAL	226	142	723	499	615	406	330	132	50	11



Personas en situación de discapacidad



Cargo	Sexo		Total 2024
	Hombres	Mujeres	
Alta Gerencia	0	0	0
Gerencia	0	0	0
Jefatura	3	2	5
Operario	2	1	3
Fuerza de Venta	12	14	26
Administrativo	14	1	15
Auxiliar	0	0	0
Otros profesionales	3	0	3
Otros técnicos	0	0	0
TOTAL	34	18	52



5.6 Relaciones Laborales

En materia de relaciones laborales, una de las prioridades de Claro VTR en 2024 estuvo en la adaptación de sus marcos y procesos internos a las exigencias de la nueva Ley N° 21.643 sobre prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo, más conocida como Ley Karin. Como parte de esta labor, la compañía incorporó al canal de denuncias opciones de notificación específicas para estas situaciones. De igual modo, efectuó capacitaciones a todos los líderes de la organización en torno a los contenidos de esta ley y distribuyó entre los colaboradores material informativo.

En el ámbito de las relaciones sindicales, y en el marco de la positiva relación que la compañía mantiene con los sindicatos presentes en la organización, durante 2024 se impulsó una gestión estratégica que incluyó el adelantamiento de cinco procesos de negociación colectiva. Estos acuerdos permitieron alcanzar avances significativos para ambas partes y consolidaron una relación basada en la confianza y el diálogo permanente.

Sindicatos de VTR



Sindicato Norte

Sindicato Nacional de Empresa S.T.X. CABLE S.A. N°2

Sindicato Sur

Sindicato de Trabajadores VTR GLOBALCOM S.A. Zona Sur

Sindicato Centro

Sindicato de Trabajadores de Empresa VTR GLOBALCOM Zona Centro

Sindicato ex MI

Sindicato Nacional de Trabajadores VTR GLOBALCOM SpA

Sindicato Técnico

Sindicato Técnico Profesional de la Empresa VTR COMUNICACIONES SPA

Sindicatos de Claro Chile



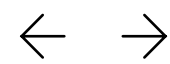
Sindicato Nacional Interempresa de CHILESAT CORP.

Sindicato Nacional de Trabajadores Interempresa de Empresas CLARO

Sindicato Interempresas Nacional N°1 de Trabajadoras y Trabajadores de las Telecomunicaciones

Sindicato de Trabajadores N° 4 de Empresas Claro Chile S.A.

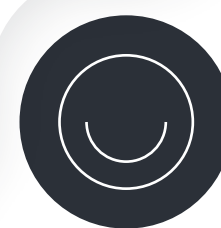




5.7 Salud y Seguridad



En Claro VTR abordamos la salud y la seguridad de los colaboradores como una prioridad estratégica. Esta visión forma parte de nuestra Estrategia de Sostenibilidad y se desprende del compromiso que hemos asumido de poner a las personas siempre en el centro de nuestras preocupaciones.



Desde este enfoque, buscamos construir en la organización una cultura de la seguridad que involucre a todos los equipos en el desafío de la prevención y el autocuidado, y que asegure ambientes laborales sanos y libres de riesgos.

En este contexto, como empresa:

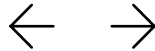
- Adoptamos las medidas necesarias que garanticen la identificación y gestión de los riesgos laborales.
- Entregamos a las personas los conocimientos, la formación y el equipamiento que requieren para desarrollar su actividad de manera segura y protegida.
- Damos pleno cumplimiento a los protocolos que hemos desarrollado para activar respuestas adecuadas y oportunas frente a emergencias, y mantenemos con la autoridad canales de comunicación fluidos en torno a estas situaciones.
- Contamos con procesos y controles para garantizar el cumplimiento de las normativas de seguridad por parte de nuestras empresas contratistas.

En 2024, en el marco de esta labor, nuestro trabajo en el ámbito de la salud y la seguridad se centró en los siguientes focos:

- Proceso de certificación ISO 45.001 en el NOC (Network Operation Center) de Claro Chile.
- Creación de matrices de identificación de peligros y riesgos.

- Estandarización de implementos de protección personal por matriz de roles.
- Creación y liderazgo de mesa multidisciplinaria de la Macrozona Sur.
- Reportes de indicadores de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y acreditaciones por vicepresidencia y gerencias. En el caso de Operaciones Domiciliarias, esta labor alcanzó un 83% de cumplimiento.
- Aplicación de estudio psicosocial a partir del cual desarrollaremos programas de concientización en materia de salud mental.
- Creamos y pusimos en marcha nuestro nuevo Sistema de Gestión Preventivo, con el cual buscaremos consolidar en la organización una Cultura de la Seguridad. El desarrollo de este marco interno contempló la modificación de todos nuestros procedimientos e instructivos, así como de las políticas y manuales corporativos de seguridad. Entre los cambios que incorporamos a estos documentos se cuentan actualizaciones de formatos y registros, adaptaciones de sus contenidos al Decreto 44, estandarización de procedimientos de la mesa de telecomunicaciones liderada por la ACHS y ajustes en los protocolos de trabajo seguro.

En virtud de todos estos esfuerzos, durante el último año no registramos incidentes críticos y **redujimos en 83% y 67% las enfermedades profesionales en Claro y VTR**, respectivamente.



Principales cursos y talleres de capacitación en salud y seguridad desarrollados durante 2024

Nombre del curso o actividad formativa	Número de asistentes
Charlas campaña “Cuando calienta el sol en la pega”	119
Charla “Altas Temperaturas”	52
Charla “Informe y enfócate”	53
Charla “UIC: Unidad de intervención en crisis”	31
Curso “Identificación de peligro y evaluación de riesgo”	176
Comité de Aplicación Psicosocial	178
Seguridad General N°1	76
Seguridad Eléctrica Operacional N°2	87
Sistema de gestión, una herramienta para la prevención integral de seguridad y salud ocupacional	100
Supervisión y liderazgo en prevención de riesgos	78
Uso de extintores	123



Más información sobre el Sistema de Gestión en SST en sección Anexos

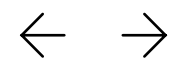


Nuestro desempeño en salud y seguridad en 2024

Lesiones por accidente laboral (trabajadores propios)		
a. Trabajadores propios		
Indicador	Claro	VTR
Número y tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
Número y tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	Número: 0	Número: 0
Número y tasa de lesiones por accidente laboral registrables	Trabajo: 11 Trayecto: 27 Tasa Accidentabilidad: 0,47%	Trabajo: 4 Trayecto: 17 Tasa Accidentabilidad: 0,36%
Número de horas trabajadas	4.581.176	2.116.496
Dolencias y enfermedades laborales (Trabajadores propios) / (*)		
Indicador	Claro	VTR
I. Número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0	0
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	1	1

(*) Entre las principales dolencias y enfermedades laborales que afectan a los trabajadores de Claro VTR se encuentran las asociadas a salud mental.





5.8 Gestión de las Empresas Proveedoras de Servicios (EPS)

En el marco de nuestro compromiso con el bienestar, la salud, la seguridad y el respeto de los derechos de todas las personas que forman parte de nuestra cadena de valor, en Claro VTR, ponemos especial atención en los colaboradores de nuestras Empresas Proveedoras de Servicios (EPS) o contratistas.

Estos equipos son claves en el cumplimiento de nuestras metas corporativas y forman parte de áreas estratégicas para la operación y funcionamiento de nuestra organización. Por ejemplo, están presentes en labores de Administración, Marketing, Televenta, Finanzas, Operaciones, Capital Humano y Tecnología, y son actores cruciales en la gestión comercial de la compañía, la prestación de servicios técnicos en terreno y domiciliarios, la instalación de redes y los trabajos de construcción de nuestras instalaciones.

En 2024, la gestión que desarrollamos con nuestras empresas externas estuvo marcada por los siguientes avances e hitos:

- **Reforzamos el cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de los marcos legales que rigen nuestra actividad:** conforme a las exigencias establecidas en las leyes N° 21.595 y N° 20.393, para el relacionamiento con terceros que presten servicios a la empresa o gestionen asuntos suyos ante otros, con o sin representación, se tomaron las siguientes medidas:

- > Generamos una nueva cláusula sobre la Ley N° 20.393 en contratos de alianzas comerciales.
- > Establecimos una Declaración Jurada sobre la Ley N° 20.393 a aquellos terceros que por el giro de sus negocios representen riesgos de cumplimiento para nuestra compañía.
- > Generamos una cláusula sobre la Ley N° 20.393 en órdenes de compras, destinada a reforzar la relevancia del Modelo de Prevención de Delitos y el cumplimiento de la normativa asociada.

Cabe consignar que las actividades de monitoreo las realizamos de conformidad con la información incluida por las EPS en sus declaraciones juradas, en las que estos terceros deben informar el nivel de implementación de su Modelo de Prevención de Delitos. Con ello, como parte de un trabajo colaborativo, buscamos fomentar el cumplimiento de este marco interno mediante un seguimiento periódico que realiza el Equipo de Cumplimiento de Claro VTR.

- **En lo que se refiere a los marcos internos** con los que gestionamos a las empresas externas, actualizamos nuestros Controles SOX y homologamos procesos entre Claro y VTR, para lo cual, además, creamos nuevos proveedores y desarrollamos la documentación asociada.
- **En materia de transparencia**, para el envío de licitaciones o cotizaciones, invitamos a los proveedores de VTR a sumarse a los a procesos de Claro, y viceversa.
- **En el ámbito del riesgo**, generamos una matriz en torno a la gestión de proveedores que considera temas de Capital Humano relacionados principalmente con incidentes de seguridad.
- **Se actualizaron los procesos y protocolos de ingreso de empresas colaboradoras** a la compañía, con la finalidad de contar con un estándar general para la organización. En ese marco, se solicitó al área de Compras y Contratos que incluyera en el dossier de antecedentes solicitados a proveedores protocolos de manejo ante emergencias y resoluciones sanitarias, entre otros manuales.





Relaciones sólidas y duraderas

Por el carácter estratégico que tienen para el logro de las metas corporativas las EPS, los proveedores en general y nuestros socios comerciales en Claro VTR procuramos construir con todas estas compañías relaciones de largo plazo, basadas en la transparencia y la confianza, y que aseguren el beneficio recíproco.

Para avanzar en este desafío, dichos vínculos los desarrollamos en línea con:

- El Código de Ética de AMX que hace propio Claro VTR.
- La nueva Política de Compras de la compañía.
- La Política de Derechos Humanos de AMX.
- El Código de Conducta para Asociados en los Negocios. En este documento establecemos nuestras expectativas sobre el comportamiento de nuestros socios comerciales, especialmente en lo que se refiere a prácticas de ética, sostenibilidad, trabajo, empleo y comercio justo.
- El Protocolo de Debida Diligencia a Terceros. Este marco interno nos guía respecto de los procedimientos que deben observarse para iniciar y mantener una relación comercial con algún proveedor. Con la aplicación de una oportuna debida diligencia, busca evitar

que la empresa se relacione con personas u organizaciones que puedan involucrar algún riesgo grave desde la perspectiva de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento.

El Protocolo establece que todo proveedor debe ser evaluado a través de un proceso de debida diligencia, por un evaluador autorizado o por el área Comercial de la empresa. Además, determina lineamientos para:

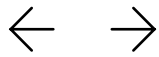
- > Identificar, analizar, evaluar y en su caso mitigar el riesgo que implica para la empresa relacionarse con cada proveedor, distribuidor, o en general cualquier tercero, previo a la contratación o a entablar cualquier tipo de relación.
- > Identificar la existencia o inexistencia de señales de alerta respecto de antecedentes contrarios a los principios éticos bajo los cuales nos regimos.
- > Proteger a la empresa, sus accionistas, empleados, administradores, inversionistas y socios comerciales frente a la existencia de alguna contingencia.
- > Crear y fortalecer los vínculos comerciales basados en principios éticos, que pueden generar relaciones a largo plazo.



Contenido 2-8 trabajadores que no son empleados (contratistas)

Función	Tipo de relación contractual con CLARO Y VTR	Total
Administración, logística y procesos	Personal contratista	312
Capital Humano	Personal contratista	683
Dirección Comercial	Personal contratista	2.446
GTM y Productos	Personal contratista	4.526
Mercado Empresas	Personal contratista	676
Tecnología y Operaciones	Personal contratista	2.444
TI	Personal contratista	204
Total trabajadores contratistas		11.291





Extensión de nuestra cultura preventiva a las empresas contratistas

En Claro VTR contamos con distintas líneas de control de cumplimiento en Seguridad y Salud en el Trabajo orientadas al segmento de empresas contratistas y subcontratistas, y que en los últimos años hemos reforzado progresivamente. Entre ellas se cuentan:

- **En el Modelo de Ingreso** se solicita a estos proveedores el certificado con los indicadores de SST que han recibido de sus organismos administradores en los últimos 3 períodos (años). Cuando estas tasas son muy altas, no se permite el ingreso de la empresa contratista y/o subcontratista a Claro VTR.
- **Como parte de su acreditación**, todas las Empresas Prestadoras de Servicios (EPS) deben acreditarse como organización y a sus colaboradores en NEXCEL. En esta plataforma se asocian a un perfil definido por estándar SST de acuerdo con las funciones y proyectos que realicen.
- **Se realizan auditorías iniciales y durante la ejecución de sus trabajos**. Estos controles tienen carácter aleatorio y abordan tanto al personal que realiza funciones en terreno como a las empresas contratistas en sus instalaciones.
- **Se generan planes de trabajo específicos** cuando se detecta que una empresa contratista y/o subcontratista presenta desviaciones. Estos planes son preventivos y están orientados a subsanar las desviaciones y no conformidades detectadas en auditorías previas.
- **Reuniones ampliadas**: estas instancias se organizan para destacar el desempeño en SST de las empresas contratistas, a partir de sus resultados en acreditación y auditorías.

Desempeño en salud y seguridad de las empresas contratistas en 2024

→ Lesiones por accidente laboral (Trabajadores contratistas)

Indicador	Claro	VTR
Número y tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	1	0
Número y tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	Número:0	Número:0
Número y tasa de lesiones por accidente laboral registrables	Trabajo: 19 TA: 0,3%	Trabajo: 44 TA: 0,8%
Número de horas trabajadas	10.933.560	11.738.768

→ Dolencias y enfermedades laborales (Trabajadores contratistas)

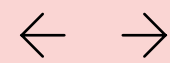
Indicador	Claro	VTR
Número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	1	0
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	0	0

Accidente fatal

En 2024 registramos el lamentable accidente fatal de un trabajador contratista de Claro en la comuna de Victoria. Ante este suceso, algunas de las acciones que se impulsaron fueron:

- Reforzar el cumplimiento del Reglamento Especial de Empresas Contratistas y Subcontratistas.
- Reiterar el uso obligatorio de anemómetro en este tipo de faenas. Este es un aparato meteorológico utilizado para medir la velocidad del viento, lo que permite participar en la predicción del tiempo.
- Realizar Análisis Seguro del Trabajo (AST).
- Reafirmar la prohibición de realizar trabajos en condiciones climáticas adversas, como lluvia, viento, nieve y calor extremo.

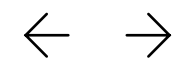


[Introducción](#)[Somos Claro VTR](#)[Experiencia del Cliente](#)[Ciudadanía Digital](#)[Colaboradores](#)[Propiedad, Gobernanza e Integridad](#)[Gestión Ambiental](#)[Anexos y Metodología](#)[Claro I ♥ vtr](#)

06

Propiedad, Gobernanza e Integridad

[6.1 Propiedad](#)[6.2 Gobernanza](#)[6.3 Directorio](#)[6.4 Comité Ejecutivo](#)[6.5 Comités Estratégicos y Liderazgo Ejecutivo](#)[6.6 Programa de Integridad y Cumplimiento](#)[6.7 Ética e Integridad en Cifras](#)[6.8 Otros Focos de la Gestión de Integridad y Cumplimiento](#)



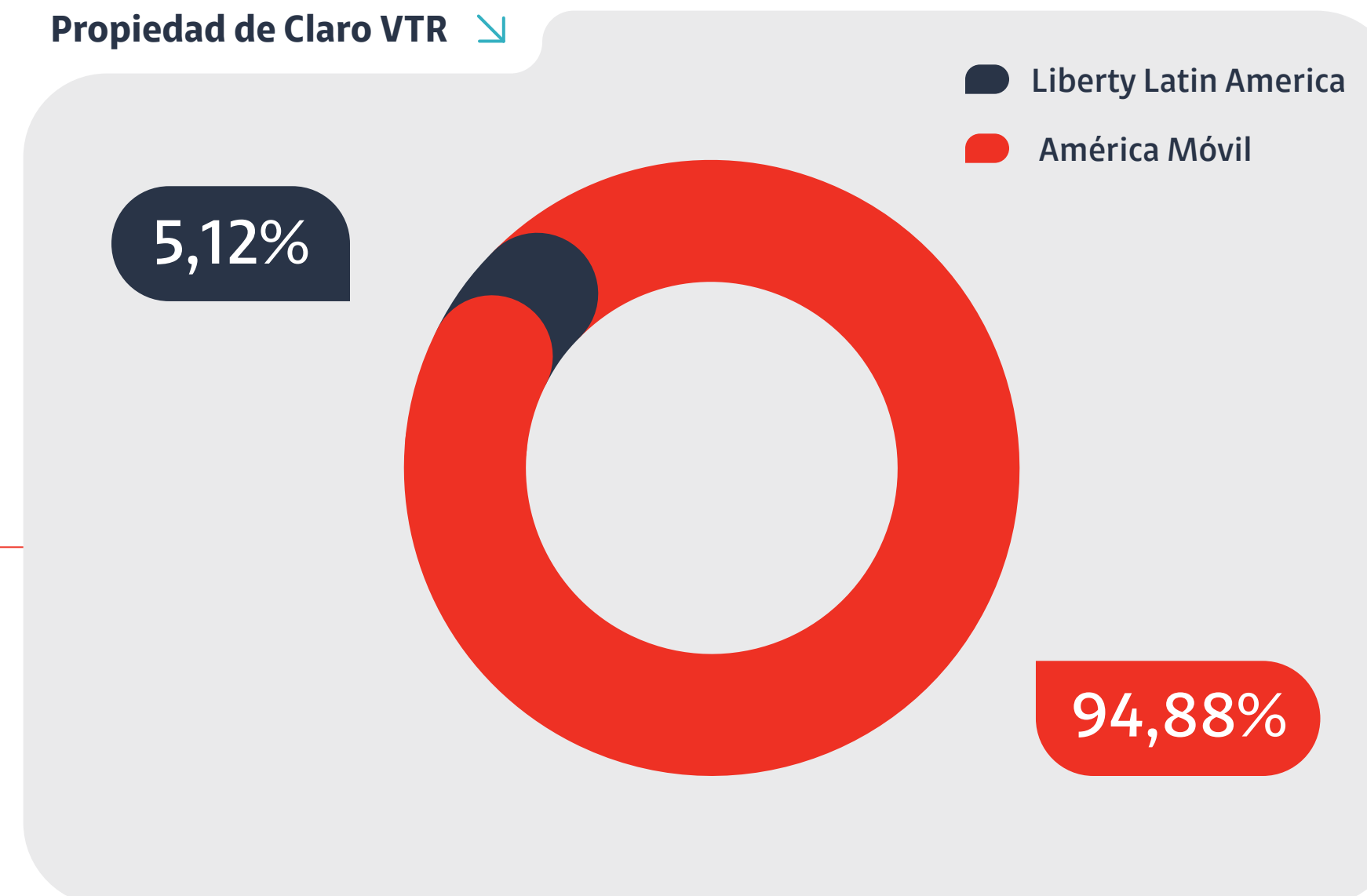
6.1 Propiedad

Desde diciembre de 2024, la nueva estructura de propiedad de Claro VTR contempla una participación del 94,88% por parte de América Móvil y de 5,12%, de Liberty Latin America

El 6 de octubre de 2022, se concretó oficialmente el joint venture, en partes iguales (50%-50%), entre América Móvil y Liberty Latin America, propietarias de Claro Chile y VTR, respectivamente, hasta dicha fecha. De esta manera, se dio inicio a una nueva unidad económica denominada Claro VTR, con Claro Chile SpA como la empresa matriz que integra las operaciones de Claro Chile, Claro Comunicaciones y VTR Comunicaciones. Estas operaciones explotan las marcas Claro Empresas, Claro Móvil, Claro Fijo y VTR.

En agosto de 2024, la Junta de Accionistas de la sociedad comenzó un proceso de materialización de notas convertibles, que culminó en diciembre de 2024 con una nueva estructura de propiedad, que contempla una participación del 94,88% por parte de América Móvil y de 5,12%, de Liberty Latin America.

Propiedad de Claro VTR

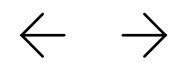


6.2 Gobernanza

En Claro VTR, contamos con una estructura organizativa, políticas y procedimientos de administración y control, a partir de los cuales buscamos avanzar en el cumplimiento de nuestra estrategia corporativa e instalar en la organización una cultura ética y de integridad alineada con los más altos estándares de conducta empresarial.

Esta gobernanza se funda en nuestros valores y normas éticas, y apunta a materializar el propósito y la visión de largo plazo de la compañía.





6.3 Directorio

El máximo órgano de administración en Claro VTR es el Directorio de la sociedad. Al cierre de 2024, este órgano estaba integrado por cinco directores titulares.

Los miembros de esta instancia son ejecutivos de las sociedades accionistas. Estos directores:

- Deben administrar la compañía, con un enfoque de toma de decisiones integral, basado en la experiencia y el conocimiento que poseen de la industria de las telecomunicaciones.
- Permanecen en sus cargos de manera indefinida, siempre que los accionistas no revoken su nombramiento.
- Delegan la gestión y administración de la empresa al gerente general, quien está a cargo de todas las operaciones de la organización y a quien le reportan las unidades de negocios y de soporte.

El presidente del Directorio, por su parte, ejerce su cargo en general por un período de dos años contados desde la fecha de su designación.

Directores de Claro VTR al cierre de 2024



Daniel Hajj Aboumrad



Carlos García Moreno



Óscar Von Hauske Solís



Alejandro Cantú Jiménez



Alfredo Parot Donoso



Directores por sexo

5

Hombres

0

Mujeres



Directores por nacionalidad

1

Chilena

4

Extranjera



Directores por rango de antigüedad en su cargo

Menos de 3 años

5

3-6 años

0

6-9 años

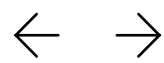
0

9-12 años

0

Más de 12 años

0



6.4 Comité Ejecutivo

Para la gestión y administración de la empresa, el gerente general de Claro VTR cuenta con el apoyo de un Comité Ejecutivo, que conforman otros 12 gerentes, directores y vicepresidentes.



Alfredo Parot Donoso
Gerente General

Ingeniero Civil de Industrias con
mención en Mecánica
2022
Chileno



Mariano Insaurrealde
Director de Clientes y Digital

Ingeniero Comercial
2024
Argentino



Rodrigo Karmy Guzmán
Director de Mercado Personas

Administración de Empresas
2024
Chileno



Claudia Berríos del Canto
Gerente de Auditoría

Contador Público y Auditoría
2024
Chilena



Jorge Ebensperger Loo
Director de Administración,
Logística y Procesos

Ingeniero Civil Industrial
2002
Chileno



Luz María Antúnez
Vicepresidente de Capital Humano

Ingeniero Comercial
2023
Chilena



David Carlevarino Weitzel
Vicepresidente de Finanzas y
Control de Gestión

Ingeniero Civil Industrial
1999
Chileno



Alberto Takashima Morita
Director de Transformación
y Negocio Mayorista

Ingeniero Civil Industrial
1998
Chileno



Francisco Guzmán Marín
Vicepresidente de Mercado Empresas

Administración de Empresas
2013
Chileno



Patricio Olivares de La Barra
Vicepresidente de Tecnología
y Operaciones

Ingeniero Electrónico
2013
Chileno



René Caracci Larraguibel
Vicepresidente de Tecnología de
la Información

Ingeniero Civil Industrial
2023
Chileno



Cristián Salgado Padilla
Vicepresidente de Legal
y Regulación

Abogado
2015
Chileno



Nicolás Sabando Varas
Director de Productos, Marketing
y Operaciones Domiciliarias

Ingeniero Civil Industrial
2011
Chileno



Rodrigo Sahr Barros
Director de Marca, Comunicaciones
Corporativas y Sostenibilidad

Ingeniero Comercial
2025(*)
Chileno

Nota: Las fechas corresponden a los respectivos años de ingreso.

* Dado que su fecha de ingreso a la compañía es posterior al cierre del presente reporte, no se considera en la información de dotación incluida en este documento.



6.5 Comités Estratégicos y Liderazgo Ejecutivo

Para la gestión de temas especializados, el Comité Ejecutivo de Claro VTR es asesorado por los siguientes comités:

Comercial

Redes

Ética

Resultados

Inversiones

Sostenibilidad

Integración

Diversidad en el Comité Ejecutivo



Ejecutivos principales por sexo



Ejecutivos principales por nacionalidad

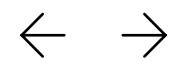
	Chilena	10
	Extranjera	1
	Chilena	2
	Extranjera	0

Ejecutivos por rango de edad

Rango de edad		
< 30 años	0	0
30 a 40 años	1	0
41 a 50 años	5	1
51 a 60 años	5	1
61 a 70 años	0	0
> 70 años	0	0



* En Claro VTR no hay altos ejecutivos con discapacidad.



6.6 Programa de Integridad y Cumplimiento

En Claro VTR contamos con un Programa de Integridad y Cumplimiento, en el marco del cual impulsamos de manera permanente acciones e iniciativas orientadas a garantizar el cumplimiento pleno de la normativa aplicable a nuestro negocio y la consolidación de una cultura organizacional basada en nuestros valores, las buenas prácticas y el respeto de todas las personas, sin distinción.

Este programa tiene como pilares el Código de Ética de la compañía, el Modelo de Prevención de Delitos y la Política Anticorrupción. Comprende, además, una serie de políticas y procedimientos elaborados para identificar, prevenir o mitigar los riesgos normativos asociados a nuestra actividad y que pueden afectar la posición comercial o la reputación de nuestra compañía.

La ejecución de este programa está a cargo de la Vicepresidencia Legal y Regulación de la empresa, un área que en 2024 lideró procesos de alta relevancia que se tradujeron en avances significativos para el desarrollo del negocio y el cumplimiento legal de la compañía, como:



- La adjudicación de Claro VTR del segundo concurso público abierto en Chile para el uso del espectro de tecnología 5G.



- La adaptación de los procesos internos asociados a la entrada en vigor de la Ley N° 21.643 sobre prevención, investigación y sanción del acoso laboral, acoso sexual o de violencia en el trabajo, más conocida como la Ley Karin.



- Acompañamiento a las áreas involucradas en el proceso que permitió a la empresa obtener la certificación NCh ISO 50001:2018 de Gestión Energética, en coordinación con las gerencias de Operaciones y Sostenibilidad.

Ley de Delitos Económicos

En septiembre de 2024 entró en vigor en Chile la Ley 21.595 sobre Delitos Económicos. Con el objetivo de fortalecer la persecución y sanción de delitos que afectan el orden económico y financiero del país, esta ley introduce nuevos tipos penales, como el fraude financiero, el uso de información privilegiada, la manipulación de mercados y la obstrucción a la supervisión financiera, y aumenta las penas para delitos económicos existentes. Además, establece mecanismos para mejorar la colaboración entre entidades fiscalizadoras y el Ministerio Público, y promueve la responsabilidad penal de personas jurídicas, incluyendo multas y medidas de cumplimiento.

En 2023, luego de la promulgación inicial de esta ley, en Claro VTR comenzamos a trabajar en un proceso orientado a adaptar la organización a las disposiciones contenidas en este marco legal.

Durante los primeros meses de 2024, como parte de esta labor, y en el contexto del Programa de Integridad y Cumplimiento, impulsamos las siguientes acciones e iniciativas:

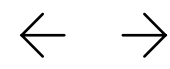
- **Actualización de políticas y procedimientos:** modificamos y unificamos en una versión consolidada las siguientes políticas y procedimientos internos:
 - > Política Anticorrupción
 - > Política Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo
 - > Política Regalos y Atenciones
 - > Procedimiento de Denuncias Claro VTR

- > Política de Sostenibilidad Claro VTR
- > Política de Conflicto de Interés Claro VTR
- > Manual de Prevención de Delitos
- > Política de Prevención de Delitos Claro VTR
- > Procedimiento de Prevención de Delitos Claro VTR
- > Política de Donaciones y Patrocinios Claro VTR

- **Elaboración de un nuevo Modelo de Prevención de Delitos:** considerando las modificaciones que introdujo la Ley de Delitos Económicos en la Ley 20.393, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, actualizamos, además, el catálogo de delitos aplicables a la empresa con el fin de elaborar un nuevo Modelo de Prevención de Delitos.

La nueva versión de este Modelo, cuya finalidad es orientar a los colaboradores acerca de cómo evitar incurrir en alguna de conducta constitutiva de delito y reaccionar a tiempo frente a cualquier hecho que pudiese atentar contra la norma, la lanzamos durante 2024.

- **Modelo de defensa:** desarrollamos protocolos y procedimientos para detectar la comisión de delitos, y robustecimos el canal de denuncias y los lineamientos de sanciones internas para los colaboradores de Claro VTR y los proveedores (terceros) que incumplan con los deberes y responsabilidades relativos al cumplimiento de la Ley.



Para cada control, asimismo, establecimos un modelo de defensa basado en tres líneas de acción:

- > Primera Línea - Responsable de un Proceso y/o Control: responsable de un proceso sujeto a riesgos y/o conductas riesgosas, el cual debe ejecutar y documentar los planes de acción definidos para mitigar el riesgo, manteniendo un diálogo permanente y continuo con la segunda y tercera línea de defensa.
- > Segunda Línea - Responsable del Riesgo/ Plan de Acción: es el rol responsable de la definición de los riesgos y la implementación de los planes de acción definidos para la mitigación del riesgo y/o conducta que puedan llevar a cometer un delito.
- > Tercera Línea - Responsable de la Auditoría de los Controles: es el rol responsable de la revisión de la implementación eficaz de los controles definidos.
- **Capacitación en ética y cumplimiento:** en torno a estas materias, en 2024 se capacitó a los vicepresidentes y gerentes de la empresa. Además, se desarrolló una cápsula de capacitación sobre las leyes 21.595 y 20.393 dirigida a los nuevos ingresos, de manera que todos los colaboradores que se incorporen a la compañía cuenten con las herramientas y la información suficiente para la íntegra ejecución del Modelo de Prevención de Delitos.

Código de Ética

A fines de 2024, luego de la toma de control de la propiedad de Claro VTR por parte de América Móvil (AMX), en la compañía comenzamos a operar sobre la base de los lineamientos del **Código de Ética** de nuestra matriz.

Elaborado como una guía para tomar las mejores decisiones éticas en el trabajo y saber a quién acudir en caso de dudas, este Código se aplica a todos los colaboradores de la compañía, independientemente de su responsabilidad o función. Insta a las personas, además, a denunciar si “sabe que algún empleado, proveedor, contratista o tercero que trabaje para la empresa se comporta de una forma no ética o en violación a los principios establecidos en este código” o cuando tenga “conocimiento o sospecha razonable de alguna situación ilegal o no ética”.

Para tal efecto, pone a disposición de los equipos dos líneas de notificación:

- El correo electrónico codigodeetica@americamovil.com
- Línea de denuncia <https://denuncias.americamovil.com>, alojada en el sitio web de la empresa y abierta a cualquier persona que sea parte o no de la compañía.

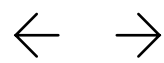
Este Código de Ética resume los compromisos de Claro VTR y las conductas que la empresa espera de sus

colaboradores en dimensiones y ámbitos específicos de actuación, como:

- > Respeto a los Derechos Humanos y No Discriminación
- > Seguridad laboral
- > Trato a clientes
- > Datos personales
- > Libertad de expresión
- > Información confidencial
- > Información privilegiada
- > Combate a la corrupción
- > Conflictos de interés
- > Trato a los proveedores
- > Competencia
- > Actividad política

A partir de estas directrices, este Código de Ética constituye un pilar de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento, y representa la principal herramienta para construir una cultura interna basada en los valores, el propósito y la visión de nuestra organización.





6.7 Ética e Integridad en Cifras

Función del Comité de Ética

En Claro VTR contamos con un Comité de Ética, que integran el gerente general y los vicepresidentes de Capital Humano y Legal, y que sesiona, al menos, una vez al mes. Entre sus funciones destacan:

- Impulsar y monitorear, junto con el área de Cumplimiento, el Programa de Integridad y Cumplimiento.
- Examinar de manera constante y periódica el cumplimiento del Código de Ética, así como de las leyes, reglamentos y políticas que establecen los estándares de integridad de toda la organización.
- Supervisar la gestión de las denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias de Claro VTR, y de los incumplimientos a nuestro Código de Ética.
- Determinar las sanciones disciplinarias correspondientes para las conductas contrarias a la ética cometidas por los colaboradores o terceros.

Total de personas capacitadas en normas éticas por categoría de cargos

Cargos	Hombres	Mujeres	Total 2024
Alta Gerencia	10	0	10
Gerencia	48	7	55
Jefatura	307	144	451
Fuerza de venta	230	209	439
Administrativo	9	9	18
Otros técnicos	82	3	85
Otros profesionales	1.090	471	1.561
TOTAL	1.776	843	2.619

Horas de capacitación en normas éticas por categoría de cargos

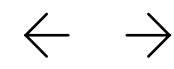
Cargos	Hombres	Mujeres	Total 2024
Alta Gerencia	30	0	30
Gerencia	144	21	165
Jefatura	921	432	1.353
Fuerza de venta	690	627	1.317
Administrativo	27	27	54
Otros técnicos	246	9	255
Otros profesionales	3.270	1.413	4.683
TOTAL	5.328	2.529	7.857

Personas capacitadas en el Modelo de Prevención de Delitos, Libre Competencia y Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LAFT) por categoría de cargo

Cargos	Hombres	Mujeres	Total 2024
Alta Gerencia	6	0	6
Gerencia	67	0	67
Jefatura	207	3	210
Fuerza de venta	230	283	513
Administrativo	0	0	0
Otros técnicos	9	1	10
Otros profesionales	415	178	593
TOTAL	934	465	1.399

Total de horas de capacitación en el Modelo de Prevención de Delitos, Libre Competencia y Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LAFT) por categoría de cargo

Cargos	Hombres	Mujeres	Total 2024
Alta Gerencia	17	1	18
Gerencia	101	100	201
Jefatura	114	114	228
Fuerza de venta	124	146	270
Administrativo	0	0	0
Otros técnicos	27	3	30
Otros profesionales	561	224	785
TOTAL	944	588	1.532



6.8 Otros Focos de la Gestión de Integridad y Cumplimiento

• Programa de cumplimiento de Libre Competencia:

los principales retos de la compañía se encuentran asociados a la fiscalización continua por parte de los organismos de supervisión de libre competencia, en particular, de la Fiscalía Nacional Económica (FNE). Por ello, nos encontramos permanentemente desafiados a dar constante y completo cumplimiento a las normas generales de Libre Competencia, pero especialmente de aquellas condiciones particulares que, a través de distintas instancias administrativas y jurisdiccionales, se han impuesto a Claro VTR.

En cuanto a retos particulares a destacar, la compañía, a través de su sociedad VTR Comunicaciones SpA, se encuentra en un proceso de solicitud de alzamiento de una serie de medidas de mitigación (“Condiciones”) que impuso el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) a VTR hace ya 20 años (Resolución N°1/2004 del TDLC, dictada el 25 de octubre de 2004, en el marco de la operación de concentración entre VTR S.A. y Metropolis Intercom S.A.).

El éxito de esta solicitud de alzamiento de condiciones permitirá a la compañía competir en igualdad de

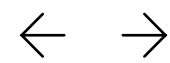
condiciones con los demás operadores de servicios fijos de telecomunicaciones en Chile.

En lo que respecta al trabajo que realizamos al interior de la organización para identificar y prevenir riesgos asociados a la libre competencia, un hito relevante de 2024 fue el desarrollo de un Programa de Cumplimiento de Libre Competencia. Esta iniciativa la elaboramos con la finalidad de:

- > Difundir y dar cumplimiento a la normativa.
- > Detectar eficaz y oportunamente las zonas de riesgo dentro de las actividades y procesos de Claro VTR.
- > Reaccionar a tiempo frente a cualquier hecho que pudiese configurar algún incumplimiento.

Entre las acciones que ejecutamos como parte de este programa durante 2024, podemos destacar las capacitaciones que realizamos en estas materias a los colaboradores de la compañía y la mantención de un expedito canal de comunicaciones. En dichos cursos participaron ejecutivos de la Alta Dirección y colaboradores de gerencias críticas para el cumplimiento de las normas de libre competencia.





- **Debida diligencia para colaboradores y terceros:** en Claro VTR disponemos de un Protocolo de Debida Diligencia para Empleados, en el marco del cual evaluamos, gestionamos y monitoreamos a los candidatos a empleados, así como a los actuales colaboradores, con el fin de identificar riesgos y señales de alerta en materia de corrupción. Además, contamos con políticas, procedimientos y protocolos que nos permiten prevenir y gestionar la incorporación de terceros de alto riesgo (como distribuidores, proveedores, gestores y socios comerciales, entre otros).

Para la contratación de cualquier tercero que entregue bienes o servicios a la empresa, seguimos los lineamientos establecidos en el Protocolo de Debida Diligencia a Terceros y en la Política de Compras de Claro VTR.

- **Conflictos de interés:** el Código de Ética señala que un colaborador de Claro VTR nunca debe dejar que su propio interés, el de su familia o cualquier otra relación tenga influencia en las decisiones que toma en representación de la empresa. “Los conflictos de intereses -agrega el documento- pueden afectar nuestro juicio y la reputación e imagen de la compañía, y exponer a la organización a posibles riesgos”. En consecuencia, este marco establece que:

- > Se deben evitar conflictos de interés, reales o que se puedan interpretar como tales, en asuntos relacionados con la contratación, promoción o cualquier otra negociación con la empresa o en tratos con otros intereses de negocio.
- > No se deben aceptar regalos, favores o entretenimiento que puedan influenciar nuestras decisiones o afectar las relaciones de negocio de la empresa.

En caso de dudas, el Código de Ética insta a los equipos a contactarse con la compañía a través del correo electrónico conflictointeres@americamovil.com

Respecto de estas materias, en 2024, cada nuevo colaborador de Claro VTR, al momento de ingresar a la compañía, debió completar una cápsula dentro de su flujo de onboarding destinada a transmitir los lineamientos corporativos contenidos en la Política de Conflicto de Interés. Adicionalmente, como parte de este proceso, se les solicitó a los nuevos colaboradores completar una declaración jurada de conflicto de interés, que deberán actualizar todos los años.



- **Privacidad y protección de datos:** a fines de 2024 fue publicada en Chile la Ley 21.719 de Protección de Datos Personales. Este marco legal:

- > Entrará en vigor en diciembre de 2026.
- > Regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales.
- > Contará con las normas técnicas necesarias para su implementación a mediados de 2025.

En este contexto, en Claro VTR iniciamos un proceso de adaptación a las exigencias de esta ley, que consideró las siguientes acciones:

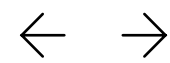
- > Actualización y difusión de nuestras políticas internas.
- > Incorporación de un Anexo de Tratamiento de Datos para nuestros colaboradores.
- > Actualización de cláusulas contractuales con nuestros proveedores.

- > Implementación de un curso en línea sobre la materia.

Las gerencias Legal y de Ciberseguridad, además, iniciaron un proceso de consultoría para la implementación de la norma ISO 27001, con el propósito de fortalecer nuestro sistema de gestión de seguridad de la información y asegurar el cumplimiento de los más altos estándares en protección de datos.

Adicionalmente, capacitamos a los ejecutivos de televenta en el correcto tratamiento de datos personales y se les solicitó la firma de los anexos correspondientes para garantizar el cumplimiento normativo en la gestión de la información.

Por último, capacitamos en la nueva ley a nuestras áreas técnicas, a través de la exposición de expertos en protección de datos, con el fin de reforzar el conocimiento normativo y su correcta aplicación en nuestros procesos.



- **Gestión de riesgos:** en Claro VTR gestionamos nuestros riesgos en línea con las normas internacionales ISO 31000 y COSO ERM. Estos estándares nos permiten diagnosticar problemas, generar los cambios necesarios para gestionarlos y evaluar la efectividad de las medidas adoptadas.

En la compañía, la responsabilidad de velar por una adecuada identificación y gestión de los riesgos, estableciendo controles y responsabilidades para prevenirlos y/o mitigarlos, recae en la administración. Esta instancia, además, es la encargada de revisar anualmente el mapa de riesgos significativos de la empresa, con el fin de diseñar y monitorear el cumplimiento de las medidas de mitigación correspondientes.

En lo que se refiere específicamente a prevención de delitos, es el área de Cumplimiento la encargada de hacer un seguimiento semestral a los controles asociados a la Ley N° 20.393, mientras que el equipo de Auditoría Interna debe realizar cada dos años una auditoría al Modelo de Prevención de Delitos (MPD).

En este ámbito, durante 2024, como parte del proceso de adaptación de nuestras políticas y procedimientos a la nueva Ley de Delitos Económicos, diseñamos una matriz de riesgos que identifica los delitos respecto de los cuales podría existir algún riesgo en la operación de Claro VTR. Para tal efecto, categorizamos cada delito sobre la base de las variables de probabilidad e impacto; implementamos los controles necesarios y definimos a los responsables de velar por la ejecución efectiva de cada control y la mitigación de los riesgos asociados.

Otros indicadores relevantes en ética y cumplimiento

Total y porcentaje de operaciones de la empresa en donde se realizaron evaluaciones de riesgo de corrupción durante el último año.

Resultado en 2024

En 2024, se determinó realizar un total de 45 entrevistas a las diversas áreas de la compañía, con la finalidad de determinar los riesgos propios de cada operación. Un total de 37 fueron realizadas, mientras que 8 quedaron pendientes de ejecución. De esta evaluación se hizo un levantamiento de 105 riesgos, de los cuales 3 corresponden específicamente a corrupción.

Riesgos significativos de corrupción relacionados identificados a través de la evaluación de riesgos.

Resultado en 2024

Los riesgos significativos para efectos de corrupción fueron: (I) Selección de Proveedores; (II) Solicitud de Viajes, y (III) Negociación con terceros.

Número y naturaleza de los incidentes de corrupción confirmados en el año.

Resultado en 2024

En 2024, no se registraron incidentes de corrupción en la organización (respecto de eventuales incumplimientos de la Ley 20.393, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, y la Ley 21.595, de Delitos Económicos).

Valor monetario de las contribuciones a partidos y/o representantes políticos – financieras o en especie– que haya realizado directa o indirectamente la empresa durante el último período.

Resultado en 2024

Por directriz corporativa, Claro VTR tiene prohibido realizar este tipo de contribuciones.

Acciones jurídicas pendientes o finalizadas durante 2024 relacionadas con competencia desleal o infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

Resultado en 2024

En 2024, registramos 1 acción, que al cierre de año se encontraba pendiente de fallo.

Casos de discriminación registrados durante el último año.

Resultado en 2024

En el período 2024, en Claro VTR no registramos casos de discriminación.

Total de reclamaciones fundamentadas recibidas en el año relativas a violaciones de la privacidad del cliente.

Resultado en 2024

Durante el último año, no recibimos reclamaciones asociadas a violaciones de privacidad por parte de los clientes.

Total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.

Resultado en 2024

En 2024, no se registraron robos o pérdidas de datos de clientes en Claro VTR.



Introducción

Somos Claro VTR

Experiencia del Cliente

Ciudadanía Digital

Colaboradores

Propiedad, Gobernanza
e Integridad

Gestión Ambiental

Anexos y Metodología

Claro |  .vtr

→ 07

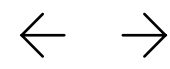
Gestión Ambiental

7.1 Nuevo Sistema de Gestión Energético

7.2 Certificación NCh ISO 50001:2018

7.3 Huella de Carbono y Metas Ambientales

7.4 Economía Circular y Gestión de Residuos



7.1 Nuevo Sistema de Gestión Energético

En febrero 2021 fue promulgada en nuestro país la Ley 21.395 de Eficiencia Energética, un marco regulatorio que obliga a las organizaciones y empresas identificadas como grandes consumidores de energía (*) a contar con un Sistema de Eficiencia Energética con reportabilidad al Ministerio de Energía.

Esta Ley surge con la finalidad de servir de base para la elaboración del Primer Plan Nacional de Eficiencia Energética, un programa que se debe ir renovando cada cinco años y que contempla:

- Reducción del consumo de energía final en un 10% al año 2030, respecto de una línea base proyectada (2019).
- Un ahorro energético acumulado de 15.000 GWh al año 2026, lo que equivale aproximadamente al consumo anual de más de 1 millón de hogares.
- Disminución de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en 28,6 millones de toneladas de CO₂e al 2030, como resultado de las medidas de eficiencia energética impulsadas por el plan.
- Mejorar la intensidad energética de la economía; es decir, lograr un mayor crecimiento económico con un menor consumo de energía.

(*) Empresas con consumo total igual o superior a 50 [Tcal/año] = 58,1 [GWh/año]



Claro VTR se comprometió a reducir el consumo energético en más de 2 millones de KWh al año hasta 2030 respecto de la línea base.

En el contexto de esta nueva normativa, en marzo de 2023, Claro VTR pasó a formar parte del listado de grandes consumidores de energía del país al acreditar para el año 2022 un consumo de 258 Tcal/año. A partir de esta clasificación, la compañía inició un proceso con miras a poner en marcha en marzo de 2024, con su respectivo certificado de aprobación, un nuevo Sistema de Gestión Energética. Como parte de esta planificación, la empresa decidió, además, efectuar auditorías cada 3 años para comprobar el correcto funcionamiento del SGE y certificarlo bajo la norma ISO 50001:2018.

Cabe destacar que esta labor se comenzó a ejecutar en el contexto de la definición por parte de la compañía de su Estrategia de Sostenibilidad. Esta declaración, que contiene los principales compromisos ambientales, sociales y de gobernanza de Claro VTR, ubica la gestión energética y la reducción de las emisiones GEI como una de las prioridades de la sostenibilidad corporativa.

Proceso de implementación



Para el diseño y aplicación de su nuevo SGE, Claro VTR estableció un plan de trabajo que contempló las siguientes etapas:



Definición de una Política Energética con los compromisos de uso responsable de la energía.



Plan de acción con objetivos y metas de eficiencia medibles, capacitación y cambios conductuales.



Identificación de indicadores energéticos asociados a las actividades, productos y servicios.



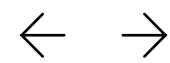
Identificación de un gestor energético, para que actúe como vínculo técnico entre la empresa y la autoridad.



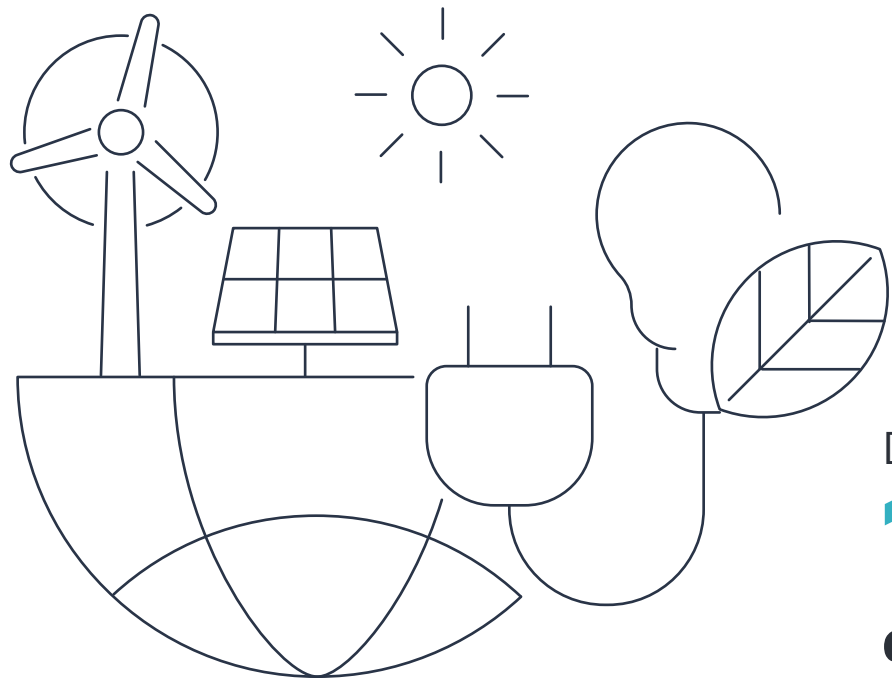
Control operacional eficaz de las instalaciones, equipos y procesos que utilizan energía.



Reducción de la intensidad energética, entendida como la división del consumo de energía por la venta de productos y servicios.



Como parte de este trabajo, la compañía, además, impulsó los siguientes proyectos para reducir su consumo energético:



Durante 2024 se ejecutaron

11 iniciativas
de eficiencia energética



Promedio de ahorro por iniciativa:

220.579 KWh



Iniciativa con mayor impacto:
Disminución de fuentes de poder
significó un ahorro de

407.617 KWh



Ahorro total 2024:

2.426.372 KWh

Avances operacionales con impacto en el consumo energético

A las iniciativas impulsadas en 2024 con el objetivo de reducir el consumo eléctrico en nuestras operaciones hay que agregar los adelantos e innovaciones que incorporamos en nuestra infraestructura tecnológica que garantizarán una gestión energética más eficiente. Entre ellos están:

- **Migración desde la red HFC (*) a la tecnología FTTH** (Fiber to the Home, por sus siglas en inglés). La red FTTH es un sistema de avanzada que utiliza fibra óptica para llevar el servicio de Internet directamente hasta el hogar o empresa del usuario. Además de permitir velocidades de transmisión muy altas y baja latencia, y de garantizar mayor estabilidad y confiabilidad en comparación con otros sistemas, esta tecnología destaca por el hecho de operar con un mayor nivel de eficiencia energética.
- **Apertura de la nueva sala B5 de nuestro Data Center Liray**. Diseñado y construido a partir de los lineamientos del Uptime Institute, organismo internacional que le otorgó, además, su certificación como una operación sustentable, este Data Center dispone de un abastecimiento energético proveniente en un 100% de fuentes externas renovables. Desde 2023, además, cuenta con las certificaciones de disponibilidad Tier IV, la más exigente entre las que entrega Uptime Institute, y LEED BD+C, que acredita un uso responsable de los recursos energéticos.

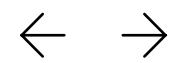
(*) La red HFC (Híbrido de Fibra Coaxial) es una tecnología de telecomunicaciones mixta que combina cable coaxial y fibra óptica para transmitir datos, televisión y telefonía. En su último tramo de conexión a los hogares utiliza cable coaxial.



El Data Center Liray de Claro VTR dispone de un abastecimiento energético proveniente en un 100% de fuentes externas renovables.

- **Actualización de red de antenas:** este proyecto contempla el reemplazo de 1.200 antenas por una red de última tecnología que nos permitirá, entre otras ventajas, tener una eficiencia y ahorro energético de hasta 20% en nuestra plataforma.





7.2 Certificación NCh ISO 50001:2018

A partir de la labor descrita anteriormente, el 30 de octubre de 2024, el Sistema de Gestión de Energía de Claro VTR fue certificado por tres años bajo la norma NCh ISO 50001:2018 con un alcance nacional, que incluye procesos operacionales y administrativos de toda la compañía.

La implementación eficaz de los procesos contemplados por esta norma involucra una serie de ventajas y beneficios, como:

- Proporciona un enfoque sistemático para la mejora del desempeño energético que puede transformar la manera en la que la organización gestiona la energía.
- Al integrar la gestión de la energía a la práctica del negocio, la organización podrá establecer un proceso de mejora continua del desempeño energético.
- Mejorar el desempeño energético y los costos de energía asociados permitirá que la organización sea más competitiva.
- Su implementación puede permitir que la empresa alcance sus objetivos de mitigación del cambio climático, a través de la reducción de sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero relacionadas con la energía.

Total de energía consumida ↓

→ Consumo de energía (GJ)

2024 ↓

1.045.157

→ Porcentaje de electricidad de la red

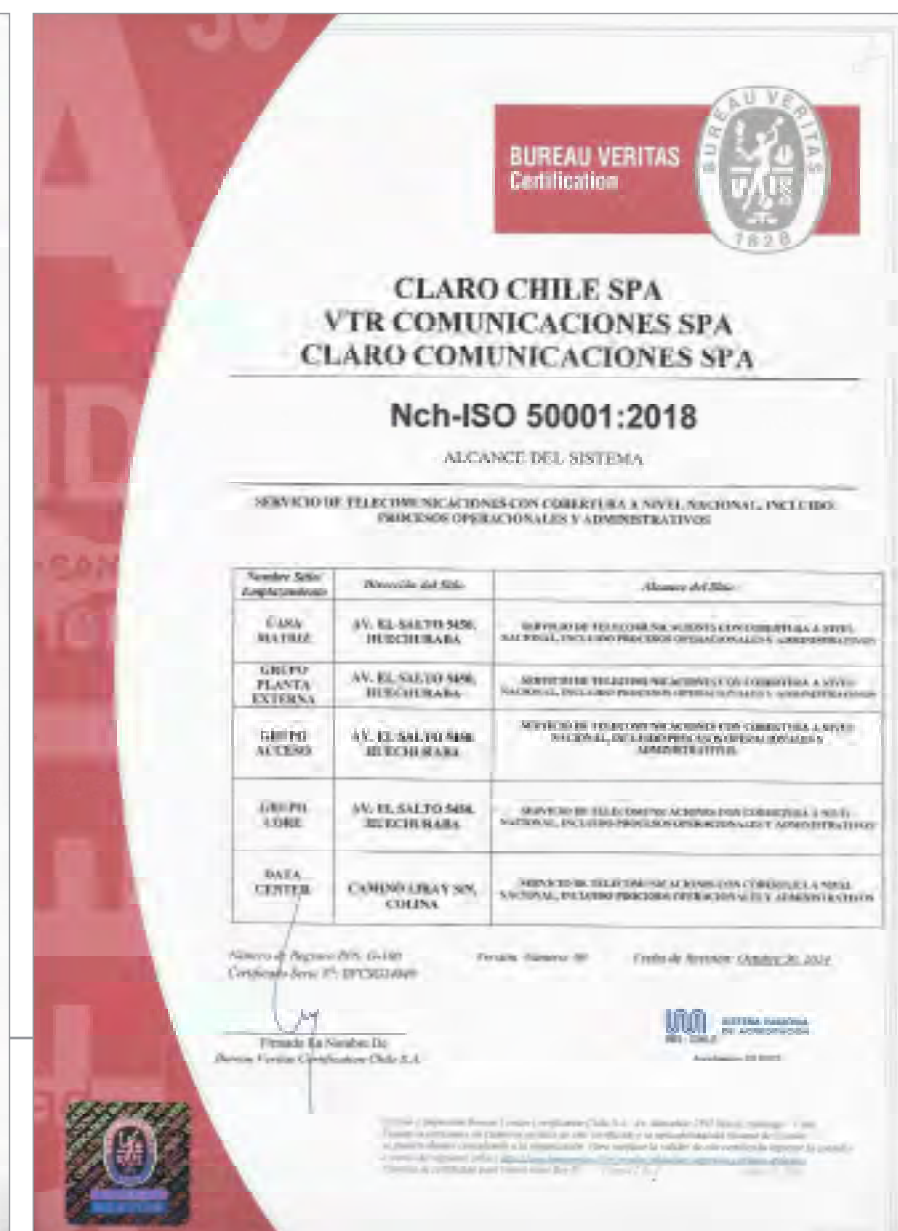
81,85%

→ Porcentaje de renovables

18,15%

→ Variación consumo energético

8%





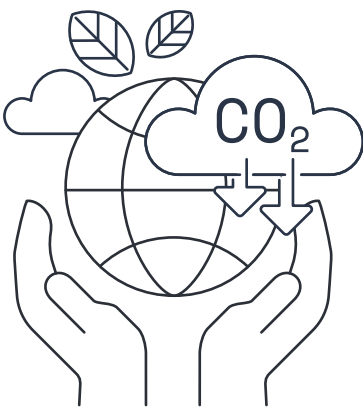
7.3 Huella de Carbono y Metas Ambientales

Nuestra compañía mide su huella de carbono con la metodología de Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol).

Desde 2023, además, cuenta con un sistema de análisis que permite identificar los sitios técnicos e instalaciones que se deben priorizar a la hora de ejecutar proyectos o iniciativas orientados a optimizar el consumo energético o reducir las emisiones GEI.

A partir de la información que nos entregue este modelo, durante este año trabajaremos en distintas líneas de acción para avanzar en el cumplimiento de las metas ambientales contenidas en nuestra Estrategia de Sostenibilidad y que se refieren a emisiones y energía:

Metas de descarbonización



2019

Disminuir **52%** las emisiones asociadas a los alcances 1 y 2.

Disminuir **14%** las emisiones de alcance 3

2050

0
emisiones netas.



Reducción progresiva de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI): nuestro objetivo es alcanzar una disminución del 52% en emisiones de Alcance 1 y 2 para 2050, con un plan intermedio que ya ha logrado 120.801,96 toneladas de CO₂e en 2023. Además, tenemos la meta de reducir un 14% las emisiones de Alcance 3 para 2030.



Abastecer un 20% de nuestro consumo desde fuentes renovables al cierre de 2025: con esta finalidad, implementaremos proyectos como la instalación de paneles solares en el Data Center Liray y la transición hacia energías limpias en nuestros sitios de alto consumo. Además, gracias a nuestra red de fibra óptica, optimizaremos el uso de recursos energéticos al ofrecer conexiones más eficientes y sostenibles.

En 2024, como resultado de esta labor, nuestra huella de carbono fue de 156.657,95 TCO₂ eq. Esta cifra representa una disminución del 17% respecto de la huella de carbono registrada en 2023, de 188.120,03 TCO₂ eq.

Huella de Carbono de Claro VTR (en TCO₂ eq)

	2023 ↓	2024 ↓
→ Alcance 1	7.027,55	6.973,75
→ Alcance 2	113.774,41	76.896,44
→ Alcance 3	67.318,07	72.777,77
→ Total Huella de Carbono	188.120,03	156.657,95

Las emisiones asociadas al traslado de colaboradores fueron estimadas a partir de los resultados de la encuesta aplicada por AMX, la cual fue respondida por 1.157 empleados, lo que representa un 37% de la dotación total de Claro Chile en 2024. El resultado que recoge esta encuesta corresponde a 713 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e).

Alcances de nuestra medición ↓

Alcance 1

Emisiones directas provenientes de:

- Uso de combustibles fuentes fijas
- Uso de combustibles fuentes móviles
- Fuentes fugitivas (refrigerantes)

Alcance 2

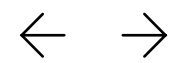
Emisiones indirectas provenientes de:

- Energía comprada por la empresa

Alcance 3

Emisiones indirectas provenientes de:

- Bienes y servicios adquiridos
- Compra de Bienes de capital
- Actividades relacionadas con la compra de energía
- Residuos generados en operaciones
- Viajes de negocios
- Traslado de colaboradores



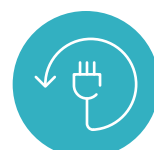
7.4 Economía Circular y Gestión de Residuos

En Claro VTR impulsamos un programa de manejo y gestión de residuos a través del cual nos hacemos cargo de todos los desechos que producen nuestras operaciones y desarrollamos acciones orientadas a reducir progresivamente su generación.

Esta iniciativa la diseñamos con un enfoque de “economía circular”, un modelo de producción que apunta a compartir, alquilar, reutilizar, reparar, renovar y reciclar los materiales y productos existentes en una organización todas las veces que sea posible, para extender su vida útil y de esa manera crear valor adicional.

En este ámbito, la meta que declaramos en nuestra Estrategia de Sostenibilidad Gestionar **el 100% de los residuos valorizables** generados por nuestras operaciones.

En línea con estos desafíos, en 2024, promovimos las siguientes iniciativas:



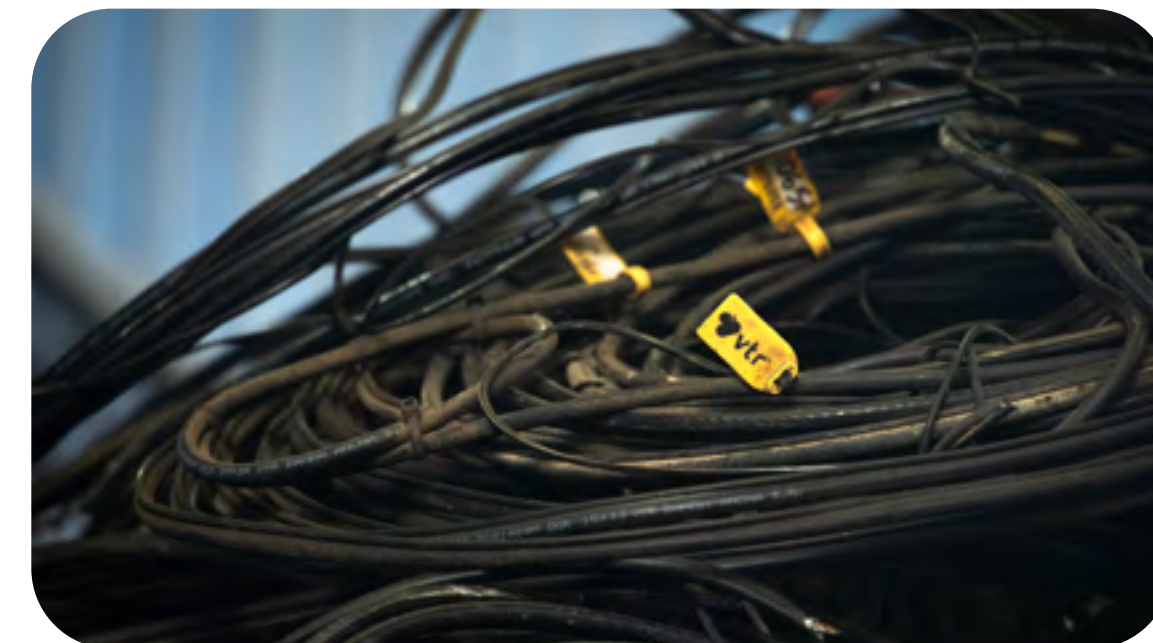
GESTIÓN DE RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS (RAEE): en 2024, en el marco de nuestra adhesión al Comité de Transformación de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (TRAEE Chile), continuamos avanzando en la creación de un Sistema de Gestión Colectivo (SIC) que nos permita gestionar de mejor manera este tipo de residuos, considerando su carácter altamente crítico.

Con el fin de preparar a las empresas para una correcta implementación de la Ley REP y contribuir a la elaboración del Decreto Supremo que fijará las metas de recolección y valorización, este comité nace a partir del Acuerdo de Producción Limpia (APL) firmado en 2019 por la Cámara de Comercio de Santiago (CCS) y las autoridades. A la fecha cuenta con 19 empresas productoras e importadoras de aparatos eléctricos y electrónicos adheridas, que representan en torno al 40% de su comercialización.



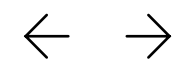
GESTIÓN DE LOS RESIDUOS GENERADOS EN EL PROCESO DE RENOVACIÓN DE ANTENAS: durante el último año seguimos trabajando en la disposición sustentable del equipamiento dado de baja como resultado del proyecto de mejora tecnológica de nuestro parque de antenas que iniciamos en 2023. Este proceso contempla tres tipos de destinos para dicho material:

1. El equipamiento electrónico obsoleto es reciclado por nuestro partner de residuos tecnológicos, quienes entregan un certificado de disposición final de reciclaje.
2. El equipamiento que no está obsoleto se vende.
3. Los cables de cobre que conectan el equipamiento que está debajo de la torre de las antenas son vendidos para su reciclaje y reutilización.



GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS: para la gestión de sus residuos peligrosos, Claro VTR cumple con las disposiciones sanitarias y de seguridad establecidas en el Decreto Supremo 148 de 2004. Los residuos peligrosos que genera nuestra operación corresponden a equipos electrónicos y componentes de computador que contienen cadmio, mercurio, litio y plomo. Entre estos equipos se cuentan monitores de computadores, CPU, impresoras, notebooks, bases metálicas y baterías dadas de baja. En 2024, la empresa generó 134 toneladas de estos residuos.

Cabe destacar que durante el último año, además, Claro VTR implementó un proceso estandarizado para la disposición final de todos sus residuos tecnológicos, lo que permitirá asegurar el cumplimiento de los requerimientos legales y la obtención de certificados de disposición final de reciclaje.



ENVASES Y EMBALAJES: en el marco de nuestra adhesión al sistema de gestión colectivo de envases y embalajes “ReSimple”, en 2024, cumplimos con las metas de recolección y valorización para este tipo de materiales que nos exige la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (Ley REP). Los principales tipos de envases que gestionamos en este ámbito corresponden a papel cartón y madera, los que provienen sobre todo de nuestras importaciones y venta de productos, y cuyo volumen es de aproximadamente 200 toneladas anuales.



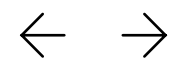
RETIRO DE MATERIAL DE SITIOS TÉCNICOS: como resultado de los trabajos de remodelación que de forma periódica ejecutamos en nuestros sitios móviles y fijos, anualmente generamos diversos tipos de residuos. Entre ellos se cuentan materiales eléctricos, ferrosos, plásticos, cables de fibra óptica, cables eléctricos, antenas, torres, equipamiento de energía y plantas de energía.

Para gestionar estos materiales y cumplir la normativa vigente, en Claro VTR contamos desde el año 2018 con un proceso estandarizado que contempla un plan para el retiro y la disposición final de estos residuos.

En 2024, este proceso contempló las siguientes acciones:

- **Proceso de Disposición de Material de Desmantelamiento:** se implementó un plan de acción para el retiro de materiales en desuso y tecnológicamente obsoletos generados por las modernizaciones de los sitios a nivel nacional. Este proceso asegura el cumplimiento de los requerimientos legales y la disposición final adecuada de todos los residuos tecnológicos.
- **Clasificación y Almacenamiento:** los materiales retirados de los sitios modernizados fueron clasificados y almacenados en bodegas externas. Se realizó una toma de inventario para determinar el destino final de los materiales, que pueden ser reciclados, vendidos para reutilización o dispuestos de manera segura.
- **Certificación de Disposición Final:** el equipamiento electrónico obsoleto fue reciclado por un partner de residuos tecnológicos, el que proporcionó certificados de disposición final de reciclaje. Los cables de cobre conectados al equipamiento fueron vendidos para su reciclaje y reutilización.





RECICLAJE: en 2024, Claro VTR gestionó sus residuos a través de alianzas con las empresas **Midas, 3Cycle y Reciclapp**, especializadas en distintos tipos de materiales y modelos de valorización.

- Midas recibió la mayor cantidad de residuos, mayoritariamente materiales de red en desuso, como fibra óptica, ferretería, cartón, carretes de cable, ropa corporativa, tarjetas y baterías, entre otros. Esta empresa opera bajo un contrato con condiciones previamente establecidas, que determina que las ganancias generadas por los materiales enviados se descuentan del valor de disposición final.
- 3Cycle se encarga de equipos residenciales de televisión e Internet considerados como obsoletos o no remozables, por los cuales Claro VTR recibe una oferta de compra basada en la cantidad de equipos entregados.

En 2024, se enviaron a Midas 265.809 kg de residuos y a 3Cycle más de 1,5 millones de unidades de equipos desde VTR y 164 unidades desde Claro.

A lo largo del año, no se derivaron residuos a relleno sanitario, y todos los procesos de disposición final

fueron gestionados mediante operadores con trazabilidad documentada.

Las certificaciones sobre la recepción y procesamiento de materiales son emitidas por Midas, mientras que 3Cycle entrega sus respaldos a través de facturación por las unidades tratadas. Las declaraciones oficiales ante autoridades como SIDREP y SINADER son gestionadas por el área de Protección de Datos y Requerimientos Regulatorios, que administra los reportes en plataformas oficiales.

En 2024, además, las áreas operativas realizaron el retiro y mantención de cables en desuso, siguiendo solicitudes de clientes. El cableado retirado fue entregado a la empresa logística de reciclaje para su disposición conforme a estrictos protocolos ambientales.

- Y por último, desde nuestra mirada de aportar valor social, desde el año 2022 desarrollamos de manera conjunta con TECHO el proyecto “Comunidad

Circular”, que tiene como propósito reutilizar productos electrónicos en desuso, como controles remotos, routers y cables, para convertirlos en elementos que puedan cubrir necesidades prioritarias de los campamentos con los que trabaja esta fundación. En sus primeros dos años de funcionamiento, en el marco de esta iniciativa, se entregaron sillas y mesas para la habilitación de sedes sociales de 17 campamentos a nivel nacional y también se elaboraron pastelones aislantes térmicos para cubrir sus pisos, los que fueron distribuidos en localidades de todo el país.

En 2024, en tanto, a partir de nuestro material electrónico descartado, nuestro programa Comunidad Circular, en alianza con TECHO Chile, logró producir sets de juegos y de calistenia, todos los cuales fueron instalados en los campamentos Rivera Sur, de Colina; Talagante Sin Fronteras; Valle Hermoso; Las Pompeyas y El Esfuerzo, para el esparcimiento y la práctica deportiva de los niños, niñas y adolescentes de estas comunidades.





Nuestra gestión de residuos en cifras

Residuos industriales no peligrosos (toneladas)

234,2 2023 246,8 2024

Residuos industriales peligrosos (toneladas)

31,2 2023 35,0 2024

Residuos sólidos generados que son reciclados (toneladas)

234,2 2023 246,8 2024

Porcentaje de residuos generados que son reciclados respecto del total generados

27% 2023 40% 2024

Toneladas de material reciclado de sitios técnicos

331 2023 449 2024

Total de toneladas retiradas de sitios técnicos

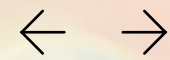
1.586 2023 1.139 2024

El Porcentaje de residuos reciclados se estima considerando los residuos generados y aprovechados de sitios técnicos.



Histórico sitios retirados: Total Proyectos modernización sitios móviles y fijos

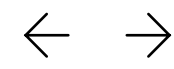
Sitios a retirar (Nº)	Sitios retirados (Nº)	Materiales reciclados (Ton)	Cumplimiento (%)
1.229 2019	1.335 2019	221,7 2019	109% 2019
1.118 2020	1.252 2020	235 2020	112% 2020
932 2021	1.151 2021	273 2021	123% 2021
1.200 2022	1.350 2022	388,9 2022	113% 2022
1.045 2023	704 2023	331,0 2023	67% 2023
3.183 2024	2.880 2024	553,1 2024	90% 2024

[Introducción](#)[Somos Claro VTR](#)[Experiencia del Cliente](#)[Ciudadanía Digital](#)[Colaboradores](#)[Propiedad, Gobernanza
e Integridad](#)[Gestión Ambiental](#)[Anexos y Metodología](#)[Claro | !\[\]\(17534d05fb02fbae98c5b8eb321ae2c8_img.jpg\) vtr](#)

08

Anexos y Metodología

[8.1 Acerca de este Reporte](#)[8.2 Materialidad](#)[8.3 Compromiso con los Principios del Pacto Global](#)[8.4 Índice de Contenidos GRI](#)[8.5 Indicadores SASB Servicios de Telecomunicaciones](#)[8.6 Tablas Adicionales](#)[8.7 Indicadores sobre Salud y Seguridad](#)



8.1 Acerca de este Reporte



Este Reporte de Sostenibilidad es el segundo que publica Claro VTR de manera consecutiva. En este documento, la empresa rinde cuentas a sus públicos de interés de la forma en que gestionó sus impactos económicos, sociales, ambientales y de gobernanza durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Este informe fue elaborado conforme a los Estándares GRI. Además, responde a los estándares específicos de la industria de los Servicios de Telecomunicaciones del Sustainability Accounting Standards Board (SASB), en lo que se refiere a los riesgos y oportunidades que se presentan a la empresa en el ámbito de la sostenibilidad. De igual modo, a través de este documento, la organización informa sobre sus progresos para el cumplimiento de los compromisos del Pacto Global.

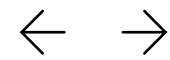
El alcance de la información que se entrega a través de este Reporte comprende todas las operaciones de Claro Chile, Claro Comunicaciones y VTR Comunicaciones, que son las unidades que conforman Claro VTR. Para el desarrollo de algunos temas puntuales, especialmente en lo que respecta a marcos internos y políticas de cumplimiento, también se hace referencia a las directrices que emanan de su empresa matriz, América Móvil.

Las cifras de desempeño que se incluyen en este documento:

- Fueron entregadas inicialmente por las áreas responsables de la empresa y luego validadas por las respectivas gerencias. Con posterioridad, estos indicadores fueron auditados internamente, para verificar su trazabilidad y garantizar su fiabilidad.
- Se levantaron considerando los mismos criterios de cálculo empleados para el Reporte de Sostenibilidad 2023.
- Se complementan en gran parte de los capítulos con información de años anteriores para evidenciar la evolución positiva que han experimentado los principales programas de gestión e indicadores estratégicos de Claro VTR.

Para enviar preguntas, sugerencias y comentarios respecto de los contenidos de este Reporte, pueden contactarse con la Gerenta de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa de Claro VTR, **Cyntia Soto Cifuentes**, a través del correo electrónico cyntia.soto@clarovtr.cl, o con el Jefe de Sostenibilidad, **Christopher Bittig**, en el mail christopher.bittig@clarovtr.cl.

Más información sobre la empresa y sus planes de sostenibilidad se puede encontrar en el sitio web www.clarochile.cl y www.vtr.com



8.2 Materialidad

Para la identificación de las materias relevantes a desarrollar en este Reporte, y siempre con el objetivo de responder a través de sus contenidos a las necesidades y expectativas de información del entorno y nuestros grupos de interés estratégicos, tomamos como referencia inicial los temas materiales identificados en el análisis de materialidad que realizamos en 2023 para la definición de la Estrategia de Sostenibilidad.

Seleccionados a partir del cruce entre su impacto en el entorno (materialidad de impacto) y su impacto en la capacidad de creación de valor de la organización (materialidad financiera), estos temas materiales fueron los siguientes:



Dimensión Ambiental

- Buenas prácticas comerciales y experiencia de clientes
- Energía y Net Zero
- Economía circular y residuos



Dimensión Social

- Gestión del talento, desarrollo y engagement
- Bienestar, salud y seguridad de los colaboradores
- Diversidad, inclusión y equidad
- Inclusión digital



Dimensión de Gobernanza

- Experiencia del cliente, calidad y continuidad del servicio
- Ciberseguridad
- Gobierno corporativo y crecimiento responsable y resiliente
- Integridad y transparencia
- Gestión de riesgos y cumplimiento

Sobre esta base, para la elaboración de este Reporte, decidimos indagar el contexto de sostenibilidad en el que la compañía desarrolló sus actividades durante el último año con el fin de enriquecer y actualizar esta matriz de materialidad. Este trabajo contempló:

- El análisis de los documentos internos y comunicados de prensa elaborados por la empresa durante todo 2024.
- El estudio de los Reportes de Sostenibilidad y Memorias Integradas de seis grandes empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones, nacionales e internacionales.
- La revisión de las leyes promulgadas o publicadas recientemente en Chile con impacto en la gestión empresarial y en el negocio de Claro VTR.
- La realización de un benchmark centrado en la cobertura de prensa sobre la presencia de la entidad y la industria durante 2024, para lo cual utilizamos una herramienta de Media Intelligence que captura y procesa diferentes fuentes de información de Chile y Latinoamérica. Como resultado de este ejercicio, recopilamos información desde 1.313 medios, en seis formatos distintos: prensa escrita, Internet, televisión, radio, revistas y blogs.

A partir de este proceso de actualización, complementamos y profundizamos nuestro listado original de temas materiales con las siguientes materias críticas para nuestro negocio:



Primer nivel de criticidad

- Libre competencia.
- Desarrollo y expansión del negocio.
- Prevención de delitos económicos, cumplimiento legal y adaptación a nuevas normativas.



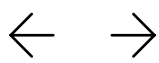
Segundo nivel

- Uso responsable y seguro de los productos y servicios TIC.
- Tecnología 5G y cobertura de fibra óptica.
- Inteligencia Artificial y uso de datos personales.
- Innovación y Transformación Digital.



Tercer nivel

- Respuesta, protocolos y líneas de ayuda ante desastres naturales.
- Productos, soluciones y operaciones con impacto ambiental.
- Cambios en la propiedad y gobierno corporativo.



Nuestro Aporte a los ODS

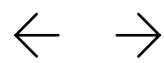
Para la definición de nuestras metas en sostenibilidad, en Claro VTR también tomamos como referencia el nivel de impacto que estos compromisos pueden tener para el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible, de Naciones Unidas**.

Esta agenda establecida por la comunidad internacional resume los principales desafíos que ha identificado la humanidad para avanzar hacia el desarrollo sostenible.

En concreto, a través de nuestra Estrategia de Sostenibilidad y de los programas que estamos impulsando bajo sus tres pilares, en la compañía nos propusimos apoyar la materialización de 12 de los 17 ODS.

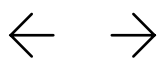
En la siguiente gráfica, detallamos los principales aportes que realizamos durante 2024 en cada una de estas verticales.

ODS	Programa o iniciativa	Avances 2024
	Programas “Digitalízate +”, “Emprende Conectad@” y “Habilidades digitales” para mujeres emprendedoras	Más de 300 mujeres de la Región Metropolitana participaron en talleres orientados al manejo de herramientas tecnológicas para el potenciamiento de sus negocios.
	Programas e iniciativas de Salud y Seguridad	Lanzamos un nuevo Programa de Gestión Preventivo. Además, respecto de 2023, redujimos en 83% y 67% las enfermedades profesionales en Claro y VTR, respectivamente.
	Programa de Capacitación	En 2024, capacitamos a 3.657 colaboradores. Además, alcanzamos un total de 59,13 horas promedio de capacitación anual por persona.
	Participación de las mujeres en la dotación y en cargos de responsabilidad	En 2024, la participación de las mujeres en la organización alcanzó un 38%.. Además, el número de colaboradoras en cargos ejecutivos llegó a 13,4%.
	Sistema de Gestión de Energía	En 2024, nuestro Sistema de Gestión de Energía fue certificado por tres años bajo la norma NCh ISO 50001:2018 con un alcance nacional.
	Calidad de vida y beneficios	Gracias a nuestros avances en calidad de vida y desarrollo, el nivel de Engagement de los colaboradores se elevó al 81%.
	Actualización de nuestras redes e infraestructura para mejorar el servicio y la conectividad	Migramos nuestra red HFC fija a la tecnología FTTH, de fibra óptica; renovamos más del 90% de toda nuestra red móvil desde Arica a Punta Arenas, e incorporamos tecnología 5G.
	Innovación para mejorar cobertura móvil en zonas aisladas	En 2024, sumamos más de 1.135 torres a nuestra red que nos permitirán reforzar la señal en zonas de baja cobertura.
	Adjudicación de tecnología 5G	Esta quinta generación de redes móviles ofrece velocidades de conexión mucho más rápidas y mayor capacidad para conectar dispositivos, lo que permitirá operar aplicaciones avanzadas como la Internet de las Cosas (IoT) y vehículos autónomos.
	Programas de educación digital	Entre otras actividades, por primera vez desarrollamos charlas de educación digital para escolares de la Región de Valparaíso, a las que asistieron más de 700 estudiantes. Además, efectuamos talleres de seguridad para adultos mayores, en los que participaron 10.000 personas.
	Programa para reducir las emisiones y los residuos generados en las operaciones.	En 2024, nuestra huella de carbono fue de 156.648 ton CO2 eq. para los alcances 1, 2 y 3.
	Congreso Futuro y alianzas para promover programas de sostenibilidad	Nuestra transmisión de las actividades del Congreso Futuro alcanzó las 206.684 visualizaciones. Además, nuestros contenidos sobre educación digital recibieron 9.345 visitas en la Plataforma Ciudadanía Digital del Ministerio de Educación.



8.3 Compromiso con los Principios del Pacto Global

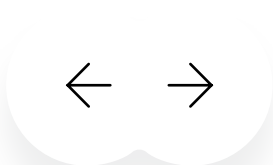
Pilar	Principio de Pacto Global	Ubicación de contenidos relacionados
Derechos Humanos	PRINCIPIO 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Página 18.
	PRINCIPIO 2 Las empresas deben asegurarse de que sus socios y colaboradores no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	Páginas 58-60 y 70.
Relaciones Laborales	PRINCIPIO 3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Página 55.
	PRINCIPIO 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Página 18.
	PRINCIPIO 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Página 18.
	PRINCIPIO 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	Página 53.
	PRINCIPIO 7 Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.	Páginas 73-80.
Medioambiente	PRINCIPIO 8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Páginas 73-80.
	PRINCIPIO 9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	Páginas 73-77.
Anticorrupción	PRINCIPIO 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Páginas 66-71.



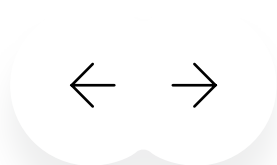
8.4 Índice de Contenidos GRI

Declaración de uso	Claro VTR ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre del mismo año.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No existen Estándares Sectoriales aplicables

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta	Omisión	Referencia estándar sectorial GRI
Contenidos generales				
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	Páginas 6-12, 15 y 48.		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Página 82.		
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	La frecuencia de publicación de reportes es anual.		
	2-4 Actualización de la información	Página 82.		
	2-5 Verificación externa	Página 82.		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Páginas 6, 9, 12, 23-29, 33 y 58.		
	2-7 Empleados	Páginas 48, 54 y 93-94.		
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Página 59.		
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Páginas 62-65.		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	El Comité Ejecutivo de Claro VTR se conforma bajo los lineamientos de las matrices de América Móvil y Liberty Latin America. Su designación considera la experiencia en la industria, liderazgo estratégico y alineación con la cultura organizacional.		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Página 63.		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	El Comité Ejecutivo supervisa la gestión ASG participando en el análisis de doble materialidad y en la definición de la estrategia de sostenibilidad. También lidera y valida la implementación de iniciativas mediante un Comité de Sostenibilidad que reporta sus avances.		
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Página 15.		



Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta	Omisión	Referencia estándar sectorial GRI
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	El Gerente General y los miembros del Comité Ejecutivo revisan y la información contenida en el reporte. el Reporte de Sostenibilidad antes de su publicación, asegurando coherencia con los lineamientos estratégicos y el cumplimiento de los compromisos ASG.		
	2-15 Conflictos de interés	Página 70.		
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Las inquietudes de los grupos de interés se recogen mediante estudios, encuestas, atención en terreno y canales internos. Esta información se sistematiza y se presenta al Comité Ejecutivo como parte del proceso de revisión estratégica.		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	No se realizaron capacitaciones en temas ASG a los miembros del Comité Ejecutivo en 2024.		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	En Claro VTR existe un proceso anual de evaluación del desempeño que incluye al Comité Ejecutivo. Este considera el cumplimiento de objetivos estratégicos, liderazgo y aporte a la organización, y es gestionado por la Vicepresidencia de Capital Humano.		
	2-19 Políticas de remuneración		Información no disponible	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración			
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Páginas 13-14.		
	2-23 Compromisos y políticas	Páginas 13-14, 18, 32, 33, 36, 39, 47, 53, 55, 56, 66-71, 73-80, 84 y 85.		
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Páginas xx y xx		
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Páginas 13-14, 18, 32, 33, 36, 39, 47, 53, 55, 56, 66-71, 73-80.		
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Claro VTR cuenta con un Código de Ética y un Modelo de Prevención de Delitos que incluyen canales para reportar inquietudes, como líneas internas de denuncia y procedimientos para la protección de quienes reportan malas prácticas.		
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Páginas 66-71.		
	2-28 Afiliación a asociaciones	Página 19.		
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 16.		
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Página 55.		



Temas materiales

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Página 83.
	3-2 Lista de los temas materiales	Página 83.

TEMAS MATERIALES

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Gestión
----------------------------	-----------	-----------	---------

Desempeño económico

GRI 3: Temas Materiales 2021 3-3 Gestión de los temas materiales

GRI 201: Desempeño Económico	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del Cambio Climático	Páginas 27-28, 73 y 76.	Capítulo Gestión Ambiental, secciones Sistema de Gestión de Energía y Huella de Carbono
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	En Claro VTR, no existe un plan de pensiones adicional al legal	Capítulo Colaboradores, sección Beneficios y Calidad de Vida
	201-4 Asistencia financiera recibida del Gobierno	Anexos (Página 95.)	Capítulo Colaboradores, sección Capacitación y Desarrollo

Impactos económicos

GRI 3: Temas Materiales 2021 3-3 Gestión de los temas materiales

GRI 203: impactos económicos indirectos	Contenido 203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Páginas 23-29.	Capítulo Experiencia Cliente, sección Redes e Infraestructura
	Contenido 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Páginas 13, 23-29, 36-37 y 39-45.	Capítulo Experiencia Cliente, sección Oferta por Segmentos

Anticorrupción

GRI 3: Temas Materiales 2021 3-3 Gestión de los temas materiales

GRI 205: Anticorrupción	Contenido 205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Página 71.	Capítulo Propiedad, Gobernanza e Integridad, sección Programa de Integridad y Cumplimiento
	Contenido 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 68.	
	Contenido 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Página 71.	

Competencia desleal

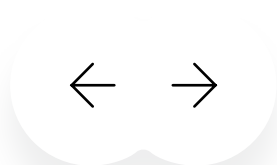
GRI 3: Temas Materiales 2021 3-3 Gestión de los temas materiales

GRI 206: Competencia desleal	Contenido 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Páginas 69 y 71.	Capítulo Propiedad, Gobernanza e Integridad, sección Programa de Integridad y Cumplimiento
------------------------------	--	------------------	--

Política pública

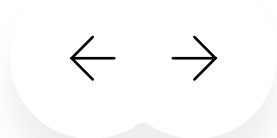
GRI 3: Temas Materiales 2021 3-3 Gestión de los temas materiales

GRI 415: Política pública	Contenido 415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Página 71.	Capítulo Propiedad, Gobernanza e Integridad, sección Programa de Integridad y Cumplimiento
---------------------------	--	------------	--



TEMAS MATERIALES

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Gestión
Marketing y etiquetado			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 417: Marketing y etiquetado	Contenido 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios Contenido 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Página 95.	Capítulos Experiencia Clientes y sección Salud y Seguridad del capítulo Colaboradores
Privacidad del cliente			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 418: Privacidad del cliente	Contenido 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Páginas 32 y 71.	Capítulo Clientes, sección Ciberseguridad y Seguridad de la Información, y capítulo Propiedad, Gobernanza e Integridad, sección Programa de Integridad y Cumplimiento
Empleo			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 401: Empleo	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación del personal 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial 401-3 Permiso parental	Anexos (Página 93.) Página 52. Página 52.	Capítulo Colaboradores, sección Calidad de Vida y Beneficios
Formación y educación			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 404: Formación y educación	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluación periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Página 51. Página 50. Página 51.	Capítulo Colaboradores, sección Capacitación y Desarrollo
Diversidad e igualdad de oportunidades			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Páginas 48, 54 y 63-65.	Capítulo Colaboradores, sección Diversidad e Inclusión



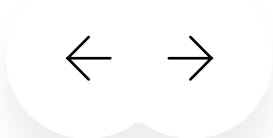
TEMAS MATERIALES

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación	Gestión
Emisiones			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 76.	Capítulo Gestión Ambiental, sección Huella de Carbono
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)		
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI		
Residuos			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 306: Residuos	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Páginas 77-80.	Capítulo Gestión Ambiental, sección Gestión de Residuos y Economía Circular
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los resiuos	Páginas 78-82.	
Salud y seguridad en el trabajo			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Páginas 56, 96-99 y Anexos	Capítulo Colaboradores, sección Salud y Seguridad, y capítulo Anexos, donde se entrega una descripción detallada del Sistema de Gestión en Salud y Seguridad de la compañía
	403-9 Lesiones por accidente laboral		
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales		

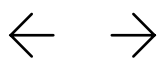


8.5 Indicadores SASB Servicios de Telecomunicaciones

Tema	Código	Parámetro	Página o respuesta
Huella ambiental de las operaciones	TC-TL-130a.1	Total de energía consumida, porcentaje de electricidad de la red y porcentaje de renovables.	Consumo de energía eléctrica (Gj): 1.045.157
			Porcentaje de electricidad de la red: 81,85%
			Porcentaje de renovables: 18,15%
Protección de datos	TC-TL-220a.1	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del cliente.	Claro VTR protege los datos personales de sus clientes conforme a la Ley N° 19.628. Su recopilación y manejo están detallados en la Política de Protección de Datos Personales. Los datos personales se obtienen con consentimiento a través de plataformas, servicios y cookies. La información recolectada se usa para mejorar servicios y personalizar la experiencia. Los datos no se comparten con terceros, ni se venden o alquilan. Solamente pueden ser tratados por proveedores bajo estrictas cláusulas de confidencialidad y seguridad para fines internos. Los clientes pueden oponerse al uso de sus datos para marketing. Para la seguridad, se aplican medidas de cifrado y controles de acceso. Los datos pueden ser eliminados a solicitud si no hay justificación legal para su retención. Claro VTR no recopila información de menores sin autorización de sus padres o tutores.
	TC-TL-220a.2	Número de clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios.	Claro VTR utiliza los datos de sus clientes para fines estrictamente relacionados con la prestación de sus servicios y con el consentimiento del usuario. En cuanto al uso de información para propósitos secundarios, como marketing dirigido, Claro VTR no vende ni alquila la información personal de sus clientes. Sin embargo, estos datos pueden ser tratados en casos específicos por proveedores de servicios bajo estrictas medidas de confidencialidad y seguridad, siempre con el consentimiento del cliente y solamente para fines internos de la empresa, como campañas de marketing, evaluación financiera y cobranza. Así se establece en la Política de Protección de Datos Personales.
	TC-TL-220a.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.	No existen
	TC-TL-220a.4	Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente.	34.918: se recibieron 25.512 solicitudes de información general (titularidad, domicilio, IMEI, etc.); 2.089 solicitudes de metadatos (IP, tráfico, georreferenciación), y 7.317 solicitudes de interceptación telefónica. Se rechazaron 1.650 solicitudes. * Fuente: Informe de Transparencia 2024 Claro.
Seguridad de los datos	TC-TL-230a.1	Número de filtraciones de datos	0
	TC-TL-230a.1	Porcentaje que implica información de identificación personal (PII).	0
	TC-TL-230a.1	Número de clientes afectados.	0
	TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos, incluida la utilización de estándares de ciberseguridad de terceros.	La compañía, por medio de diferentes instrumentos, procesos y controles, guiados por nuestra Política Corporativa de Seguridad de la Información y el Gobierno de Seguridad de la Información & Ciberseguridad, lleva a cabo una Estrategia de Seguridad de la Información, a través de una mejora continua que permite identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos; administrar adecuadamente los activos de información propios de la organización y de nuestros usuarios, clientes, colaboradores y proveedores, y dar cumplimiento al marco legal y regulatorio de la industria de telecomunicaciones, de ciberseguridad y de protección de datos personales. Ella se encuentra alineada con las directrices impulsadas por la norma ISO 27001.
Gestión del final de la vida útil del producto	TC-TL-440a.1	Materiales recuperados a través de programas de recuperación, porcentaje de materiales recuperados que fueron reutilizados, reciclados y depositados en un vertedero.	Páginas 77-80.



Tema	Código	Parámetro	Página o respuesta
Comportamiento competitivo e Internet abierto	TC-TL-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal.	No existen en el período consultado.
	TC-TL-520a.2	Velocidad media real de descarga sostenida de contenido propio y comercial y contenido no asociado.	Claro: 493.61 Mbps VTR: 547.16 Mbps
	TC-TL-520a.3	Descripción de los riesgos y las oportunidades asociados con la neutralidad de la red, el pago por uso, la tarifa cero y las prácticas relacionadas.	En línea con las buenas prácticas de la industria y el marco regulatorio chileno, nuestra compañía reconoce la relevancia de los principios de neutralidad de la red establecidos en la Ley N° 20.453 sobre Neutralidad en la Red , que resguardan la no discriminación del tráfico, la transparencia en la gestión de la red y el acceso equitativo a contenidos legales. Asimismo, consideramos el acceso a Internet como un factor clave para el desarrollo, en concordancia con lo establecido por la Ley N° 21.678 que consagra el acceso a Internet como un servicio público de telecomunicaciones . En este contexto, evaluamos los riesgos y oportunidades asociados a las prácticas de gestión del tráfico, incluyendo aspectos regulatorios, comerciales y tecnológicos, con el objetivo de mantener un equilibrio entre el cumplimiento normativo, la calidad del servicio y la sostenibilidad de nuestras operaciones. Nuestra visión institucional se orienta a favorecer un entorno digital abierto, competitivo y respetuoso de la normativa vigente y de las expectativas de nuestros usuarios.
Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas	TC-TL-550a.1	(1) Frecuencia de interrupción media del sistema y (2) duración media de la interrupción del cliente.	Claro: 1) 1,53 (interrupciones por cliente) 2) 0,128 (horas por cliente)
			VTR: 1) 4,23 (interrupciones por cliente) 2) 0,057 (horas por cliente)
Parámetros de actividad	TC-TL-550a.2	Análisis de los sistemas para prestar un servicio sin trabas durante las interrupciones del servicio.	Páginas 36-37.
	TC-TL-000.A	Número de abonados de red inalámbrica	5.901.881
	TC-TL-000.B	Número de abonados de línea fija	411.914
	TC-TL-000.C	Número de abonados de banda ancha	1.332.849
	TC-TL-000.D	Tráfico de red (petabytes)	Tráfico red fija Claro y VTR: 7.807
			Tráfico de red OnNET: 131



8.6 Tablas Adicionales

Empleados por categoría laboral

Número de personas por tipo de contrato	Empleados indefinidos (Número)		Empleados a plazo fijo (Número)		Empleados por obra o faena (Número)		Empleados con contratos honorarios (Número)	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
	1.921	1.165	23	25	0	0	0	0
En porcentaje respecto del total de personal en esta modalidad								
	62%	38%	48%	52%	0%	0%	0%	0%

Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal

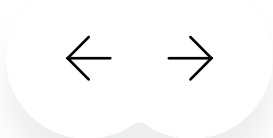
Región	Nuevos empleados por género		Nuevos empleados por rangos de edad			Total de nuevas contrataciones en 2024
	Hombres	Mujeres	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	
Arica y Parinacota	1	1	0	2	0	2
Tarapacá	1	0	1		0	1
Antofagasta	2	2	1	2	1	4
Atacama	1	0	0	1	0	1
Coquimbo	1	2	1	2	0	3
Valparaíso	10	8	4	13	1	18
Metropolitana	295	134	165	238	26	429
O'Higgins	0	2	0	2	0	2
Maule	5	1	2	4	0	6
Biobío	4	8	2	10	0	12
Ñuble	2	3	2	2	1	5
Araucanía	5	2	2	5	0	7
Los Ríos	1	4	1	4	0	5
Los Lagos	3	4	0	6	1	7
Aysén	0	0	0	0	0	0
Magallanes	2	0	0	1	1	2
Total	333	171	181	292	31	504

Movilidad interna: número de colaboradores que ocuparon vacantes internas en 2024

Cargos	2024		
	Hombres	Mujeres	Total 2024
Alta Gerencia	2	0	2
Gerencia	6	3	9
Jefaturas	54	41	95
Fuerza de venta	33	41	74
Administrativos	92	65	157
Otros profesionales	20	13	33
Total	207	163	370

Asistencia financiera del gobierno (Aportes recibidos del Estado)

	2023	2024
Montos recibidos por concepto de Franquicia Tributaria Sence para Promover la Capacitación	\$789.424.943	\$802.158.218

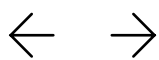


Tasa de rotación, por región y rango de edad

Región	2024		
	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
Arica y Parinacota	0%	2%	9%
Tarapacá	0%	3%	0%
Antofagasta	0%	4%	4%
Atacama	100%	0%	0%
Coquimbo	0%	3%	8%
Valparaíso	0%	3%	3%
Metropolitana	11%	3%	1%
O'Higgins	0%	1%	0%
Maule	14%	2%	8%
Biobío	0%	3%	5%
Ñuble	0%	2%	0%
Araucanía	0%	0%	0%
Los Ríos	0%	2%	0%
Los Lagos	0%	3%	0%
Aysén	0%	0%	0%
Magallanes	0%	5%	0%
Total	10%	3%	2%

Empleados

Región	Empleados fijos		Empleados temporales		Empleados a tiempo completo		Empleados a tiempo parcial		Total colaboradores por región	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Región de Arica y Parinacota	11	13	1	0	12	13	0	0	12	13
Región de Tarapacá	13	12	0	0	13	12	0	0	13	12
Región de Antofagasta	26	30	0	1	26	31	0	0	26	31
Región de Atacama	11	13	1	0	12	13	0	0	12	13
Región de Coquimbo	16	17	0	1	16	18	0	0	16	18
Región de Valparaíso	102	87	7	4	109	88	0	3	109	91
Región de Metropolitana	1.567	839	6	9	1.570	841	3	7	1.573	848
Región de O'Higgins	19	19		2	19	20		1	19	21
Región del Maule	34	25	3	1	37	26			37	26
Región del Biobío	51	51	2		53	50		1	53	51
Región de Ñuble	10	14		2	10	14		2	10	16
Región de La Araucanía	20	11	1	1	21	12			21	12
Región de Los Ríos	7	12	1	2	8	14			8	14
Región de Los Lagos	21	16	1	2	22	18			22	18
Región de Aysén	4	2			4	2			4	2
Región de Magallanes	9	4			9	4			9	4
TOTAL	1.921	1.165	23	25	1.941	1.176	3	14	1.944	1.190



Cumplimiento y Etiquetado de Productos

Categoría de Producto	Procedimientos de Información	Sustancias presentes en los contenidos	Recomendaciones de Uso Seguro	Porcentaje de Equipos Evaluados	Casos de Incumplimiento (Multas/Sanciones)
Smartphones	- Etiquetado Multibanda/SAE (información detallada en <i>¿Cómo saber el IMEI de mi Equipo?</i>) Publicación de Índice de absorción específica (SAR) - Manuales de equipos con referencia a Información de seguridad, uso en áreas con productos inflamables o explosivos, uso al conducir, condiciones ambientales, seguridad infantil, compatibilidad de accesorios, cargador y batería, limpieza y mantenimiento, protección ambiental y exposición a radio frecuencia, entre otros.	Claro VTR terceriza productos al final de su vida útil con empresas certificadas (R2 e ISO 14001), comprometidas con una política de No Vertederos. Por ejemplo: - Apple: ha eliminado gradualmente el uso de retardantes de llama bromados (BFR) y cloruro de polivinilo (PVC) en sus productos. Cumple con la Directiva Europea sobre Restricciones al Uso de Determinadas Sustancias Peligrosas (RoHS). Trabaja para eliminar progresivamente el uso de sustancias exentas de la Directiva RoHS. También ha eliminado el plástico de muchos de sus empaques y los ha hecho más compactos. Hoy, usa plásticos reciclados y renovables en sus productos. - Samsung: se compromete a gestionar los desechos electrónicos para mejorar la utilización eficiente de los recursos y promover una economía circular. Anima a los consumidores a desechar los dispositivos electrónicos que llegaron al final de su vida útil por separado de los desechos domésticos. - Honor: la empresa se compromete a lograr operaciones neutras en carbono para 2045 sin su previo y expreso consentimiento.	- Certificación TÜV Rheinland de Protección Ocular (Por ejemplo, Equipos Xiaomi). - Certificación SAR para control de tasa de absorción específica. - Recomendación sobre seguridad de batería en manuales de cada equipo. Por ejemplo, “No conecte los polos de la batería con conductores, como llaves, joyería u otros materiales metálicos. Si lo hace, puede provocar un cortocircuito en agresión y causar lesiones o quemaduras”; “No ponga las baterías en el fuego, ya que pueden explotar” y “Las baterías también pueden explotar”.	Validación de Inscripción Administrativa en OABI. 5% de embarques para sello Multibanda/SAE correspondiente, folletería, stickers de contenido en caja e información del equipo (excepto Apple).	0 casos de incumplimiento de etiquetado.
Accesorios (cargadores, cables, etc.)	- Etiquetado con símbolos de seguridad y normativas. - Información básica en el empaque. - Detalles adicionales en línea. - Recomendación en manuales de cada producto. Por ejemplo, “No utilice ningún detergente químico, polvo u otro producto químico o agentes (como el alcohol y el benceno) para limpiar el dispositivo o accesorios”.	Claro VTR terceriza productos al final de su vida útil con empresas certificadas (R2 e ISO 14001), comprometidas con una política de No Vertederos.	- Instrucciones para el uso adecuado - Advertencias sobre riesgo de incendio - Recomendación en manuales de cada producto. Por ejemplo, “Usar un adaptador de corriente, cargador o batería puede provocar incendios, explosiones u otros peligros”. - Validación de certificado SEC al hacer el embarque.	100% de equipos certificados SEC.	0 casos de incumplimiento por validación SEC.
Dispositivos Banda Ancha Móvil	Certificación mencionada en manual de cada equipo. Adicionalmente, se hace referencia al estándar de la Federal Communications Commission (FCC de EE.UU.).	Claro VTR terceriza productos al final de su vida útil con empresas certificadas (R2 e ISO 14001), comprometidas con una política de No Vertederos	- Advertencias sobre manipulación de baterías. - Certificación SAR para control de tasa de absorción específica.		

Especificaciones de la Tabla:

- Categoría de Producto: se divide en los tres tipos de productos principales: smartphones, aparatos STB y accesorios.
- Procedimientos de Información: describe cómo la empresa informa a los clientes sobre los componentes y normativas de los productos.
- Contenido de Sustancias: detalla las sustancias presentes en los productos que podrían afectar a las personas o al medioambiente.
- Recomendaciones de Uso Seguro: incluye las instrucciones y advertencias proporcionadas para el uso seguro de los productos.
- Porcentaje de Equipos Evaluados: muestra el porcentaje de productos que han sido evaluados para el cumplimiento de las normativas.
- Casos de Incumplimiento: indica la cantidad de casos que han derivado en multas o sanciones debido al incumplimiento de las normativas.



8.7 Indicadores sobre Salud y Seguridad

➔ Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

Claro VTR cuenta con un Sistema de Gestión Preventiva, basado en la norma ISO 45000. Este sistema cubre a todos los trabajadores de la compañía, tanto operativos como administrativos, en sus diversas funciones. Es decir, al personal que desempeña trabajos en oficinas, centros de operación, instalaciones técnicas y trabajos en terreno.

Las actividades comprendidas en este sistema abarcan la atención al cliente, el soporte técnico, el monitoreo de redes, el mantenimiento de infraestructura y la gestión administrativa, lo que asegura el cumplimiento de normativas de seguridad en cada función.

Los lugares de trabajo cubiertos van desde el edificio corporativo a las sucursales, centros de operaciones, bodegas y sitios en terreno en donde se realizan instalaciones y mantenimiento. Todos estos espacios están sujetos a protocolos de seguridad y salud laboral, que consideran capacitaciones periódicas y medidas de prevención de riesgos. En la actualidad, no existen trabajadores, actividades o lugares de trabajo excluidos del sistema de gestión. En el caso de operaciones externas subcontratadas, se exige a los contratistas el cumplimiento de los estándares de seguridad definidos por Claro VTR.

Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (Trabajadores propios y contratistas)

Indicador	Claro	VTR
I. Cantidad y porcentaje de los empleados y los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo están controlados por la organización, que están cubiertos por dicho sistema.	Trabajadores propios: 100% Contratistas: 5.445 Porcentaje: 100%	Trabajadores propios: 100% Contratistas: 5.846 Porcentaje:100%
II. Cantidad y porcentaje de los empleados y los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo están controlados por la organización, que están cubiertos por dicho sistema que ha sido objeto de auditoría interna;	Dotación Externos Op_Dom: 311 Número Auditorías: 186 Porcentaje: 60%	Dotación Externos Op_Dom: 2.524 Número Auditorías: 741 Porcentaje:29,4%
III. Cantidad y porcentaje de los empleados y los trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo están controlados por la organización, que están cubiertos por dicho sistema que ha sido objeto de auditoría o certificado por una parte externa.	Contratistas: 0 Porcentaje: 0%	Contratistas: 0 Porcentaje: 0%
b. Trabajadores excluidos de este contenido, incluidos los tipos de trabajadores y el motivo para la exclusión.	Están todos abordados a nivel nacional.	Están todos abordados a nivel nacional.

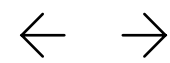
Contenido 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

➔ Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

a. Procesos para la identificación de peligros y evaluación de riesgos

Para identificar peligros relacionados con el trabajo y evaluar riesgos, Claro VTR ejecuta un proceso sistemático que incluye inspecciones periódicas, evaluaciones de riesgos, investigaciones de incidentes y reportes de seguridad de los trabajadores. Además, aplica metodologías como el Análisis de Seguridad en el Trabajo (AST) y la Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER), siguiendo la jerarquía de controles para la eliminación y minimización de riesgos.

- i. Garantía de calidad y competencias del personal:** la organización asegura la calidad de estos procesos a través de la capacitación continua del personal encargado de su ejecución. Se realizan entrenamientos en identificación de peligros y evaluación de riesgos a través de la ACHS con cursos certificados por el organismo administrador OAL, además de auditorías internas y externas para verificar la correcta aplicación de los procedimientos.
- ii. Cómo se usan los resultados de estos procesos para evaluar y mejorar de forma continua el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo:** se utilizan los resultados para la mejora continua del sistema de gestión de SST. Los resultados obtenidos de la identificación de peligros y la evaluación de riesgos son analizados para detectar tendencias, áreas críticas y oportunidades de mejora. A partir de esta información, se implementan acciones correctivas y preventivas, incluyendo la actualización de procedimientos, refuerzo de capacitaciones y optimización de controles operacionales.



Además, los hallazgos se integran en revisiones periódicas del sistema de gestión de SST, lo que garantiza una mejora continua alineada con la normativa vigente y las mejores prácticas de seguridad. Se fomenta la participación de los trabajadores en la identificación de riesgos y en la propuesta de soluciones, fortaleciendo la cultura de seguridad dentro de la organización.

b. Notificación de peligros

- Registro del peligro: se efectúa a través de la notificación verbal al supervisor directo o al área de Prevención de Riesgos, o a través de mail indicando la condición de peligro.
- Una vez tomado el caso se solicita la derivación de la actividad hasta subsanar la condición de peligro.
- Evaluación del riesgo: el equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) analiza el informe, evalúa el nivel de riesgo y define las acciones correctivas necesarias.
- Implementación de medidas: se aplican medidas de control de acuerdo con la jerarquía de controles (eliminación, sustitución, controles de ingeniería, administrativos o equipos de protección personal).
- Seguimiento y cierre: se realiza un seguimiento del caso para asegurar que el peligro fue mitigado y se informa al trabajador sobre las acciones tomadas.
- Eventuales represalias: existen políticas de compañía asociadas a SST, que constituyen pilares estratégicos de la organización.

c. Retiro ante situaciones laborales que pueden provocar lesiones, dolencias o enfermedades

- Identificación del peligro: si un trabajador detecta una condición insegura o una actividad de alto riesgo, debe suspender inmediatamente la tarea y trasladarse a un área segura.
- Notificación: debe informar de inmediato a su supervisor directo, al Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) y al área de Prevención de Riesgos.
- Evaluación del riesgo: SST realizará una inspección para evaluar la situación y definir si se requieren medidas correctivas.
- Implementación de soluciones: si el riesgo es confirmado, se aplicarán controles para eliminar o mitigar el peligro antes de reanudar la actividad.
- Seguimiento y documentación: se registrará el incidente en un informe de seguridad para su análisis y mejora continua del sistema de gestión de SST.
- Eventuales represalias: existen políticas de compañía asociadas a SST, que constituyen pilares estratégicos de la organización.

d. Procesos de Investigación de Incidentes Laborales

Claro VTR cuenta con un procedimiento estructurado para investigar incidentes laborales, con el objetivo de identificar sus causas, prevenir su recurrencia y mejorar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SST). Este procedimiento contempla las siguientes fases:

Notificación y Registro del Incidente

- Todo incidente debe ser reportado de inmediato al supervisor directo y al área de Prevención de Riesgos.
- Se completa un formulario de informe de incidente, que incluye información sobre el lugar, fecha, personas involucradas y descripción del evento.

Investigación y Análisis del Incidente

- Se conforma un equipo de investigación que debe incluir al jefe directo, un representante del Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) y personal del área de SST.
- Se recopilan evidencias (testimonios, registros, videos, inspección del lugar).
- Se identifican los peligros y factores de riesgo que contribuyeron al incidente.
- Se realiza un análisis de causa raíz mediante herramientas como el método árbol causal.

Evaluación de Riesgos y Aplicación de la Jerarquía de Controles

- Con base en la investigación, se evalúa el nivel de riesgo asociado al incidente.
- Se aplican medidas correctivas según la jerarquía de control:
 - a) Eliminación del peligro (Por ejemplo, suspensión de tareas peligrosas).
 - b) Sustitución (Por ejemplo, reemplazo de equipos inseguros).
 - c) Controles de ingeniería (Por ejemplo, mejoras en la infraestructura).

- d) Controles administrativos (Por ejemplo, nuevos procedimientos o capacitaciones).
- e) Equipos de Protección Personal (EPP) (Por ejemplo, actualización de elementos de seguridad).

Implementación de Acciones Correctivas y Seguimiento

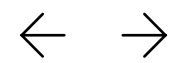
- Se definen responsabilidades y plazos para la ejecución de las medidas correctivas.

→ Funciones de los servicios de salud en el trabajo y garantía de calidad

Los servicios de salud en el trabajo en Claro VTR desempeñan un papel clave en la identificación y eliminación de peligros, así como en la minimización de riesgos laborales. Sus principales funciones incluyen:

- Evaluación de salud ocupacional: realización de exámenes médicos preventivos y ocupacionales para detectar enfermedades laborales y riesgos ergonómicos.
- Identificación de peligros y riesgos: monitoreo de condiciones laborales para identificar factores que puedan afectar la salud de los trabajadores.
- Atención y primeros auxilios: respuesta rápida ante incidentes laborales y coordinación con servicios médicos externos cuando sea necesario.
- Asesoramiento en seguridad y salud: recomendaciones sobre condiciones de trabajo seguras y medidas preventivas.
- Programas de bienestar y salud mental: estrategias para reducir el estrés laboral y fomentar hábitos saludables.

Para asegurar la calidad y accesibilidad de estos servicios, ClaroVTR implementa las siguientes medidas:



- Profesionales capacitados: los servicios son brindados por médicos, enfermeros y especialistas en salud ocupacional con certificaciones adecuadas.
- Protocolos basados en normativa vigente: se siguen estándares nacionales e internacionales de salud y seguridad en el trabajo.
- Monitoreo y mejora continua: evaluaciones periódicas del servicio y encuestas a trabajadores para identificar oportunidades de mejora.
- Acceso garantizado: los trabajadores pueden acceder a los servicios de salud en el trabajo en puntos estratégicos, con disponibilidad de atención en sucursales y plataformas digitales para consultas remotas.

➔ Participación de los trabajadores y comunicación sobre salud y seguridad

- Procesos de participación de los trabajadores:
 - > Participación y consulta a través de buzón en el NOC
 - > A través de los representantes del CPHS
 - > A través de los Dirigentes Sindicales
 - > La comunicación de la información se realiza a través de la Intranet de la compañía
- Comités formales trabajador-empresa sobre salud y seguridad

Tenemos siete Comités Paritarios de Higiene y Seguridad:

- Claro Chile: 4
- VTR COM: 2
- VTR Ing.: 1

El Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) es un organismo bipartito, conformado por representantes de

los trabajadores y de la empresa, cuyo objetivo es mejorar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo. Sus principales funciones incluyen:

1. Identificación y Prevención de Riesgos

- Detectar y evaluar riesgos laborales en los distintos puestos de trabajo.
- Proponer medidas para la eliminación o reducción de peligros.
- Supervisar el cumplimiento de normas de seguridad y salud ocupacional.

2. Investigación de Accidentes y Enfermedades Profesionales

- Participar en la investigación de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales.
- Analizar las causas y proponer medidas correctivas para evitar su repetición.
- Hacer seguimiento a la implementación de dichas medidas.

3. Capacitación y Promoción de la Seguridad

- Promover la cultura de seguridad a través de campañas informativas.
- Organizar capacitaciones en prevención de riesgos y uso de equipos de protección personal (EPP).
- Incentivar la participación de los trabajadores en la gestión de la seguridad.

4. Inspecciones y Auditorías de Seguridad

- Realizar inspecciones periódicas en los lugares de trabajo para verificar condiciones de seguridad.
- Informar sobre deficiencias detectadas y proponer soluciones.

- Colaborar con las auditorías internas y externas en materia de seguridad y salud.

5. Canal de Comunicación entre Trabajadores y la Empresa

- Recibir sugerencias e informes de los trabajadores sobre riesgos laborales.
- Facilitar la comunicación entre los empleados y la administración en temas de seguridad.
- Velar por que se cumplan las disposiciones legales en higiene y seguridad laboral.

Representatividad: en las instalaciones que no posean más de 24 trabajadores aplica la constitución de un CPHS.

Frecuencia de las reuniones: mensual.

➔ Capacitación en salud y seguridad

• Formación general en SST

Estos cursos están dirigidos a todos los trabajadores, independientemente de su cargo o función. Su objetivo es proporcionar conocimientos básicos sobre prevención de riesgos laborales normativos, aplicables y promoción de una cultura de seguridad. Algunos ejemplos incluyen:

- > **Orientación en Prevención de Riesgos:** introducción a la prevención de riesgos, normativa legal y medidas generales de prevención.
- > **Uso de Equipos de Protección Personal (EPP):** capacitación sobre el uso, mantenimiento y almacenamiento adecuado de los EPP.
- > **Ergonomía y autocuidado:** buenas prácticas para prevenir lesiones derivadas de posturas inadecuadas o movimientos repetitivos.

- > **Prevención de Riesgos Psicosociales:** estrategias para manejar el estrés laboral, acoso laboral y carga de trabajo.
- > **Respuesta ante emergencias de salud:** actuación ante emergencias médicas hasta la llegada de personal especializado.
- > **Respuesta ante emergencias:** protocolos de respuesta ante incendios, sismos u otras emergencias.
- > **Uso y Manejo de Extintores:** uso de extintores, identificación de ellos, tipos de agentes de extinción.
- > **Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos:** identificar, detectar y analizar los peligros existentes en nuestro trabajo y la evaluación de riesgos.

• Formación Específica en SST

Este tipo de formación está enfocado en trabajadores expuestos a peligros específicos según su puesto de trabajo, industria o sector. Algunos ejemplos son:

- > **Trabajo en Altura Física:** técnicas de prevención de caídas, uso de líneas de vida y arneses de seguridad.
- > **Espacios Confinados:** procedimientos de acceso seguro, ventilación y rescate en espacios reducidos.
- > **Seguridad Eléctrica 1 y 2:** prevención de riesgos eléctricos, bloqueo y etiquetado de equipos.
- > **Conducción a la defensiva:** capacitación en el uso de grúas, montacargas y maquinaria pesada.
- > **Medidas preventivas frente a radiación UV:** qué es la radiación UV, guía técnica RUV y medidas de prevención frente a exposición a RUV.



Principales cursos de formación en salud y seguridad efectuados en 2024

- Sistema de gestión, una herramienta para la prevención integral de seguridad y salud ocupacional
- Supervisión y liderazgo en prevención de riesgos
- Comité de Aplicación Psicosocial

➔ Promoción de la salud de los trabajadores

Para facilitar el acceso de los trabajadores a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo, la empresa ofrece un seguro de salud, dental, catastrófico y vida. Este seguro es para los colaboradores y sus cargas legales.

La compañía, además, realiza charlas y operativos de salud, que incluyen servicios oftalmológicos, dermatológicos, vacunación y chequeos preventivos, entre otros.

Asimismo, contamos con MetLife Orienta, que ofrece atenciones gratuitas para los colaboradores afiliados al seguro, donde pueden optar a consultar con especialistas de forma online.

➔ Prevención y mitigación de impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados con las relaciones comerciales

El enfoque de Claro VTR en la prevención y mitigación de impactos negativos en la salud y seguridad en el trabajo se basa en la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a sus operaciones, productos y servicios. A través de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST CLARO VTR, la organización implementa medidas preventivas y correctivas para minimizar los

riesgos laborales, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente.

Claro VTR trabaja, además, en estrecha colaboración con sus socios proveedores para garantizar que sus prácticas se alineen con los estándares de seguridad definidos. En esa línea, se promueve la capacitación continua, la gestión de incidentes y la mejora constante de los procedimientos de trabajo seguro, con el fin de proteger la integridad de los colaboradores y otros actores involucrados en la cadena de valor.

➔ Peligros laborales que presentan un riesgo de lesión con grandes consecuencias entre los trabajadores propios

- i. Los peligros laborales han sido identificados mediante diversas metodologías que garantizan un análisis integral del entorno de trabajo:

Evaluaciones de Riesgos en Terreno:

- Inspecciones periódicas realizadas por expertos en seguridad y salud ocupacional.
- Observaciones directas en el lugar de trabajo.

Análisis de Tareas Críticas (ATC):

- Identificación de actividades con alto potencial de riesgo.
- Revisión de procedimientos y condiciones de trabajo.

Registro y Análisis de Incidentes y Accidentes:

- Análisis de incidentes ocurridos en la empresa y en la industria.
- Investigación de causas raíz mediante metodologías como el árbol de causas o el análisis de eventos.

Reportes de los Trabajadores y Comité Paritario:

- Participación de trabajadores en la identificación de condiciones inseguras.
 - Evaluación de preocupaciones expresadas a través de reportes y reuniones de seguridad.
- ii. Cuáles de estos peligros han ocasionado o contribuido a ocasionar lesiones con grandes consecuencias durante 2024:
 - * Trabajo en Altura
 - iii. Medidas tomadas o proyectadas para eliminar estos peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control.
 - **Sustitución:** cambio de herramientas y equipos de trabajos a otros de mayor seguridad.
 - **Ingenieriles:** implementación de líneas de vida, plataformas elevadoras y sistemas de protección de caídas.
 - **Administrativas:** generación de estándares de trabajo en altura, procedimientos de trabajo seguro, difusiones y capacitaciones estandarizadas, protocolos e identificaciones de peligros con los equipos en terreno.
 - **EPP:** uso de dispositivos de absorción de impacto, uso de arnés de seguridad de 4 argollas y uso de carros de ascenso y descenso.

➔ Peligros laborales que presentan un riesgo de dolencias y enfermedades

- **¿De qué modo se han determinado estos peligros?**
Mediante Evaluaciones Ergonómicas, Análisis de Puestos de Trabajo, Encuestas como CEAL/SM SUSESO y focus group
- **¿Qué peligros han provocado o contribuido a provocar dolencias y enfermedades laborales?**
Movimientos repetitivos, malas posturas y sobrecargas laborales

Medidas tomadas o proyectadas para eliminar estos peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control:

- Eliminación y Sustitución: automatización de tareas repetitivas para reducir movimientos mecánicos prolongados, reasignación de funciones en turnos rotativos para evitar posturas mantenidas y reestructuración de procesos para equilibrar cargas de trabajo y evitar estrés laboral.
- Controles de Ingeniería: implementación de estaciones de trabajo ergonómicas, escritorios y sillas ajustables para mantener posturas neutras, apoyabrazos y soportes para muñecas en teclados y mouse.
- Controles administrativos: programa de pausas activas y ejercicios de estiramiento, capacitación en ergonomía y autocuidado en el trabajo y teletrabajo, implementación del Protocolo Trastorno Músculo-esquelético.
- Uso de EPP: uso de implementos ergonómicos.

Nota 1: Las tasas informadas en este Reporte se calcularon sobre 1.000.0000 de horas trabajadas.

Nota 2: Organismo administrador: Asociación Chilena de Seguridad – ACHS.



Para obtener más información, realizar comentarios o consultas en relación con el Reporte de Sostenibilidad 2024 dirigirse a:

Cyntia Soto C.
Gerenta de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa
cyntia.soto@clarovtr.cl

Christopher Bittig G.
Jefe de Sostenibilidad
christopher.bittig@clarovtr.cl

Redacción y asesoría en Estándares GRI y SASB:
www.pluscomunica.cl

Diseño y diagramación
www.libredeideas.cl

