



*REPORTE DE **SOSTENIBILIDAD** 2023*

ÍNDICE DE CONTENIDOS



Introducción
pág 03



2. Experiencia del cliente
pág 20



1. Somos Claro VTR
pág 07



3. Ciudadanía digital
pág 37



4. Colaboradores
pág 55



5. Gobernanza e integridad
pág 64



7. Información complementaria
pág 85



6. Medio ambiente
pág 76



Introducción

CLARO VTR EN UNA MIRADA

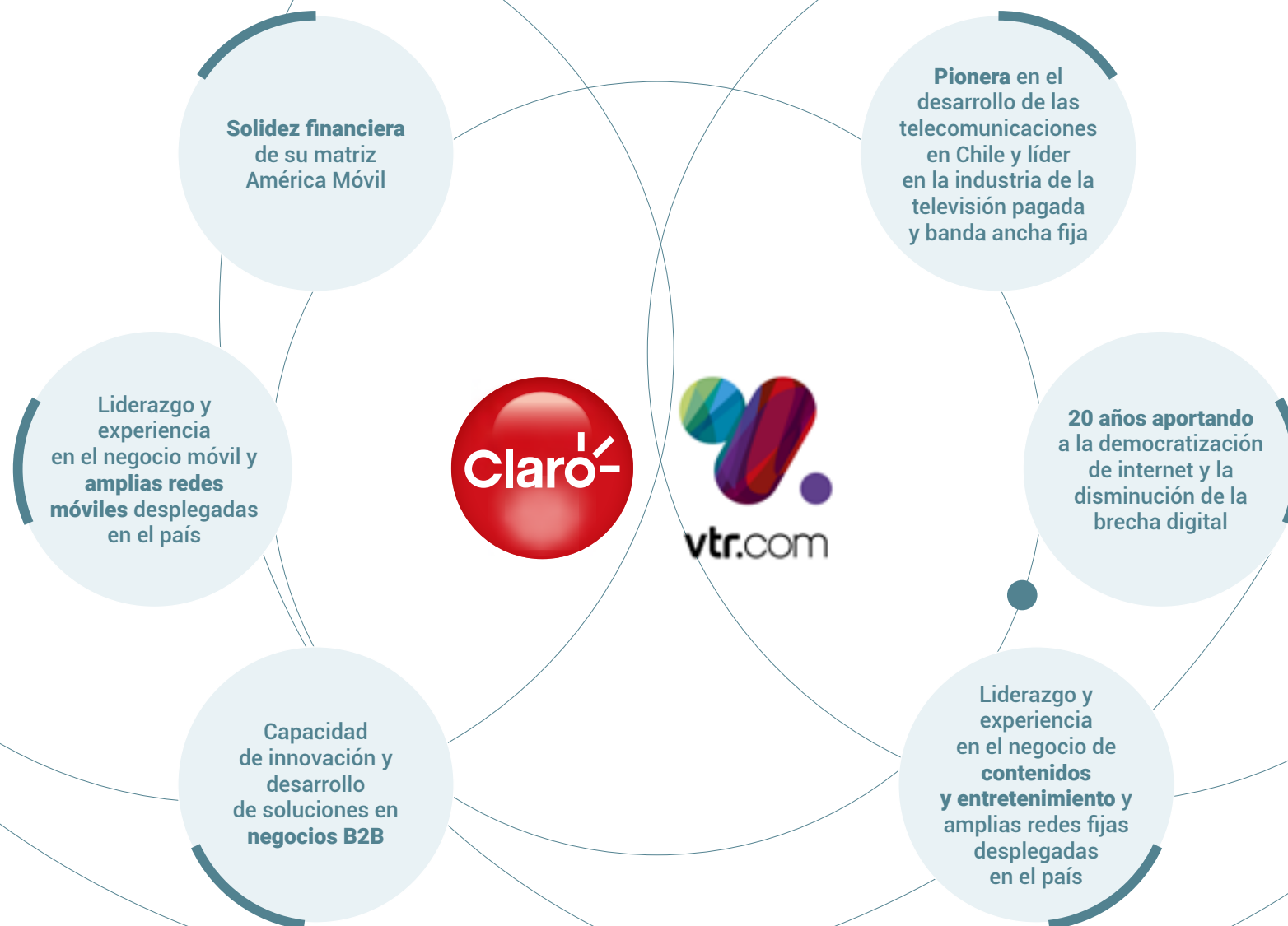
CLARO Y VTR, LA UNIÓN DE DOS MUNDOS

Claro VTR es una de las principales empresas de telecomunicaciones del país, que nace de la unión de las operaciones en Chile de dos multinacionales de clase mundial: América Móvil y Liberty Latin America, y que en conjunto tienen presencia en más de 20 países.

¿QUÉ NOS INSPIRA?

En Claro VTR, creemos en el poder transformador de las telecomunicaciones. Nos inspira la posibilidad de brindar soluciones innovadoras que conecten a las personas, impulsen el desarrollo y mejoren la calidad de vida en nuestra sociedad. Estamos comprometidos con nuestro país y con nuestros clientes y trabajamos para ser el *partner* tecnológico, que impulsa el progreso de Chile.

LO QUE APORTA CADA EMPRESA



Carta

del Gerente General

El año 2023 fue altamente desafiante y satisfactorio para ClaroVTR. En nuestro primer año, desde la unión de Claro y VTR en octubre de 2022, logramos una muy buena integración de las empresas y, con una nueva organización más transversal y eficiente, fuimos capaces de adaptarnos a los continuos cambios de escenario y de ser más competitivos frente a ellos.

Mediante importantes inversiones de los accionistas, iniciamos un camino estratégico de transformación tecnológica y experiencia de nuestros clientes, incorporando mayores estándares de calidad a nuestros servicios y soluciones para los mercados de personas y empresas. Es así como cumplimos la mayoría de nuestros objetivos para este año inicial: logramos una rápida y fluida integración de las empresas y equipos; mejoramos la calidad y experiencia de nuestros servicios; revertimos la fuga de clientes; ganamos cuotas de mercado, y mejoramos progresivamente los resultados financieros y nuestro impacto positivo en la sociedad.

Estos logros destacan aún más si consideramos el contexto de alta competencia e innovación en el mercado de las telecomunicaciones, tanto a nivel nacional como internacional. A nivel global, la industria sigue lidiando con importantes aumentos de costos y con niveles altos de inversiones en infraestructura y servicios para responder a los

avances tecnológicos y a la creciente demanda de datos y conectividad. Adicionalmente, en Chile, se suman factores como una alta inflación y una mantenida alza del tipo de cambio, así como la exigencia constante de un mercado pequeño que destaca por ser uno de los más competitivos del mundo, con un alto número de operadores, una extensa infraestructura de redes desplegada y con precios finales entre los más competitivos a nivel global, lo que en su conjunto ha afectado materialmente la rentabilidad de toda la industria.

Este desafiante panorama nos ha motivado a potenciar nuestras fortalezas y mejorar en cada aspecto del negocio. Con sentido estratégico y una gestión con mirada de corto y largo plazo, hemos construido los cimientos de una organización robusta y, a la vez, ágil y flexible, soportada tanto por la competitividad de Claro Chile, en telefonía móvil y en el segmento de empresas, como por el liderazgo de VTR, en los servicios de internet y televisión de pago en el hogar.

En lo organizacional, el 2023 fue el año de grandes logros y avances. Por medio de 11 talleres, en los que participaron más de 1.300 colaboradores de todos los niveles y áreas, construimos nuestro Propósito, la Visión y renovamos los Valores de nuestra cultura organizacional que nos guiarán en nuestros desafíos inmediatos y de largo plazo. Iniciamos las transformaciones tecnológicas

estratégicas necesarias para contar con una de las mejores redes fijas y móviles del país, las que sumadas a la gran capacidad y experiencia con la cual contamos, nos permitirán entregar los mejores servicios móviles, de internet, televisión y entretenimiento de Chile, cumpliendo con el propósito que nos definimos de mejorar la calidad de vida de las personas e impulsar el desarrollo del país a través de soluciones digitales y tecnologías avanzadas.

En el mercado de personas, seguimos fortaleciendo nuestros servicios móviles y fijos para mejorar la experiencia y el servicio a nuestros clientes. Es así como iniciamos la modernización completa de toda nuestra red, la que finalizará en 2025, y se convertirá en la mayor iniciativa de despliegue tecnológico en la historia de la industria chilena. Este proceso contempla la renovación de toda nuestra red móvil por una de última generación con tecnología 4G y 5G e incorporará también nuevos sitios de Arica a Punta Arenas. Esto nos permitirá contar con una de las mejores redes móviles del país, ayudando a mejorar nuestro servicio, cobertura y experiencias. Estas innovaciones en curso ya han tenido impacto, siendo ClaroVTR la empresa que el 2023 más creció en clientes post pago en Chile, ganando 1,2% de participación de mercado.

Respecto del negocio fijo, evolucionamos desde nuestra red HFC a Fibra Óptica y concretamos un



acuerdo con On*NET Fibra, el cual nos permitirá sumar a nuestra actual red de fibra óptica 4,5 millones de nuevos hogares en todo Chile. En 2023 también lanzamos una nueva oferta de TV Digital, que incluye ocho plataformas de streaming sin costo adicional, lo que significó una revolución en el mercado de la TV de pago. Ambas iniciativas nos permitirán ofrecer a nuestros clientes la mejor, más innovadora y competitiva experiencia de internet y televisión del país.

Todo ello, refuerza nuestros logros del periodo, especialmente en el negocio fijo residencial, donde a partir de junio volvimos a crecer y a convertirnos en líderes del mercado, transformándonos en el operador más grande de Chile en este segmento con una participación de mercado de 30,7 % en internet y de 33,3 % en televisión de pago.

En el mercado de servicios tecnológicos para empresas, donde se vive una transformación desde la tecnología a las soluciones, marcamos un hito al inaugurar la tercera etapa de nuestro data center, ubicado en la comuna de Colina, en la Región Metropolitana. Este nuevo centro de información permitirá que nuestros clientes corporativos y pymes cuenten con soluciones eficientes y seguras para el almacenamiento, distribución y análisis de datos. En total, hemos invertido más de US\$ 320 millones en la habilitación de 5 mil metros cuadrados de salas blancas con las certificaciones de eficiencia y sostenibilidad del más alto estándar del mundo. Ello, sin duda, aporta al propósito de Chile que es posicionarse como un hub tecnológico a nivel regional. En forma adicional, cerramos grandes contratos tanto de servicios de telecomunicaciones como de TI, logrando un crecimiento en ingresos de dos dígitos.

Por otra parte, continuamos fortaleciendo nuestra Estrategia de Sostenibilidad para profundizar el rol que queríamos mantener en la sociedad. En este contexto, definimos nuestros tres pilares estratégicos: Juntos por el Planeta, Juntos por la Sociedad y Juntos por un Negocio Responsable.

En materia ambiental, integramos sistemas y bases de datos, con el fin de cuantificar el impacto que generamos como compañía en energía y residuos. Junto con ello, lanzamos una Política de Eficiencia Energética, continuamos midiendo la huella de carbono y realizando procesos para reducirla, incluyendo, por ejemplo, mejorar nuestros procedimientos de recuperación y reciclaje de aparatos eléctricos y electrónicos.

En el ámbito social, seguimos comprometidos con la reducción de la brecha digital de comunidades más desconectadas y con la promoción de una ciudadanía digital responsable que, a través de programas de educación digital, busca sensibilizar sobre el uso seguro, crítico y responsable de las tecnologías y de la conectividad. Además, continuamos colaborando en la elaboración de políticas públicas a través de nuestros estudios Radiografías Digitales, enfocados en conocer el nivel de consumo y usos de internet en niños, niñas, adolescentes y personas mayores. A nivel de colaboradores y contratistas, nos enfocamos en promover relaciones transparentes y responsables que fomenten el desarrollo integral de nuestros equipos, con altos estándares laborales y de seguridad.

Y en cuanto al pilar relacionado con el Negocio Responsable, para nosotros es fundamental continuar realizando nuestro trabajo con honestidad,

integridad y respeto. Por este motivo, una de nuestras primeras acciones fue el lanzamiento de un nuevo Código de Ética, que refleja la visión y principios fundamentales de nuestra empresa. Además, contamos con un robusto Modelo de Prevención de Delitos y un Sistema de Gestión de Ciberseguridad que nos permite resguardar la seguridad de la información y su gobernanza.

En ClaroVTR seguimos avanzando en la construcción de una compañía comprometida con la innovación tecnológica, el desarrollo de productos, soluciones y servicios de vanguardia, la construcción de redes de primer nivel y la generación de opciones de conectividad que ayudan a mejorar y simplificar la vida de las personas y las organizaciones. Si bien conseguimos un auspicioso término de año e iniciamos el 2024 de buena forma, la situación del mercado nacional sigue siendo altamente desafiante para todos sus actores, lo que nos obliga y estimula a seguir trabajando para brindar cada día mejores servicios y experiencias a nuestros clientes; a consolidar una organización y operación eficiente, simple y ágil; a mejorar nuestra rentabilidad, y a cumplir nuestras metas estratégicas para el bien de la empresa y del desarrollo de nuestro país.

Alfredo Parot Donoso
Gerente General
ClaroVTR



Somos Claro VTR

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.

Claro VTR,

la nueva empresa que emerge



En 2022 dos de las principales multinacionales de telecomunicaciones -América Móvil y Liberty Latin America- con presencia en más de 20 países, unieron sus operaciones en Chile para formar Claro VTR. La empresa entrega servicios y productos de telefonía móvil, fija, internet, televisión paga, entretenimiento y tecnología a millones de clientes en los mercados residenciales, personas y empresas.

Desde que en octubre de 2022 la Fiscalía Nacional Económica aprobó el *joint venture*, en partes iguales, entre ambas compañías, hemos trabajado incansablemente en la implementación del plan estratégico que está dando vida a una de las más grandes empresas de telecomunicaciones del país. La nueva organización fue constituida con Claro Chile SpA como la empresa matriz, entendiéndose a la unidad económica como Claro VTR. Esta última integra las operaciones de Claro Chile, Claro Comunicaciones y VTR Comunicaciones, quienes explotan las marcas Claro empresas, Claro móvil, Claro fijo y VTR.

Esta alianza combina las operaciones de Claro Chile y VTR para crear un negocio con mayor escala, diversificación de productos y una estructura de capital que permitirá realizar inversiones significativas para expandir la red de fibra óptica y colocar en primer plano los servicios móviles de quinta generación (5G).

Hemos dado estructura a una empresa fortalecida tanto por la competitividad de Claro Chile en telefonía móvil y en el segmento de empresas, como por el liderazgo de VTR en los servicios de Internet y TV de pago en el hogar. La nueva compañía que emerge ofrecerá a nuestros clientes mejores redes y servicios para acceder a soluciones y tecnologías de última generación y nos permitirá posicionarnos como la empresa de telecomunicaciones preferida en Chile.

Visión

Ser la empresa de telecomunicaciones más admirada de Chile, con la mejor experiencia de clientes, con un equipo humano referente, comprometido e inspirado y una organización ágil y con alta capacidad de adaptación.

Propósito

Conectamos personas para mejorar su calidad de vida e impulsar el desarrollo del país, ofreciendo una experiencia excepcional a través de soluciones digitales y tecnologías avanzadas.

Valores y conductas



Adaptabilidad



Confianza



Agilidad



Orientación
al cliente



Trabajo en
equipo



Excelencia



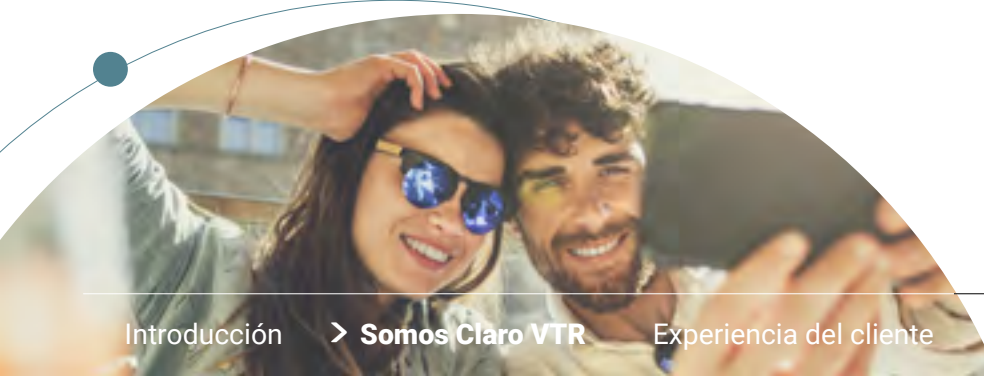
QUIÉNES SOMOS

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*.

NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

Nuestra compañía está comprometida con la innovación tecnológica y busca 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.

Nuestros colaboradores trabajan diariamente por mantener la integridad de la operación y, a través de su labor y compromiso, buscamos convertirnos en la empresa de telecomunicaciones preferida de Chile, reconocida por entregar la mejor experiencia a nuestros clientes, impulsando un crecimiento ético y sostenible mediante el uso de herramientas innovadoras.



INTERNET BANDA ANCHA

305.149

HOME PASSED¹

2.061.632

TELEVISIÓN DE PAGO

141.997

suscriptores

SERVICIOS MÓVILES²

4.780.647

TELEFONÍA FIJA

45.795

Clientes B2B

28.601

INTERNET BANDA ANCHA

1.079.468

HOME PASSED³

3.930.427

TELEVISIÓN DE PAGO

874.842

suscriptores

SERVICIOS MÓVILES⁴

322.770

TELEFONÍA FIJA

416.283

¹ Hogares con factibilidad técnica a marzo 2024.

² Información Claro Chile Subtel STI Abonados Móviles al 31 de marzo 2024.

³ Hogares con factibilidad técnica a marzo 2024.

⁴ Información VTR Subtel STI Abonados Móviles al 31 de marzo 2024.

ESTRATEGIA

En Claro VTR aspiramos a ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes para ser la empresa de telecomunicaciones más admirada en Chile. Para ello contamos con un equipo comprometido e inspirado, así como con una organización que ha demostrado una alta capacidad de adaptación.



VISIÓN DE NEGOCIOS



FOCOS ESTRATÉGICOS

Brindar una experiencia distintiva a nuestros clientes, operando redes de alta calidad, otorgando una atención de excelencia a través de canales simples y digitales y precios competitivos.

Crecer en el negocio móvil y modernizar nuestras redes en términos de calidad, cobertura y tecnología.

Fortalecer las sinergias y la captura de valor del *joint venture* entre Claro y VTR, lo que permitirá aumentar la eficiencia y rentabilidad en un mercado tan competitivo como el chileno.

Consolidar nuestra presencia en el mercado fijo, fortaleciendo la calidad de nuestras redes con tecnologías FTTH de cobertura nacional.

Ampliar el mercado B2B, en los servicios de tecnologías de información (TI), *data center* y segmento pyme, entre otros.

Seguir construyendo la nueva cultura organizacional centrada en el cliente y en potenciar el talento de nuestros colaboradores.



CONTAREMOS CON LA MEJOR Y MÁS EXTENSA RED DE FIBRA ÓPTICA PARA EL HOGAR DE CHILE, AL SUMAR 4,5 MILLONES DE NUEVAS CONEXIONES

Cumpliendo con uno de los objetivos anunciados por Claro VTR tras la unión de ambas compañías, en marzo de 2024 anunciamos el recambio de tecnología Híbrido de Fibra Coaxial (HFC) a fibra óptica Fiber To The Home (FTTH) para la totalidad de sus actuales y futuros clientes, tanto de VTR como de Claro. Esto en virtud de un contrato de arrendamiento de redes de fibra óptica alcanzado con la empresa ON*NET FIBRA.

El acuerdo de arriendo de la red es inicialmente por 15 años y contempla sumar a las actuales redes de fibra óptica de Claro y VTR 4,5 millones de nuevos hogares con esta tecnología, así como abarcar desde Arica a Punta Arenas.

Esta nueva red de fibra óptica nos permitirá recuperar nuestro liderazgo en internet, lo que sumado a nuestro actual liderazgo en entretenimiento, nos permitirá ofrecer a nuestros clientes la mejor, más innovadora y más competitiva experiencia de internet y televisión del país.



POLÍTICA Y ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad empresarial es un tema clave en el mundo actual y cada vez son más las empresas que se comprometen a adoptar prácticas sostenibles en su gestión. En el caso de las empresas de telecomunicaciones, el compromiso con la sostenibilidad es especialmente importante, ya que sus actividades pueden tener un impacto significativo en el medio ambiente y en las comunidades donde opera.

Política de Sostenibilidad Claro VTR

En Claro VTR afirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y en línea con nuestro Código de Ética, trabajamos para integrar esta visión en todas nuestras actividades, contribuyendo así al crecimiento sostenible de la organización a largo plazo.

Para alcanzar este objetivo, desarrollamos una Política de Sostenibilidad que aborda las dimensiones ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Publicada en abril de 2024, aplica a todas las

operaciones y áreas de la Compañía, y se extiende a los colaboradores, contratistas y proveedores. Nuestra Política expresa el compromiso de la empresa con prácticas responsables y sostenibles, permite identificar los riesgos y oportunidades que pueden influir en el crecimiento sostenible de la organización, establece criterios de gestión para apoyar el plan de negocios maximizando el valor a largo plazo y cumpliendo con la legislación vigente y los compromisos asumidos. Además, detalla el rol de los colaboradores, la Gerencia de Sostenibilidad, el Gerente General y el resto de las gerencias y áreas de la empresa.



NUESTROS COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD

- 1

Brindar una experiencia excepcional a nuestros clientes a través de soluciones digitales y tecnológicas avanzadas.
- 2

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.
- 3

Cumplir con todas las leyes vigentes y con los compromisos asumidos por nuestra empresa, respaldados por sistemas de gestión apropiados cuando sea necesario.
- 4

Proporcionar empleos de calidad en un entorno laboral seguro que fomente el desarrollo integral de nuestros colaboradores.
- 5

Desarrollar y operar nuestros proyectos e instalaciones en armonía con el entorno, minimizando su impacto ambiental y haciendo un uso eficiente de los recursos.
- 6

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.
- 7

Promover relaciones de confianza con cada uno de nuestros grupos de interés, con el objetivo de crear valor compartido a largo plazo.
- 8

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.



Nuestros temas relevantes, el proceso de doble materialidad

Durante el año 2023 realizamos un análisis de doble materialidad para determinar los temas de mayor relevancia que aportarán en la definición de la estrategia sostenible de Claro VTR. En dicho marco, analizamos los principales desafíos de las empresas del sector de telecomunicaciones y servicios TI en el mundo, el contexto nacional y los requerimientos del mercado para las empresas del sector en Chile, la mirada de los principales grupos de interés y las prioridades estratégicas de la Compañía.

Los temas que surgieron fueron sometidos a una evaluación de doble materialidad, considerando las siguientes perspectivas: impacto hacia el entorno e impacto en la creación de valor financiero de Claro VTR. Dicha jerarquización y evaluación se realizó en un proceso 360°, que consistió en reuniones con cada uno de los miembros del Comité Ejecutivo, en donde se analizaron los temas relevantes para el desarrollo sostenible de Claro VTR con un horizonte de mediano y largo plazo.

PROCESO DE DOBLE MATERIALIDAD

Realizamos
el levantamiento y análisis de los temas desde las siguientes perspectivas

Principales desafíos ASG para las empresas del sector telecomunicaciones en el mundo	SASB (Software y servicios TI; Servicios de telecomunicaciones).
	Corporate Sustainability Assessment de S&P Global
	TCFD (Cambio climático) >
	WEF- Global Risk Report
Contexto nacional y requerimientos del mercado para el sector	Benchmark de empresas líderes del sector en el mundo
	>
Contexto nacional y requerimientos del mercado para el sector	NCG 461
	Regulaciones y lineamientos ambientales
Mirada de los principales grupos de interés	>
	Análisis y estudios a diversos grupos de interés realizados por Claro Chile y VTR
Prioridades estratégicas de Claro VTR	>
	Desafíos y prioridades para Claro VTR
	Fortalezas y brechas

Evaluamos
para determinar los temas de mayor relevancia

Jerarquizamos, analizamos y evaluamos los temas con los integrantes del Comité Ejecutivo de la Compañía

Como resultado de la evaluación, construimos la Matriz de Doble Materialidad



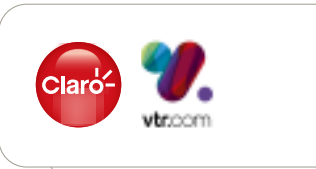
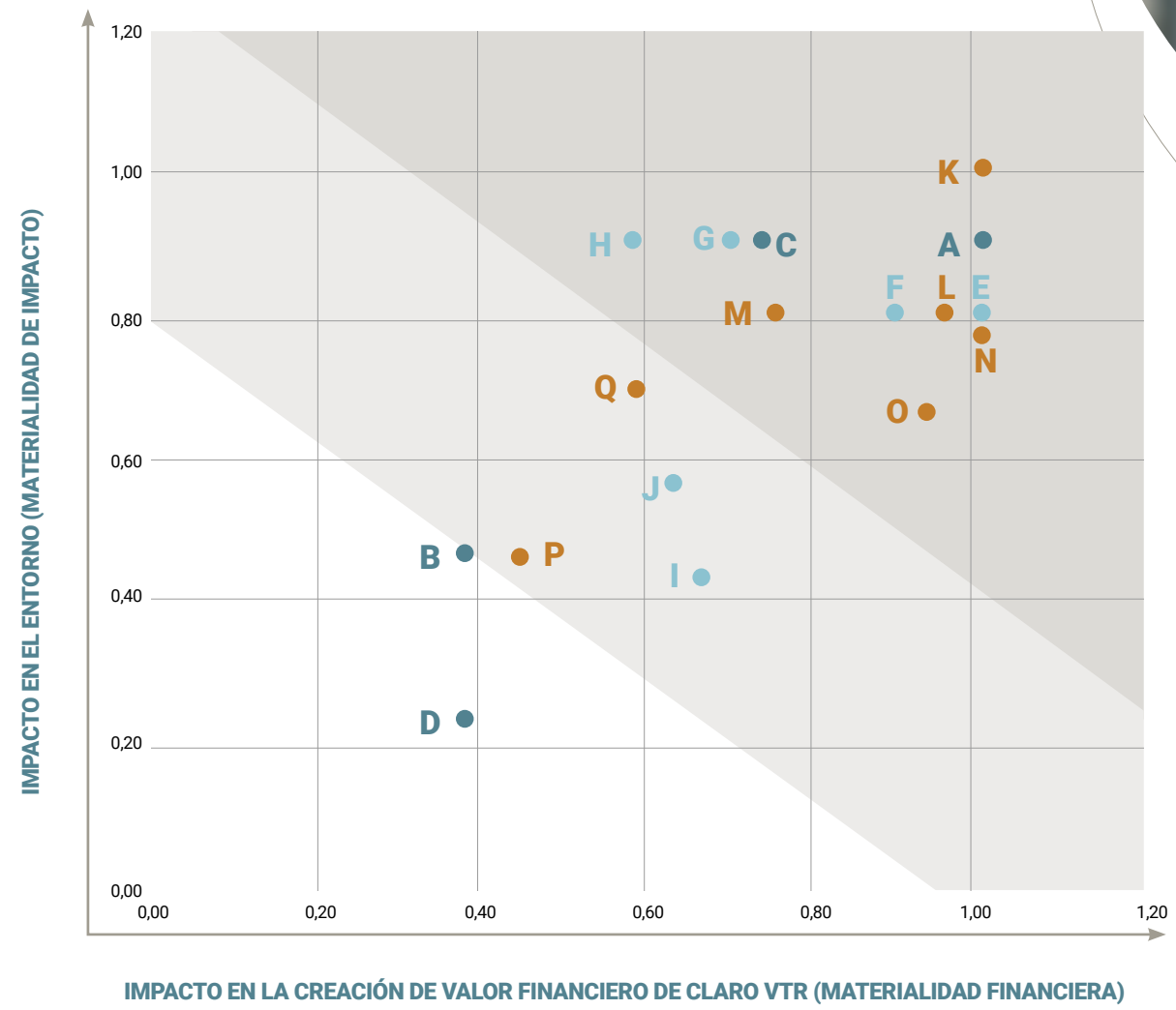


MATRIZ DE DOBLE MATERIALIDAD

- AMBIENTE
- A
- B
- C
- D
- SOCIAL
- E
- F
- G
- H
- I
- J
- GOBERNANZA
- K
- L
- M
- N
- O
- P
- Q

Energía y Net Zero
Adaptación a los efectos del cambio climático (riesgos físicos y de transición)
Economía circular y residuos
Ecoeficiencia y uso responsable del agua y otros recursos
Gestión del talento, desarrollo y <i>engagement</i>
Bienestar, salud y seguridad de los colaboradores
Diversidad, inclusión y equidad
Inclusión digital
Aporte al bienestar de la sociedad
Derechos humanos
Experiencia del cliente, calidad y continuidad del servicio
Ciberseguridad (<i>data protection</i> y <i>system availability</i>)
Gobierno corporativo, crecimiento responsable y resiliente
Integridad y transparencia
Gestión de riesgos y cumplimiento
Marketing responsable
Cadena de abastecimiento responsable

Los temas de mayor relevancia son los marcados en gris en la tabla.





PILARES ESTRATÉGICOS
Juntos Construimos Futuro

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD
2024-2025

A partir de los temas de mayor relevancia surgidos en el Análisis de Doble Materialidad, definimos tres Pilares Estratégicos 2024-2025 (ver ilustración).

En los primeros meses de 2024 comenzamos la implementación de células de trabajo con los líderes de cada área involucrada en los Focos Estratégicos. Ello para definir objetivos, plan de trabajo, KPIs, metas y *quick wins*, con reuniones mensuales de seguimiento.

En este contexto, se creó el Comité de Sostenibilidad cuyo objetivo es garantizar la correcta implementación de las iniciativas relacionadas con las dimensiones ASG identificadas como prioritarias.

Juntos por
el Planeta

Nuestro compromiso es abordar el desafío de la descarbonización, la eficiencia energética y fortalecer nuestra gestión de residuos.



- Reducción de emisiones de carbono
- Reducción de intensidad energética
- Gestión de residuos y fomento a la economía circular



Juntos por
la Sociedad

Estamos comprometidos con todos nuestros colaboradores, así como también con el desarrollo sostenible de las comunidades en donde operamos.



- Gestión empresas colaboradoras
- Promover una cultura diversa e inclusiva
- Desarrollo de nuestro capital humano
- Ciudadanía digital responsable



Juntos por
un Negocio Responsable

Nuestro compromiso va más allá de la operación, sino que poniendo en el centro del negocio a nuestros clientes y enfocados en ser una empresa íntegra y transparente.



- Ciberseguridad como eje del negocio
 - Ética y cumplimiento
- Clientes al centro del negocio
 - Fiabilidad de la red



CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas son un llamado a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas a nivel global.

Para Claro VTR, adherir a los ODS implica reforzar nuestro compromiso con el desarrollo para implementar soluciones y tecnologías que contribuyan a un futuro más sostenible para la sociedad.

(Más información sobre las iniciativas desarrolladas para aportar a las metas de los ODS en *pág. 87*)



SEMANA DE LA SOSTENIBILIDAD CLARO VTR

En julio de 2023 celebramos nuestra primera Semana de la Sostenibilidad, en donde cerca de 600 colaboradores participaron de la actividad liderada por nuestro gerente general. En dicha ocasión se presentaron los desafíos ambientales, sociales y de gobernanza de la nueva empresa fusionada y además se dieron a conocer los principales resultados del Reporte de Sostenibilidad 2022. Lo anterior fue acompañado con una campaña de comunicación interna que involucró a todos los colaboradores de la Compañía.



Resultados

principales 2023



Clientes y gobernanza	Infraestructura de red Iniciamos la modernización de nuestra red móvil por una de última generación para otorgar el mejor servicio y la más amplia cobertura. Además cerramos un acuerdo estratégico para sumar fibra óptica a nuestra red.		Productos y Servicios Lanzamos una nueva oferta de TV Digital innovadora que incluye ocho plataformas de <i>streaming</i> sin costo adicional, revolucionando el mercado de la TV de pago.	Satisfacción de clientes Claro Chile obtuvo el primer lugar en el sector Internet del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes Procalidad 2023.	Integridad y gobernanza Lanzamos un nuevo Código de Ética y desarrollamos la Política y la Estrategia de Sostenibilidad.
	Energía +13 % de nuestro consumo proviene de fuentes de energías renovables.		Economía circular +80 % de los equipos recuperados de las casas de nuestros clientes fueron reacondicionados.		<i>Data center</i> Inauguramos el nuevo edificio de nuestro <i>data center</i> Liray, el que cuenta con certificaciones de disponibilidad (Tier IV), sostenibilidad (LEED BD+C <i>data center</i>), y de infraestructura de telecomunicaciones (ANSI/TIA-942-B).
	Cultura +1.300 colaboradores participaron en los talleres de construcción de la nueva cultura corporativa.		<i>Engagement</i> 13 puntos porcentuales aumentó el compromiso de los colaboradores (eNPS).		Diversidad de género +40 % de mujeres en la organización.
	Ciudadanía Conectividad en catástrofes Apoyamos con un plan solidario de conectividad a los habitantes de las regiones de Ñuble y Valparaíso durante las catástrofes naturales ocurridas en agosto de 2023 y febrero 2024 respectivamente.		Educación digital +20.000 personas fueron capacitadas en programas de educación digital.		Reduciendo la Brecha Digital 251 localidades beneficiadas con <i>upgrade</i> tecnológico mediante conectividad satelital.

Hitos y reconocimientos

2023

HITOS

Santiago 2023, los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos más tecnológicos de la historia de Chile

Santiago 2023 marcó un hito en el ámbito tecnológico. Durante todo el evento, de la mano de Claro empresas, se implementaron y administraron tecnologías para llevar al mundo las disciplinas que compitieron, demostrando el potencial de Chile como un referente en innovación y desarrollo tecnológico en Latinoamérica. **Habilitamos más de 1.000 access point para cubrir los 41 recintos deportivos, a lo que se sumó networking, CCTV y transmisión de video, que implicaron más de 12.000 horas de transmisión en vivo, un verdadero reto.** A esto se sumó el uso de sistemas de seguridad, que detectan amenazas en tiempo real hasta aplicaciones de Inteligencia Artificial.

Ciclos de tecnología y negocios para pymes

En 2023 **Claro empresas realizó la sexta versión del Ciclo de Tecnología y Negocios.** Estos paneles de conversación buscaban compartir casos de éxito que puedan servir de ejemplo para los asistentes del evento y entregar contenido de valor a las empresas y empresarios, mediante charlas temáticas y conversaciones acorde con las necesidades de las regiones. **La actividad, realizada en la Región de Valparaíso, reunió a expertos de la industria y académicos que reflexionaron en torno a la ciudad portuaria como polo de innovación a nivel regional y qué es lo que la convierte en un "hub digital".**



RECONOCIMIENTOS

Satisfacción de clientes

Claro Chile obtuvo el primer lugar en el sector Internet del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes Procalidad 2023.

En un contexto en el que la conectividad ya es esencial en la vida de las personas, conseguir este premio por dos años consecutivos es un logro que celebramos y nos impulsa a seguir avanzando en el camino de transformación en que estamos embarcados.

El estudio, impulsado por la consultora Praxis Human Xperience y la Universidad Adolfo Ibáñez, recoge la opinión de más de 55.000 clientes al año y mide más de 150 compañías de servicios en Chile, distribuidas en 35 sectores distintos.

Innovación

La Pontificia Universidad Católica de Chile distinguió a Claro Chile en la categoría “Empresa Colaboradora en I+D”, destacando su participación a través del Lab Claro-Centro de Innovación UC 5G. El reconocimiento a Claro se produce luego de tres años de trabajo conjunto en áreas que incluyen la habilitación del espacio físico y el hardware del laboratorio tecnológico del Centro de Innovación UC Anacleto Angelini, la habilitación de tecnología móvil de última generación en el Campus San Joaquín, fondos para trabajar en diversos programas con académicos y alumnos de pre y postgrado, y la prospección comercial de otras empresas que deseen realizar pilotos con estas tecnologías.

Comunicación

Claro Chile recibió dos importantes reconocimientos durante 2023 en este ámbito. **El primero es el premio Eikon por la campaña “Un Tweet de Maravilla”, en la categoría Campaña de Influencers.** El segundo, **el premio Effie** que distingue grandes ideas que originan estrategias que logran resultados destacables y en la que **Claro obtuvo el Oro en la categoría Marketing de Oportunidad por la campaña “Haz como Yo”.**

Reputación

VTR de ubicó dentro de las **100 empresas con mejor reputación en el ranking Merco Empresas 2023**, escalando siete puestos en relación al año anterior.



Experiencia del cliente

Estamos comprometidos con desarrollar productos y servicios de telecomunicaciones innovadores y de alta calidad, con el mejor servicio y atención para nuestros clientes.

Estrategia

Comercial

Nuestra compañía proporciona una amplia variedad de servicios y productos adaptados a los mercados B2C y B2B, incluyendo voz móvil, datos móviles, servicios de valor agregado, voz fija, datos fijos, acceso a Internet de banda ancha, servicios de tecnología de la información (TI), televisión de pago, venta de contenido, venta de equipos y accesorios, y otros relacionados, a través de los cuales genera sus ingresos.



SERVICIOS CLARO VTR

Móviles

Productos y servicios disponibles mediante las redes móviles (como 3G, 4G, entre otras), abarcando desde voz y datos hasta la conectividad de banda ancha móvil y la comercialización de dispositivos móviles, entre otras opciones disponibles.

Fijos

Servicios de telecomunicaciones proporcionados al hogar a través de redes fijas, como internet a través de fibra óptica, televisión, plataformas de *streaming*, telefonía; además de conectividad a pymes y grandes corporaciones.

SEGMENTOS DE CLIENTES

HOGAR (FIJO) (Claro Chile, VTR)



MÓVILES (CON O SIN DATOS) (Claro Chile, VTR)



PYMES (Claro Chile)



EMPRESAS (Claro Chile)





Proporcionamos
una amplia variedad
de servicios y productos
adaptados
a los mercados
B2C y B2B

INDICADORES POR TIPO DE SERVICIO⁵

	Claro Chile	VTR
Servicio móviles	4.780.647	322.770
Servicios tv	141.997	874.842
Servicios internet	305.149	1.079.468
Servicios telefonía fija	45.795	416.283
Cientes B2B ⁶	28.601	

Home passed totales⁷

5.992.059

⁵ Información oficial SUBTEL STI a marzo 2024.

⁶ Datos a diciembre 2023.

⁷ Hogares con factibilidad técnica a marzo 2024.



OFERTA COMERCIAL HOGAR

En nuestro negocio fijo, hemos tomado la decisión estratégica de realizar una transición tecnológica crucial para asegurar nuestra competitividad a mediano y largo plazo. Este cambio implica migrar nuestra red de HFC a fibra óptica. Tras un exhaustivo trabajo, hemos concretado un acuerdo con ON*NET Fibra que nos brindará la capacidad de extender la cobertura de fibra óptica a más de 4,5 millones de hogares, desde Arica hasta Punta Arenas.

En el corto plazo, estos avances nos posicionarán como la empresa con la mejor infraestructura fija y móvil del país. Combinado con nuestra vasta experiencia y capacidad, estaremos en condiciones de ofrecer los servicios móviles, de internet, televisión y entretenimiento más destacados a nivel nacional.

En este mismo ámbito del negocio fijo, VTR continúa liderando la TV Digital con una propuesta de valor de contenidos de calidad. **En 2023, destacamos la introducción de d-BOX Smart en nuestros planes de TV Digital, brindando a los clientes una experiencia única con funciones como el control por voz y acceso a un amplio portafolio de plataformas de streaming. A lo anterior, se suma el lanzamiento de Wifi Mesh tecnología que optimiza la señal de wifi en el hogar garantizando la mejor conexión posible en todos los rincones.**

En todo Chile

+4,5

millones de nuevos hogares cubiertos con fibra óptica

Por otro lado, Claro se centra en ofrecer acceso a una amplia gama de contenido televisivo a precios asequibles. Esto incluye la utilización de tecnología inteligente, como control remoto y cajas inteligentes, así como la inclusión de plataformas de *streaming*. Además, Claro está mejorando sus servicios de internet mediante la implementación de fibra óptica para proporcionar velocidades más rápidas. Esta estrategia ha resultado en un aumento significativo en las ventas, gracias a una mayor presencia en los canales de distribución y una propuesta de valor que resuena con los clientes.



VTR HOGAR, LÍDERES EN ENTRETENCIÓN Y TECNOLOGÍA WIFI EN EL HOGAR

TV Smart

La tecnología TV Smart desarrollada por VTR, lanzada en 2023, ofrece acceso a televisión de pago, video *on demand* (VOD) y aplicaciones de *streaming*, con una búsqueda inteligente de todo este contenido. Además, permite retroceder en vivo, realizar grabaciones en la nube, controlar el sistema por voz y recibir recomendaciones personalizadas. Para implementar esta tecnología, llevamos a cabo una actualización de nuestros decodificadores de TV y controles remotos. Hoy en día, nos complace observar que más del 53 % de nuestros clientes utilizan los comandos de voz para cambiar de canal o encontrar contenido. Además, el sistema aprende de las preferencias de los usuarios y ofrece recomendaciones de contenido provenientes de todas las plataformas.

Este servicio, único en Chile, combina las ventajas de Android TV, operado con tecnología TiVo, para ofrecer a los usuarios una experiencia armónica, rápida, cómoda e intuitiva. El sistema de visualización de contenidos VTR TV Smart integra en una misma interfaz el acceso directo a la televisión abierta y por cable, así como a diversas plataformas como Netflix, Paramount Plus, Universal+, YouTube e incluso TikTok. Además, mantiene las funcionalidades avanzadas de la propuesta de VTR, como grabaciones, *replay* y VOD.

Entretenimiento incluido en el Doble Pack

Nuestro Doble Pack (Plus y Premium) ofrece una señal wifi optimizada y acceso a Stream TV Plus con 8 a 11 plataformas disponibles, todo ello al mejor precio del mercado.

Wifi Mesh, señal wifi optimizada

Con Wifi Mesh, ofrecemos a nuestros clientes una experiencia de conexión sin preocupaciones en todo su hogar. El sistema Wifi Mesh constituye un ecosistema diseñado para diagnosticar, gestionar y optimizar la señal wifi entre los dispositivos del hogar, mejorando significativamente la experiencia del usuario.

OFERTA COMERCIAL MÓVIL

En el año 2023, logramos sentar las bases para la construcción de una empresa potente y competitiva. En particular, para nuestro sector móvil, hemos iniciado un ambicioso proyecto de modernización de nuestra red. Este proyecto implica la completa renovación de nuestra infraestructura móvil, migrando hacia una tecnología de última generación. Estamos reemplazando todas nuestras antenas y mejorando la cobertura *indoor* mediante la instalación de 1.200 nuevas antenas. Es importante destacar que éste es el proyecto más grande de la industria en Chile hasta la fecha.

Actualmente, hemos avanzado significativamente en su implementación y esperamos completarlo en su totalidad para el año 2025. Esta modernización transformará nuestra infraestructura móvil, proporcionándonos una de las mejores redes del país, incluyendo capacidades 5G en múltiples bandas. Este avance sin duda alguna mejorará nuestro servicio y la experiencia de nuestros clientes de manera significativa.

Junto con lo anterior, estamos continuamente buscando ventajas competitivas en los productos y servicios que brindamos a nuestros clientes. Esto incluye la integración de plataformas de *streaming* en algunos de nuestros planes móviles. Nuestra sólida relación con los programadores de contenido nos permite ofrecer una amplia variedad de opciones atractivas para nuestros clientes

Nuestro compromiso con la inclusión digital implica asegurarnos de que nadie quede excluido de las oportunidades que ofrece la tecnología. Por esta razón, estamos investigando formas de acción que permitan a las personas más desfavorecidas acceder a equipos y servicios de comunicación.

CLARO MÓVIL

Roaming y LDI

Los únicos planes con *roaming* para hablar y navegar los 365 días del año en algunos países de América y Europa.

Modernización de la red

1.200

nuevas antenas son parte de la transformación tecnológica de Claro VTR

VTR MÓVIL

Entretención incorporada en planes móviles

En algunos planes móviles hemos incorporado plataformas de *streaming* (Paramount+ y Mega GO; sin costo adicional).



OFERTA COMERCIAL PYMES, EMPRESAS Y CORPORACIONES

Transformación digital de las pymes

En el mundo actual, altamente digitalizado, las pequeñas y medianas empresas se enfrentan a un entorno desafiante para mantenerse competitivas. Es así como, para lograr un crecimiento sostenible y prosperar en el mercado, las pymes deben abordar ciertas necesidades tecnológicas clave, como aplicar estrategias digitales para reducir costos y abrir nuevas posibilidades que optimicen su productividad.

Es por ello que, parte de nuestro propósito se vincula con potenciar el desarrollo tecnológico de las pymes, brindando soluciones digitales accesibles y adaptadas a las necesidades de las pequeñas y medianas empresas. **Nos enfocamos en ofrecer herramientas y plataformas que les permitan automatizar procesos, gestionar su presencia en línea y optimizar sus operaciones comerciales.** Además, entregamos asesoramiento especializado para ayudarlas a comprender y aprovechar al máximo las ventajas de la transformación digital.

Asimismo, tenemos un portafolio de soluciones digitales para acompañar a las pymes de una manera integral para que así puedan ser más productivas, estar siempre conectadas con sus clientes y que esa conexión sea de manera segura. Todo esto a través de herramientas de colaboración, nube, movilidad, ciberseguridad, asistencia tecnológica y web.

Principales soluciones de Claro empresas para el segmento pymes:

Tu Tienda Online

Consiste en una plataforma de venta y fidelización para microempresarios y pequeños negocios, que busca atender sus necesidades de *e-commerce* de manera simple e intuitiva. El servicio permite a los clientes levantar su portal propio en minutos mediante una configuración rápida y sin complicaciones.

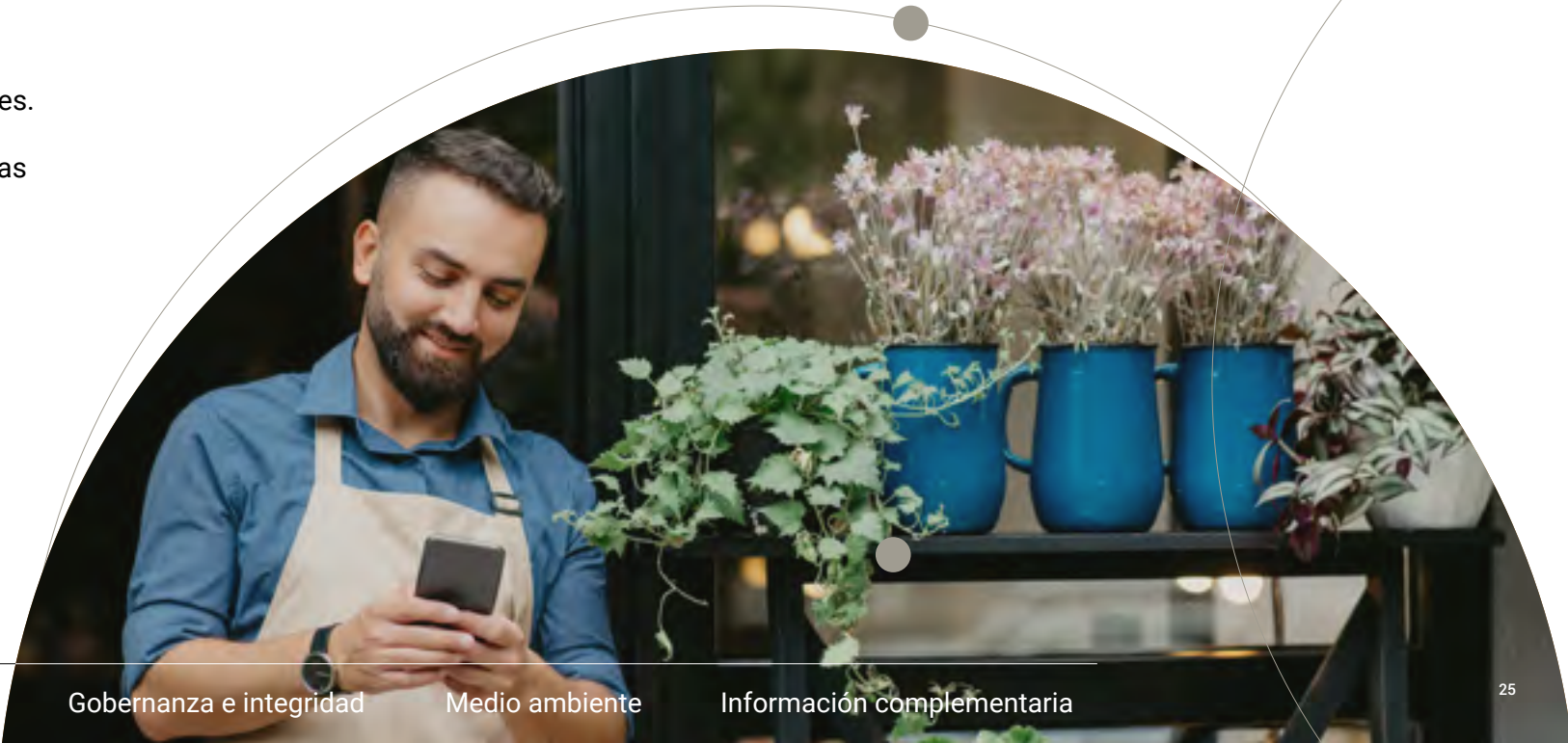
Seguridad Negocios

Las pymes manejan y almacenan una gran cantidad de datos sensibles, como información financiera, datos de clientes y de empleados. Ofrecemos una solución que integra ciberseguridad, respaldo y gestión de datos con funcionalidades de ciber-protección, lo que ayuda a proteger estos datos y salvaguardar la reputación y la confianza de la empresa.

ERP en la Nube

Solución enfocada a micro, pequeñas y medianas empresas que requieran resolver sus necesidades de administración y control, tanto transaccional como de gestión del negocio: facturación electrónica, contabilidad, cotizaciones, cuentas por pagar y cobrar, inventarios, centro de costos y bodegas.

Uno de los focos de Claro empresas ha sido mejorar la cercanía y atención personalizada hacia las pymes, implementando un modelo de atención en línea a través de WhatsApp y la aplicación de encuestas para medir su satisfacción y mejorar nuestra capacidad para satisfacer sus necesidades. Hemos avanzado hacia un modelo de atención convergente dirigido especialmente a las medianas empresas, abordando tanto sus necesidades en servicios móviles como fijos.



Nuestra propuesta de valor a empresas

Con el objetivo de fortalecer la experiencia de los clientes corporativos, hemos aumentado la eficiencia del proceso de evaluación de nuevos servicios, de su implementación y monitoreo posterior. **Para ello contamos con equipos de profesionales especializados y certificados en terreno, capaces de manejar una amplia gama de servicios, incluyendo internet, datos, wifi, telefonía (conectividad), data center, cloud y soluciones de ciberseguridad.** Paralelamente, iniciamos el desarrollo de un modelo preventivo automatizado que detecta problemas en los servicios de los clientes, verifica su autenticidad y envía alertas tempranas para su pronta solución.

En línea con nuestra estrategia de migrar hacia una atención más digital, también hemos creado el Portal de Autoatención, el que está plenamente operativo.



SOLUCIONES CON TECNOLOGÍAS EMERGENTES

Inteligencia artificial

Creamos un portafolio de soluciones que integran la inteligencia artificial (IA), basado en metodologías ágiles y modelos de inteligencia generativa, en colaboración con DELL Technologies y Braintrust.

Realidad Virtual Salud

Nuestra plataforma de terapias de realidad virtual (VR) y realidad aumentada (AR) permite acelerar la neurorrehabilitación de manos, dedos y la parte superior del cuerpo de las personas afectadas; además de que puedan realizar su rehabilitación tanto en la clínica como de manera autónoma en casa, mientras proporciona a los terapeutas métricas de progreso en tiempo real.

DOM digital

Innovadora plataforma en la nube diseñada para automatizar la gestión de trámites de construcción en las Direcciones de Obras Municipales. Entre sus características se incluyen la firma electrónica avanzada, la opción de pago en línea y la integración con otros organismos estatales.



Innovación al servicio de la transformación digital

En Claro VTR creemos que la innovación juega un rol crucial para el crecimiento de Chile. La innovación impulsa el desarrollo económico, mejora la competitividad y aumenta la calidad de vida de las personas. Es por ello que seguimos desarrollando las capacidades de innovar para hacer frente a los desafíos de crecimiento sustentable que enfrenta el país y convertirnos en el *partner* tecnológico de nuestros clientes, poniendo a su disposición equipos de alto desempeño con una propuesta que aumente el valor del core de sus negocios.

Para lograr lo anterior, estamos conformando equipos multidisciplinarios y ágiles. Estas células de trabajo enfocadas en innovación, están desarrollando un portafolio de nuevos servicios y productos B2B. Nuestros especialistas buscan oportunidades en todo el mercado e identifican alianzas estratégicas con nuestros partners para ofrecer las mejores soluciones que se ajusten a las necesidades de los clientes.

A lo anterior, se suma un modelo de innovación abierta, mediante el cual buscamos nuevas tecnologías que resuelvan las problemáticas de nuestro mercado B2B, a través de partners tecnológicos, lo que nos permite estar siempre a la vanguardia, integrando a nuestro portafolio de soluciones diversas tecnologías emergentes.

LAB CLARO-CENTRO DE INNOVACIÓN UC

Lab Claro-Centro de Innovación UC es un laboratorio de vanguardia, emplazado en el edificio del Centro de Innovación de la Universidad Católica, que busca posicionarse como un *hub* de innovación, tecnología y futuro. Su objetivo es resolver los desafíos en torno a la tecnología 5G a través de la implementación de soluciones y aplicaciones con los principales actores del ecosistema de innovación del país.

Surge de la alianza estratégica entre Claro Chile y el Centro de Innovación UC en 2020. Entre las iniciativas emprendidas por el Laboratorio se cuenta el proyecto Ciudad Inteligente a Escala, programas con alumnos pre y post grado, proyectos I+D, prospección comercial para pilotos, la adjudicación del primer centro de pilotaje y desarrollo de negocios en tecnología 5G, el Encuentro Municipalidad Digital y el Summit de Creatividad e Innovación, entre otros.

El laboratorio contempla cuatro líneas estratégicas orientadas a desarrollar el máximo de las potencialidades del mundo académico y empresarial:

- **Talento universitario:** desafíos planteados por la industria y el sector público a estudiantes de pregrado y postgrado de la Universidad Católica, centrados en aplicaciones prácticas de la tecnología 5G que aborden las necesidades de diversas industrias.
- **Proyectos I+D academia-Industria:** proyectos de Investigación y Desarrollo (I+D) en las áreas temáticas prioritarias 5G a través de un Fondo Semilla.
- **Emprendimientos:** levantamiento de desafíos asociados a la tecnología 5G realizado por expertos en emprendimiento del Centro de Innovación UC, para la posterior búsqueda de emprendedores con soluciones para las problemáticas identificadas.
- **Difusión y transferencia de conocimiento al ecosistema:** generación y difusión de contenido para los distintos públicos que requieran contar con información sobre el desarrollo de la tecnología 5G.

Experiencia

de clientes

EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

En octubre de 2023 se cumplió un año desde que fue aprobado el *joint venture* entre Claro y VTR, que ha significado un proceso de integración entre ambas compañías para abordar los nuevos desafíos de la industria de la mejor forma y entregar a los clientes opciones más convenientes con la mejor calidad y experiencia.

En Claro VTR aspiramos a ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes para ser la empresa de telecomunicaciones más admirada en Chile. Para ello, y en materia de experiencia de nuestros clientes aspiramos a: ser la compañía de telecomunicaciones preferida en Chile, reconocida por entregar la mejor experiencia y soluciones innovadoras a nuestros clientes; entregar una oferta de productos unificada y convergente; ser reconocidos como el operador con la mejor experiencia de clientes; y construir y operar redes de alta calidad.

Para alcanzar lo anterior, estamos implementando diversas iniciativas para mejorar la propuesta de valor de Claro y VTR, tanto en el ámbito móvil como fijo, con el objetivo de ofrecer servicios de alta calidad y diferenciarse en el mercado.

ACUERDO CON SERNAC, MEJORES PRÁCTICAS PROMOCIONALES Y PUBLICITARIAS

En colaboración con la industria de las telecomunicaciones, hemos suscrito un acuerdo con el SERNAC para mejorar nuestras prácticas promocionales y publicitarias. Este compromiso refleja nuestra dedicación a brindar una experiencia óptima a nuestros clientes y marca un hito significativo para el sector, que redundará en beneficio directo de los consumidores.

Este acuerdo es el resultado del trabajo conjunto de una mesa de trabajo que se enfoca en perfeccionar sistemas, procesos y capacitación, así como en implementar todas aquellas acciones que promuevan una gestión más efectiva de las promociones para los clientes de la industria.

VIAJE DEL CLIENTE

Los clientes buscan y aprecian un servicio de alta calidad y una experiencia excepcional. Con este propósito en mente, hemos diseñado el programa "Impacta, Una Experiencia Excepcional", con el objetivo de establecer diferenciadores para el futuro. Nuestra estrategia se centra en una transformación integral hacia una visión centrada en el cliente, impactando en toda nuestra cultura organizacional.

Para lograrlo, hemos llevado a cabo un proceso sólido que ha culminado en la creación de una agenda detallada para el negocio fijo y móvil, colocando al cliente en el corazón de todas nuestras iniciativas. Comenzamos por identificar el Viaje del Cliente y sus principales preocupaciones, analizando cómo se relacionan con nuestros procesos operativos. Luego, priorizamos los procesos que tienen un mayor impacto en la experiencia del cliente y revisamos nuestra agenda actual a la luz de estas preocupaciones.

Utilizando modelos analíticos avanzados que vinculan métricas como la pérdida de clientes y la clasificación de llamadas, diseñamos un nuevo Viaje del Cliente que minimiza las fricciones. Como resultado de este proceso, hemos establecido una agenda robusta que incluye 37 iniciativas para mejorar la experiencia de los clientes del negocio fijo, y 41 iniciativas para los clientes del negocio móvil. Además, hemos establecido indicadores clave de desempeño operativo que servirán como objetivos para todos los colaboradores involucrados en la experiencia del cliente.



SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

En términos de satisfacción de clientes, la fusión entre Claro y VTR ha fortalecido nuestra red gracias a una optimización mejorada. Esto nos ha permitido mantener una infraestructura más eficiente, especialmente con el crecimiento en el uso de fibra, lo que ha hecho que nuestra red sea más robusta y resiliente, prueba de esto es que la disponibilidad de la red alcanzó un 99,63 % en 2023.

Como parte de nuestros esfuerzos, hemos desarrollado una agenda centrada en el cliente, liderada por nuestro equipo de Experiencia de Clientes. Nuestros ejecutivos de atención están capacitados para ofrecer respuestas oportunas y efectivas, eliminando cualquier brecha en la experiencia del cliente.

Entre las mejoras destacadas se encuentran: otorgar más herramientas y autoridad a nuestro equipo de atención al cliente, lo que ha aumentado la resolución de problemas con a lo menos el 76 % de los clientes obteniendo una solución efectiva en el llamado al *call center* en los servicios fijos y móviles (B2C); capacitaciones para empoderar a nuestros ejecutivos, lo que ha llevado la calidad del servicio a un nivel excelente; atención en terreno más eficiente; tiempos de reparación más cortos debido a mejoras en seguridad contra cortes vandálicos; y una comunicación más proactiva con nuestros clientes durante fallas.

Disponibilidad de la red

99,63 %

Los avances significativos se reflejan en la notable disminución de los reclamos en VTR y el crecimiento del NPS (*Net Promoter Score*), una medida clave de la satisfacción del cliente. Durante el 2023, logramos reducir los reclamos en un 54 % en comparación con el año anterior, manteniendo una mejora constante desde 2019. Este éxito se extiende tanto a los servicios fijos y móviles de Claro dirigidos a clientes individuales, como a los servicios B2B ofrecidos a corporaciones y pymes.

Contamos con una infraestructura eficiente, lo que ha hecho que nuestra red sea más robusta y resiliente, especialmente a través del uso de fibra

Satisfacción de clientes 2023

	Claro Chile	VTR
Variación del Net Promoter Score (NPS) respecto del año anterior (puntos de mejoramiento)		
Servicios B2C Fijo	8	8
Servicios B2C Móvil	-5	21
Índice de Satisfacción Neta (ISN) Claro empresas		
B2B (Corporaciones) – Fijo	77	n.a
B2B (Pymes) – Fijo	45	n.a
B2B (Corporaciones) – Móvil	84	n.a
B2b (Pymes) - Móvil	54	n.a
Porcentaje de resolutivez en el Call Center		
Servicios Fijos	77,2 %	76,0 %
Servicios Móviles	74,9 %	77,9 %

n.a: No aplica

Riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas 2023

	Claro Chile	VTR
Duración media de la interrupción del sistema (horas)		
	7,32	6,63
Frecuencia de interrupción media del sistema (número promedio de horas por cliente)		
	1,1	4,8
Duración media de la interrupción del cliente (número promedio de horas por cliente)		
	0,064	0,052



Infraestructura

y redes

La fusión entre Claro y VTR ha generado una sinergia notable, permitiendo a ambas empresas aprovechar la infraestructura tecnológica una de la otra. Esto les ha abierto la puerta para llegar a comunas y zonas previamente inaccesibles desde el punto de vista técnico, ofreciendo nuevas opciones de internet y televisión por cable. **Esta mejora en la cobertura se traduce, por ejemplo en más de 3,5 millones de home passed o nuevos hogares conectados, lo que significa una notable expansión en la disponibilidad de servicios, especialmente para las personas que residen en estas áreas.**

Además, se está trabajando en la posibilidad de brindar servicios de VTR utilizando la infraestructura de Claro en áreas donde actualmente la factibilidad técnica es limitada. Se espera que esto genere alrededor de 120 mil nuevos *homepass*, en especial en zonas como Punta Arenas, donde se ofrecerán planes actualizados de internet y televisión de pago.

Sumado a lo anterior, **el acuerdo entre Claro y Starlink beneficiará a 251 localidades en todo el país mediante una mejora tecnológica a través de satélites.** Esta colaboración permitirá una transmisión de datos más eficiente y una mayor

velocidad de navegación para los habitantes de estas comunidades, todo ello sin afectar negativamente a los usuarios en términos comerciales (ver pág. 40).

Entre los principales objetivos de corto y mediano plazo en materia de infraestructura y redes, calidad y continuidad operacional se cuentan: completar el 100 % del proyecto de renovación tecnológica de la red móvil (ver pág. 24); ampliar la capacidad LTE en más de un 30 % de la cobertura actual y extender la red a nuevas zonas en todo el territorio chileno con el propósito de reducir la dependencia de la red 3G y promover el uso de la tecnología LTE entre nuestros clientes. Además, se espera incrementar la cobertura de fibra óptica para todos los servicios de Internet y TV, con el objetivo de facilitar y promover la migración hacia redes FTTH para todos los clientes bajo el acuerdo comercial con ON*NET Fibra. Esta medida permitirá mejorar la velocidad y la estabilidad de la conexión, así como ofrecer una experiencia superior al cliente.



PLAN DE REDUNDANCIAS,
UNA MEJOR Y MÁS CONFIABLE
RED FIJA

Con el objetivo de garantizar la ininterrupción de nuestros servicios, en **VTR** hemos realizado una inversión de más de \$5.000 millones en la implementación de nodos redundantes en áreas propensas a cortes, especialmente aquellos causados por actos vandálicos. Actualmente, nos encontramos en una nueva etapa de planificación para reforzar aún más la cobertura de nuestra red, con el objetivo de seguir reduciendo las interrupciones del servicio para nuestros clientes debido a estos incidentes delictivos.



Desde la implementación de este plan de redundancia en 2023 hasta abril de 2024, aproximadamente 379 mil clientes han experimentado los beneficios de esta nueva infraestructura, disfrutando de una conectividad más sólida y confiable. En esta fase inicial, hemos dado prioridad a los nodos ubicados en 70 comunas con una alta demanda, seleccionadas debido a los desafíos que enfrentan en términos de estabilidad de la red.

Para el año 2024, tenemos programado ejecutar la tercera fase del proyecto, que contempla la instalación de 74 nuevos nodos redundantes. Con esto, estimamos que podremos alcanzar a más del 80 % de la totalidad de nuestra red, asegurando así una mayor resistencia frente a posibles interrupciones y garantizando una experiencia de servicio óptima para nuestros usuarios.

RED MÓVIL,
MEJOR EXPERIENCIA CON MÁS
CAPACIDAD Y VELOCIDAD

Hemos puesto en marcha un importante proyecto para mejorar nuestra red móvil. Su propósito es incrementar la capacidad, extender la cobertura a áreas nuevas y actualizar la tecnología de la red, así como los dispositivos móviles ofrecidos a nuestros clientes, a la última generación. Este esfuerzo nos permitirá brindar una experiencia de mayor calidad en los servicios de voz y navegación. Hasta abril de 2024, hemos implementado la renovación tecnológica en 166 sitios en todo el territorio nacional, beneficiando a más de 97 mil clientes.

VOLTE, CALIDAD DE VOZ
EXCEPCIONAL

El 38 % de nuestros clientes ahora disfruta del servicio VoLTE (Voz sobre LTE), una opción que garantiza una calidad de voz excepcional al permitir que las llamadas se transmitan a través de la tecnología LTE. Esta implementación no sólo mejora significativamente la calidad, sino que también enriquece la experiencia de nuestros usuarios. Además, hemos incorporado la banda LTE 850, lo que reduce la dependencia de la red 3G por parte de nuestros clientes y promueve la adopción de la tecnología LTE para una conectividad más rápida y confiable. Nuestro objetivo es abarcar al 100 % de los clientes de servicios móviles, tanto las personas como las empresas.

FIBRA ÓPTICA PARA 4,5 MILLONES DE NUEVOS HOGARES

En marzo de 2024 finalizamos la negociación del contrato de arrendamiento de redes de fibra óptica con la empresa ON*NET Fibra. Este acuerdo posibilitará la incorporación de 4,5 millones de nuevos hogares a nuestras redes de fibra óptica existentes, abarcando desde Arica hasta Punta Arenas (ver pág. 24). Con este importante paso, aseguramos la consolidación de la red de fibra óptica para el hogar más avanzada y amplia en Chile, garantizando así una conectividad superior para nuestros clientes.

INICIATIVAS
DESTACADAS

Data center
de escala mundial en Chile

En el año 2023, inauguramos el nuevo edificio de nuestro *data center* Liray, situado en Colina, lo que representa la adición de 3.000 m² de sala blanca a los 2.000 m² ya existentes. Este hito consolida a nuestra empresa como uno de los principales referentes del segmento en la región. Con esta expansión, nos proponemos brindar a las corporaciones y empresas del país los más avanzados y competitivos servicios digitales disponibles en Chile y en toda la región, contribuyendo así directamente a posicionar a nuestro país como un importante *hub* digital en Latinoamérica.

El diseño de clase mundial de Liray ha sido reconocido con certificaciones de disponibilidad, como Tier IV, y de sostenibilidad, como “LEED BD+C *data center*”. Estas certificaciones aseguran un desempeño vinculado a la eficiencia y a la reducción de la huella de carbono, garantizando un uso más responsable de los recursos energéticos (ver pág. 80). Además, en 2024, nuestra sala B5 del *data center* obtuvo la certificación ANSI/TIA-942-B, que asegura que la infraestructura cumple con los más altos estándares en arquitectura, electricidad, enfriamiento, telecomunicaciones, seguridad física, seguridad ocupacional, monitoreo y sistemas de detección y extinción de incendios. Es importante destacar que Liray es el único *data center* en Chile que cuenta con esta certificación.



Telefonía móvil
en catástrofes

Nos hemos habituado a enfrentar una realidad en la que los desastres naturales, como los aluviones, crecidas de ríos, terremotos e incendios forestales, se han vuelto cada vez más recurrentes. En estas situaciones catastróficas, la capacidad de comunicación se convierte en algo crucial. Cuando otras formas de comunicación se ven interrumpidas debido a una emergencia climática, los dispositivos móviles con acceso a internet y las aplicaciones adecuadas se convierten en el mejor medio para obtener información en momentos críticos (ver pág. 41).

En línea con esta necesidad, cumplimos con el Decreto Supremo N°60, que establece la habilitación de toda la infraestructura crítica durante situaciones de emergencia, definiendo además los niveles de autonomía requeridos por las redes en tiempos de crisis. Desde el año 2017, también nos adherimos a la Carta de Conectividad Humanitaria, como parte de la iniciativa global “Nos Importa”, impulsada por la Asociación Global del Ecosistema Móvil (GSMA). Nuestro compromiso consiste en fortalecer el acceso a la comunicación e información para las personas afectadas por situaciones de emergencia, contribuyendo así a la reducción de pérdidas humanas y a una respuesta humanitaria más efectiva.

INDICADORES DE INFRAESTRUCTURA Y REDES 2023

Infraestructura		Claro Chile	VTR
	Home passed (acumulados)	2.071.964	4.293.741
	Con tecnología HFC Con tecnología FTTH	1.853.186 218.778	3.683.471 610.270
Disponibilidad de servicios	Porcentaje del tiempo que estuvieron disponibles los servicios		
		Claro Chile	VTR
	Internet	99,77 %	99,93 %
	Televisión	99,86 %	99,93 %
	Telefonía	99,88 %	99,92 %
Cortes con pérdida de servicios		Claro Chile	VTR
	Número total	2.653	8.264
	Mayor a 4 horas	1.113	3.881
	Menor a 4 horas	1.540	4.383
	Porcentaje de cortes mayores a 4 horas respecto del total de cortes	42 %	47 %

Velocidad media de descarga sostenida (2023)

	Claro Chile	VTR
Servicio fijo (velocidad de descarga sostenida real promedio en Megabits por segundo, Mbps, para la entrega de contenido no asociado comercialmente)	392	559
Servicio móvil (velocidad de descarga sostenida real promedio en Megabits por segundo, Mbps, para la entrega de contenido no asociado comercialmente)	22	28



| Ciberseguridad



MARCO PARA LA GESTIÓN DE CIBERSEGURIDAD

El desarrollo acelerado de las tecnologías de la información y la comunicación ha abierto un abanico de oportunidades para el crecimiento y desarrollo económico en diversos sectores. Es que, si bien la llegada de la era digital ha dado lugar a una vida más conectada, facilitando el acceso a la información o trámites, también ha traído consigo desafíos en materia de seguridad cibernética.

El panorama actual de ciberseguridad en Chile muestra una realidad compleja y en constante evolución. A medida que las empresas adoptan la digitalización para mejorar su competitividad y llegar a nuevos mercados, mayor es el desafío por salvaguardar los datos. De acuerdo con estudios recientes, se ha observado un incremento en el número y sofisticación de los ataques cibernéticos dirigidos a empresas. Estos ataques incluyen, entre otros, *ransomware*, *phishing*, denegación de servicio (DDoS) y robo de datos.

Ante este escenario, se dio a conocer la propuesta para una nueva “Política Nacional de Ciberseguridad”, que busca establecer un marco integral que fortalezca la capacidad de respuesta y protección de la infraestructura digital de nuestro país. En ese sentido, la coordinación nacional e internacional también es un componente relevante para esta política, ya que los ataques pueden venir desde cualquier lugar del mundo.

Modelo de Gestión de Ciberseguridad

En Claro VTR es crucial la creación de una infraestructura resiliente, capaz de resistir y recuperarse de incidentes cibernéticos, minimizando así el impacto en los sistemas críticos y garantizando la continuidad de las operaciones. Esto implica una gestión de riesgos eficiente y la implementación de medidas preventivas, como la identificación temprana de vulnerabilidades y la adopción de buenas prácticas en seguridad.

Nuestro modelo de gestión de ciberseguridad incluye las mejores prácticas del sector a nivel internacional, basándose en los estándares de América Móvil y Liberty Latin America. Aborda las formas de actuar frente a distintas situaciones, desde la prevención hasta el seguimiento, monitoreo y posterior resolución de incidentes mediante el uso de protocolos y políticas.

Nuestro Plan de Gestión de Ciberseguridad incluye reforzar la cultura de ciberseguridad, concientizar y capacitar en la materia a toda la organización; fortalecer los procesos para resguardar la seguridad de la información y su gobernanza, incluyendo los aspectos de identidad y acceso; e implementar un programa de gestión de amenazas y vulnerabilidades.

A esto se suma el fortalecimiento transversal de los ámbitos de seguridad, como lo son Cloud Security, Asset Management y gobierno de datos. De esta forma damos cumplimiento a la norma técnica publicada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en agosto de 2020, que establece los fundamentos generales de ciberseguridad para el diseño, instalación y operación de redes y sistemas utilizados para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

En materia de gestión de riesgos nuestro proceso está basado en la norma ISO 31000. Ésta busca identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear, comunicar y consultar los riesgos en los procesos operativos y de negocio a los que podemos estar expuestos. De esta forma es posible anticiparnos y preparar planes de mitigación. **Contamos, además, con diversos equipos, sistemas y políticas que nos permiten reducir los riesgos de ciberseguridad, que incluyen herramientas que detectan y bloquean acciones maliciosas sobre la infraestructura crítica de nuestra Compañía expuesta a internet y monitorean en línea el tráfico desde Internet hacia zonas críticas de la red.** Desde 2022 tenemos en operación *Crowdstrike*, plataforma en la vanguardia tecnológica que nos permite detectar y responder de forma eficaz a cualquier evento irregular que pueda estar sucediendo sobre nuestra infraestructura. A lo

anterior se suma nuestra Política de Recuperación de Desastres TI que es parte de nuestra Política de Continuidad de Negocios, que proporciona orientación para contrarrestar las interrupciones del negocio y reducir el riesgo de fallos importantes del sistema en la mayor medida posible durante un evento disruptivo, como un desastre natural o un ciberataque.

Además, contamos con una variedad de sistemas de seguridad en nuestras instalaciones que incluyen vigilancia física, tecnología avanzada (alarmas, botón de pánico y personal en el lugar, entre otros), monitoreo en tiempo real de sucursales comerciales, sitios técnicos y centros de datos. Estos sistemas están respaldados por herramientas de administración y control de acceso basadas en biometría e inteligencia artificial. Este enfoque integral da vida a lo que llamamos “seguridad híbrida corporativa”, permitiéndonos prevenir eficazmente diferentes tipos de delitos que puedan amenazar a nuestro personal y activos. Además, colaboramos estrechamente con las autoridades competentes, poniendo a su disposición pruebas clave para facilitar la investigación y el esclarecimiento de delitos tras la denuncia correspondiente.



RESGUARDANDO LA CIBERSEGURIDAD Y CONTINUIDAD OPERATIVA

Además de estar alerta y adecuarnos continuamente a los nuevos riesgos tecnológicos que aparecen día a día, un gran desafío en 2023 fue integrar funcional, operativa y tecnológicamente a Claro Chile y VTR, producto del proceso de *joint venture*, en donde la ciberseguridad fue un eje transversal de trabajo.

El proceso debía llevarse a cabo asegurando la continuidad operacional, sin afectar a los clientes y resguardando la seguridad de la información, lo que se logró en forma exitosa cumpliendo a cabalidad los tres objetivos. En 2024 implementaremos un plan para aumentar nuestra defensa frente a ciberataques provocados por inteligencia artificial.



Cultura de ciberseguridad

Sin duda, uno de los grandes desafíos que tenemos todas las organizaciones es promover una cultura de ciberseguridad. Esto implica educar y concientizar a los colaboradores sobre los riesgos digitales, fomentar buenas prácticas en el uso de tecnologías digitales y promover la responsabilidad individual y colectiva en la protección de la información.

Es así como, en 2023, reforzamos las capacitaciones y entrenamientos a los equipos en materia de ciberseguridad. Realizamos campañas de prevención y buenas prácticas en el trabajo y el hogar, además de capacitaciones en protección de datos personales, ciberseguridad y delitos informáticos, con especial foco en los colaboradores responsables de gestionar bases de datos de clientes y colaboradores.

Además, efectuamos 26 capacitaciones a nuestros proveedores de venta para reforzar el cumplimiento de nuestras políticas de venta, contratos y buenas prácticas comerciales.

Adicionalmente, y como forma de contribuir a una cultura de ciberseguridad en la sociedad, participamos en el desarrollo de los Summit sobre ciberseguridad organizados por la Pontificia Universidad Católica de Chile en Santiago y Viña del Mar, oportunidad en la que invitamos a dos expertos en la materia.



PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES

Otro aspecto relevante de nuestra gestión en ciberseguridad tiene que ver con la protección de los derechos de las personas, fomentando la privacidad, la protección de datos personales y la libertad de expresión en línea. En Claro VTR la protección de los datos personales constituye una manifestación de nuestro irrestricto compromiso por el respeto de los derechos fundamentales de las personas, asumiendo el deber de actuar en forma responsable en su recolección y tratamiento, adoptando para ello las medidas técnicas y organizativas que permitan asegurar el respeto a la privacidad y protección de los datos personales de nuestros clientes y usuarios.

Es así como, nuestra Política de Privacidad describe en detalle cómo recolectamos, almacenamos, utilizamos y compartimos la información personal, y establece las medidas de seguridad que hemos implementado para garantizar la protección de los datos. Asimismo, nos comprometemos a informar a nuestros clientes y usuarios sobre sus derechos en materia de protección de datos personales y a dar respuesta a sus solicitudes en relación con el ejercicio de sus derechos.

PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y CÓDIGO DE ÉTICA

Principio de finalidad

Los datos personales deben ser recolectados con fines específicos, explícitos y lícitos. El tratamiento de los datos personales se limitará al cumplimiento de estos fines.

Principio de proporcionalidad

Los datos personales que se tratan se limitan a aquellos que resulten necesarios en relación con los fines del tratamiento.

Principio de licitud del tratamiento

Los datos personales sólo pueden tratarse con sujeción a la ley.

Principio de responsabilidad

Claro VTR, al momento de realizar el tratamiento de los datos personales de sus clientes, es legalmente responsable del cumplimiento de los principios, obligaciones y deberes de conformidad a la ley.

Principio de seguridad

Claro VTR, en el tratamiento de los datos personales de sus clientes garantiza estándares adecuados de seguridad, protegiéndolos contra el tratamiento no autorizado, pérdida, filtración, daño o destrucción y, aplicando para ello, las medidas técnicas u organizativas apropiadas.

Principio de minimización de datos

La empresa se compromete a recoger sólo los datos que sean estrictamente necesarios para la finalidad de su tratamiento, evitando recolectar datos innecesarios, excesivos o inespecíficos. Esta obligación se aplicará a la cantidad de datos personales recogidos, a la extensión de su tratamiento, a su plazo de conservación y a su accesibilidad.

Principio de transparencia e información

Las políticas y las prácticas sobre el tratamiento de los datos personales estarán permanentemente accesibles y a disposición de cualquier interesado de manera precisa, clara, inequívoca y gratuita.

Principio de confidencialidad

Claro VTR como responsable de datos personales de sus clientes, y quienes tengan acceso a ellos, guardarán el más estricto secreto o confidencialidad acerca de los mismos. En este sentido, Claro establece controles y medidas adecuadas para preservar el secreto o confidencialidad, medida que subsiste aún después de concluida la relación con el titular.

Principio de calidad

Los datos personales deben ser exactos, completos y actuales, en relación con los fines del tratamiento.

Principio de lealtad

Se recogerán los datos personales a través de medios legítimos, leales y de forma transparente, en orden a que dichos datos no se utilicen de manera inesperada.



Ciudadanía digital

Nuestro objetivo es aportar a la inclusión digital para que las personas maximicen las oportunidades de la tecnología y disminuyan los riesgos a través de iniciativas de educación digital.

Estrategia

de Ciudadanía Digital

Una vez que definimos el propósito y la visión de la nueva compañía, nos abocamos a la tarea de redireccionar nuestros esfuerzos hacia el rol que queríamos tener en la sociedad. En este marco, continuamos con el anhelo de aportar a la inclusión digital para que las personas maximicen las oportunidades que la tecnología ofrece, así como disminuyan los riesgos asociados a su uso. Con

este foco, parte del proceso consistió en identificar los temas materiales para la organización, hacer un diagnóstico de la brecha digital del país y definir dónde aportamos más como compañía.

Enmarcados en el aspecto social de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, continuamos desarrollando algunas iniciativas emblemáticas

e incorporamos otras con foco principalmente en mujeres y personas mayores. Definimos que nuestras acciones desarrolladas tanto por Claro como por VTR, incluyan programas de alfabetización y educación digital que promuevan una relación sana con la conectividad en todo el ciclo de vida de las personas y que se enmarcan dentro de los siguientes cuatro pilares:

PILARES DE LA ESTRATEGIA DE LA CIUDADANÍA DIGITAL

Brecha digital

Buscamos aportar a la disminución de la brecha digital desarrollando diversas estrategias para ampliar la cobertura y el acceso a internet tanto fija como móvil.

Educación digital

Promovemos el desarrollo de habilidades digitales para distintos segmentos etéreos: niños, niñas y adolescentes, padres, mujeres emprendedoras y personas mayores. El objetivo es educar y hacer conciencia sobre las oportunidades de la conectividad y los riesgos de su uso.

Investigación

En este ámbito destacan las radiografías digitales que realizamos desde 2019. Se trata de estudios sobre el uso y consumo de tecnología en niños, niñas y personas mayores, cuyos resultados nos alimentan para la definición de los programas que después implementamos.

Alianzas

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





La inclusión digital o accesibilidad a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) continúa siendo un desafío y una oportunidad para los países de la región. Según datos de la Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (ASIET)⁸, un incremento del 1 % en el índice de digitalización de un país puede traducirse en un crecimiento económico del 0,3 % del PIB.

En este escenario, en Claro VTR consideramos que nuestro rol social radica tanto en contribuir a aumentar la cobertura de redes móviles y de acceso a Internet para facilitar la vida de las personas, como a fortalecer sus potencialidades para impulsar el desarrollo de habilidades y capacidades que permitan aprovechar los beneficios del uso de tecnologías.

CONECTIVIDAD PARA LA EDUCACIÓN 2030

La pandemia puso de manifiesto el problema que enfrentan los establecimientos educacionales del país que no cuentan con una velocidad de conectividad razonable. Por este motivo, el Gobierno implementó el proyecto público-privado “Conectividad para la Educación 2030” que busca mejorar estas condiciones mediante conexiones de calidad y gratuitas. Asimismo, esta iniciativa considera la construcción de redes de alta velocidad, como el estándar mínimo de las escuelas, elevando el promedio de acceso por estudiante en zonas o comunidades que no contaban con infraestructura digital por estar apartados o por ser áreas vulnerables.

Con este proyecto será posible hacer uso de videos en el aula, de plataformas de videoconferencia y otros insumos digitales básicos para una educación de calidad.

En este marco, en 2021 VTR se atribuyó 20 zonas (de 54) para entregar este acceso tecnológico, lo que equivale a beneficiar a casi 1,3 millón de alumnos de enseñanza básica y 3.010 escuelas y colegios en siete regiones del país. En este contexto, el principal desafío fue la habilitación de establecimientos educacionales en sectores rurales o sin factibilidad de cobertura de proveedores, donde fue posible instalar fibra óptica, HFC y tecnologías inalámbricas en establecimientos de 72 comunas del país. Adicionalmente, junto a nuestro *partner* tecnológico Bluewolf Tech instalamos servicios de acceso satelital como una forma de reforzar nuestro compromiso de llevar Internet a zonas de compleja geografía de todo Chile. En 2023 se logró conectar a las últimas 121 escuelas del proyecto.



⁸ <https://cet.la/estudios/cet-la/brecha-de-conectividad-y-necesidades-de-inversion-en-america-latina-y-el-caribe-una-perspectiva-economico-financiera-2/>

MEJORA DE CONECTIVIDAD EN LOCALIDADES AISLADAS

Claro Chile comenzó sus esfuerzos para conectar a las localidades apartadas del país, ya sea por las contraprestaciones de los concursos de las bandas 2.600 y 700 MHz, como a través de la optimización de los sitios con el proyecto Starlink. Este último es parte de las concesiones adjudicadas en los proyectos de ampliación de ondas de cobertura de redes móviles, entregados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)⁹, que permite dar conectividad satelital a zonas aisladas a través de Starlink. En términos prácticos, entregará una mayor transmisión de datos y velocidad para navegar mediante enlaces satelitales, sin impacto comercial para los usuarios, pudiendo enviar audios y fotografías en áreas donde hasta hace poco era imposible por su geografía, terminando con su aislamiento digital.

Gualloco, Sotoca, Caimanes, Monte Patria y Manto la Luna son algunas de las 251 localidades a lo largo del país que se verán beneficiadas con este *upgrade* tecnológico, enmarcado en el Plan de Conectividad del Gobierno, que busca que incluso las áreas más remotas o menos densamente pobladas de Chile, tengan acceso a conectividad de internet con velocidad equivalente a la banda ancha.

¿CÓMO FUNCIONAN LOS NUEVOS ENLACES SATELITALES QUE HA IMPLEMENTADO CLARO CHILE EN LOCALIDADES APARTADAS?

La tecnología Starlink introdujo varias innovaciones que han permitido romper el paradigma tradicional. Por ejemplo, utiliza una red de satélites en órbita terrestre a una altitud de 550 kilómetros, mientras que los satélites de telecomunicaciones –conocidos como geoestacionarios (GEO)– orbitan a cerca de 36 mil km sobre la Tierra. Esta cercanía permite tener una latencia significativamente menor, siendo comparable incluso con conexiones de banda ancha. Su uso permite a Claro Chile entregar alta velocidad y cobertura, clave para que las personas puedan acceder a todo tipo de servicios digitales.



⁹ Subtel.gob.cl



MEJORANDO LA CONECTIVIDAD DE GRUPOS ESPECIALES

Plan piloto de telefonía celular adultos mayores

La generación de un entorno tecnológico más amigable para personas mayores, como conectividad y digitalización, se ha convertido en un pilar de las actividades de la compañía. Es así como en 2023, Claro Chile firmó un acuerdo con la Municipalidad de Providencia, con el objetivo de entregar planes de conectividad y telefonía móvil, a un precio especial para las personas mayores de dicha comuna.

El convenio consiste en una oferta donde por \$130 diarios, los beneficiados pueden acceder a un plan de telefonía y datos para estar mejor conectados (100 GB de datos y llamadas ilimitadas a 300 números). Esta iniciativa contribuye a la disminución de la brecha digital y permite potenciar la comunicación en este segmento etario que es uno de los más desconectados del país.



Ayuda social ante desastres naturales

En Claro VTR creemos que la conectividad no es sólo un servicio, sino que es un pilar clave en situaciones de emergencia, ya que más allá de ser responsables de entregar una señal, nuestro rol es ser un puente para la comunidad que necesita mantenerse comunicada. En este contexto, desde 2023, contamos con un protocolo de ayuda social frente a desastres naturales.

Este protocolo nació del convencimiento de que somos un país que constantemente está expuesto a desastres naturales, los que han aumentado en cobertura y magnitud como resultado del calentamiento global. Es por este motivo que nuestro rol, como empresa privada, es colaborar en las tareas que acompañan cada emergencia y para ello, el protocolo establece pautas y procedimientos para la respuesta de la compañía ante desastres naturales que afectan a comunidades, considerando la entrega de ayuda humanitaria en momentos de crisis y contribuyendo de manera rápida y eficaz al bienestar de las personas afectadas.

En agosto de 2023 se produjo uno de los peores temporales de viento y lluvia de los últimos 40 años en el país, que se extendió entre Valparaíso y Biobío, provocando tanto inundaciones, como crecida y desborde de ríos. Como resultado, se registraron tres personas fallecidas, cerca de 58 mil damnificados y más de 42 mil personas aisladas. En este escenario, y con el fin de mantener a las comunidades conectadas, Claro VTR activó el Plan Solidario de Conectividad Básica, específicamente en la Región de Ñuble, que fue una de las más afectadas. Esta iniciativa, que fue una respuesta al llamado del Ministerio de Agricultura, junto a la



Cámara Chilena de Infraestructura Digital (Idicam), consistió en entregar conexión básica sin costo, durante tres meses, a los clientes con contrato vigente del 70 % de los hogares más vulnerables de la región y acreditados de INDAP.

Adicionalmente, en febrero de 2024 fue necesario implementar un segundo Plan Solidario de Conectividad Básica, esta vez para la Región de Valparaíso, como resultado de la emergencia provocada por los peores incendios de las últimas décadas. Éste consistió en conectividad básica sin costo, por tres meses, para clientes que vivieran en las zonas afectadas por los incendios y cuenten con la Ficha Básica de Emergencia (FIBE). Además, Claro Chile y VTR habilitaron 14 puntos de wifi en los albergues y centros de acopio operativos para apoyar a las víctimas de los incendios de la Quinta Región. Asimismo, entregaron conectividad al Cesfam de Viña del Mar, a la Municipalidad de Quilpué y al Centro de Operaciones desplegado en el estadio Sausalito. También donaron notebooks con internet móvil al Municipio de Viña del Mar para ayudar a acelerar el catastro de los vecinos afectados y, junto con ello, efectuaron la activación de bolsas de datos para clientes de prepago, la reactivación de servicios móviles y fijos a clientes con deuda y la entrega de SIM cards para respaldar la labor de los equipos de apoyo.

Educación

Digital



Con el fin de potenciar y educar en el uso positivo de las tecnologías, así como formar en responsabilidad ética durante la creación, producción, distribución y difusión de contenidos digitales, hemos ido desarrollando diversos contenidos. Asimismo, hemos implementado iniciativas para aportar en una sana convivencia digital, potenciando la inclusión, el conocimiento de frontera y la innovación. Buscamos ofrecer herramientas para que niñ@s, jóvenes y adultos mayores puedan aprovechar las oportunidades presentes y futuras del mundo digital de una manera segura.

PROGRAMA CONTENIDOS DIGITALES PARA EL AULA

En 2019 iniciamos el programa Contenidos Digitales para el Aul@ con el objetivo de democratizar el acceso a la información y el conocimiento digital para alumnos y profesores. Esta iniciativa consiste en el desarrollo de recursos pedagógicos en formato *online* descargable y clases gratuitas curricularizadas elaboradas en conjunto con

Fundación Chile y Educación 2020, orientadas a profesores y estudiantes de preescolar a cuarto medio.

En sus cinco años de funcionamiento ha generado una colección de casi 70 recursos pedagógicos gratuitos y descargables, alineados con los objetivos, asignaturas y niveles establecidos por el Ministerio de Educación, a través de un conjunto de contenido audiovisual que apoya la labor docente a través del desarrollo de diferentes materias en los distintos niveles de aprendizaje. El material está disponible en la página web de la Fundación VTR (www.fundacionvtr.cl).

En forma adicional, creamos la Maleta de Recursos Digitales, que contiene todo el material educativo desarrollado por VTR más una guía con recomendaciones para encontrar otros recursos que fomentan la alfabetización digital. Esta maleta es entregada a profesores y, desde 2021, llevamos más de 8 mil docentes beneficiados con el programa.



Cecilia Montesinos
Profesora de la Escuela Rural
Hueque, de Chaitén

"Esto es súper importante, porque está generando pensamiento a partir de un video que duró un minuto y medio. Fue muy impactante para los estudiantes y abrió todo un debate y un diálogo entre ellos".

CONTENIDOS DIGITALES PARA EL AUL@ EN CIFRAS 2023

Recursos

69

Visualizaciones

+3 millones

de campaña digital

Descargas

+70 mil

Recomendaciones

+115 mil

en el portal Educar Chile

Estudiantes

+7 mil

Más información sobre este programa en los siguientes enlaces:
<https://www.youtube.com/playlist?list=PLB1KuX-LBVSZdDIIQXk1dlitevRx8-LH>
<https://fundacionvtr.cl/educational-material>
<https://vtr.com/convivedigital>

TALLERES DE EDUCACIÓN DIGITAL PARA LA COMUNIDAD EDUCATIVA

En 2023, más de 6 mil personas participaron (vía presencial o *streaming*) en dos talleres de educación digital organizados por Claro VTR, cuyo objetivo fue entregar conocimientos a docentes, alumnos, padres y apoderados para identificar comportamientos digitales peligrosos, así como comprender las repercusiones emocionales de la conducta *online*.

Taller de Inteligencia digital aplicada al bienestar emocional

Con la finalidad de promover la educación digital, brindar orientación y ayuda para identificar, comprender y abordar comportamientos como el *ciberbullying* y *sexting* entre niños, niñas y adolescentes, Claro VTR organizó el Taller de Inteligencia Aplicada al Bienestar Emocional, en el marco de una alianza con el Centro de Innovación y la Dirección de Educación Pública, organismos dependientes del Ministerio de Educación.

En la actividad de carácter *online*, a cargo del doctor en Comunicaciones y experto en educación digital, Daniel Halpern, participaron más de 3.500 personas, entre profesores, tutores y apoderados de 760 comunidades educativas de todo el país. Además se envió una Maleta Digital a 5.074 personas, que contiene todo el material educativo desarrollado por VTR más una guía con recomendaciones para encontrar otros recursos que fomentan la alfabetización digital.

Más información sobre este programa en el siguiente enlace:
<https://www.youtube.com/watch?v=SJw6P5wf7qg>

Taller de Seguridad digital y bienestar emocional

“Actualmente, la mitad de los estudiantes hombres ha recibido un sext, y de ellos, el 25 % lo reenvió sin consentimiento”, explicó Daniel Halpern a las más de 500 personas que asistieron al taller presencial Seguridad Digital y Bienestar Emocional.

El foco de su charla se centró en las dinámicas digitales a las que están expuestos los menores de edad como el *sexting*, la *sextorsión* y el *ciberbullying*, prácticas que entre los escolares chilenos han alcanzado niveles críticos. El taller, al que asistieron profesores, coordinadores de bienestar, apoderados y estudiantes de entre sexto básico y cuarto medio de diferentes comunidades escolares, estuvo orientado a alentar a los adultos participantes a asumir un rol activo en la construcción de ambientes digitales seguros para niños, niñas y adolescentes, así como en sensibilizar respecto de cómo los riesgos del mundo digital impactan en el bienestar emocional de las nuevas generaciones y de qué manera las acciones *online* tienen consecuencias *offline*.

Adicionalmente, buscaba analizar de qué forma estos aprendizajes se pueden convertir en oportunidades que permiten aprovechar plenamente las ventajas que abre el acceso al conocimiento universal.

Junto con la actividad presencial, se efectuó una transmisión vía *streaming* que fue seguida por más de 2 mil personas de todo el país. Adicionalmente, los asistentes recibieron un certificado de participación y una Maleta Digital, creada en el marco de nuestro programa Convive Digital.

Más información sobre este programa en el siguiente enlace:
<https://www.youtube.com/watch?v=rVbJymRM08A&t=1>



TALLERES DE EDUCACIÓN DIGITAL EN CIFRAS

Personas

+3.500

se conectaron al webinar Inteligencia Digital Aplicada al Bienestar Emocional

Personas

+2.500

asistieron al taller Seguridad Digital y Bienestar Emocional de manera presencial o vía streaming.

Personas

+5.000

recibieron nuestra Maleta Digital



PRINCIPALES CONCEPTOS ABORDADOS EN LOS TALLERES DE EDUCACIÓN DIGITAL

¿Qué es el *sexting*? Es una práctica que implica el envío de mensajes, fotos o videos, de contenido íntimo a través de dispositivos electrónicos. Representa una oportunidad para hablar sobre intimidad y la importancia del consentimiento en un mundo digital.

¿Cómo reconocer el acoso en línea o *cyberbullying*? Esta es una forma de intimidación, hostigamiento, amenazas o agresiones que se lleva a cabo a través de medios electrónicos, como Internet, redes sociales, mensajes de texto, correos electrónicos u otras plataformas digitales. Representa una oportunidad para desarrollar la empatía digital.

¿Cuáles son las repercusiones emocionales de nuestra conducta *online*? Según la OMS, la salud mental es un estado de bienestar en el cual cada individuo desarrolla su potencial, puede afrontar las tensiones de la vida, trabajar de forma productiva y fructífera y aportar a su comunidad. Representa una oportunidad para conversar sobre balance digital y bienestar emocional.

PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN EN CIBERSEGURIDAD PARA PERSONAS MAYORES

En Chile, hay casi 3 millones y medio de personas mayores (más de 60 años), lo que representa un 18 % de la población, de acuerdo con datos de la Cepal. Con una esperanza de vida que hoy supera los 80 años, se espera que en 2050 este grupo represente, al menos, el 32 % de los habitantes del país, lo que implica importantes desafíos sobre el envejecimiento activo, donde la tecnología cada vez juega un papel más relevante. Es en este marco que, en 2021, tomamos la decisión de desarrollar una Radiografía Digital específica para personas mayores, que midiera el uso y consumo de tecnología en este segmento etareo (ver págs. 49 y 50).

De acuerdo con el último de estos estudios, cerca de un 33 % de los mayores de 60 años del país ha sido víctima de un fraude *online*, por lo que es clave que, además de utilizar las oportunidades que ofrece la tecnología, este grupo desarrolle destrezas para minimizar el riesgo de ser engañados.

Es en este contexto que, convencidos de que es crucial generar un entorno más amigable con la edad y apoyar a las personas mayores a continuar desarrollándose en distintos ámbitos, diseñamos el Programa de Sensibilización en Ciberseguridad para Personas Mayores. Esta iniciativa de inclusión digital fue elaborada con los objetivos de proporcionar herramientas esenciales para la educación digital de las personas mayores y ofrecer recursos de apoyo orientados a que puedan desenvolverse de manera segura en el ámbito digital, para disfrutar plenamente de los beneficios de estas tecnologías.

La iniciativa fue ejecutada en colaboración con el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)¹⁰, la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)¹¹ y la Asociación Chilena de Municipalidades (ACHM)¹². El material elaborado fue distribuido en los 395 municipios de la ACHM y los 165 centros del SENAMA, donde además se realizaron talleres con los contenidos entregados. Gracias a esta alianza, llegamos a más de 10.400 personas mayores en todo Chile y logramos más de 28 millones de reproducciones de la campaña digital.

Adicionalmente, se organizó una charla magistral enfocada en ciberseguridad y felicidad llamada “Conectar para Conectarnos: seguridad y felicidad *online*”. La actividad, realizada en la comuna de Providencia, fue dirigida por el doctor en Comunicaciones y experto en seguridad digital, Daniel Halpern, y convocó a 400 personas de más de 65 años. Su finalidad fue empoderarlos y fomentar la inclusión digital de este grupo mediante la entrega de herramientas para potenciar sus habilidades digitales y de consejos sobre cómo protegerse en el mundo *online*. En total, el programa tuvo un alcance de más de 25 millones de visualizaciones de la campaña en las redes sociales como Instagram, Facebook y Tik Tok. Durante 2024 se proyecta llevar la charla de manera presencial a regiones.



Video resumen de la charla de Daniel Halpern.

MATERIAS ABORDADAS POR LA CAMPAÑA AUDIOVISUAL

La campaña audiovisual incluyó la entrega de seis videos de un minuto de duración y material complementario centrado en ciberseguridad. Los temas abordados fueron:

- Aprende a evitar el *phishing*.
- Aprende a detectar las fake news.
- Aprende a cuidarte en redes sociales.
- Aprende a usar Whatsapp.
- Aprende a usar Zoom.
- Aprende a crear la clave única.

Más información sobre el material entregado en el siguiente link: <https://vtr.com/ciberseguridad/>



Cyntia Soto, Gerente de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad Claro VTR

“Partimos de una base muy concreta y es que cuando ampliamos las posibilidades del uso positivo de las tecnologías y la conectividad, estamos potenciando el talento de las personas y empoderándolas para que utilicen la tecnología en su beneficio y el de sus comunidades”.

PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN EN CIBERSEGURIDAD PARA PERSONAS MAYORES

Centros de SENAMA

165

recibieron el material del programa

Municipios de la ACHM

395

recibieron el material del programa

Personas mayores

+10.400

alcanzadas quienes fueron sensibilizadas con los videos del programa

¹⁰ www.senama.cl
¹¹ www.subtel.cl
¹² www.achm.cl

PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN EN CIBERSEGURIDAD PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En 2020 comenzamos la producción de la webserie animada Wi y Fi, orientada a niños y niñas de entre seis y 10 años con el fin de fortalecer el desarrollo de habilidades y competencias en las diversas áreas de la inteligencia digital, así como promover el entendimiento profundo del entorno digital, a través de la entrega de recomendaciones para la navegación segura y orientación en aspectos clave de la vida en línea.

En 2023, lanzamos la cuarta temporada, con foco en las oportunidades y riesgos del uso de la tecnología, así como las formas de evitarlos. En estos nuevos cuatro capítulos, se entregan herramientas esenciales sobre ciberseguridad para lograr una convivencia digital saludable en el hogar, en las aulas, en los espacios públicos y en la plaza digital.

El lanzamiento de la serie se efectuó en el marco de Futuristas, actividad que es parte del Congreso Futuro (ver pág. 52) dirigido a niños, niñas y adolescentes, y que se realizó en el Museo Interactivo Mirador (MIM) junto a la Fundación Encuentros del Futuro.

Es así como, luego de cuatro temporadas, contamos con 24 capítulos que han logrado más de 15,3 millones de visitas y han impactado a más de 2.000 comunidades educativas.

Disponibles en www.lasaventurasdewiyfi.com y fundacionvtr.cl



Mira aquí nuestro video del lanzamiento de la Serie Wi y Fi.



WEBSERIE WI & FI EN CIFRAS

Visualizaciones/reproducciones

15.380.080

de los capítulos de las cuatro temporadas

Comunidades educativas

2.223

impactadas (Docentes)



PROGRAMA DE DESARROLLO DE HABILIDADES DIGITALES PARA MUJERES

En los últimos años, la brecha digital ha ido tomando cada vez más relevancia. Sobre todo, si se une este concepto a grupos como personas mayores, mujeres o personas de pueblos originarios, donde puede ser especialmente pronunciada debido a diversas barreras históricas, culturales y socioeconómicas. Es así como, con el objetivo de que los beneficios de la era 2.0 lleguen a todas las personas -independientemente de su edad, género u origen- en Claro VTR hemos desarrollado programas de alfabetización digital segmentados en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

En este contexto hemos implementado diversos programas de alfabetización digital con foco en mujeres emprendedoras, provenientes de pueblos originarios y de la tercera edad.

Una de las iniciativas más destacadas fue la capacitación de más de 1.000 mujeres de la Región Metropolitana en el marco del curso gratuito denominado “Desarrollo de Habilidades Digitales”, impulsado por Claro VTR y el programa Tu Oportunidad de ONU Mujeres, cuyo objetivo es disminuir la brecha digital de género y potenciar la inserción laboral femenina.

Durante 2023 nos propusimos trabajar junto a ONU Mujeres, entregando herramientas digitales a más de 180 mujeres pertenecientes a las comunas de Peñalolén, Maipú y Huechuraba, quienes recibieron un *notebook* y un curso de habilidades digitales que, luego de dos meses de clases

Claro VTR ha apostado por buscar opciones que apunten a extender los beneficios de la era 2.0 a mujeres, personas mayores y pueblos originarios, disminuyendo la brecha digital

Mujeres + 1.000 en el Programa Desarrollo de Habilidades Digitales

Comunas 3 Peñalolén Maipú Huechuraba

virtuales, les permitió obtener una certificación que corroboraba el aprendizaje en técnicas de manejo de planillas de cálculo compartidas, gestión de redes sociales y talleres cuyo objetivo fue fortalecer sus competencias socioemocionales de liderazgo personal.

De las mujeres capacitadas, un grupo estuvo integrado por 60 maipucinas que se desempeñan como jefas de hogar y emprendedoras, quienes buscaban potenciar la inserción laboral femenina a través de este curso. Adicionalmente, en Peñalolén, 24 mujeres se inscribieron en la oficina de pueblos originarios del municipio. De esta forma se buscó potenciar el trabajo de emprendedoras que comercializan productos autóctonos elaborados por ellas mismas y ofrecer la posibilidad de alcanzar conocimientos digitales que permitan continuar su crecimiento e incrementar sus ventas.

Inés Quintrel, emprendedora de Maipú certificada

“El curso me permitió empoderarme y adquirir herramientas que no tenía. Me hizo dar cuenta de lo necesario que es estar digitalizada y aprendí gestión de redes sociales y manejo de planillas de cálculo, lo que me va a ayudar a hacer crecer mi emprendimiento”.



PROGRAMA PILOTO FIBRA DE MUJER

La demanda de talento tecnológico a nivel mundial está al alza. Según la consultora IDC, en 2028 se necesitarán 2,5 millones de nuevos especialistas en tecnologías de la información en Latinoamérica. En este contexto, actualmente las mujeres representan el 37 % de la fuerza laboral en el sector de telecomunicaciones y según la Encuesta Nacional de Empleo (trimestre octubre-diciembre 2022), la tasa general de ocupación femenina es de 46 %, por lo que impulsar este tipo de cursos resulta indispensable para aumentar su empleabilidad.

Ante este escenario, en 2023, en Claro VTR implementamos un proyecto piloto inédito llamado Fibra de Mujer, mediante el cual se formó a 60 mujeres de las comunas de Maipú, Huechuraba y Padre Hurtado, en el oficio de técnico domiciliario con foco en instalación y reparación, mediante el curso “Plan de entrenamiento FTTH para mujeres”.

A través de un curso teórico y práctico de 60 horas, efectuado en un Centro de Formación Técnica de Claro VTR ubicado en Maipú, la Compañía logró formar a mujeres técnicas domiciliarias tanto en habilidades blandas (liderazgo y empoderamiento femenino), como en contenidos técnicos que

incluyeron instalación y reparación de fibra óptica, prevención de riesgo en las Telecomunicaciones, correcto uso de elementos de protección personal, elementos de un sistema de transmisión de fibra óptica, mediciones eléctricas, instalación domiciliaria de red FTTH y buenas prácticas de atención al cliente, entre otras.

En esta iniciativa pionera trabajamos junto a empresas contratistas, quienes entregaron cuatro espacios laborales para las mujeres que concluyeron exitosamente Fibra de Mujer y tuvieron interés en continuar desarrollándose en el oficio de técnico domiciliario.

En 2024 esperamos dar nuevamente vida a este proyecto que contribuye a derribar las barreras de género en oficios que han sido históricamente masculinizados y colabora también activamente con la disminución del desempleo entre las mujeres, entregando aprendizajes que permitan una oportunidad laboral en el campo de las telecomunicaciones.

PROGRAMA DIGITALIZATE+

Con el objetivo de mantener nuestro compromiso con la educación digital y potenciar las habilidades digitales en personas mayores, en 2023, llevamos a cabo el curso “Digitalízate+”, en el cual participaron 51 vecinos y vecinas de más de 60 años de la comuna de Providencia.

En 80 horas de capacitación (40 presenciales y 40 *e-learning*) se abordaron conceptos de computación, *hardware*, *software*, programas, archivos, sistema operativo, manejo de Windows, creación de carpetas, conexión a internet e instalación de nuevos programas, entre otros. Además, se entregó un *notebook* nuevo y gratuito a cada uno de los participantes del curso.

Junto con el desarrollo del ámbito técnico computacional, se abordaron áreas transversales de formación, tales como trabajo en equipo, integración y compañerismo, propiciando la creación de nuevas relaciones interpersonales, lo cual se alinea coherentemente con el paradigma de adopción de las competencias técnicas de digitalización computacional.

Vecinos

51

de + de 60 años
participaron en el
Programa Digitalízate+



Beneficiarias

60

en el Programa
Fibra de Mujer

Comunas

3

Maipú
Huechuraba
Padre Hurtado

Horas

60

Curso teórico y
práctico

Investigación

y estudios



RADIOGRAFÍAS DIGITALES

Con la finalidad de ser un aporte al aprendizaje y seguridad digital de las familias de Chile, VTR ha efectuado, desde 2018, nueve investigaciones que han permitido no sólo conocer el estado del avance tecnológico en diferentes estratos sociales, sino que también han contribuido a generar contenidos y herramientas para que las autoridades puedan tomar decisiones en temas de políticas públicas y la sociedad chilena pueda reflexionar y aprovechar nuevas oportunidades digitales, promoviendo el uso positivo, empático y respetuoso de la tecnología.

Además, como resultado del estudio sobre adultos mayores de 2022, al año siguiente se implementó un proyecto colaborativo llamado Programa de Sensibilización en Ciberseguridad para Personas Mayores, en conjunto con el Servicio Nacional del Adulto Mayor, la Subsecretaría de Telecomunicaciones y la Asociación Chilena de Municipalidades. Esta iniciativa busca apoyar a las personas mayores en el desarrollo de sus habilidades digitales e incluyó cursos de capacitación, charlas informativas y material audiovisual de difusión sobre ciberseguridad (ver pág. 45).

2018

- RADIOGRAFÍA DIGITAL DE NIÑOS Y ADOLESCENTES

2020

- RADIOGRAFÍA DIGITAL DE LAS FAMILIAS CHILENAS
- RADIOGRAFÍA DE LOS COLEGIOS EN PANDEMIA

2021

- RADIOGRAFÍA DIGITAL DE NIÑOS Y ADOLESCENTES
- RADIOGRAFÍA DIGITAL PARA LAS PERSONAS MAYORES: SENIOR TECH

2022

- RADIOGRAFÍA DIGITAL DE NIÑOS Y ADOLESCENTES
- RADIOGRAFÍA DIGITAL PARA LAS PERSONAS MAYORES: SENIOR TECH

2023

- RADIOGRAFÍA DIGITAL DE NIÑOS Y ADOLESCENTES
- RADIOGRAFÍA DIGITAL PARA LAS PERSONAS MAYORES: SENIOR TECH

ESTUDIOS

Radiografía Digital
personas mayores 2023

Primera vez que se aborda la relación de este grupo con la Inteligencia Artificial (IA)

1.000 personas

de entre 60 y 90 años de las principales ciudades de Chile, de diversos grupos socioeconómicos.

• El **75 %** de las personas mayores declara saber qué es la IA. Sin embargo, **45 %** declara temer a esta tecnología, principalmente por su rápido avance (31 %), el reemplazo humano (22 %) y el mal uso que se le puede dar (22 %). El **70 %** de los encuestados utiliza alguna aplicación con este tipo de inteligencia.

• Aumentó en cinco puntos la cantidad de personas mayores víctimas de algún episodio de fraude o estafa digital, respecto de 2022.

• El **86 %** de las personas mayores ahora realiza trámites *online* en vez de presencial gracias a internet. La Pensión Garantizada Universal (PGU) es el beneficio más solicitado por internet (29 %).

Radiografía Digital
niños, niñas y adolescentes 2023

1.000 personas

de entre ocho y 17 años de las principales ciudades de Chile, de diversos grupos socioeconómicos.

• Niños, niñas y adolescentes chilenos disminuyeron el tiempo excesivo de conexión a internet post pandemia.

• El **81 %** de los niños entre ocho y 12 años declaró tener un teléfono móvil propio y Youtube es la red social que más aumentó su uso respecto al sondeo anterior. En tanto, Tik Tok es la que más creció entre los adolescentes.

• El tiempo de recreación al aire libre el fin de semana es de una hora para los menores entre 13 y 17 años, y de dos a tres horas para los de entre ocho y 12 años. Además, el **58 %** dice que hace más actividades presenciales de las que hacía antes de la pandemia.

• De **49 % a 56 %** aumentó la cantidad de personas que afirman haber recibido llamadas engañosas o con la finalidad de concretar estafas.

Paolo Mefalopulos,
Representante
de UNICEF Chile

“El entorno digital ofrece inmensas oportunidades a niños, niñas y adolescentes para hacer efectivos sus derechos. Sin embargo, debemos acompañar su experiencia, tanto en el uso como en el autocuidado para minimizar sus potenciales riesgos”.



Los resultados completos del Informe Digitalización Personas Mayores están disponibles en www.vtr.com/radiografia-digital.

Alianzas

Tenemos la convicción de que el trabajo colaborativo nos permite avanzar más rápido y generar mayores beneficios. Por este motivo todas las iniciativas que impulsamos están respaldadas por instituciones y organismos públicos y privados, que nos permiten amplificar nuestra creación de valor y con quienes nos une un sólido compromiso con la inclusión digital y el acceso universal al conocimiento.

Continuamos apoyando instancias en las que el desarrollo tecnológico está presente para el conocimiento y crecimiento de la comunidad, **como Congreso Futuro y la Fundación Teletón.**



PROYECTO / PROGRAMA	ALIANZAS
Conectividad para la Educación 2030	Subsecretaría de Telecomunicaciones Bluewolf Tech
Conectividad de Localidades Aisladas con Starlink	Subsecretaría de Telecomunicaciones Starlink
Plan de Teléfonos Adulto Mayor	Municipalidad de Providencia
Plan Solidario de Conectividad Básica	Ministerio de Agricultura Cámara Chilena de Infraestructura Digital
Contenidos Digitales para el Aula	Fundación Chile Educación 2020
Talleres de Inteligencia Digital aplicada al Bienestar emocional	Centro de Innovación del Ministerio de Educación Dirección de Educación Pública
Taller de Seguridad Digital y Bienestar Emocional	Dirección de Educación Pública Centro de Innovación del Ministerio de Educación Facultad de Comunicaciones Universidad Católica Centro para la Transformación Educativa UC Federación de Instituciones de Educación Particular
Taller de Sensibilización en Ciberseguridad para Personas Mayores	Servicio Nacional de Adulto Mayor Subsecretaría de Telecomunicaciones Asociación Chilena de Municipalidades
Curso Desarrollo de Habilidades Digitales	ONU Mujeres Municipalidades de Peñalolén, Maipú y Huechuraba, La Pintana y El Bosque
Programa Fibra de Mujer	Municipalidades de Padre Hurtado, Maipú y Huechuraba
Programa DIGITALÍZATE+	Municipalidad de Providencia
Radiografías Digitales	Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones Subsecretaría de Telecomunicaciones Subsecretaría de la Niñez Servicio Nacional del Adulto Mayor Unicef
Congreso Futuro	Comisión de Desafíos del Futuro del Senado de la República Academia Chilena de Ciencias Fundación Encuentros del Futuro Todas las universidades del país



Congreso Futuro se ha convertido en una de las instancias de divulgación científica y tecnológica más relevante del país



CONGRESO FUTURO



Fundación Encuentros del Futuro

CONGRESO FUTURO

Con el objetivo de democratizar el acceso de la población a los avances científicos y las innovaciones más relevantes en diversos campos de investigación, así como conectar a las mentes más brillantes del mundo con la sociedad chilena, desde 2015 co-organizamos Congreso Futuro, evento *online*, masivo y gratuito en el que exponen destacados panelistas internacionales sobre tecnología y el futuro.

Esta iniciativa se desarrolla gracias al trabajo colaborativo entre la Comisión de Desafíos del Futuro del Senado de la República, la Academia Chilena de Ciencias, la Fundación Encuentros del Futuro y todas las universidades del país. Nuestro rol ha consistido en la transmisión en vivo y gratuita de todas las actividades tanto en Santiago como en regiones a través de nuestras plataformas digitales y televisivas. A partir de 2023, incluimos el soporte tecnológico de Claro Chile, llegando a un millón de espectadores potenciales, que forman parte de nuestra cartera de clientes. De esta forma, ampliamos el acceso al conocimiento para enriquecer la vida de las personas y reducir las brechas en nuestra sociedad.

Adicionalmente, continuamos participando en Futuristas, plataforma para niños y adolescentes que busca generar conocimiento en torno a la ciencia y el conocimiento, incentivando nuevas reflexiones e impulsando la curiosidad. En 2023 durante esta feria, efectuada en el marco de Congreso Futuro, lanzamos la cuarta temporada de la serie Wi & Fi (ver pág. 46).

Clientes

+190 mil

accedieron al Congreso Futuro a través de los cuatro canales de televisión habilitados por VTR y Claro Chile

Personas

+9.200.000

fueron alcanzadas por el branding digital del evento

Personas

+177.000

accedieron a las actividades del Congreso Futuro por la cuenta de LinkedIn VTR

VTR+

estreno de las 30 mejores Charlas del Congreso Futuro 2023 en sección destacados y gratis



Más información sobre el Congreso del Futuro en el siguiente enlace: <https://fundacionvtr.cl/future>



APOYO A LA FUNDACIÓN TELETÓN

Por 17 años hemos apoyado a la fundación Teletón porque creemos en las alternativas que entregan las nuevas tecnologías en generar ambientes entretenidos y dinámicos, que incentiven a los pacientes a obtener mejores respuestas en el proceso de rehabilitación. Por este motivo, luego de la exitosa apertura de una sala de rehabilitación con realidad virtual en Santiago, en 2022; en 2023 Claro Chile desarrolló dos nuevas salas de terapia similares para los centros Teletón de Coquimbo y Concepción.

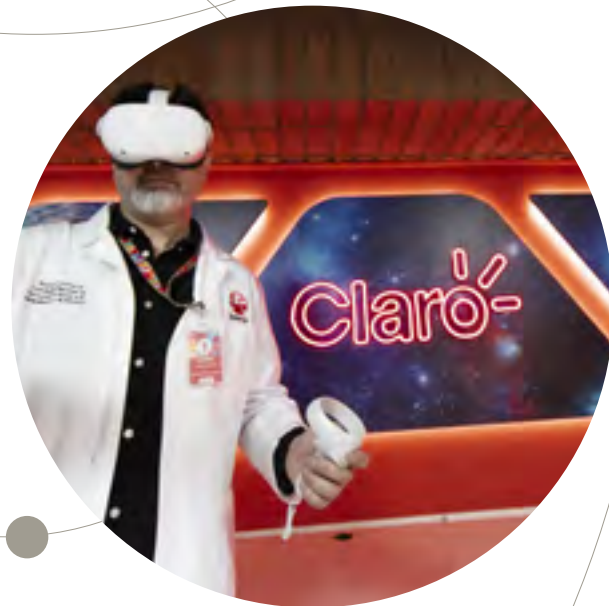
De esta forma, tanto pacientes como especialistas y acompañantes han podido realizar una inmersión en una estación espacial gracias a lentes VR y a un software especializado que permite realizar más de 200 ejercicios y juegos de rehabilitación, diferenciados por edad y dificultad. Además estas actividades pueden ser ajustadas a las necesidades de cada paciente y son monitoreadas por equipos profesionales capacitados.

El valor de incorporar este tipo de tecnología en los procesos de rehabilitación no sólo permite lograr mejores resultados físicos, sino que además, se traduce en una mayor motivación de los pacientes y, por consecuencia, están más involucrados con el proceso, no faltan a sus terapias, no se distraen e incluso se cansan menos, lo que permitiría tener resultados más favorables en menor tiempo, según la evidencia científica.

Las salas de terapias virtuales de Coquimbo y Concepción se convirtieron en un paso más en el camino de la rehabilitación, utilizando herramientas tecnológicas y dando un potente impulso a Teletón hacia innovadores espacios sin fronteras, como el metaverso, de la mano de Claro Chile.

Actualmente Teletón Coquimbo atiende a 1.500 niños, niñas y jóvenes con discapacidad, provenientes de diferentes comunas y localidades urbanas y rurales de la Región de Coquimbo. Cada año se reciben en promedio 140 nuevos usuarios, derivados por los diferentes establecimientos de salud públicos y privados de la región; mientras, Teletón Concepción brinda atención a más de 3.400 pacientes y a sus familias, provenientes de las regiones de Ñuble y Biobío. Se realizan más de 86 mil atenciones al año y se reciben en promedio a más de 300 pacientes nuevos al año.

Entre julio y diciembre de 2023 se realizaron 175 atenciones utilizando la tecnología Oculus, beneficiando a pacientes que presentan diagnósticos de parálisis braquial obstétrica y lesiones de plexo, parálisis cerebral (hemiparesia y monoparesia), lesión medular, secuelas de accidentes cerebro vasculares y tumores cerebrales, dermatomiositis, malformaciones congénitas y artritis. En 2024 se proyecta aumentar significativamente el número de atenciones, incorporando también las salas de Coquimbo y Concepción.



**La sala de
Rehabilitación
Virtual de Santiago en su
primer año de funcionamiento
(noviembre 2022
a noviembre 2023)
realizó cerca de
500
atenciones**

Haga click para ver los videos sobre las salas Teletón
<https://youtu.be/38rZhIOL5Gk?si=jelatXCquer3u8ko>
<https://youtu.be/xXZjbjlpSo?si=dYHWtSBwYlqENqH8>

CANALES REGIONALES



PROMOVIENDO LA TV REGIONAL

Con el objetivo de atender la demanda de las audiencias regionales por información sobre sus propias comunidades y zonas, VTR promovió la creación, hace 11 años, de la red Vive Chile. Gracias a más de dos décadas de funcionamiento se ha consolidado en todo el país como un espacio para dar a conocer el talento, la innovación, la actividad económica, la cultura y la actualidad de las regiones. Actualmente, esta plataforma colaborativa e independiente de contenidos audiovisuales locales, única en el país, cuenta con 14 canales en 12 regiones, que llegan a 422.709 hogares y 65 comunas de todo Chile.





Colaboradores

En 2023 construimos nuestra nueva cultura organizacional a través de la definición de la Visión, el Propósito y los Valores de la Compañía. Esta nueva cultura, centrada en la excelencia y el compromiso, no sólo fortalece nuestra gestión, sino que también enriquece la experiencia y el desarrollo de nuestros colaboradores, lo que nos permitirá seguir ofreciendo servicios de alta calidad.

Gestión del talento,

desarrollo y *engagement*

En 2023 estuvimos enfocados en el desarrollo de nuestro Propósito, nuestra Visión y Valores Corporativos, con el fin de construir nuestra cultura y definir la organización que queremos y necesitamos para enfrentar los desafíos que vienen. En este marco, efectuamos 11 talleres de cultura en los que participaron cerca de 1.300 personas de Santiago y regiones (ver pág. 58). En conjunto se definieron las bases para una cultura sana con valores sólidos, que nos permitirá trabajar en equipo, de manera integrada, ágil y con pasión, donde todos estemos representados y busquemos, como equipo, seguir ofreciendo un servicio de calidad a nuestros clientes.

En 2024 continuaremos fortaleciendo la cultura y el *engagement*. Para ello se abordará el mapeo de talento, se potenciará la movilidad interna, se realizarán capacitaciones a colaboradores con herramientas para avanzar en su despliegue de carrera en la organización y veremos como entregar mayores oportunidades de desarrollo.

DESARROLLO Y *ENGAGEMENT*

Capacitación

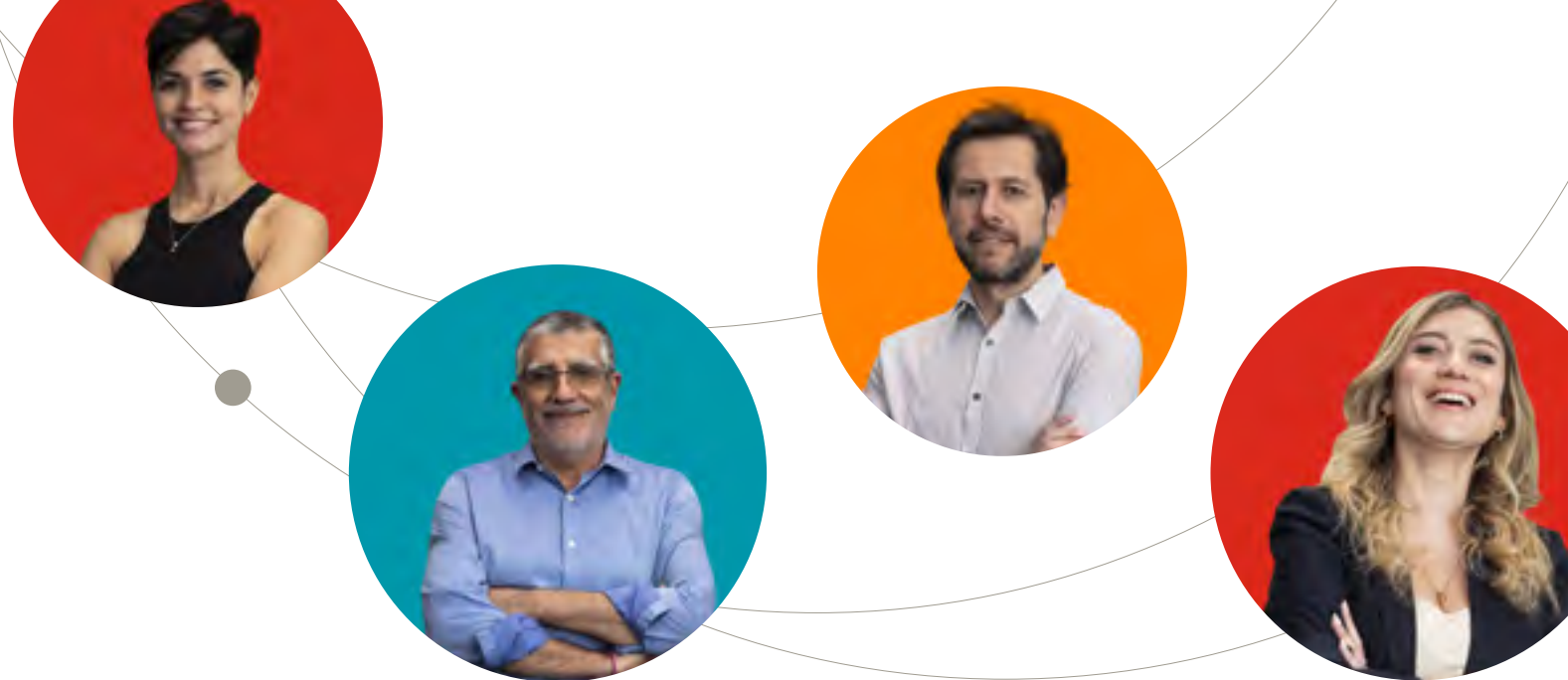
En 2023 implementamos la Academia Claro VTR como ecosistema digital de aprendizaje que da soporte a la capacitación transversal de la compañía, el cual pone a disposición de todos

nuestros colaboradores un plan corporativo de formación bajo un enfoque integral, continuo y permanente; igualmente, se encuentra organizado en rutas de aprendizaje con distintos planes y contenidos multidisciplinarios.

Esta plataforma también tiene como objetivo proteger a la compañía y a nuestros colaboradores, ya que, como organización tenemos la responsabilidad y el compromiso de sensibilizar y conocer buenas prácticas en la prevención de delitos, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información y relaciones profesionales, con el fin de garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes y la continuidad del negocio.

Adicionalmente, el foco de nuestras acciones de desarrollo y perfeccionamiento estuvo orientado al desarrollo de un plan de carrera en gestión de proyectos ágiles, en el cual participaron 58 colaboradores de distintas áreas y roles.

El objetivo del programa se centró en fortalecer competencias en la aproximación a principios, técnicas, herramientas para el desarrollo de roles en la perspectiva de la agilidad. De esta forma, se habilitan formas de trabajo adaptativas o híbridas dentro de la organización para la ejecución de proyectos de impacto en nuestro negocio.



En 2023 abordamos dos líneas de trabajo en agilidad con el apoyo del Tecnológico de Monterrey:

Herramientas de gestión ágil

Se ejecutó un curso de 23 horas dirigido a 28 colaboradores que pertenecían a diferentes células de trabajo, el cual les permitió identificar, analizar y comparar distintos modelos, métodos y herramientas ágiles para aplicarlos en el desarrollo de sus proyectos. Este programa se enfocó en:

- Habilidades técnicas
- Habilidades colaborativas
- Conciencia del negocio

Liderazgo en la gestión ágil de proyectos

Cerca de 30 líderes de nuestra compañía participaron en un diplomado de 100 horas con el fin de evaluar fundamentos, modelos e instrumentos de utilidad para la organización, coordinación y jerarquización de proyectos desde el enfoque de la agilidad. El diplomado se centró en:

- Definición de objetivos
- Creación de valor en proyectos
- Planeación predictiva y adaptativa
- Habilidades interpersonales



Además, en la Academia Claro VTR se habilitó una ruta de aprendizaje en “Agilidad en proyectos” con 12 cursos *e-learning*, los cuales tenían como propósito analizar los fundamentos y métodos asociados

al liderazgo, agilidad y adaptabilidad al cambio como formas de trabajo para el aseguramiento de soluciones de alto impacto en la organización. La estructura de la malla de formación fue la siguiente:

Liderazgo y colaboración

- Habilidades relacionales.
- Herramientas para jefaturas efectivas.
- Técnicas y habilidades de gestión de equipos

Agilidad como forma de trabajo

- *Design Thinking* Aplicado.
- Nuevas formas de trabajo ¿Qué es ágil?
- Nuevas formas de trabajo: LEAN.
- Nuevas formas de trabajo: SAFE.
- Nuevas formas de trabajo: SCRUM.

Adaptabilidad y transformación

- Gestión de proyectos
- Gestión del cambio
- Técnicas de contención y manejo de crisis
- Liderazgo adaptativo orientado a la innovación

PARTICIPANTES Y HORAS POR PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

PROGRAMA	PARTICIPANTES	HORAS POR PROGRAMA	TOTAL DE HORAS
Curso: Herramientas de gestión ágil	28	23	643
Diplomado: Gestión ágil de proyectos	30	100	3000
Total	58	123	3643

CAPACITACIÓN 2023

Número total de colaboradores capacitados	2.667
Promedio anual de horas de capacitación (horas de capacitación total/total de colaboradores/as)	124
Total de horas de capacitación	460.645
Recursos destinados a capacitación (en CLP\$)	567.735.934
Monto invertido por colaborador (en CLP\$)	212.874

Engagement

En el marco del proceso de fusión, volvimos a aplicar una encuesta para conocer el nivel de compromiso, trabajo en equipo, comunicación y liderazgo dentro de la organización y así escuchar activamente a nuestros colaboradores. Los objetivos son establecer una línea de base para diseñar actividades relevantes con focos de trabajos dentro de la organización y entender qué está pasando en los equipos para focalizar los planes de acción de Engagement.

Adicionalmente, logramos una tasa de respuesta de 90 % en la primera encuesta de Engagement de Claro VTR, mediante la cual recibimos las opiniones de la mayor parte de la compañía sobre cómo mejorar nuestro entorno laboral y cómo se sienten respecto al trabajo que realizan. Las respuestas entregaron información valiosa sobre la percepción de los colaboradores respecto de la actividad de la organización y permitirá tomar medidas concretas para brindar un entorno de trabajo más gratificante y efectivo. **En 2023 además obtuvimos un eNPS de nivel de compromiso de los colaboradores de 39 puntos.**

Estos resultados pueden explicarse en parte por las actividades realizadas durante 2023 respecto de la construcción de la cultura de la nueva compañía. Parte del proceso consistió en el envío de una encuesta de Valores Claro VTR a todos los colaboradores, respondida por 2.538 personas; la organización de 11 talleres con la participación de cerca de 1.300 personas de distintas áreas y roles de todo Chile para definir los valores de la compañía, los que serán clave para lograr las metas estratégicas que nos hemos propuesto; y, adicionalmente, la difusión de un video con el mensaje del gerente general y la importancia de este proceso.

Además, como parte del proceso de engagement, el gerente general realizó encuentros estratégicos

con líderes de la compañía para presentar los desafíos de Claro VTR, éstos, a su vez, se reunieron con sus respectivos equipos y se organizaron almuerzos con colaboradores de distintas áreas con el objetivo de conversar sobre lo que se espera de Claro VTR y escuchar diferentes puntos de vista.

Beneficios

Para nuestra compañía, es fundamental que quienes conforman nuestro equipo estén orgullosos y satisfechos de pertenecer a Claro VTR. Es por esto que, actualmente, estamos trabajando en un programa de beneficios unificado e integral para la compañía, que tendrá como fin principal apuntar al bienestar de todos los colaboradores, priorizando sobre todo sus preferencias y necesidades.

Para lograr con éxito lo que nos hemos propuesto, hemos establecido dos principios que guiarán el diseño e implementación de este plan: flexibilidad y autogestión. De esta manera, podremos entregar a todos los colaboradores Claro VTR la posibilidad de elegir y formar un paquete de beneficios útil y, al mismo tiempo, que se ajuste a los perfiles de cada uno.

Flexibilidad Laboral

Uno de los avances relevantes de 2023 fue el reemplazo del permiso Flex PTO de VTR, por un permiso flexible para todos los colaboradores Claro VTR. Este beneficio podrá ser usado previa coordinación con la jefatura, sin condiciones y cuando sea necesario, desde un día completo hasta fracciones de un día o medio día.

Sindicalización

Si bien la fusión implicó comenzar a gestionar nueve sindicatos, en 2023 mantuvimos las buenas relaciones con ellos, entendiendo que fue un año complejo tanto para la organización, como

para el país. En este marco, se efectuaron dos negociaciones colectivas manteniendo un espíritu de colaboración y flexibilidad que llevó a concluir las en muy buenos términos para ambas partes. En 2024 se efectuarán cuatro procesos adicionales, que se espera también sean positivos.

SINDICALIZACIÓN

Porcentaje de colaboradores/as sindicalizados/as	71%
Número de trabajadores representados en Comité Paritario	3.544
Porcentaje de trabajadores representados en Comités Paritarios	100 %
Número de años sin huelgas	11

SINDICATOS

VTR (5)	Claro Chile (4)
Sindicato Norte Sindicato Nacional de Empresa S.T.X. CABLE S.A. N°2	Sindicato Nacional Interempresa de CHILESAT CORP.
Sindicato Sur Sindicato de Trabajadores VTR GLOBALCOM S.A Zona Sur	Sindicato Nacional de Trabajadores Interempresa de Empresas CLARO
Sindicato Centro Sindicato de Trabajadores de Empresa VTR GLOBAL COM. Zona Centro	Sindicato Interempresas Nacional N° 1 de Trabajadoras y Trabajadores de las Telecomunicaciones
Sindicato ex MI Sindicato Nacional de Trabajadores VTR GLOBALCOM SpA	Sindicato de Trabajadores N° 4 de Empresas CLARO CHILE S.A.
Sindicato Técnico Sindicato Técnico Profesional de la Empresa VTR COMUNICACIONES SPA	



Colaboradores sindicalizados

2.437

Sindicalización

71%

Equidad, diversidad e igualdad



Según lo señala nuestro Código de Ética, y como lo hemos venido haciendo desde hace más de 20 años, nos hemos comprometido con el respeto y la protección de los Derechos Humanos. Tenemos la convicción de que las diferencias nos enriquecen y las distintas formas de pensamiento, creencia o preferencias nos permiten tener una perspectiva más amplia, así como ser más creativos en la resolución de los problemas.

En este marco, estamos trabajando en una Estrategia de Equidad, Diversidad e Igualdad (EDI), con foco en inclusión para 2024, que nos permita fortalecer nuestro compromiso con la diversidad y enfocar los esfuerzos en actividades relacionadas con nuestros objetivos estratégicos. En 2023, el 40,4 % de la dotación estaba representada por mujeres y contamos con una mujer en el Directorio y dos en el Comité Ejecutivo.

Un programa que ha continuado con éxito desde su implementación en 2019, es el postnatal masculino para colaboradores de VTR. Este beneficio considera

ocho semanas de permiso pagado a los nuevos padres (incluyendo papás adoptivos y parejas homo parentales). En 2023, el 91 % de los padres elegibles para este beneficio hizo uso de los días libres.

En 2023 celebramos el Día Internacional de la Mujer y el Día Internacional de las Personas con Discapacidad. Para estas conmemoraciones se efectuaron actividades especiales dedicadas a la promoción y sensibilización de cada uno de los temas abordados por estas fechas.

Adicionalmente, lanzamos el Manual Hablemos de Inclusión que reúne los protocolos vigentes y que fue difundido por los medios internos. Además, se organizó el webinar Hablemos de Inclusión, actividad de concientización en la que participaron más de 600 colaboradores durante cuatro sesiones, y que además, se subió como video para que quedara disponible en la Academia Claro VTR. Su objetivo es entregar herramientas para comprender la inclusión y aprender a involucrarse en este tema desde el hogar, el trabajo y el entorno.

Mujeres

40,4 %

en la dotación

Personas

1,3 %

en situación de
discapacidad





INDICADORES DE COLABORADORES 2023

Total de colaboradores	3.706
Diversidad	
Número de mujeres	1.498
Porcentaje de mujeres en relación con el total de colaboradores	40,4 %
Nacionalidad	
Número de colaboradores extranjeros (hombres)	134
Número de colaboradoras extranjeras (mujeres)	134
Rango de edad	
Número de colaboradores/as entre 18 y 29 años	304
Número de colaboradores/as entre 30 y 49 años	2.614
Número de colaboradores/as entre 50 y 65 años	775
Número de colaboradores/as mayores de 66 años	13
Por antigüedad en la organización	
Número de colaboradores/as con menos de 3 años de antigüedad	926
Número de colaboradores/as entre 3 y 6 años de antigüedad	815
Número de colaboradores/as entre 6 y 9 años de antigüedad	711
Número de colaboradores/as entre 9 y 12 años de antigüedad	421
Número de colaboradores/as con más de 12 años de antigüedad	833
Discapacidad	
Número de colaboradores en situación de discapacidad	47
Porcentaje de colaboradores con discapacidad en relación al total de colaboradores	1,3 %
Parental Leave (Permiso parental)	
Número de colaboradores que hicieron uso en el año del beneficio	20
Porcentaje de colaboradores que hicieron uso del beneficio en relación al total que fueron padres	91 %



FORMALIDAD Y ADAPTABILIDAD LABORAL

Formalidad laboral	
Tipo de contrato – hombres:	
Número de colaboradores a plazo fijo	30
Número de colaboradores a plazo indefinido	2.178
Tipo de contrato – mujeres:	
Número de colaboradoras a plazo fijo	42
Número de colaboradoras a plazo indefinido	1.456
Adaptabilidad laboral	
Número de colaboradores con jornada ordinaria de trabajo (hombres)	814
Número de colaboradores con jornada ordinaria de trabajo (mujeres)	709



TASA DE ROTACIÓN Y AUSENTISMO

Tasa de rotación - Hombres	21 %
Tasa de rotación- Mujeres	19 %
Tasa de ausentismo	7 %

Seguridad

y salud ocupacional

La seguridad y la salud en el trabajo es una prioridad en Claro VTR. Por este motivo iniciamos un proyecto transformador para crear una “Cultura de Seguridad” en toda la organización, donde el principal objetivo es promover que la seguridad es responsabilidad de todos y nos acompaña en cada instancia de trabajo. Además, aborda las enfermedades psicosociales, informando y capacitando a nuestros colaboradores sobre este tema, siguiendo los lineamientos incluidos en nuestro Código de Ética.

En este contexto, Claro VTR se compromete a ofrecer un entorno de trabajo seguro, con capacitaciones, equipos y herramientas necesarios para mantener la salud y seguridad, así como adoptar las medidas necesarias para evitar o disminuir riesgos laborales en nuestra operación y a promover un ambiente sano y seguro. Por otra parte, es responsabilidad de cada uno de nuestros colaboradores, proveedores y contratistas, garantizar que nuestro lugar de trabajo es seguro y que nuestros productos y servicios se ofrecen de manera segura para proteger a nuestros colaboradores, socios, clientes y comunidades en las que operamos.

Actividades relevantes de 2023 en seguridad

- Consolidación de una mutualidad única para Claro VTR.
- Lanzamiento de plataforma única para los procesos de acreditación de los trabajadores de las empresas colaboradoras de Claro VTR.
- Implementación del estándar de trabajos cercanos a líneas energizadas para trabajadores internos y externos.

En 2023 nuestro foco fue unificar criterios respecto de controles y responsabilidades con nuestros trabajadores y Empresas Colaboradoras (tanto de Claro como de VTR), con el propósito de fortalecer y facilitar la integración con las diversas operaciones y proyectos emergentes dentro de la compañía.

Actividades relevantes de 2023 en salud ocupacional

- Desarrollo e implementación de protocolos del Ministerio de Salud en sucursales comerciales y sitios técnicos de Claro VTR a lo largo del país.
- Aplicación de Encuesta Psicosocial 2023 (ISTAS) a todos los colaboradores de Claro VTR a nivel nacional, la cual nos permitió evaluar los riesgos psicosociales a los cuales podrían estar expuestos los trabajadores y trabajadoras de la compañía en sus lugares de trabajo.
- En base a la encuesta realizada se pudieron aplicar planes de acción que buscan mitigar los riesgos psicosociales identificados en los distintos centros de trabajo a lo largo de todo el país.



INDICADORES DE SEGURIDAD
Y SALUD OCUPACIONAL CLARO CHILE 2023
(Colaboradores propios)

Índice de frecuencia (Número de accidentes con tiempo perdido + fatalidades / millon de horas trabajadas)	2,35
Tasa de gravedad (Número de días perdidos más días cargo por accidentes ocurridos en relacion al trabajo cuantificados como CTP/millón de horas trabajadas)	58,05
Tasa de accidentabilidad (Número de accidentes / número colaboradores *100. Se calcula con el promedio mensual de colaboradores)	0,50
Accidentes graves	0
Enfermedades ocupacionales	6
Tasa de fatalidad (Número fatalidades por accidentes del trabajo/ número de trabajadores *100.000. Con promedio mensual de trabajadores)	0



INDICADORES DE SEGURIDAD
Y SALUD OCUPACIONAL VTR 2023
(Colaboradores propios)

Índice de frecuencia (Número de accidentes con tiempo perdido + fatalidades / millon de horas trabajadas)	1,17
Tasa de gravedad (Número de días perdidos más días cargo por accidentes ocurridos en relacion al trabajo cuantificados como CTP/millón de horas trabajadas)	10,11
Tasa de accidentabilidad (Número de accidentes / número colaboradores *100. Se calcula con el promedio mensual de colaboradores)	0,25
Accidentes graves	0
Enfermedades ocupacionales	3
Tasa de fatalidad (Número fatalidades por accidentes del trabajo/ número de trabajadores *100.000. Con promedio mensual de trabajadores)	0



Empresas

proveedoras de servicios

Las Empresas Proveedoras de Servicios (EPS) o contratistas están presente en gran parte de las labores de la compañía: Administración, Marketing, Televentas, Finanzas, Operaciones, Capital humano y Tecnología, entre otros, siendo las más relevantes las que se desempeñan en Ventas, comercializando nuestros servicios de manera presencial o remota, así como los técnicos que se despliegan en todo Chile, prestando los servicios de Operaciones Domiciliarias. También tienen una presencia importante en los servicios de instalación de red y en las labores de construcción.

En 2023 fortalecimos la relación con nuestras EPS, promoviendo la colaboración mutua, basada en la responsabilidad, transparencia y ética corporativa. En este marco, llevamos a cabo nuestro Primer Evento “Creciendo Juntos Claro VTR”, en donde participaron representantes de las empresas contratistas y líderes de nuestra compañía para dar a conocer nuestros desafíos futuros, así como la nueva Cultura Claro VTR.

También generamos y difundimos la Política de Empresas Colaboradoras acorde con las exigencias y desafíos de la nueva compañía y realizamos el primer proceso de difusión de nuestro Código de Ética desde Claro VTR hacia los representantes de las EPS.

Asimismo, las áreas de Entrenamiento Técnico, Operaciones y Calidad de Claro VTR, junto a las empresas colaboradoras, comenzaron la ejecución de una estrategia de entrenamiento permanente para los técnicos de domicilios de la fuerza de terreno de Claro. Su objetivo es abarcar tres ejes: inducción al

puesto de trabajo, comunicaciones y la certificación de competencias laborales, permitiendo que los equipos se encuentren entrenados y actualizados respecto a los procedimientos, flujos y productos del negocio, lo que va en beneficio de nuestros clientes, que reciben una mejor experiencia de servicio.

Con estas acciones, buscamos reconocer la importancia de las Empresas Prestadoras de Servicio en nuestra cadena de valor y en la experiencia de nuestros clientes, junto con la contribución que realizan al logro de nuestro Propósito corporativo.

Uno de los desafíos del *join venture* entre Claro Chile y VTR, fue la construcción de un registro único que nos permitió actualizar la información existente de nuestros contratistas. De esta forma, comenzamos a contar con indicadores que apoyen al negocio en la toma de decisiones, tanto para el ingreso como para la salida de las EPS. Adicional a ello se difundió el nuevo Modelo de Gestión de las Empresas Colaboradoras, que considera la evaluación financiera, comercial, societaria, laboral y de salud y seguridad en el trabajo de las EPS que ingresan y se mantienen en la compañía.

En 2023 también implementamos una plataforma única en la cual las EPS de Claro VTR pudieran certificar y acreditar a sus trabajadores, lo cual representa un hito, ya que al momento de iniciar la fusión contábamos con cuatro plataformas distintas y hoy toda nuestra gestión se concentra en un sólo lugar. Con esta mejora logramos velar por el oportuno cumplimiento de las obligaciones laborales de sus colaboradores.



INDICADORES EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS 2023

Número de empresas contratistas	497
Número de empleados en empresas contratistas	10.889
Porcentaje que representa el personal de las empresas contratistas respecto de la cantidad total de empleados propios y contratistas	74,6 %
Horas de capacitación promedio por colaborador de empresas contratistas	236.955
Horas de capacitación promedio por colaborador de empresa contratista	13





| Gobernanza e Integridad

Estamos comprometidos con la ética y la transparencia en todas nuestras actividades, así como con promover la participación del más alto nivel de la organización y otras partes interesadas en la toma de decisiones estratégicas a corto, mediano y largo plazo.

Gobierno

corporativo

Hemos adoptado una serie de políticas y procedimientos para respaldar una gestión sólida y transparente en cada área de nuestras operaciones.

SITUACIÓN DE CONTROL DE LA PROPIEDAD

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 hasta esa fecha de Claro Chile y VTR respectivamente. De esta manera se dio inicio a una nueva unidad económica que hemos denominado Claro VTR, con Claro Chile SpA como la empresa matriz que integra las operaciones de Claro Chile, Claro Comunicaciones, VTR Comunicaciones. Estas operaciones explotan las marcas Claro empresas, Claro móvil, Claro fijo y VTR.

MARCO DE GOBERNANZA

Directorio

El Directorio está integrado por ocho directores titulares y cuatro suplentes. Los directores son ejecutivos de las sociedades accionistas y su rol es administrar la Compañía, liderando la toma de decisiones y abordando los desafíos que afronta Claro VTR desde un enfoque integral, destacando la experiencia y conocimiento que cada uno posee en la industria de las telecomunicaciones. Los directores duran indefinidamente en sus cargos, mientras los accionistas no revocuen su nombramiento. Por regla general, el presidente del Directorio ejerce su cargo por un período de dos años contados desde la fecha de su designación.

La gestión y administración de la empresa es delegada por el Directorio al gerente general, quien está a cargo de todas las operaciones de la organización y a quien le reportaban las unidades de negocios y de soporte.

DIVERSIDAD EN EL DIRECTORIO

Directores por género

Mujeres	1
Hombres	7

Directores por nacionalidad

Chilena	0
Extranjera	8

Directores por rango de edad

Entre 30 y 40 años	0
Entre 41 y 50 años	1
Entre 51 y 60 años	5
Entre 61 y 70 años	2

Directores por antigüedad

Menos de 3 años	8
Entre 3 y 6 años	0
Entre 6 y 9 años	0
Entre 9 y 12 años	0
Más de 12 años	0

Ningún director se encuentra en situación de discapacidad.



Comité Ejecutivo

Para apoyar al gerente general en sus funciones contamos con un Comité Ejecutivo integrado por las siguientes áreas de la Compañía:

NOMBRE*	VICEPRESIDENCIA
Alfredo Parot Donoso	GERENCIAL GENERAL
Luz María Antúnez Fernández	CAPITAL HUMANO
Pedro Assael Montaldo	MERCADO PERSONAS
Claudia Berríos Del Canto	AUDITORÍA INTERNA
René Caracci Larraguibel	IT
David Carlevarino Weitzel	FINANZAS Y CONTROL GESTIÓN
Jorge Ebensperger Loo	ADMINISTRACIÓN, LOGÍSTICA Y PROCESOS
Francisco Guzmán Marín	MERCADO EMPRESAS
Patricio Olivares De La Barra	TECNOLOGÍA & OPERACIONES
Miguel Oyonarte Weldt	LEGAL Y ASUNTOS CORPORATIVOS
Cristián Salgado Padilla	REGULACIÓN
Juan Alberto Vásquez Córdova	ESTRATEGIA Y PLANNING

* Integrantes del Comité Ejecutivo al 31 de diciembre de 2023.



A lo anterior, se suman los siguientes comités especializados: Comercial, Redes, Ética, Resultados, Inversiones, Integración, y Legal y de Sostenibilidad.

Las materias ligadas a la sostenibilidad son lideradas por la Vicepresidencia Legal y de Asuntos Corporativos a través de su Gerencia de Sostenibilidad, área que reporta mensualmente al gerente general y al Comité Ejecutivo los avances en la implementación de la Estrategia en la materia.

Integridad y cumplimiento



PROGRAMA DE INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

Nos esforzamos por crear y mantener una cultura basada en principios éticos sólidos, donde la honestidad, el respeto y la transparencia son valores fundamentales.

En Claro VTR hemos desarrollado un Programa de Integridad y Cumplimiento que incluye, entre otros, el Código de Ética, el Modelo de Prevención de Delitos y la Política Anticorrupción. Disponemos de un Oficial de Cumplimiento cuya labor principal es implementar y controlar permanentemente la efectividad del Programa, sobre la base de políticas y procedimientos diseñados para cubrir los riesgos normativos y reputacionales que pueden afectar a la Compañía.

**En Claro VTR
hemos
implementado
un Programa
de Integridad y
Cumplimiento**

Código de Ética

En el marco de la fusión de las dos empresas, uno de los primeros pasos fue crear un sistema institucional que permitiera gestionar los valores y su conocimiento, así como actualizar las políticas y procedimientos para consolidar las buenas prácticas al interior de la nueva organización bajo un marco único.

Es así como en octubre de 2023 lanzamos un nuevo Código de Ética para Claro VTR, que refleja fielmente la visión y los principios fundamentales de nuestra empresa. Dicho Código, junto con las leyes aplicables y nuestras políticas internas, constituyen el pilar de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento. Además, representa los valores de nuestra Empresa y, como tal, aplica a directivos, colaboradores, proveedores y terceros vinculados. El Código señala el estándar de conducta de cada uno de nosotros con la Empresa, con los clientes y con la sociedad en general, y sirve de guía para tomar las mejores decisiones en nuestro trabajo y saber a quién acudir en caso de dudas.

Modelo de Prevención de Delitos (MPD)

La Compañía cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) según la ley N°20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, que exige un comportamiento estricto y diligente por parte de todos los colaboradores.

El Modelo orienta a los colaboradores acerca de cómo evitar incurrir en alguna de las conductas constitutivas de delitos y reaccionar a tiempo frente a cualquier hecho que pudiese atentar contra la norma. Para resguardar su implementación contamos con un Encargado de Prevención de Delitos y un Manual de Prevención de Delitos. El Modelo es recertificado cada dos años, siendo su última certificación en 2022.

La nueva Ley de Delitos Económicos promulgada en 2023, generará impactos en los actuales sistemas de cumplimiento de las organizaciones, en particular en sus modelos de prevención de delitos. Un primer cambio, dado el aumento de los tipos penales, es que obligará a las organizaciones a levantar los procesos y actividades más riesgosas según el giro del negocio. Un segundo aspecto, es el cambio de enfoque en los sistemas de cumplimiento, desde una visión formal de cumplir un listado de requerimientos, hacia avanzar realmente en la ética y la cultura de integridad en toda la organización. En virtud de lo anterior, durante el segundo semestre de 2023 comenzamos a trabajar en la actualización del MPD incorporando los delitos informáticos y los asociados a esta nueva Ley de Delitos Económicos. En dicho marco, realizamos el análisis de los riesgos que afectan a la compañía, actualizamos y unificamos el MPD, creamos una nueva matriz de riesgos y revisamos los documentos contractuales y políticas vigentes. En concordancia con los plazos establecidos en la nueva Ley, esperamos contar con un nuevo MPD Claro VTR en 2024.



Los delitos de cohecho, receptación, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, corrupción entre particulares, administración desleal, negociación incompatible, apropiación indebida, delitos de la ley de pesca, y el resto de los delitos que en lo sucesivo se incorporen al catálogo de la Ley N°20.393, son considerados una infracción grave al Código de Ética y al Modelo de Prevención de Delitos.

Los colaboradores, en caso de tomar conocimiento de la comisión de algunos de estos delitos, tienen la responsabilidad de informar de inmediato al Encargado de Prevención de Delitos o a la gerencia legal, a través de los distintos medios de contacto del Canal de denuncias.

La Compañía ha desarrollado una Política Anticorrupción y una Política de Regalos y Atenciones que regula el actuar en estas materias. Por su parte, los lineamientos para la interacción con funcionarios públicos, el manejo de los conflictos de interés y el trato con proveedores se establecen en el Código de Ética. Gestionamos, además, los riesgos asociados a los delitos de cohecho y corrupción entre particulares, los que son parte de nuestro MPD, y están incorporados en los contratos de nuestros colaboradores y proveedores.

Comité de Ética

El Comité de Ética, junto al área de Cumplimiento, son responsables de establecer el Programa de Integridad y Cumplimiento que incluye políticas y sistemas adecuados y eficaces de control, vigilancia y auditoría. Además examinan de manera constante y periódica el cumplimiento del Código, así como de las leyes, reglamentos y políticas que establecen los estándares de integridad de toda la organización.

Además, tiene la responsabilidad de supervisar la gestión de las denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias de Claro VTR, así como de los incumplimientos a nuestro Código de Ética, y establecer las sanciones disciplinarias correspondientes para las conductas contrarias a la ética cometidas por nuestros colaboradores o terceros.

El Comité de Ética está integrado por el gerente general y los vicepresidentes de las áreas de Capital Humano y Legal, además del Oficial de Cumplimiento. Sesiona, por lo menos, una vez al mes.

Derechos Humanos y No Discriminación

En Claro VTR tratamos a cada persona con respeto y dignidad y nos hemos comprometido a proteger y respetar los Derechos Humanos. Los principios básicos que guían nuestra acción en la materia están incorporados en el Código de Ética y son:

- Tratamos a cada persona con dignidad y profesionalismo.
- No toleramos ningún tipo de discriminación y promovemos una cultura de sana convivencia en el trabajo, cimentada en el respeto, trabajo en equipo y solidaridad.
- Promovemos el respeto y la inclusión en el lugar de trabajo sin discriminación por motivos de discapacidad, origen étnico, religión, género, estado civil, estado de embarazo, nacionalidad, orientación sexual, capacidad económica, edad u opinión política, entre otros.
- No permitimos ningún tipo de acoso, intimidación, burlas, amenazas, señalamientos u otras actitudes de violencia física, verbal o psicológica, que atente contra la dignidad de las y los colaboradores.
- Prohibimos la exhibición, por cualquier medio, de imágenes u objetos de contenido sexual en el lugar de trabajo o que promuevan el odio, la discriminación o la promoción de estereotipos.
- Promovemos la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y no permitimos la violencia de género ni el acoso sexual o laboral.
- Las contrataciones, movilidades internas y cualquier otro beneficio laboral están vinculados al desempeño laboral de los involucrados.
- Nos manifestamos en contra de la explotación infantil y adoptamos las medidas preventivas, incluyendo la verificación del cumplimiento de los requisitos de edad mínima establecidos en la legislación nacional aplicable.





Capacitaciones

Contamos con un programa de capacitación para los colaboradores que aborda las materias incluidas en el Código de Ética y nuestro Modelo de Prevención de Delitos, entre otros. En 2023 implementamos una capacitación en línea para todos los miembros de Claro VTR, para familiarizarse y comprender plenamente el contenido y el alcance tanto del nuevo Código de Ética como del nuevo Canal de Denuncias.

Además, realizamos una capacitación dirigida a vicepresidentes, gerentes, subgerentes y otros equipos claves de nuestra empresa, en la que abordamos diversos aspectos relacionados con la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas (Ley N° 20.393), los cambios introducidos por la nueva Ley de Delitos Económicos y sus implicaciones para nuestra organización.

Actualizamos también el curso *online* “La ética no se tranza”, el que aborda temas de derechos humanos, principios rectores y valores corporativos. Además, realizamos capacitaciones específicas sobre los delitos de corrupción tipificados en la ley chilena y las políticas anticorrupción, libre competencia y conflictos de interés, entre otras materias.

Adicionalmente, durante el segundo semestre de 2023, realizamos 26 capacitaciones a nuestros proveedores de venta para reforzar el cumplimiento de nuestras políticas de Venta, Contratos y Buenas Prácticas Comerciales.

A lo anterior, se suman capacitaciones sobre protección de datos personales, ciberseguridad y delitos informáticos.

Canal de denuncias

En octubre de 2023 lanzamos un nuevo canal de denuncias y comenzamos a realizar las capacitaciones necesarias para garantizar una correcta y efectiva utilización del nuevo sistema. Con esta iniciativa, buscamos fomentar una cultura de transparencia y ética dentro de nuestra organización, brindando a nuestros colaboradores y grupos de interés un medio seguro y confiable para reportar cualquier situación irregular o conducta inapropiada.

A lo anterior, se suman diversas vías para canalizar de manera confidencial y anónima eventuales irregularidades y transgresiones a nuestras directrices éticas, entre ellas:

Las denuncias realizadas a través de estos canales son administradas, atendidas e investigadas por el Oficial de Cumplimiento de Claro VTR, quien a su vez, rinde cuentas al Comité de Ética. Contamos, además, con procedimientos para las consultas, denuncias y su investigación, los que están detallados en el Manual de Prevención de Delitos.

Durante 2023 se recibieron 18 denuncias, todas fueron resueltas en el período.

-  www.resguarda.com/denunciasclarovtr
-  denuncias@clarovtr.cl
-  800-835-133
-  +56 2 27121737





Libre competencia
y competencia leal

Participamos en un mercado altamente regulado y competitivo que nos exige cumplir las normas que regulan la libre competencia.

El respeto a nuestros competidores y a las normas que regulan esta materia son parte fundamental de nuestra cultura. Los lineamientos en estas materias están contenidos en nuestro Código de Ética que señala que rechazamos cualquier conducta que se refleje en acciones u omisiones que impidan, restrinjan o entorpezcan la libre competencia, o que tiendan a producir dichos efectos, tales como la colusión, el abuso de posición dominante y las prácticas de competencia desleal.

Contamos con una Política de *Compliance*, un programa de libre competencia y una matriz de riesgos con sus correspondientes medidas de prevención. Además, disponemos de una guía para la relación con competidores que ayuda a identificar situaciones que pueden tener implicancias en la libre competencia, con el objetivo de prevenirlas o denunciarlas.

Conflictos de interés

Los lineamientos en materia de conflictos de interés están contenidos en el Código de Ética.

La existencia de un conflicto de interés no necesariamente inhabilita la relación comercial o profesional con un tercero, pero requiere que ésta sea previamente conocida y aprobada por el Área de Cumplimiento de Claro VTR, con el objetivo de generar las medidas de prevención necesarias.

Los colaboradores completan un formulario online de declaración de conflicto de interés al momento de asumir su cargo, el que es actualizado al menos una vez al año.

Debida diligencia para
colaboradores y terceros

Contamos con un Protocolo de Debida Diligencia para Empleados que permite evaluar, gestionar y monitorear a los candidatos a empleados de la Empresa, así como a los empleados de ésta, con el fin de identificar señales de alerta en materia de corrupción.

El Oficial de Cumplimiento es responsable de establecer las políticas, procedimientos y protocolos para prevenir y gestionar la incorporación de terceros de alto riesgo (distribuidores, proveedores, gestores, socios comerciales etc.).

Para la contratación de cualquier tercero que brinde bienes o servicios a la Empresa, se deben considerar los lineamientos establecidos en el Protocolo de Debida Diligencia a Terceros y en la Política de Compras de Claro VTR.

Privacidad y protección
de datos de los clientes

Los lineamientos en estas materias están estipulados en nuestro Código de Ética. Además, disponemos de una Política de Privacidad y Protección de Datos -actualizada en 2023- que describe en detalle cómo recolectamos, almacenamos, utilizamos y compartimos la información personal, y que establece las medidas de seguridad que hemos implementado para garantizar su protección. Asimismo, nos comprometemos a informar a nuestros clientes y usuarios sobre sus derechos en materia de protección de datos personales y a dar respuesta a sus solicitudes en relación con el ejercicio de sus derechos.

(Más información sobre la protección de la privacidad y datos en pág. 36).



INTEGRIDAD EN CIFRAS 2023

CAPACITACIÓN

Colaboradores

2.662

capacitados en anticorrupción

Directores capacitados

100%

sobre procedimientos y políticas anticorrupción

Colaboradores capacitados

122

el curso de *e-learning* sobre ética

DENUNCIAS

Denuncias por incumplimientos al Código de Ética	18
Porcentaje de denuncias resueltas en el período	100 %
Incidentes de discriminación	0
Denuncias por acoso laboral	18
Denuncias por acoso sexual	1
Denuncias por conflicto de interés	1
Casos de corrupción	0

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Número y monto de las sanciones ejecutoriadas por incumplimiento de regulaciones	
Derecho de los clientes (valor total de las sanciones: \$ 9.050.310)	5*
Trabajadores	0
Ambiental	0
Libre competencia	0
Ley 20.393	0

* Tres de las sanciones se debieron a incumplimientos a la prohibición de envío de publicidad para aquellos consumidores que solicitaron su suspensión a través de la plataforma “No Molestar” del Sernac. La Compañía inició una mesa de trabajo con dicha institución y firmó en junio de 2023 un compromiso que estipula diversas medidas para erradicar el envío de dichas comunicaciones publicitarias a los consumidores mencionados.

MARCO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

Nuestro marco para gestión de riesgos se basa en las normas internacionales ISO 31000¹³ y COSO ERM¹⁴. Dichos sistemas de gestión nos permiten diagnosticar problemas, generar los cambios necesarios para gestionarlos y evaluar la efectividad de las medidas adoptadas.

La Administración es responsable de velar por una adecuada identificación y gestión de los riesgos, estableciendo controles y responsabilidades para prevenirlos y/o mitigarlos. Además, revisa anualmente el mapa de riesgos significativos, para diseñar y monitorear el cumplimiento de aquellas medidas de mitigación que se estimen relevantes.

En materia de prevención de delitos, el área de Cumplimiento monitorea, de manera semestral, los controles asociados a la Ley N° 20.393¹⁵ y el equipo de Auditoría Interna realiza una auditoría cada dos años al respectivo Modelo de Prevención de Delitos (MPD). Este modelo ha sido certificado por auditores externos. La evaluación de los riesgos estratégicos considera aspectos relacionados con los delitos incorporados en el MPD.

Durante el primer semestre de 2023, realizamos la unificación de la matriz de riesgos penales de Claro y VTR, así como la incorporación de los nuevos delitos informáticos. Asimismo, en el segundo semestre del mismo año trabajamos en la identificación de controles asociados a los delitos contemplados en la Ley N° 20.393 y la Ley N° 21.595 de Delitos Económicos.

Las materias abordadas por las políticas y sus respectivos procesos de cumplimiento son incorporadas en la matriz de riesgo e incluyen controles que son auditados por el equipo de Auditoría Interna.

CADENA DE ABASTECIMIENTO RESPONSABLE

La relación con nuestros proveedores busca generar relaciones basadas en la confianza, transparencia, mutuo beneficio y sostenibilidad.

Los lineamientos que rigen la relación con nuestros proveedores de bienes y servicios están contenidos en el Código de Ética, lo que se complementa con la nueva Política de Compras -que estamos desarrollando- y el Protocolo de Debida Diligencia a Terceros.

El Oficial de Cumplimiento es responsable de establecer las políticas, procedimientos y protocolos para prevenir y gestionar la incorporación de terceros de alto riesgo, entre los que se cuentan los distribuidores, proveedores, gestores, socios comerciales, entre otros.

Estamos comprometidos con potenciar a los proveedores nacionales y prueba de ello es que en 2023, este grupo representó el 88 % de las compras totales realizadas por Claro, y el 77 % de las efectuadas por VTR.

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA ASOCIADOS DE NEGOCIOS

Este Código describe nuestras expectativas sobre cómo deben operar nuestros socios comerciales cuando hacen negocios con nosotros, incorporando prácticas de ética, sostenibilidad, trabajo, empleo y comercio justo.

PORCENTAJE DEL MONTO PAGADO A PROVEEDORES SEGÚN PROCEDENCIA 2023

	Claro Chile	VTR
Nacionales	88 %	77 %
Extranjeros	12 %	23 %

83 %
representa
el pago a proveedores
nacionales respecto
del monto
total de pagos

¹³ Norma internacional que ofrece las directrices y principios para gestionar el riesgo de las organizaciones.

¹⁴ Enterprise Risk Management – Integrated Framework.

¹⁵ Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho a funcionario público nacional y extranjero.

Empresas proveedoras de servicios (EPS)

Los proveedores de servicios (EPS) son nuestros socios estratégicos, puesto que son ellos los que tienen el mayor contacto directo con nuestros clientes y representan la cara visible de Claro Chile y de VTR en muchas instancias. Están presente en gran parte de las labores de la Compañía: Administración, Marketing, Televentas, Finanzas, Operaciones, Capital humano, Tecnología, por nombrar algunos ejemplos. Las principales EPS se desempeñan en el mundo de Ventas, comercializando nuestros servicios de manera presencial o remota y mediante servicios de operaciones domiciliarias y de instalación de red, así como en labores de construcción.

En conjunto, son 497 las EPS relacionadas con Claro VTR las que suman 10.889 trabajadores representando el 74,6 % del total del personal directo e indirecto que cumplen labores para la compañía. *(Más información en pág. 63)*

El cumplimiento por parte de los contratistas de los estándares de servicio de Claro VTR es crucial para la entrega de un servicio de excelencia hacia nuestros clientes, más aún si consideramos que concentran cerca del 100 % de las interacciones directas con éstos. Es por ello que disponemos de un Modelo de Riesgos mediante el cual aplicamos una evaluación de aspectos operacionales de nuestras EPS, financieros, comerciales y laborales, la que nos permite conocer su estado, determinar brechas e implementar planes de acción para apoyarlos en su desarrollo.

Evaluación de proveedores

Nuestros proveedores son fundamentales en la operación de nuestro negocio, pero esta interacción en ocasiones puede representar la adquisición de riesgos de diversa índole (legales, reputacionales, fiscales, financieros, etc.), derivado de múltiples factores que deben ser conocidos, analizados, clasificados y atendidos por Claro VTR.

Por esta razón, nuestro compromiso es iniciar y mantener relaciones comerciales únicamente con proveedores que compartan e implementen en sus operaciones, el cumplimiento irrestricto del marco jurídico aplicable y el apego a los principios éticos que nos identifican.

El **Protocolo de Debida Diligencia a Terceros**, emanado de América Móvil, entrega los lineamientos en la materia y su propósito es proporcionar una guía de los procedimientos que deben observarse para iniciar y mantener una relación comercial con algún proveedor. Lo anterior, por medio de una oportuna debida diligencia que tiene por objetivo evitar relacionarse con personas o empresas que puedan generar un riesgo grave para nuestra Empresa en las materias que forman parte del 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 establece 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.

Relación

con grupos de interés

En lo que respecta al compromiso con los grupos de interés, consideramos fundamental establecer relaciones de confianza, transparentes y colaborativas con nuestros clientes, colaboradores, reguladores y autoridades, accionistas, proveedores (EPS), sociedad y otros actores relevantes.

Nuestros grupos de interés prioritarios son aquellos quienes pudieran verse afectados en forma significativa por nuestras actividades, productos y/o servicios, y aquellos cuyas acciones puedan influir en nuestra capacidad para llevar a cabo en forma exitosa la estrategia de negocio de la compañía.



RADIOGRAFÍA DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

	CLIENTES	COLABORADORES	REGULADORES/AUTORIDADES NACIONALES Y LOCALES	ACCIONISTAS
¿Quiénes son?	Clientes, personas y empresas. Están clasificados por líneas de negocios según perfiles y necesidades.	Personas que trabajan para Claro VTR.	Organismos del Estado que velan porque los servicios se entreguen acorde a la normativa vigente, resguardando la calidad de estos, los derechos del consumidor y/o la transparencia en la entrega de información.	Personas naturales o jurídicas que invierten en nuestra empresa a través de distintos instrumentos financieros.
¿Cómo nos relacionamos?	A través de la entrega de oferta de servicios, atención de clientes, medios digitales, escucha a clientes, <i>mailing</i> y encuesta que mide la calidad de los servicios, y multicanales (web y RRSS).	A través del diálogo permanente en instancias de comunicación interna, evaluaciones de desempeño, encuesta de clima.	Colaborando con la entrega de información precisa y oportuna que solicita el regulador y reuniones y audiencias sostenidas por ley de lobby. El relacionamiento se coordina desde la Gerencia de Regulación, Relaciones Gubernamentales y Gremios.	A través del área de Relaciones con Inversionistas. <i>Conference call</i> con analistas e inversores. Reporte de Sostenibilidad.
¿Cuáles son sus principales intereses y preocupaciones?	- Calidad de servicio (cortes). - Transparencia en la información (boleta). - Oferta y precio de los servicios. - Vulnerabilidad de sistemas e información privada de clientes. - Postventa.	- Conciliación trabajo/familia. - Condiciones laborales, oportunidades de desarrollo laboral, clima, transparencia en la Información, sostenibilidad de la compañía y estabilidad laboral. - Diversidad en la organización.	- Cumplimiento de la normativa, respuesta oportuna y completa a los requerimientos. - Respeto por los derechos de los consumidores. - Entrega de información oportuna y transparente para la toma de decisiones de la autoridad competente.	- Transparencia y claridad en la información. - Resultados financieros y marcha de los proyectos de inversión y crecimiento sustentable de la Compañía.

Continúa en la siguiente página.

	SOCIOS ESTRATÉGICOS (EPS)	SOCIEDAD
¿Quiénes son?	Empresas Prestadoras de Servicios (EPS) Son las que interactúan con nuestros clientes (instalación, reparación, otros). Proveedores Personas o empresas que suministras bienes o servicios a petición de Claro VTR.	Personas que pueden verse impactadas -positiva o negativamente- por el desarrollo de nuestra actividad. Claro VTR definió subgrupos de interés para el relacionamiento en áreas específicas: • Educación: directores, profesores, alumnos y apoderados. • Autoridades locales: alcaldes, intendentes, gobernadores, parlamentarios. • Beneficencia: ONGs y fundaciones. • Agrupaciones: juntas de vecinos, bomberos, instituciones del Estado que atienden a grupos vulnerables.
¿Cómo nos relacionamos?	A través de: • Administración de contratos. • Subgerencia de Empresas Colaboradoras y SST. • Subgerencia de Compras. • Licitaciones.	A través de programas e iniciativas de relacionamiento específico. El relacionamiento se coordina desde la Gerencia de Sostenibilidad.
¿Cuáles son sus principales intereses y preocupaciones?	• 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. • Acceso a la conectividad. • Riesgos psicosociales en niños, adolescentes y adultos por uso de la tecnología. • Aumento de la brecha y aislamiento digital de comunas. • Acceso a la educación digital. • Contaminación ambiental por residuos tecnológicos y cableado de red.

POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO
CON GRUPOS DE INTERÉS

Esta Política, emanada de América Móvil, entrega los lineamientos para establecer y asegurar relaciones constructivas en el largo plazo con actores clave en beneficio del cumplimiento de los objetivos de la empresa, la promoción de la sustentabilidad en las actividades que se realizan y la calidad de los servicios que prestamos a nuestros usuarios finales.



A close-up photograph of a young child with light brown hair, smiling broadly while looking at a tablet. An adult's face is partially visible in the background, looking down at the device. The child is wearing a light-colored sweater with a green and blue patterned collar. The background is softly blurred, showing a wooden wall and a white surface.

Medio Ambiente

El año 2023 consolidamos los procesos de ambas empresas para continuar la gestión de los temas ambientales más relevantes para Claro VTR. Así, seguimos avanzando en materia de eficiencia energética, huella de carbono y economía circular.

Energía

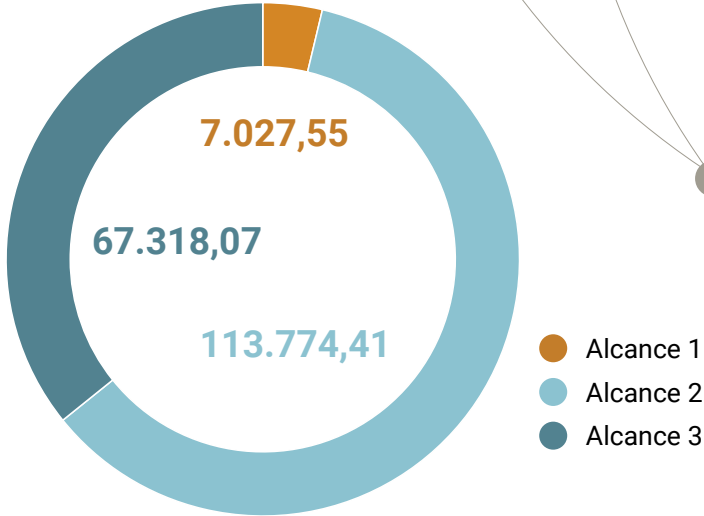
y emisiones

La eficiencia energética es una de nuestras principales metas, dado que somos una empresa que genera un alto consumo de energía tanto en los sitios técnicos, como en los *data center*. Por este motivo en 2023 una de las primeras medidas tomadas como compañía fue la creación de una Política de Eficiencia Energética y un Sistema de Eficiencia Energética que nos permita seguir avanzando en la reducción de estos consumos.

Indicadores ambientales

	2023
Huella de carbono (tCO₂e)	188.120,03
Alcance 1	7.027,55
Alcance 2	113.774,41
Alcance 3	67.318,07
Consumo de energía eléctrica (Gj)	969.705
Consumo de agua (m ³)	17.062
Eficiencia hídrica (m ³ /TB de datos)	0,0022

DISTRIBUCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO (tCO₂e)



HUELLA DE CARBONO

Por 13 años hemos realizado la medición de nuestra huella de carbono. En 2023 continuamos usando la metodología Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol) y generamos las bases para realizar un análisis que permita comprender en qué sitios técnicos debemos implementar proyectos o iniciativas para aumentar nuestra eficiencia energética o disminuir las emisiones de CO₂e. Además, las mediciones de las huellas de carbono de Claro y VTR servirán de línea de base para la nueva Estrategia de Sostenibilidad Claro VTR, que se está desarrollando para 2024.

ALCANCES

¿Cómo construimos y medimos nuestra huella de carbono?





EFICIENCIA ENERGÉTICA Y USO DE ENERGÍAS RENOVABLES NO CONVENCIONALES

La gestión energética es uno de los temas materiales relevantes de la Estrategia de Sostenibilidad de la Compañía. Por este motivo en 2023 implementamos un Sistema de Eficiencia Energética basado en el estándar ISO 50001:2018. Mediante su implementación dimos cumplimiento a los requisitos legales y regulatorios aplicables y aquellos adquiridos voluntariamente vinculados con el cuidado del medio ambiente.

Este sistema de gestión contribuirá a optimizar nuestra intensidad energética y a disminuir nuestra huella de carbono al promover iniciativas que nos permitan reducir el consumo energético y utilizar fuentes de energía renovables.

Adicionalmente, lanzamos la Política de Eficiencia Energética de Claro VTR, que manifiesta el compromiso de toda la organización y busca fomentar la eficiencia, así como promover la mejora continua en todas las áreas de la Compañía.

POLÍTICA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

En nuestra Política Energética reconocemos el crucial rol de la energía como elemento fundamental que da vida a los procesos que permiten alcanzar las metas financieras y económicas de los países, sociedades y empresas.

Declaramos nuestro compromiso con el uso eficiente de los recursos energéticos en la actividad operacional de toda la Compañía, donde cada uno de los colaboradores de Claro VTR debe aportar para ello en su área de influencia, tanto a nivel operativo como de gestión, para ser competitivos, sustentables y dar cumplimiento a la Ley 21.305 sobre eficiencia energética.

Para ello establecerá objetivos y metas energéticas en sus operaciones y un Sistema de Gestión, con el fin de lograr la mejora continua de su gestión energética y de su desempeño energético en concordancia con el Código de Ética Claro VTR.

Los compromisos que establece la Política son los siguientes:

- **Procurar la disponibilidad de la información y recursos** necesarios para definir y alcanzar los objetivos y metas establecidos en materia de desempeño energético.
- **Fomentar la eficiencia y ahorro energético** dentro de todas las áreas de Claro VTR por medio de objetivos y metas definidos.
- **Velar por el cumplimiento de los requisitos legales** aplicables y aquellos adquiridos voluntariamente relacionados con la eficiencia energética, el uso o consumo de la energía.
- **Apoyar la adquisición de bienes y prestación de servicios** energéticamente eficientes, así como el diseño de proyectos que contribuyan a mejorar el desempeño energético en los servicios ofrecidos y presentados a los clientes, fomentando la aplicación de los criterios definidos.
- **Verificar de forma periódica el funcionamiento del sistema de gestión de la energía** y hacer seguimiento del desempeño energético en un marco de mejora continua.
- **Disponer de los canales de comunicación** tanto internos como externos que permitan difundir la gestión energética a todos los colaboradores y empresas aliadas, para asegurar su conocimiento y entendimiento.



Eficiencia energética

Para materializar los compromisos plasmados en la Política de Eficiencia Energética, contamos con el área de Espacio, Clima y Energía (ECE) que apoya de manera transversal los requerimientos de todas las áreas de la Compañía en materia de energía. Adicionalmente, existe una célula de trabajo que busca disminuir los costos de facturación por concepto de energía eléctrica. Para ello, promueve el apagado de equipamiento sin servicio o en desuso en sitios técnicos que ocupan energía eléctrica y/o climatización. Este proyecto tiene un alcance esperado de 32 sitios técnicos en 2024 y una cantidad estimada inicial de 110 equipos por apagar, lo que se traduce en una reducción de casi 70kW de capacidad instalada, equivalente a 600.000 kWh al año. Junto con ello, en forma permanente, se busca mejorar la tecnología empleada a través de la adquisición de nuevos equipos de mayor precisión y de la implementación de proyectos de eficiencia energética.

La operación de Claro VTR se divide en tres segmentos de consumo de energía, mundo fijo, móvil y Administración, que incluyen sitios de antenas, planta externa, core móvil, core fijo y *data center*. Las principales iniciativas se enfocan en los dos primeros segmentos que juntos representan el 89 % del consumo total de la empresa.

Mundo móvil: este segmento consume el 46 % de la energía total de la Compañía y actualmente existe un plan de eficiencia para mejorar el desempeño energético. En este marco, una de las consideraciones para seleccionar al nuevo proveedor de renovación tecnológica de sitios móviles (*ver pág. 24*), fue la eficiencia energética alcanzada con el nuevo equipamiento. Tras los análisis realizados para la licitación, el proveedor elegido demostró un 33 % más de eficiencia energética respecto de su competencia. Adicionalmente, todos los nuevos sitios que se construyan consideran la nueva tecnología (Huawei), lo que permite alcanzar altos niveles de eficiencia.

Mundo fijo: este segmento representa el 43 % del consumo total de la Compañía. Si bien Claro y VTR continúan operando con infraestructura separada, se están generando proyectos y sinergias para unificar redes e instalaciones técnicas con el fin de generar eficiencias al interior de la organización. Entre las iniciativas realizadas destaca el proyecto *Hub Arica* de construcción de pasillos confinados fríos que permitió mejorar el PUE del sitio de Arica, lo que se tradujo en una disminución del OPEX mensual de energía de 3 % aproximadamente. Un proyecto similar se efectuó en el *Hub Peñalolén*, el que logró una disminución del OPEX mensual de energía cercano a 4 %.

Administración: Este segmento representa el 5 % del consumo de la Compañía. En las oficinas se realizan permanentes iniciativas de reducción de consumo de energía y eficiencia energética.

En Claro VTR enfocamos nuestros esfuerzos en generar iniciativas para reducir nuestra huella de carbono y para ello, buscamos alternativas de autogeneración utilizando energías renovables que permitan potenciar nuestra red para que sea más sostenible y eficiente, ajustando técnicamente la infraestructura de las distintas áreas. En 2023, alcanzamos un acuerdo comercial con una gran empresa generadora de electricidad, donde el total del suministro cuenta con certificación de Energía Verde. Esta adición representa la inyección de un 7 % de energía renovable no convencional (ERNC) a nuestra red, lo que sumado al *Hub* de Viña, que emplea 100 % de energías limpias desde 2021, equivalen a 12 sitios con ERNC y 21 % de Certificación Verde. Estos certificados garantizan que el equivalente a la energía consumida ha sido entregado por fuentes de generación de energía renovable, minimizando el impacto ambiental y social y contribuyendo a la reducción de nuestra huella de carbono.

IMPORTANCIA DE LOS PASILLOS CONFINADOS

La construcción de pasillos confinados fríos o calientes en las salas técnicas genera una reducción del gasto de energía eléctrica producto de la disminución de uso de las unidades de climatización, debido a un menor uso de los compresores. Además, permite disminuir el cortocircuito térmico y asegura que las máquinas de TI (tecnología) funcionen a rangos de temperaturas estables.

Buscamos alternativas de autogeneración utilizando energías renovables que permitan potenciar nuestra red para que sea más sostenible y eficiente



AMPLIACIÓN DATA CENTER LIRAY

Los centros de datos se han convertido en infraestructuras clave para el desarrollo de los países y la digitalización de las economías e instituciones públicas y privadas en todo ámbito. Estos edificios permiten almacenar, distribuir y analizar miles de millones de datos por segundo de manera eficiente y segura. En este ámbito, un reporte de la consultora IDC estima que los metros totales de *data center* en Chile aumentaron más de 70 % respecto de 2018, llegando a 50.763 m² en 2023, lo que posiciona al país como un *hub* tecnológico a nivel regional.

En este contexto, con una inversión cercana a los US\$ 320 millones, iniciaremos la ampliación de nuestro *data center* Liray, el que se consolidará como uno de los más grandes del país con 5.000 m² y además podrá conectarse con otros 21 *data center* de clase mundial en Latinoamérica.

Este centro de datos cumple con estándares de clase mundial, además de contar con certificación Tier IV y “LEED BD+C *data center*”, que permite un desempeño vinculado a la eficiencia y reducción de la huella de carbono. Asimismo, usa energías renovables como la eólica y solar, garantizando un mejor uso de los recursos, desde la optimización eléctrica con controles y tecnología de bajo consumo, hasta el manejo de la temperatura con el uso de equipos de enfriamiento eficientes, apoyándose en las condiciones naturales de la zona.

Adicionalmente, tiene salas de TI diseñadas para recibir equipos que operan en forma eficiente a mayores temperaturas reduciendo la necesidad de enfriamiento extremo. En su iluminación se utilizan sistemas inteligentes de luces LED para el consumo responsable y cuenta con sensores automáticos que detectan la presencia de personas para lograr un menor gasto de energía. Por su parte, el aire acondicionado no requiere incorporar químicos para su funcionamiento y el agua que se utiliza para enfriar, se regresa en su estado natural al medio ambiente. Los equipos son evaporativos y adiabáticos, lo que significa que usan las mismas condiciones ambientales para enfriar los equipos de IT. Además utiliza baterías de litio, con mayor tiempo de vida útil.

Tenemos la convicción de que es fundamental continuar aplicando innovación y elevando las exigencias sustentables de los *data center*, usando energía limpia y sistemas eficientes que contribuyan a la disminución de la huella de carbono, aportando al cumplimiento de las metas del país de reducción de emisiones.



Economía Circular

y gestión de residuos

La economía circular es un modelo de producción y consumo que implica compartir, alquilar, reutilizar, reparar, renovar y reciclar materiales y productos existentes, todas las veces que sea posible, para crear un valor adicional, extendiendo el ciclo de vida de los productos.

En este contexto, tanto Claro Chile como VTR contaban con procesos de manejo de residuos, los que fortalecimos a través de un programa de manejo y gestión que nos permite hacernos cargo de los residuos a lo largo de todo el ciclo de vida de nuestro servicio, así como reducir los propios al mínimo.

LOGÍSTICA REVERSA

Los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) han crecido de forma abrumadora en los últimos años, tanto en Chile como en el resto del mundo, convirtiéndose en un problema ambiental no sólo por la cantidad de dispositivos desechados, sino porque algunos de estos equipos contienen mercurio, plomo y cadmio, entre otras sustancias peligrosas, lo que representa una amenaza adicional para la salud humana.

De acuerdo con datos de Fundación Chile, se estima que si no se genera un cambio, en 2027, la cantidad de chatarra electrónica aumentará en 46,5 %, lo que implica una generación de 14 kilos de este tipo de residuos por habitante.

Por este motivo, continuamos trabajando en la gestión de los RAEE a través de un proceso consolidado de logística reversa mediante el cual efectuamos la recuperación y reciclaje de envases, embalajes, residuos peligrosos, retorno de excesos de inventario, devoluciones, productos obsoletos e inventarios estacionales. Para ello, los técnicos realizan el retiro de aparatos desde las casas de nuestros clientes; luego, estos equipos son trasladados al Centro Logístico Operacional en Quilicura, donde son evaluados y segregados entre los que pueden ser reinyectados a la operación y los que deben ser reciclados o desechados. En este

contexto, anualmente reacondicionamos cerca del 80 % de los módems y decodificadores usados y se generan anualmente cerca de 600 toneladas de residuos como pilas, equipos y accesorios de internet.

En este marco, 2023 ha sido un periodo de consolidación de los sistemas de manejo de residuos de Claro Chile y VTR, con el fin de armonizarlos y definir los operadores de logística reversa que seguirán haciendo el procesamiento de los retiros de equipos de propiedad del cliente. Lo mismo en el caso de la eliminación de residuos de sobrestock. Se estima que en 2024 será posible hacer todo el proceso de reciclaje y disposición final del equipamiento que hoy no es utilizado.

Adicionalmente, en 2023 adherimos al comité TRAEE Chile (Transformación de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos¹⁶), liderado por la Cámara de Comercio de Santiago, con el objetivo de avanzar en la constitución de un Sistema de Gestión Colectivo (SIC) para los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos que permitan gestionar de mejor manera este tipo de residuos dada su criticidad, siendo parte fundamental de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

**Gestionamos
nuestros residuos a
través de procesos
de economía circular**

¹⁶ traee.cl

PROCESO DE LOGÍSTICA REVERSA

Nuestra gestión de residuos considera:



Equipos electrónicos

En 2023, logramos reacondicionar cerca del 80 % de los equipos recuperados de las casas de nuestros clientes, para luego reintegrarlos a la operación.



Cables y controles remoto

Una parte de los cables y controles son entregados a la empresa Reciclapp, quienes los transforman en mobiliario de ecomadera y también en otros elementos funcionales como set de juegos infantiles y calistenia, que luego son enviados a comunidades vulnerables a través del proyecto Comunidad Circular.



Cables coaxiales

Las áreas operativas realizan el retiro y mantención de cables en desuso, a través de solicitudes de clientes hechas mediante distintos canales de comunicación de VTR. Una vez atendida la necesidad, si el material es de VTR, el cableado de despunte o desmonte de red es retirado mediante los procedimientos establecidos por la empresa, entregados en la base de operaciones y luego retirados por la empresa logística de reciclaje para disponerlos conforme a estrictos protocolos ambientales, cumpliendo la Ley N 21.172 que regula el tendido y extracción de líneas aéreas y subterráneas de servicios de telecomunicaciones.

COMUNIDAD CIRCULAR

La iniciativa Comunidad Circular, efectuada en conjunto con la fundación Techo-Chile, permite que los campamentos con los que trabaja la fundación puedan contar con nuevos elementos que las mismas comunidades han señalado como necesarios, beneficiando a familias en situación de vulnerabilidad de todo Chile.

En 2023 se entregó mobiliario a 17 sedes sociales de campamentos y comunidades, sumando un total de 30 comunidades beneficiadas desde 2021. Para ello se gestionaron 3.232 kilos de RAEE retirados desde nuestros sitios técnicos.

MATERIALES DE ECOMADERA ENTREGADOS

2021	117 sillas
	19 mesas
2022	120 sillas
	265 pastelones para recubrir sedes sociales de campamentos en diversas regiones de Chile.
2023	5 set de juegos
	5 set de calistenia



Proyecto de renovación tecnológica de antenas

En 2023 empezamos el proyecto de renovación (ver pág. 24) que consiste en la mejora tecnológica del parque de antenas de la Compañía. Con él comenzamos también un proceso de disposición sustentable de todo el equipamiento dado de baja, que tiene tres destinos. Primero, el equipamiento electrónico obsoleto es reciclado por nuestro *partner* de residuos tecnológicos, quienes entregan un certificado de disposición final de reciclaje; segundo, el equipamiento que no está obsoleto se vende, para reutilizarlo; y tercero, 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

La operación de Claro VTR genera residuos peligrosos como equipos electrónicos y componentes de computador, cuando estos contienen cadmio, mercurio, litio y plomo. En esta categoría se consideran los monitores de computadores, CPUs, impresoras, *notebooks*, bases metálicas y baterías dadas de baja.

Para su gestión, la Compañía sigue rigurosamente el Decreto Supremo N°148 de 2004 que señala las condiciones sanitarias y de seguridad que deben cumplirse. En 2023 se produjeron 31,2 toneladas de residuos peligrosos.

Indicadores	RESIDUOS	2023
	Residuos industriales no peligrosos (t)	234,2
	Residuos industriales peligrosos (t)	31,2
	Residuos sólidos generados que son reciclados (t)	160,5
	Porcentaje de residuos sólidos generados que son reciclados en relación con el total de residuos sólidos generados	60%

Sistema de recolección de envases y embalajes

En septiembre de 2023 entró en vigencia la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (Ley REP) para Envases y Embalajes (EyE), lo que movilizará a las empresas que comercializan este tipo de material a cumplir con metas de recolección y valorización de los residuos de dichos materiales en el fase de post consumo.

Es así como, ese mismo año, adherimos al primer sistema colectivo de recuperación de envases y embalajes “ReSimple” el cual nos permitirá cumplir con la meta de reducir y gestionar los productos prioritarios que enajenamos en el mercado, velando por la trazabilidad de nuestros envases y la valorización de ellos a futuro, como parte del pilar ambiental de nuestra estrategia.

En este sentido, los principales tipos de envases a gestionar son papel cartón y madera que representan cerca de 200 toneladas anuales, provenientes principalmente de nuestras importaciones y venta de productos.

Residuos sólidos reciclados

60 %

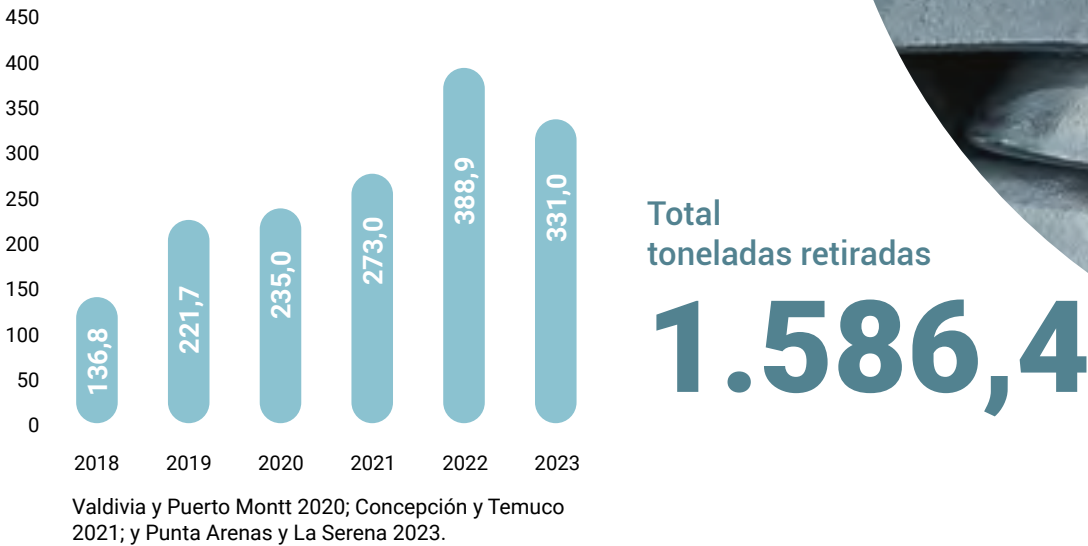


Retiro de material de sitios técnicos

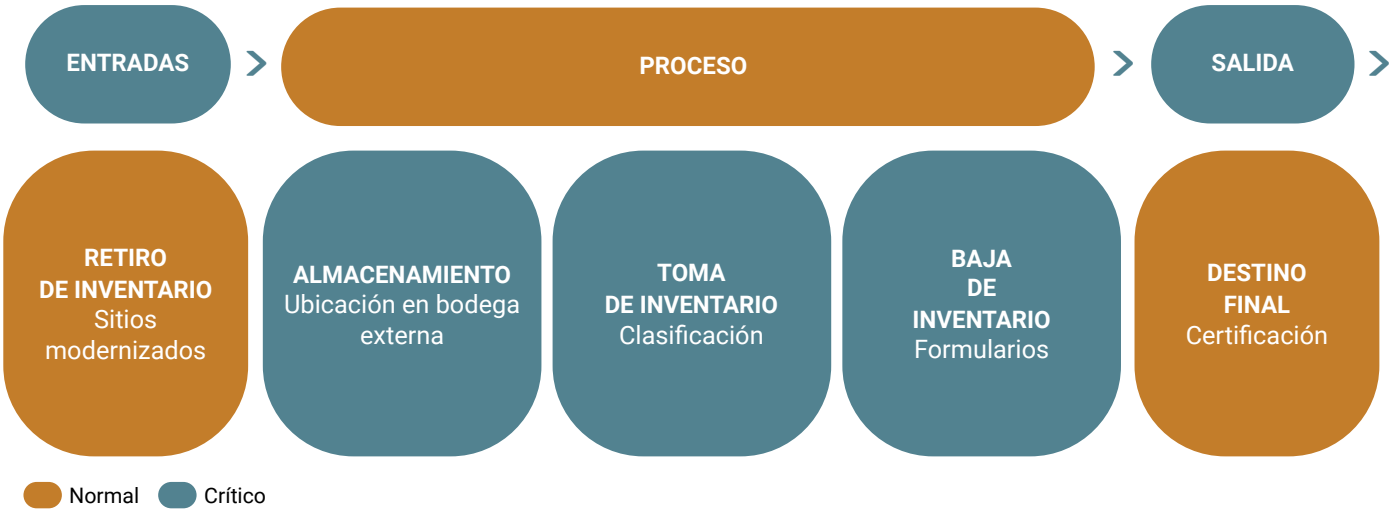
Claro VTR anualmente realiza modernizaciones en sus sitios móviles y fijos. Estas actividades generan residuos de todo tipo, tales como materiales eléctricos, ferrosos, plásticos, cables de fibra óptica, cables eléctricos, antenas, torres, equipamiento de energía y plantas de energía, entre otros.

La obligación como empresa responsable por el impacto ambiental es disponer los residuos de acuerdo con la legislación vigente. Claro VTR cuenta con un proceso estandarizado desde 2018, que nos permite asegurar de la mejor forma, y dando cumplimiento a los requerimientos legales, la disposición final de todos nuestros residuos tecnológicos. Es así como hemos implementado un plan de acción para el retiro de materiales en desuso, tecnológicamente obsoletos generados por modernizaciones de los sitios a nivel nacional.

TONELADAS DE MATERIALES RECICLADOS



PROCESO DE DISPOSICIÓN DE MATERIAL DE DESMANTELAMIENTO



SITIOS RETIRADOS

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
Sitios a retirar	547	1.229	1.118	932	1.200	1.045	6.071
Sitios retirados	480	1.335	1.252	1.151	1.350	704	6.272
Cumplimiento	88 %	109 %	112 %	123 %	113 %	67 %	103 %



Información Complementaria

Acerca

de este reporte



El presente Reporte de Sostenibilidad, el primero de Claro VTR luego del *joint venture* entre ambas empresas, tiene por objetivo informar sobre nuestra estrategia, prioridades y desempeño en los asuntos de mayor relevancia para nuestra organización en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG).

El reporte ha utilizado como referencia los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), al que se sumaron los de contabilidad sobre sostenibilidad SASB para los sectores de Servicios de Telecomunicaciones y Software & Servicios TI.

La información que se presenta aborda la gestión de la Compañía durante el año 2023 y abarca las operaciones de Claro Chile y VTR. Se incluyen los principales eventos ocurridos a la fecha de publicación de este documento.

En la confección de este documento participó un equipo de trabajo transversal de la Compañía, liderado por la Gerencia de Sostenibilidad de Claro VTR y contó con el apoyo de la Gerencia de Auditoría Interna quien certificó la información contenida en este documento. El equipo veló por el cumplimiento de los principios GRI y fue el encargado de recabar y validar la información reportada.

TEMAS DE MAYOR RELEVANCIA A REPORTAR

Durante 2023 realizamos un análisis de doble materialidad para determinar los temas de mayor relevancia que aportarán en la definición de la estrategia sostenible de Claro VTR. En dicho marco, analizamos los principales desafíos de las empresas del sector de telecomunicaciones y servicios TI en el mundo, el contexto nacional y los requerimientos del mercado para las empresas del sector en Chile, la mirada de los principales grupos de interés y las prioridades estratégicas de la Compañía.

Los temas que surgieron fueron sometidos a una evaluación de doble materialidad, considerando las siguientes perspectivas: impacto hacia el entorno e impacto en la creación de valor financiero de Claro VTR. Dicha jerarquización y evaluación se realizó en un proceso 360°, que consistió en reuniones con cada uno de los miembros del Comité Ejecutivo de la organización, en donde se analizaron los temas relevantes para el desarrollo sostenible de Claro VTR con un horizonte de mediano y largo plazo (*Información sobre el proceso y la matriz de doble materialidad en pág. 13 y 14*).

Nuestra contribución

a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



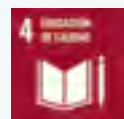
Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU representan un llamado global para erradicar la pobreza, preservar el medio ambiente y mejorar la calidad de vida de las personas. En 2015, todos los Estados Miembros de Naciones Unidas aprobaron estos 17 objetivos y 169 metas como parte de la Agenda 2030.

Para nuestra empresa, adherir a los ODS significa fortalecer nuestro compromiso de desarrollar e implementar soluciones y tecnologías que contribuyan a un futuro más sostenible. La siguiente tabla muestra cómo hemos cumplido con estos compromisos en 2023.

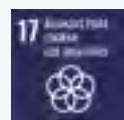
CONTRIBUCIÓN DE CLARO VTR A LOS ODS EN 2023



Somos parte del programa Conectividad para la Educación 2030, cuyo objetivo es mejorar las condiciones de conectividad de 10.000 establecimientos de todo Chile, con conexiones de calidad y gratuitas, que se implementarán desde 2021 hasta 2030, beneficiando a 3,2 millones de estudiantes.



Claro Chile mantiene su aporte para conectar a las localidades apartadas del país, por contraprestaciones de los concursos de banda ancha y a través de la optimización de los sitios con el proyecto Starlink.



Creamos un proyecto para entregar planes de conectividad y telefonía móvil para personas mayores de la comuna de Providencia.

Dimos conectividad durante las emergencias naturales en 2023: en el temporal de viento y lluvia del sur, y durante los incendios forestales de la Quinta Región activando sendos planes solidarios de conectividad básica.

Continuamos fortaleciendo las inteligencias digitales a través de: Contenidos Digitales para el Aula, Las Aventuras de Wi & Fi, Generación Digital y Convive Digital.

Organizamos dos talleres de educación digital para el mundo docente respecto de comportamientos digitales en los que participaron más de 6 mil personas.

Diseñamos e implementamos el Programa de Sensibilización en Ciberseguridad para Personas Mayores, que consideró material informativo y talleres.

Claro Chile continuó desarrollando programas de alfabetización digital con foco en emprendedoras y jefas de hogar, mujeres provenientes de pueblos originarios y personas mayores.

Continuamos desarrollando las radiografías digitales con foco en niños y adolescentes y adultos mayores.

Por décimo año apoyamos el Congreso Futuro.

Seguimos fomentando el desarrollo de los canales regionales a través de la red VTR ViveChile.

Nuestro apoyo a la fundación Teletón se materializó en dos nuevas salas de rehabilitación con realidad virtual en Coquimbo y Concepción.



Si bien ya contamos con una Estrategia de Equidad, Diversidad e Igualdad (EDI), en 2023 comenzamos a trabajar en una estrategia conjunta para Claro VTR con foco en inclusión.



Continuamos el programa de pre y post natal maternal y parental.

Lanzamos el programa de Post natal masculino en 2019, convirtiéndonos en la primera empresa en Chile en ofrecer este beneficio para colaboradores de VTR.



Seguimos apoyando a personas con discapacidad.

Lanzamos el Manual Hablemos de Inclusión.

Contamos con un modelo laboral flexible que considera vacaciones flexibles y trabajo híbrido.



Implementamos la Academia Claro VTR como ecosistema de aprendizaje.

Promovemos trabajo seguro y ambientes laborales saludables entre los colaboradores de Claro VTR y los de EPS.



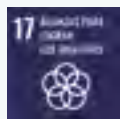
Efectuamos la gestión de nuestros residuos eléctricos y electrónicos a través de un proceso de logística de reversa en el que incorporamos a nuestros EPS.



Continuamos con la ejecución del programa de economía circular mediante el cual convertimos cables y decodificadores en sillas y mesas de ecomadera que entregamos a las sedes sociales de TECHO – Chile.



Trabajamos en asociatividad en instancias públicas y privadas para resolver los impactos ambientales de la industria, especialmente en materia de e-waste.



Medimos anualmente nuestra huella de carbono.

Implementamos programas de eficiencia energética y uso de energías no convencionales.

Ampliamos el *data center* Claro VTR con la más moderna y eficiente tecnología.



Impulsamos el Lab Claro- Centro de Innovación UC, un *hub* tecnológico cuyo objetivo es resolver los desafíos en torno a la tecnología 5G a través de la implementación de soluciones y aplicaciones con los principales actores del ecosistema de innovación del país.



Potenciamos el desarrollo de *smart cities* a través de iniciativas como Big Barrio recreo, City Lab Biobío y la creación de la primera ciudad inteligente a escala del país.



Iniciamos el proyecto de modernización de nuestra red móvil con tecnología de última generación que contempla la instalación de 1.200 nuevas antenas.

Estamos migrando nuestra red fija de HFC a fibra óptica, extendiendo la cobertura a más de 4,5 millones de hogares desde Arica a Punta Arenas.

Estamos implementando el programa “Impacta, Una Experiencia Excepcional”, que coloca al cliente en el centro.

Publicamos el primer Reporte de Sostenibilidad de Claro VTR, tras 17 años consecutivos de publicar los informes de sostenibilidad de VTR.

Disponemos de un Programa de Integridad y Cumplimiento que incluye, entre otros, el Código de Ética, el Modelo de Prevención de Delitos, la Política Anticorrupción y el Canal de Denuncias.

Respetamos los derechos humanos, cuyos principios básicos están establecidos en nuestro Código de Ética.

Contamos con un Protocolo de Debida Diligencia para empleados y otro para terceros, que nos permite identificar señales de alerta en materia de corrupción, entre otras materias.

Contamos con un modelo de gestión de ciberseguridad.

Compromiso

con los Principios de Pacto Global

PRINCIPIO DE PACTO GLOBAL

DESCRIPCIÓN DE MEDIDAS PRÁCTICAS
PARA IMPLEMENTAR LOS PRINCIPIOS Y
EVALUAR SUS RESULTADOS

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.

Págs. 67, 68

PRINCIPIO 2

Las empresas deben asegurarse que sus socios y colaboradores no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Págs. 72, 73

Relaciones Laborales

PRINCIPIO 3

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Pág. 58

PRINCIPIO 4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Pág. 68

PRINCIPIO 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Pág. 68

PRINCIPIO 6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Págs. 59, 68

Medio Ambiente

PRINCIPIO 7

Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Págs. 77 - 84

PRINCIPIO 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Págs. 77 - 84

PRINCIPIO 9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Págs. 77 - 84

Anticorrupción

PRINCIPIO 10

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Págs. 67, 71

ÍNDICE DE CONTENIDO SASB

TEMAS DE DIVULGACIÓN SOBRE SOSTENIBILIDAD Y PARÁMETROS DE CONTABILIDAD



Sector: Servicios de Telecomunicaciones

TEMA	CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	RESPUESTA
Huella ambiental de las operaciones	TC-TL-130a.1	(1) Total de energía consumida	Giga julios (GJ)	Pág. 77 Se reporta la cantidad de energía eléctrica consumida
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	n/a	Pág. 36
Seguridad de los datos	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	n/a	Págs. 34-36
Gestión del final de la vida útil del producto	TC-TL-440a.1	(1) Materiales recuperados a través de programas de recuperación porcentaje de materiales recuperados que fueron (2) reutilizados, (3) reciclados	Toneladas métricas (t), porcentaje (%)	Págs. 81, 82
Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas	TC-TL-550a.1	(1) Duración media de la interrupción del sistema; (2) frecuencia de interrupción media del sistema; (3) duración media de la interrupción del cliente	Horas; número promedio de horas por cliente	Pág. 29
	TC-TL-550a.2	Análisis de los sistemas para prestar un servicio sin trabas durante las interrupciones del servicio	n/a	Págs. 29-31

Parámetros de actividad

PARÁMETRO DE ACTIVIDAD	CÓDIGO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPUESTA
Número de abonados de red inalámbrica	TC-TL-000.A	Número	Pág. 22
Número de abonados de línea fija	TC-TL-000.B	Número	Pág. 22
Número de abonados de banda ancha	TC-TL-000.C	Número	Pág. 22

Sector: Software & Servicios de TI

TEMA	CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	RESPUESTA
Huella ambiental de las operaciones	TC-SI-130a.1	(1) Total de energía consumida	Giga julios (GJ)	Pág. 77 Se reporta la cantidad de energía eléctrica consumida
	TC-SI-130a.3	Análisis de la integración de las consideraciones ambientales en la planificación estratégica para las necesidades del centro de datos	n/a	Págs. 79, 80
Protección de datos	TC-SI-220a.1	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del cliente	n/a	Pág. 36
Seguridad de los datos	TC-SI-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	n/a	Págs. 34- 36
Contratación y gestión de una fuerza laboral global, diversa y calificada	TC-SI-440a.1	Implicación de los empleados expresada en forma de porcentaje	Porcentaje (%)	Pág. 58
	TC-SI-330a.3	Porcentaje de representación de géneros en (a) la dirección, y (d) todos los demás empleados	Porcentaje (%)	Págs. 60 y 66
Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas	TC-SI-550a.1	Número de interrupciones del servicio	Número	Pág. 33
	TC-SI-550a.2	Descripción de los riesgos para la continuidad de las operaciones relacionados con la alteración de las mismas	n/a	Págs. 30, 31, 34, 35

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI



Declaración de uso	Claro VTR ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL
CONTENIDOS GENERALES		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	1. La organización y sus prácticas de presentación de informes	
	2-1 Detalles organizacionales	8-10, 17-20
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	El presente reporte abarca todas las operaciones de Claro Chile y VTR.
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	86, solapa final
	2-4 Actualización de la información	El efecto de cualquier actualización o reexpresión de información respecto del reporte anterior y los motivos para dicha reexpresión, junto con los cambios de alcance, se especifican como notas al pie en los respectivos indicadores en que esto ha ocurrido.
	2-5 Verificación externa	El presente reporte no se ha sometido a verificación externa
	2. Actividades y sus trabajadores	
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	9, 21-29
	2-7 Empleados	55
	2-8 Trabajadores que no son empleados	63, 72, 73
	3. Gobernanza	
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	65, 66
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	65
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	65
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	66
	2-15 Conflictos de interés	70
	4. Estrategia, políticas y prácticas	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	15
	2-23 Compromisos y políticas	15
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	69
	5. Participación de los grupos de interés	
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	74, 75
	2-30 Convenios de negociación colectiva	58

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL
TEMAS MATERIALES		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	13, 14
	3-2 Lista de temas materiales	14
AMBIENTE		
Energía y net zero		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	77, 78
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	78, 79
	302-4 Reducción del consumo energético	78, 79
GRI 305: Emisiones 2016	Emisiones totales de la huella de carbono	77
Economía circular y residuos		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	81
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y metodo de eliminación	81-84
SOCIAL		
Experiencia del cliente, calidad y continuidad del servicio		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	21, 23-25
	Avances para mejorar la experiencia de los clientes	28, 29
	Indicadores de satisfacción de clientes	29
	Disponibilidad de la red	29
	Avances para mejorar la Infraestructura y redes	30-32
	Indicadores de interrupción del servicio	29
	Disponibilidad de los servicios	33
	Home passed	9, 22, 33
	Cantidad de cortes con pérdida de servicio	33
Gestión del talento, desarrollo y engagement		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	56, 59
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	60
	401-3 Permiso parental	60
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Relaciones laborales: sindicalización, huelgas, índice de clima laboral	58
	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	57
	404-2 Programas para mejorar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	56, 57
	Inversión en capacitación (total y por empleado)	57
Bienestar, salud y seguridad de los colaboradores		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	61

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	61
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	61
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	61
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.	61
	403-9 Lesiones por accidente laboral	62
Diversidad, inclusión y equidad		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	59
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en la organización	59, 60
Inclusión digital		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	38, 39
	Brecha digital	39
	Educación digital	42
	Investigación y estudios	49
	Alianzas	51
GOBERNANZA		
Ciberseguridad		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	34
	Avances en el resguardo de la ciberseguridad y protección de datos	34-36
Gobierno corporativo, crecimiento responsable y resiliente		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	65, 67
	Avances en el marco de gobernanza	67-72
Integridad y transparencia		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	67
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Colaboradores capacitados en anticorrupción	71
	205-3 Casos confirmados de corrupción	71
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Incidentes de discriminación	71
	Número de denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias	71
	Porcentaje de denuncias resueltas en el período	71
	Colaboradores capacitados en materia de ética	71
	Denuncias por acoso laboral y sexual	71
Gestión de riesgos y cumplimiento		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	72
	Indicadores de cumplimiento normativo (número y monto de saciones ejecutoriadas en relación a los derechos de los clientes, trababajadores, ambiental, libre competencia, Ley 20.393)	71
	Avances en la gestión de riesgos y cumplimiento	72

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023



CONTACTO

Para obtener más información,
realizar comentarios o consultas en relación al
Reporte de Sostenibilidad 2023 dirigirse a:

Cyntia Soto C.

Gerente de Responsabilidad
Corporativa y Sostenibilidad
cynthia.soto@clarovtr.cl

Christopher Bittig G.

Jefe de Sostenibilidad
christopher.bittig@clarovtr.cl

EDICIÓN DE CONTENIDOS

Kodama Consultores

DISEÑO

SOLOUNO Diseño Gráfico

Junio 2024