



Reporte de Sostenibilidad 2024

ÍNDICE

CARTA DE GERENCIA GENERAL	4
HITOS DE NUESTRA GESTIÓN 2024	7
NUESTRAS POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	8
PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 2024	9
1. VISIÓN ESTRATÉGICA	11
1.1 Nosotros	11
1.2 Estrategia y Modelo de Negocio	11
1.3. Acelerando la transformación digital del país y de nuestros clientes	13
2. SOMOS UN NEGOCIO RESPONSABLE	22
2.1 Enfoque y Plan de Negocio Responsable	22
2.2 Nuestros grupos de interés	23
2.3 Prioridades compañía: Estudio de materialidad	24
2.4. Alianzas	26
3. GESTIÓN DE LA GOBERNANZA	27
3.1 Conducta ética y mecanismos de control	27
3.2 Materia Anticorrupción	31
3.3 Capacitación y formación ética	33
3.4. Seguridad Corporativa	35
3.5 Gestión Sostenible en la Cadena de Suministro	38
4. GESTIÓN SOCIAL	40
4.1 Nuestros colaboradores	41
4.2 Fidelización del Talento	45
4.3 Enfoque en Diversidad	50
4.4 Salud y Seguridad	54
4.5 Inclusión digital	59
4.6 Comprometidos con los derechos humanos	62
5. GESTIÓN AMBIENTAL	65
5.1 Emisiones y cambio climático	67
5.2 Eficiencia Energética	68
5.3 Economía circular	70
5.4. Consumo de Agua	76
6. ANEXOS	77
6.1 Información Corporativa	77

6.2 El Directorio77

6.3 Alta Dirección79

6.4 Índice de contenido GRI.....79

CARTA DE GERENCIA GENERAL

[GRI 2-22]

Estimados grupos de interés,

Tengo el agrado de compartir con ustedes el Reporte de Sostenibilidad 2024 de Telefónica del Perú S.A.A., un documento que refleja nuestros principales avances y logros, en el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad. Cuando iniciamos operaciones en el país, solo 3 de cada 100 peruanos tenían acceso a un teléfono. Hoy, el 84% de las familias peruanas están conectadas. Para lograrlo, a lo largo de los años, hemos liderado diversas transformaciones tecnológicas y hemos destinado más de 30 mil millones de soles al desarrollo de las telecomunicaciones, desde que iniciamos nuestras operaciones.

Hoy el Perú es un país más conectado y, en este contexto, seguimos trabajando firmemente para ofrecer servicios de conectividad de calidad para nuestros clientes e impulsar el desarrollo de nuestra sociedad. Para ello, impulsamos una gestión sostenible en nuestro accionar diario en el marco de nuestra estrategia ESG que integra aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, alineados con nuestro negocio, y en el marco de estándares internacionales de sostenibilidad, contribuyendo así con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

En el frente social, trabajamos para promover la inclusión digital en todo el país a través de tres frentes: en primer lugar, evolucionamos nuestra propuesta de valor centrada en la fibra óptica. Así, logramos ser la primera operadora en superar el primer millón de clientes conectados a esta tecnología, que es clave para las necesidades actuales de conectividad y para impulsar la competitividad y productividad en el Perú. Seguimos trabajando para que cada vez más clientes tengan acceso a esta tecnología y puedan así acceder a todos los beneficios que trae consigo la digitalización.

En segundo lugar, el 2024 también marcó el inicio del proyecto más ambicioso para mejorar y transformar nuestra red móvil: la renovación tecnológica de más de 5,000 estaciones base a nivel nacional que nos permitirá tener una "Nueva Red Móvil Movistar". Este proceso, que comenzó en octubre de 2024 en el distrito de San Juan de Lurigancho, nos ha permitido obtener mejoras en indicadores de calidad de internet móvil en este y otros distritos como Independencia, Santa Anita y Carabaylo, según Osiptel. Este es solo el primer paso de una cadena de mejoras que impactará en la calidad del servicio móvil que reciben nuestros clientes, con mayor cobertura, capacidad de tráfico y velocidades. A su vez, esta renovación tecnológica mejora la eficiencia energética de la red que se traduce en una menor huella de carbono.

Debido a estas iniciativas de desarrollo tecnológico y en el marco de un proyecto de transformación integral en la gestión de la experiencia cliente, nos reportaron una mejora de 13 puntos porcentuales en el Net Promoter Score (NPS).

En tercer lugar, contribuimos con el cierre de brechas en zonas rurales del país, brindando cobertura móvil 4G a más de 56,000 centros poblados rurales, con lo cual más de 3.8 millones de personas pueden acceder al servicio de voz e internet móvil 4G a través de nuestros servicios, según información publicada por Osiptel al tercer trimestre del 2024, siendo el operador con mayor alcance de la red móvil 4G en zonas rurales. Además, junto al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a través de su programa Canon por Cobertura, continuamos

apostando porque cada vez más peruanos accedan a la conectividad móvil. Como parte de este mecanismo, en los últimos cuatro años (2020 al 2024) se han instalado 150 estaciones base de internet 4G a nivel nacional, que benefician a más de 900 comunidades, impactando en la vida de más de 94 mil personas en zonas rurales del Perú.

En el impulso de la conectividad urbana y rural, la equidad de género cumple un rol esencial, ya que representa una ventaja competitiva que nos permite acercarnos y satisfacer de forma pertinente las necesidades de nuestros clientes. Por ello, a nivel interno, en 2024 contamos con 52% de mujeres en posiciones directivas. Y, a nivel externo, impulsamos el programa "Mujeres en Red", a través del cual más de 400 mujeres se han incorporado en labores técnicas de telecomunicaciones a través de nuestras empresas colaboradoras.

Por otro lado, en el frente ambiental, gracias a la digitalización y nuestras acciones de eficiencia energética, hemos logrado reducir en un 95% nuestra huella de carbono en 2024 (vs. 2015), además conseguimos que nuestras operaciones a nivel nacional operen con energía 100% renovable. Asimismo, en el marco de nuestra estrategia de economía circular, se recolectaron más de 1000 toneladas de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), que fueron reutilizadas y recicladas.

Por último, en el frente gobernanza, mantuvimos un año más la certificación antisoborno ISO 37001. Este logro refuerza nuestro compromiso con altos estándares de integridad y una política de tolerancia cero frente a la corrupción en todos los ámbitos, tanto públicos como privados.

Si bien son avances significativos que nos han permitido construir un Perú más digital y conectado, nuestra operación atraviesa un contexto complejo a nivel financiero producto de diversas contingencias, desafíos regulatorios, la intensa competitividad del sector y retos de la industria de telecomunicaciones relacionados a las estructuras de los mercados.

Como parte de este contexto desafiante, en febrero de 2025 solicitamos ante Indecopi acogernos a un Proceso Concursal Ordinario para la reestructuración financiera de la compañía, la misma que nos permitirá trabajar de la mano de nuestros acreedores y, a su vez, garantizar la continuidad en la prestación de servicios a nuestros más de 13 millones de clientes en zonas rurales y urbanas del país.

Para concluir, quisiera destacar un cambio relevante: en abril de 2025, Telefónica Hispanoamérica vendió la totalidad de su participación en Telefónica del Perú a Integra Tec International Inc., una operación que contribuirá al fortalecimiento de la compañía.

Nuestro compromiso por conectar a millones de peruanos, reducir la brecha digital y ofrecer servicios de calidad sigue muy vigente. Gracias por acompañarnos en este camino hacia un futuro más conectado y sostenible para el Perú.

Elena Maestre, Gerente General de Telefónica del Perú S.A.A.

ACERCA DE ESTE REPORTE

[GRI 2-2] [GRI 2-3] [GRI 2-4] [GRI 2-5]

El reporte de sostenibilidad anual presenta información veraz y suficiente sobre el desarrollo del negocio de Telefónica del Perú S.A.A. durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2024.

Este reporte incluye la gestión ambiental, social y de gobernanza, siguiendo los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) como referencia, con el objetivo de evaluar y comunicar nuestros avances en sostenibilidad, garantizando una información transparente para nuestros grupos de interés.

Es importante señalar que los contenidos de este documento no han sido sometidos a una verificación externa, con excepción de los indicadores de energía y emisiones que han sido verificados por Aenor, además de los indicadores de economía circular que han sido validados por PwC.

HITOS DE NUESTRA GESTIÓN 2024

30 años impulsando el desarrollo y transformación digital del país

Gestión Empresarial y Económica



Clientes

+13 millones de clientes confían en nosotros

+1 millón de clientes de fibra óptica (32% de participación de mercado)



Colaboradores

3,669 colaboradores a nivel nacional

52.38% de posiciones directivas son ocupadas por mujeres



Proveedores

+S/3,841 millones fueron distribuidos para el pago de proveedores

89.44% fue destinado a compras locales



Gobierno

Más de S/11 mil millones

pagados en impuestos y otros tributos pagados desde 1994

Gestión Social



+3,8 millones de peruanos y +56 mil centros poblados tienen la posibilidad de acceder al servicio de voz e internet móvil 4G (somos el operador con mayor cobertura móvil 4G rural).



+400 Mujeres en Red se han insertado exitosamente en labores técnicas de telecomunicaciones a través de nuestras empresas colaboradoras.



+2,600 voluntarios movilizados

Gestión Ambiental



100% de energía renovable en todas las operaciones de la empresa (certificación I-REC, y AENOR)



+1,132 toneladas de RAEE recolectados (reutilizados y reciclados)



Sistema de gestión ambiental avalado por la **ISO 14001**



94.7% de huella de carbono reducida (alcance 1 y 2) desde el año base 2015

NUESTRAS POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

[GRI 2-23]

Para lograr nuestros hitos, además de contar con una estrategia de sostenibilidad sólida, disponemos de políticas y lineamientos que guían nuestra gestión. Lo cual nos permite orientar nuestras acciones hacia nuestros objetivos estratégicos y asegurar las mejores prácticas de sostenibilidad en todas nuestras operaciones.

- Política de Negocio Responsable
- Política de Seguridad
- Política de Medioambiente y Energía
- Política Anticorrupción
- Política de Gestión de Riesgos
- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro
- Política de Diversidad e Inclusión
- Política de Igualdad
- Política Salarial
- Política de Derechos Humanos
- Normativa de Desarrollo de Software
- Normativa de Conflicto de Interés
- Normativa de Relacionamento con Entidades Públicas
- Normativa de Seguridad
- Normativa Interna de Prevención y Sanción contra el Hostigamiento Sexual
- Reglamento Interno
- Código Ético
- Código de seguridad
- Protocolo de Investigación Interna y Acción Disciplinaria por Imputaciones Penales
- Protocolo de Actuación en Situaciones de Acoso Laboral o Moral, Acoso Sexual y Discriminación
- Procedimiento y Prevención del Hostigamiento Sexual
- Decálogo del Líder para la Prevención del Acoso Laboral y Sexual
- Instructivo de Compliance para la Aprobación de Operaciones Sensibles
- Manual de Lineamientos de Compliance para la Gestión de Personas
- Seguridad Corporativa
- ISO 9000 – Sistemas de Gestión de la Calidad
- ISO 14000 – Sistema de Gestión Ambiental

De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso con una gestión responsable, que pone en el centro a nuestros clientes, colaboradores y comunidades, impulsando el desarrollo sostenible.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 2024

	Premio/Reconocimiento	Otorgado por
	<p>Fiber Broadband Association LATAM Chapter: Fuimos reconocidos como la "empresa con mayor despliegue de fibra en la región", como reflejo del compromiso y liderazgo de Movistar en la promoción del acceso universal a redes de fibra para un futuro más digital.</p>	<p>Fiber Broadband Association</p>
	<p>Huella de carbono Perú: Recibimos una segunda estrella en la plataforma "Huella de Carbono Perú" por los años 2023, 2022 y 2021.</p> <p>Esta plataforma reconoce el esfuerzo de las organizaciones en reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero. Somos la única operadora de telecomunicaciones en obtener dos estrellas durante seis años consecutivos, desde el 2018.</p>	<p>Ministerio del Ambiente</p>
	<p>Latam Inclusive Tech Awards 2024: Fuimos reconocidos con el premio «Iniciativa Pionera» por el programa 'Mujeres en Red', el cual ha promovido la incorporación de más de 400 mujeres en el sector de telecomunicaciones en Perú, a través de las empresas colaboradoras de Movistar, contribuyendo al cierre de la brecha de género en el sector.</p>	<p>Laboratoria</p>
	<p>Conecta Latam Awards 2024: Obtuvimos el premio «Best Sustainability Initiative in Telecom of the Year» por el programa 'Mujeres en Red'.</p>	<p>Conecta Latam</p>
	<p>Observatorio de Sostenibilidad Social: Nuestro programa, 'Mujeres en Red', fue reconocido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú como una buena práctica del sector.</p>	<p>Ministerio de Transportes y Comunicaciones</p>
	<p>M360 Awards: "Internet para Todos" recibió el Premio «Impacto Social» en América Latina. Esta iniciativa creada por Telefónica del Perú, en colaboración con Meta (Facebook), BID Invest y CAF, ha proporcionado acceso a internet 4G a más de 3.9 millones de personas en más de 19,000 comunidades rurales en Perú, contribuyendo con el cierre de la brecha digital en las zonas más remotas del país.</p>	<p>GSMA</p>
	<p>Reconocimiento Empresa con Gestión Sostenible (EGS): En el 2024 obtuvimos por 13º año consecutivo el sello Empresa con Gestión Sostenible, el cual avala nuestra sólida gestión en sostenibilidad durante el 2023. Gracias a nuestra calificación destacada, nos posicionamos como líderes en el sector telecomunicaciones.</p>	<p>Perú Sostenible</p>
	<p>ISO 14001: Movistar recibió la certificación internacional ambiental otorgada por AENOR, que valida su sólido sistema de gestión ambiental.</p>	<p>AENOR</p>

 	<p>100% energía renovable: Obtuvimos las certificaciones I-REC y AENOR por operar con el 100% de energía renovable en todas nuestras operaciones a nivel nacional.</p>	<p>I-REC y AENOR</p>
	<p>Distintivo Empresa Certificada Antisoborno: recibimos la recertificación por promover una cultura de integridad en el Perú y estar comprometidos en la lucha contra la Corrupción.</p>	<p>Empresarios por la Integridad</p>
	<p>Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno: mantuvimos la Certificación ISO 37001 que acredita el cumplimiento en todas nuestras operaciones de altos estándares internacionales en materia anticorrupción.</p>	<p>AENOR</p>
	<p>Reconocimiento de la institución "Red Soy Voluntari@ Perú" Recibimos esta distinción por nuestras buenas prácticas de voluntariado, con el proyecto "ChicasTec".</p>	<p>Red Soy Voluntari@ Perú</p>
	<p>CISCO Partner Awards: Recibimos los siguientes reconocimientos por parte de CISCO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enterprise Partner of the Year • Networking Experience Partner of the Year • Cloud & AI Infrastructure Partner of the Year • Partner of the Year 	<p>CISCO</p>

1. VISIÓN ESTRATÉGICA

1.1 Nosotros

Estamos convencidos de que la conexión más valiosa es la que surge entre nosotros, porque son las personas quienes otorgan verdadero propósito a la tecnología. Hoy, la tecnología nos brinda la oportunidad de fortalecer relaciones, crear vínculos humanos reales y significativos, y facilitar entornos donde la comunicación y el entendimiento se conviertan en el motor para construir una sociedad más cercana, inclusiva y sostenible.

Por eso, trabajamos para unir a quienes están distantes, pero, sobre todo, para unir a aquellos que están cerca. Nuestro objetivo es promover espacios donde compartir, expresarse y conectar no sea solo una posibilidad, sino una realidad para todos.

Este compromiso se entrelaza de manera natural con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, que destaca el papel fundamental de la tecnología, la innovación y las comunicaciones para superar los grandes desafíos de nuestro tiempo. Estamos convencidos de que, al avanzar juntos, podemos construir un futuro más inclusivo, equitativo y conectado para todos.

Nuestros valores



Somos abiertos



Somos retadores



Somos confiables

1.2 Estrategia y Modelo de Negocio

[GRI 2-6]



Nuestro enfoque estratégico está orientado a consolidar un liderazgo sólido en el mercado de manera rentable y sostenible. En este sentido, en el 2024 lanzamos un programa centrado en el cliente denominado Programa GPS: Crecimiento (Growth), Rentabilidad (Profitability) y Sostenibilidad (Sustainability).

Este programa opera en torno a cinco palancas de gestión. Dos de ellas buscan la transformación comercial: Liderazgo de operador integrado y Transformación B2B. Estas, a su vez, se soportan en tres habilitadores claves: relacionamiento con el cliente, transformación de la red y adecuación de gastos.



Foco estratégico B2C

Nuestra estrategia en B2C se centró en dos ejes: recuperar la relación con nuestros clientes y transformar el negocio hacia la fibra y clientes móviles de valor.

Para fortalecer el vínculo con nuestros clientes, impulsamos la mejora del Net Promoter Score (NPS) y revitalizamos nuestra marca, recuperando los principales indicadores de Brand Power (BP). Además, evolucionamos nuestra propuesta de valor con el lanzamiento de Movistar TV Fibra (IPTV), el relanzamiento de Movistar Total; y nuevos modems WiFi 6 en FTTH, mejorando significativamente la experiencia del cliente y consolidando nuestra oferta en el mercado.

En la transformación del negocio, priorizamos la expansión de FTTH en el segmento hogar, logrando que el 72% de nuestra planta de internet fijo ya cuenten con fibra óptica, superando el millón de clientes conectados. Además, reducimos el churn o tasa de cancelación de servicios y aceleramos el crecimiento del parque de fibra con respecto al 2023. En el segmento postpago, nos enfocamos en la contención de la base de datos de clientes y la protección de ingresos en un entorno competitivo.

En el 2024, implementamos acciones clave como:

- El programa cultural #ConFocoCliente, para garantizar la sostenibilidad de nuestras iniciativas, fortalecer la confianza del cliente, y asegurar el incremento del NPS.

- El Comité de Atención Omnicanal, que mejoró la resolución de casos y redujo la demanda mediante autogestión digital.
- Rediseñamos el flujo de atención de reclamos, brindando soluciones anticipadas, y formamos el Equipo multifuncional de Convertibilidad e Instalación Impecable, enfocado en acelerar acciones de mejora.
- Gracias a nuestro programa interno "La Voz del Cliente", identificamos y abordamos puntos de mejora expresados por clientes detractores, optimizando el nivel de servicio, el contenido educativo y los canales de comunicación, como WhatsApp y notificaciones en nuestra APP.

Foco estratégico B2B

En el 2024, seguimos impulsando el crecimiento, eficiencia y productividad de nuestros clientes empresariales a través de la transformación digital. Nuestra propuesta de valor integra cloud, ciberseguridad, IoT, y soluciones de conectividad de alto rendimiento. Nos diferenciamos por el diseño, implementación y operación de soluciones integrales, obteniendo el reconocimiento de clientes y *partners* tecnológicos.

1.3. Acelerando la transformación digital del país y de nuestros clientes

1.3.1 Experiencia Cliente

[GRI 3-3]

Nuestra meta es brindar a nuestros clientes experiencias de alta calidad que los motiven a convertirse en promotores de nuestra marca. Para ello, nos dedicamos a mejorar continuamente nuestros servicios, siempre con una visión que integra las necesidades locales y las tendencias globales.

Net Promoter Score (NPS)

El NPS es nuestro indicador clave de satisfacción. Evaluamos todos los puntos de contacto y el uso de los productos y servicios para mejorar la experiencia de nuestros clientes. Al cierre del 2024 incrementamos **+13 puntos porcentuales** el NPS a nivel país respecto al cuarto trimestre de 2023. Nuestro objetivo para el 2025 es aumentar el NPS en un 10%. A continuación, presentamos los avances por segmento que respaldan este crecimiento:

Segmento Hogar

NPS mejoró en +13pp gracias a la optimización en la atención de averías.

Segmento B2C Postpago

NPS incrementó en +14pp por la automatización en la entrega de bonos y descuentos, mejoras en la comunicación, y el despliegue de nuevas estaciones base móviles junto con la optimización de la red móvil.

Segmento B2B

Experiencia del cliente mejoró +13pp, con resultados positivos en todos los subsegmentos gracias a un plan integral enfocado en resolver de raíz los principales motivos de insatisfacción.

Digitalización

WhatsApp automático, incrementó su NPS en +20pp, y Mi Movistar Empresas revirtió sus valores negativos en el 2023, alcanzando un NPS positivo en el 2024.

Estas mejoras nos posicionaron en el primer lugar en cuatro de seis categorías del último Ranking de desempeño de la atención a reclamos del servicio público móvil de OSIPTEL, en el primer semestre del 2024.

Digitalización y autogestión para nuestros clientes

Seguimos desarrollando los activos de nuestro Canal Digital para ofrecer una experiencia más ágil y amigable, atendiendo las necesidades de autogestión de nuestros clientes.

App Mi Movistar

En 2024, los usuarios únicos mensuales crecieron 8 % respecto a 2023, facilitando millones de transacciones en la app. Entre las funciones más utilizadas destacan la visualización de saldos, pago de recibos, consulta de deuda y gestión de planes o servicios.



Club Movistar

En 2024, el Club Movistar aumentó en más de 670 % sus canjes y transacciones, con beneficios en más de 70 marcas aliadas. Además, fortalecimos nuestros canales digitales —Chatbot, Tienda Online y Web Movistar— para brindar una experiencia más ágil y digital a nuestros clientes.



App/Web Mi Movistar Empresas

En B2B, mejoramos la App/Web Mi Movistar Empresas, logrando un aumento del 5 % en tráfico digital frente a 2023. Además, la atención por WhatsApp con nuestra asistente virtual Maia creció 20 % al cierre de 2024.



1.3.2 Oferta integrada

En Movistar, impulsamos el crecimiento con una oferta de servicios integrada y diferenciada, que abarca telefonía móvil, banda ancha fija y televisión, dirigida tanto al segmento B2C como al B2B a través de Movistar Empresas.

Movistar Total

Relanzamos **Movistar Total**, para adaptarnos a las necesidades de conectividad de los clientes, ofreciendo una mayor flexibilidad, permitiéndoles elegir sus servicios según sus necesidades actuales, y **ahorrar hasta S/1,000 al año** al unificar sus servicios en un solo plan.

Ser parte de un plan base que incluye internet fijo y una línea móvil postpago, permitiendo añadir otros servicios como televisión o telefonía fija, según sus necesidades. Además, ofrecemos hasta el doble de velocidad de internet en el hogar sin costo adicional, y acceso gratuito a Disney+ y a Movistar TV App, ampliando las opciones de entretenimiento.

Negocio móvil

- **Postpago**

En el 2024, la fuerte competencia por portabilidades impactó el segmento postpago. Para afrontarlo, lanzamos nuevos planes con más GB, descuentos en líneas adicionales y bonificaciones. Además, promovimos los beneficios de integrar los servicios móviles postpago con el servicio de internet fijo bajo el paraguas de **Movistar Total**, nuestro nuevo modelo comercial. Estas estrategias permitieron mantener la planta de clientes postpago sin variaciones con respecto al año anterior y contener la reducción de ingresos en -0.8% respecto al 2023.

- **Prepago**

El segmento prepago se vio igualmente impactado por la portabilidad y la postpaguización del mercado. Para hacer frente a esta coyuntura implementamos acciones de blindaje de la planta prepago que incluyeron el lanzamiento de nuevos paquetes, bonos por recargas digitales, y beneficios en portabilidades. Respecto al 2023, lideramos la captación de clientes prepago con un crecimiento de 25.9%. Sin embargo, los ingresos se redujeron en 9% como resultado de un menor parque recargador prepago.

- **Terminales**

En el 2024, el mercado de terminales creció debido a alternativas de financiamiento y de pago ofrecidas generando mayor competencia. A pesar de una caída del 7% en ingresos frente a 2023, logramos optimizar el margen.

Negocio fijo

- **Internet fijo**

Durante el 2024, continuamos impulsando el acceso a la fibra óptica, logrando que más de 1 millón de nuestros clientes ya estén conectados a esta tecnología, logrando que el 72% de los clientes de internet fijo tengan fibra óptica. Este avance se reflejó en una mejora en la experiencia del cliente. Según el Estudio de Satisfacción del Usuario de Telecomunicaciones 2023, presentado por Osiptel en junio de 2024, Movistar incrementó en 25 puntos porcentuales su índice de satisfacción en internet fijo, posicionándose en el segundo lugar del ranking nacional.

- **Televisión paga**

Continuamos liderando el mercado de TV paga en un contexto de contracción del negocio por el crecimiento de las OTT, la informalidad y la piratería. Para reforzar nuestra propuesta de valor de contenidos y entretenimiento, otorgamos a nuestros clientes la posibilidad de acceder a TV tradicional y plataformas de *streaming* como Movistar TV App y Disney+, disponible gratuitamente para clientes de TV e internet. En el 2024, nuestra oferta de contenidos incluyó los canales exclusivos Movistar Deportes, Plus Life+ (antes Movistar Plus), Canal N y GOLPERU.

Asimismo, lanzamos Movistar TV Fibra, una evolución del servicio de televisión soportado en tecnología de fibra óptica que eleva la experiencia de entretenimiento. Este servicio de televisión paga basado en Internet (IPTV), permite a los usuarios con servicio de internet de fibra óptica de Movistar disfrutar de más de 100 canales en HD, una experiencia de entretenimiento superior compatible con contenido en 4K y una interfaz amigable que permite personalizar el consumo de TV con funcionalidades avanzadas. Además, permite integrar en el decodificador el acceso a plataformas como Netflix, Prime, YouTube y Disney+, convirtiendo cualquier televisor en un Smart TV, si el cliente cuenta con internet de fibra óptica. También, incluye contenido nacional exclusivo como Movistar Deportes, GOLPERU, Canal N y Movistar Plus.

Servicio B2B

Somos el proveedor líder de soluciones integrales en telecomunicaciones y servicios digitales para el mercado B2B. Con una sólida infraestructura y propuesta de valor, brindamos a nuestros clientes empresariales tecnología de vanguardia con servicios seguros y confiables. El 2024 se consolidó como el año de crecimiento de nuestra cartera comercial en el sector privado. Nos enfocamos en expandir nuestros servicios digitales para ofrecer las soluciones más innovadoras del mercado y mejorar en el grado de satisfacción de nuestros clientes empresariales. En el 2024, los principales servicios ejecutados fueron:

- Internet Satelital y IP VPN con Starlink
- Crecimiento de productos digitales en pymes
- Nuevos servicios en la Nube:
- Crecimiento en internet de las cosas (IoT)
- Seguridad ininterrumpida
- Ciberseguridad para redes OT

Principales sectores atendidos

En el 2024, pusimos nuestras capacidades y soluciones al servicio de los principales sectores empresariales e instituciones, tales como:

1	<p>Minería</p> <p>A través de redes privadas (LTE) contribuimos con la sostenibilidad, la automatización y la optimización de procesos, generando eficiencias operativas significativas que fortalecen la competitividad del sector minero.</p>
2	<p>Banca</p> <p>Mediante plataformas e infraestructura TI mejoramos la eficiencia operativa y la disponibilidad de los canales digitales. Renovamos plataformas, infraestructura, equipos y aplicaciones, incluyendo redes y sistemas de seguridad, garantizando una experiencia digital fluida y segura que impulsa la transformación digital de los bancos de forma eficiente y confiable.</p>
3	<p>Industrial</p> <p>Impulsamos negocios sostenibles con soluciones avanzadas en la nube, IoT, eficiencia energética y seguridad, creando un entorno digital robusto y protegiendo la continuidad del negocio. También fortalecemos la ciberseguridad OT, garantizando una infraestructura digital segura y resiliente para diversos sectores industriales.</p>

4	<p>Educación</p> <p>Colaboramos con instituciones educativas para optimizar sus redes y facilitar la migración a modelos ágiles como la nube. Implementamos proyectos con universidades privadas, impulsando su transformación digital mediante soluciones SD-WAN reduciendo costos operativos, mejorando la experiencia del usuario y maximizando el retorno de inversión.</p>
5	<p>Agroindustrial</p> <p>Promovemos la sostenibilidad con tecnologías avanzadas como la telemetría, que optimizan el consumo energético y la gestión de recursos naturales como el agua. Así, reducimos la huella de carbono y mejoramos la productividad, haciendo las operaciones agrícolas sostenibles y eficientes.</p>
6	<p>Puertos</p> <p>Incorporamos soluciones como LTE empresarial, IoT y sistemas de medición climática para optimizar operaciones críticas y mejorar la eficiencia, garantizando una gestión ágil y precisa en entornos portuarios.</p>
7	<p>Pymes</p> <p>Las pymes han crecido adoptando tecnologías que mejoran sus ventas y productividad. El internet de fibra óptica, clave por su estabilidad y velocidad, permiten integrar soluciones digitales y garantizar la operatividad, impulsando un 47% de crecimiento interanual en ventas. Además, los servicios digitales muestran un notable incremento, destacando Cloud con un 20% interanual, impulsado por IaaS, y Ofimática con un 18% interanual.</p>

Estrategia dirigida al sector pymes

En el 2024, el segmento pymes fue clave para nuestra estabilidad financiera, con un **crecimiento interanual de más del 20% en ingresos por Servicios Digitales**. Nuestra estrategia se basó en tres pilares clave:



Crecimiento en fibra

Evolucionamos nuestra propuesta de conectividad hacia una oferta diferenciada a partir de la creación de la paquetización o bundle que incluye el servicio de internet, IPs y ciberseguridad. Así, maximizamos la venta de fibra óptica en el segmento B2B, con un crecimiento del 49% interanual.



Expansión en servicios digitales

Impulsamos la digitalización de nuestros clientes pymes mediante una propuesta de valor enriquecida con servicios de Cloud, Seguridad e IoT, destacando un aumento significativo en ingresos por cloud.



Blindaje del parque fijo

Nos concentramos en proteger nuestra base de clientes durante el 2024.

Además, desplegamos los siguientes programas para el sector pymes:

<p>Programa de capacitación "Academia de Innovación"</p>	<p>El programa capacita a las pymes para aprovechar el mundo digital. En 2022, lanzamos la Academia de Innovación Movistar Empresas, que ofrece una biblioteca de cursos libres y gratuitos que brindan conocimientos, herramientas y experiencias para gestionar, potenciar y expandir sus negocios en el mundo digital. A la fecha, tenemos más de 40 clases disponibles, impactando a más de 50 mil pymes en Latinoamérica.</p>
<p>Estudio de adopción digital</p>	<p>En el 2024, la cuarta edición del Sondeo de Adopción Digital de Movistar Empresas en Hispanoamérica reunió a más de 1,700 micro, pequeñas y medianas empresas en siete países, incluyendo más de 300 empresas de Perú. El estudio analizó la adopción digital, las necesidades, las barreras y la importancia de la ciberseguridad, permitiéndonos diseñar estrategias más efectivas para impulsar su crecimiento.</p>

1.3.3 Posicionamiento

En el 2024, lanzamos **"Conecta con lo que te Mueve"**, una nueva plataforma de marca que redefine nuestro posicionamiento en el ámbito del entretenimiento, destacando como un impulsor de relaciones de calidad gracias a las posibilidades que brinda. Para nosotros, el entretenimiento es un conector social que genera cercanía trascendiendo las barreras entre lo online y lo offline. Con este enfoque, buscamos acercar contenido relevante a nuestros clientes, asegurándonos de mejorar sus experiencias significativamente.

Nuestra estrategia de marca se enfocó en tres palancas clave:

- Lanzamiento de Movistar Total: Un producto convergente flexible y simple, que ofrece ahorro y más beneficios.
- Despliegue de la Red de Fibra: Promovimos la migración a fibra óptica para mejorar velocidad, cobertura y estabilidad.
- Mayor notoriedad: Aumentamos nuestra presencia en Lima y provincias con campañas en medios digitales, offline y espacios públicos.

En 2025, continuaremos comunicando la expansión de nuestra fibra y la renovación de nuestra red móvil para mejorar la experiencia de nuestros clientes y fortalecer nuestra marca.

1.3.4 Excelencia operacional y digitalización

[GRI 3-3]

Garantizamos la disponibilidad de nuestras redes y servicios con eficiencia, incorporando nuevas tecnologías que impulsan la digitalización de las operaciones, para brindar un soporte óptimo que

enriquezca la experiencia de nuestros clientes, potencie nuestros servicios y contribuya al crecimiento del negocio.

Nuestra gestión se fundamenta en las siguientes políticas y estándares:

- Política de Seguridad
- ISO 9000 – Sistemas de Gestión de la Calidad
- Política de Medioambiente y Energía
- ISO 14000 – Sistema de Gestión Ambiental
- Normativa de Desarrollo de Software

En el 2024, iniciamos la modernización de nuestra red móvil, que continuará hasta el 2026. Este plan tiene el objetivo de renovar más de 5,000 estaciones base celular, marcando el proyecto de modernización de red más ambicioso que hemos emprendido hasta la fecha. Incorporamos tecnología de última generación, como Single RAN y Massive MIMO, para mejorar velocidad, cobertura y capacidad, fortaleciendo la red para soportar mayores demandas de tráfico de datos. Lideramos el mercado nacional de fibra óptica y profundizamos el uso de Wifi 6 en los hogares de nuestros usuarios, mejorando su conectividad.

Además, implementamos proyectos de digitalización y avances tecnológicos entre los que destacan:

- **Migración de clientes a FTTH:** Seguimos migrando a nuestros clientes a la fibra óptica, logrando que el 72% de nuestra planta de internet fijo ya cuente con esta tecnología.
- **Despliegue de obras públicas:** ejecutamos 30 proyectos de liberación de interferencias de red (DL1192) en convenio con el Estado y privados, protegiendo nuestra infraestructura y garantizando el servicio para clientes durante el desarrollo de proyectos de infraestructura
- **Despliegue de obras de concesión:** desplegamos 85 accesos de fibra óptica para cubrir las sedes del Contrato de Concesión con el gobierno, cumpliendo nuestro compromiso.
- **Despliegue de proyectos de eficiencias:** apagamos 403 DSLAM, reduciendo el consumo energético en más de S/1 millón. Además, apagamos los locales de Salaverry, Nazca y Almacén Piura, optimizando recursos y generando ingresos extraordinarios.
- **Móvil:** implementamos 101 nuevos sitios en 7 departamentos para mejorar la cobertura y calidad en las bandas de frecuencia AWS (2100), PCS (1900), APT (700) y 3G (850), optimizando la percepción del usuario (NPS), reduciendo CHURN e impulsando el desempeño de la red y el cumplimiento regulatorio. Ejecutamos un plan de reuso y optimización del espectro asignado (refarming) y apagado de la red 3G y encendido de 4G en Trujillo, Chiclayo, Piura, Huancayo, Arequipa, Chincha, y Huaral, mejorando los KPIs de más de 700 sitios. Como parte de la Nueva Red Móvil Movistar, renovamos la tecnología móvil (SWAP) con tecnología

RAN y Massive MIMO en 363 estaciones base celular de Lima, incrementando la velocidad en un 64%, el tráfico en un 6% y reduciendo las colas de velocidad en un 79%. En San Juan de Lurigancho, donde iniciamos el proyecto en octubre, la calidad del servicio mejoró, pasando del 4.º al 2.º lugar en el ranking móvil de Osiptel.

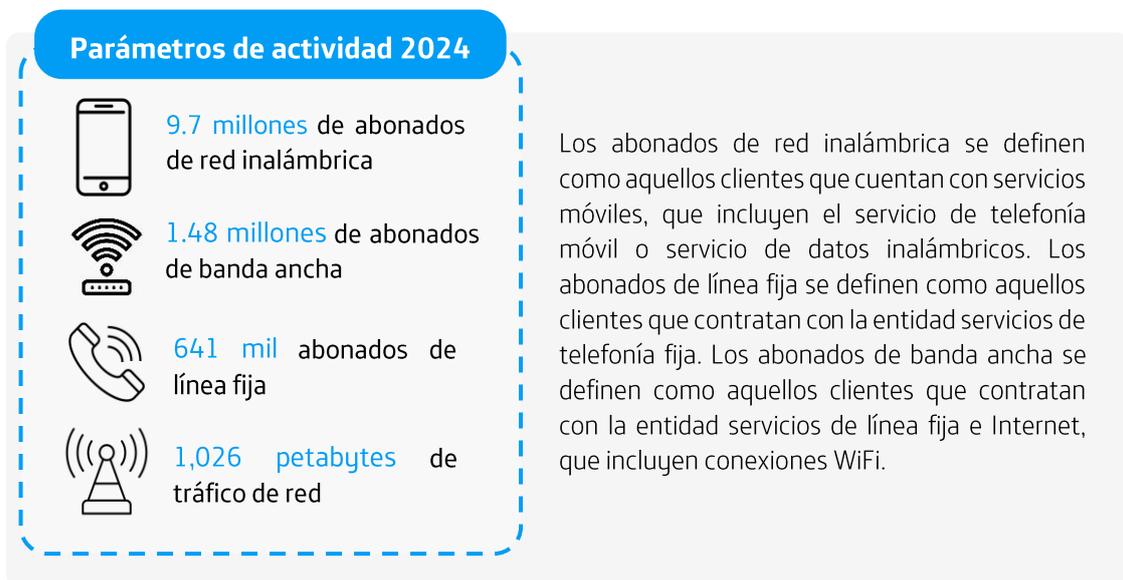
Disponibilidad de nuestros servicios y plataformas comerciales

El porcentaje de disponibilidad refleja el tiempo durante el cual nuestros sistemas y plataformas comerciales permanecen activos y libres de fallas. En el 2024, alcanzamos resultados destacados, asegurando que nuestros servicios se mantuvieran operativos y sin interrupciones significativas.

- Disponibilidad del sistema comercial central: 99.85%
- Disponibilidad de Apps B2C/B2B: 99.60%
- Disponibilidad de Web B2C/B2B: 99.60%

Parámetros de actividad

En el 2024, nuestra infraestructura tecnológica evolucionó para soportar una creciente base de usuarios y un tráfico de datos en constante expansión, garantizando la calidad y disponibilidad de los servicios.



Optimización de procesos para una experiencia centrada en el cliente

Nuestra Dirección de Operaciones y Procesos Transversales impulsa la mejora continua promoviendo la digitalización con un enfoque en el cliente:

- Centro de operaciones de Movistar (COM): detecta, analiza y gestiona procesos, posicionándose en el segundo lugar como el mejor canal en migraciones masivas. Esto gracias a la automatización de procesos y el uso de marcadores para mejorar la efectividad.

- **Facturación, recaudación y cobranzas (FARECO):** transformamos nuestro modelo operacional, desplegando nuevos medios de pagos digitales, y campañas para incentivar su uso, como: pago por billetera YAPE, derivación de pagos al App Movistar y “Digitaliza con Premiazos”. Incremento este tipo de pagos, pasando del 67.5% en 2023 al 77.7% en 2024.
- **Transformación digital:** nos enfocamos en simplificar y digitalizar procesos, incorporando nuevos modelos de trabajo con metodologías ágiles como el uso de IA y de la suite de Microsoft Platform, velando por la satisfacción del cliente.
- **Calidad:** utilizamos IA para analizar la voz del cliente a partir de encuestas de NPS, permitiéndonos reducir tiempos de procesamiento y mejorar las alertas sobre temas emergentes no mapeados.
- **Back Office:** implementamos la primera IA en reclamos para leer e interpretar la voz del cliente, asegurando soluciones efectivas. Logramos una automatización del 97% de transacciones en el back office, en las operaciones de Reclamos, Mesa de Portabilidad y Movistar T-Ayuda.

2. SOMOS UN NEGOCIO RESPONSABLE

[GRI 2-23] [GRI 2-24]

2.1 Enfoque y Plan de Negocio Responsable

Nos comprometemos a construir relaciones de confianza con nuestros grupos de interés, guiándonos por valores y principios que definen nuestra forma de hacer negocio, y mediante compromisos alineados con los temas estratégicos de nuestra empresa.

Por ello, entendemos la sostenibilidad como el compromiso de priorizar siempre a las personas y al planeta en cada decisión que tomamos. Nuestro objetivo no es solo generar valor, sino también contribuir a enfrentar los desafíos que nos plantea el presente.

Para lograrlo, aplicamos nuestro enfoque de Negocio Responsable, un compromiso integral que nos impulsa a gestionar nuestras operaciones a través de una mirada ESG; es decir, tomando en cuenta altos estándares ambientales, sociales y de gobernanza. Este enfoque no solo asegura que nuestras decisiones reflejen responsabilidad y ética, sino que reafirma nuestro propósito de generar un impacto positivo y sostenible en nuestro entorno.

Asimismo, nuestra Política de Negocio Responsable actúa como un pilar fundamental que orienta nuestras acciones, y establece una hoja de ruta para alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad económica, social, ambiental y de gobierno corporativo. Estos objetivos, los cuales son transversales, se alinean con nuestros objetivos estratégicos de negocio y de posicionamiento.

Nuestro Plan de Negocio Responsable es la materialización de nuestro enfoque ESG:



Nuestro Plan de Negocio Responsable nos permite alcanzar los objetivos estratégicos del negocio con un enfoque ético en todas nuestras acciones. Este compromiso incluye la protección de las personas, el cuidado del planeta y la contribución activa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por las Naciones Unidas.

2.2 Nuestros grupos de interés

[GRI 2-29]

El proceso de identificar a nuestros grupos de interés es clave para alinear sus expectativas y demandas con nuestra estrategia corporativa. Nos esforzamos por construir relaciones basadas en la ética y la transparencia, empleando metodologías y canales que promuevan un diálogo abierto y constructivo. Desde encuentros periódicos hasta la presentación de informes actualizados, cada iniciativa está orientada a fortalecer vínculos de confianza mutua.

Esta identificación se basa en un análisis exhaustivo de nuestro entorno interno y externo, apoyado en mapeos y estudios de percepción que no solo identifican a los grupos relevantes, sino que también aportan información crucial para gestionar de manera efectiva nuestras interacciones con ellos.

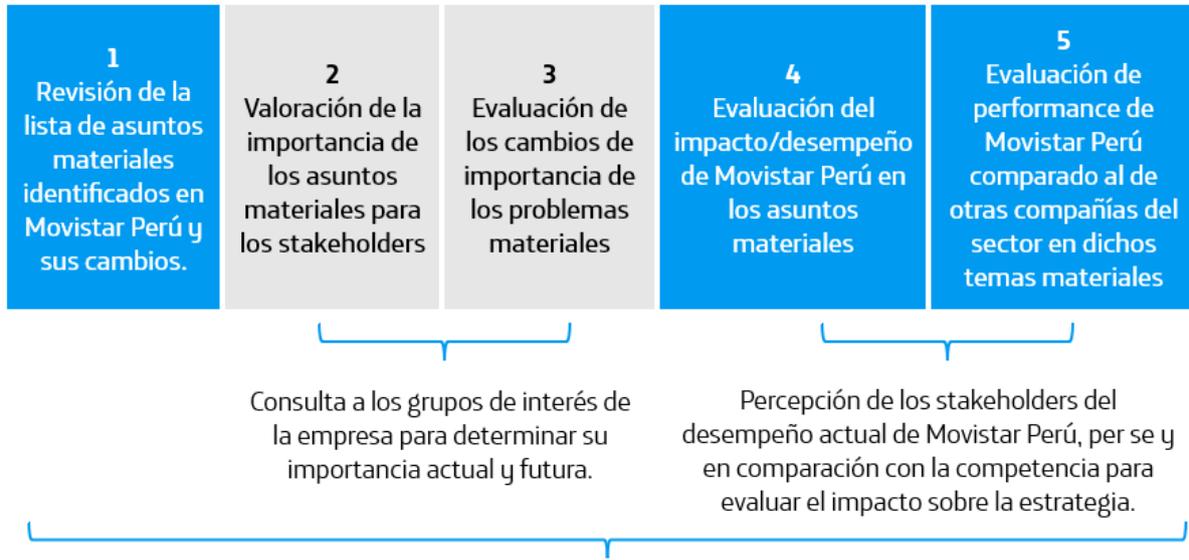
Grupo de interés	Canales de relacionamiento	Frecuencia
Regulador y entidades gubernamentales	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte financiero • Memoria anual • Portal web 	Periódica
Clientes: particular y empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Línea de atención al cliente • Portal web • Redes sociales 	Diaria
Socios estratégicos y proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Portal web del proveedor • Auditorías y reuniones 	Periódica
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Workplace • Correos electrónicos • Charlas 	Diaria
Sociedad (Organizaciones de la sociedad civil)	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de mercado • Central de atención telefónica • Página web • Redes sociales 	De acuerdo a necesidad
Líderes de opinión y MMCC	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de mercado • Conferencias y notas de prensa • Redes sociales 	De acuerdo a necesidad
Accionistas institucionales y analistas financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Portal web • Mails • Cartas • Reporte financiero • Memoria anual financiera y de sostenibilidad • Llamadas telefónicas 	Periódica

2.3 Prioridades compañía: Estudio de materialidad

[GRI 3-1] [GRI 3-2]

El estudio de materialidad es crucial para la organización porque nos permite identificar, comprender y abordar los impactos más relevantes de nuestra gestión. Por ello, hemos realizado periódicamente este estudio, siendo la última versión a fines del 2022 e inicios del 2023, la cual fue ejecutada por IPSOS.

Para definir nuestros temas materiales, adoptamos los siguientes pasos:



A nivel global, para cada stakeholder y país

Para ello, se consultó y se tuvo en cuenta la opinión de **7 de nuestros grupos de interés**, a quienes se les realizaron encuestas y entrevistas. Estos grupos fueron interrogados sobre **7 dimensiones clave**: relación con el cliente, gestión del capital humano, relación responsable con socios y proveedores, ética empresarial y gobierno corporativo, conectando a toda la sociedad, cambio climático y medio ambiente, e impacto en la sociedad.



Luego de analizar los resultados, se identificaron 18 temas clave que orientan nuestra gestión:

Prioridades compañía de acuerdo con el estudio de materialidad

	Relación con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Promesa de Cliente • Marketing responsable • Seguridad Digital
	Gestión del capital humano	<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar de los empleados • Gestión de talento
	Relación responsable con socios y proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones éticas y justas con proveedores • Gestión responsable en toda la cadena de suministro • Desarrollo de relaciones de co-creación con proveedores
	Ética empresarial y Gobierno Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento ético y responsable • Gobierno corporativo • Fomento del dialogo con grupos de interés
	Conectando a toda la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad fiable e inclusiva • Digitalización de la sociedad
	Cambio climático y medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio climático • Economía circular
	Impacto en la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución a la economía local • Contribución social • Uso responsable de la tecnología

2.4. Alianzas

[GRI 2-28]

Impulsamos acciones clave de colaboración y establecimiento de alianzas con organizaciones que abordan temas como la inclusión digital, equidad de género, medio ambiente, educación, digitalización y desarrollo sostenible, entre otros. Durante el 2024, establecimos y renovamos varias alianzas, a partir de las cuales participamos en foros de discusión, así como también obtuvimos reconocimientos. Las alianzas que estuvieron vigentes en el 2024 fueron:

- **Observatorio de Sostenibilidad Social (ObsSocial) – Ministerio de Transportes y Comunicaciones:** Desde el 2023, colaboramos con el ObsSocial, compartiendo información sobre nuestra estrategia y programas de sostenibilidad. Reportamos nuestros indicadores de gestión para integrar el mapa interactivo de acceso público que reúne datos e indicadores sectoriales, promoviendo así una cultura de sostenibilidad social en el sector. En el 2024, nuestro programa, 'Mujeres en Red', fue reconocido por el ObsSocial como buena práctica del sector.
- **Perú Sostenible:** Somos parte de la red de empresas de Perú Sostenible, la cual está conformada por más de 100 compañías de diversos sectores que trabajan como agentes de cambio para promover el desarrollo sostenible en el Perú. Desde Movistar, participamos en los espacios de relacionamiento, eventos y utilizamos las herramientas que impulsa Perú

Sostenible con el objetivo de fortalecer la sostenibilidad de las empresas peruanas a través de la colaboración.

- **Kunan:** Somos socios fundadores de Kunan y promotores del Gran Premio del Desafío. Durante los 10 años de Kunan, hemos consolidado una sólida alianza y sido testigos del impacto tangible de esta plataforma en la vida de innumerables emprendedores y en el tejido social de nuestro país. En el 2024, participamos activamente en los eventos realizados en el marco del Desafío Kunan.
- **Corresponsales Escolares – Diario El Comercio:** En el 2024, continuamos patrocinando el programa ‘Corresponsales Escolares’, una iniciativa promovida por el diario El Comercio y Unicef que busca brindar a niños y adolescentes de todo el Perú la oportunidad de acercarse a la labor periodística, bajo la mentoría de sus periodistas, dándoles de este modo la posibilidad de desarrollar sus historias, así como problemáticas que impactan sus comunidades. Creemos en el poder transformador y democratizador de la educación y la tecnología, por ello continuamos apoyando esta iniciativa que empodera a los jóvenes de todo el país.
- **Perú Conectado – Diario La República:** Participamos en Perú Conectado, una plataforma de contenidos promovida por el diario La República para dar a conocer iniciativas, avances, desafíos e impacto de la conectividad digital en el país. En colaboración con destacados expertos y entidades, reflexionamos sobre el desarrollo de infraestructura en telecomunicaciones y su expansión en sectores aún no adecuadamente atendidos. Esta iniciativa se realizó en alianza entre Telefónica del Perú, American Tower y La República.
- **Renovamos nuestra alianza con Statkraft para hacer uso del 100% de Energía Renovable a nivel nacional:** esta colaboración con Statkraft (empresa líder en energía renovable), asegura que el 100% de la energía utilizada en nuestras operaciones a nivel nacional provenga de fuentes renovables, generada en centrales hidroeléctricas de Statkraft en Perú, la cual es validada por las certificaciones internacionales I-REC y AENOR.

3. GESTIÓN DE LA GOBERNANZA

3.1 Conducta ética y mecanismos de control

[GRI 2-15] [GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 2-26] [GRI 3-3] [GRI 415-1]

Nos comprometemos a actuar con integridad y ética en cada una de nuestras operaciones, considerando el cumplimiento como un aspecto fundamental de nuestra gestión. Este compromiso se traduce en acciones concretas orientadas a fortalecer la protección de la organización y fomentar una cultura organizacional basada en valores éticos. Este enfoque se sustenta en un marco sólido de

políticas de ética y de cumplimiento, que incluyen el Código Ético, la Política Anticorrupción, la Normativa de Conflicto de Interés, la Normativa de Relacionamiento con Entidades Públicas, entre otros documentos que guían nuestras actividades diarias.

Como parte de nuestro esfuerzo continuo por robustecer este marco, en el 2024, actualizamos y aprobamos una serie de documentos clave para garantizar un entorno laboral íntegro y transparente.

Entre ellos destacan:

- El Decálogo del Líder para la Prevención del Acoso Laboral y Sexual
- El Instructivo de Compliance para la Aprobación de Operaciones Sensibles
- El Manual de Lineamientos de Compliance para la Gestión de Personas
- El Protocolo de Investigación Interna y Acción Disciplinaria por Imputaciones Penales

Nuestro compromiso con la integridad y el cumplimiento se refleja en los resultados alcanzados durante el año 2024. Estos indicadores evidencian el impacto positivo de nuestras políticas, procesos y controles:

Gestión de riesgos de integridad	La actualización anual de la Matriz de Riesgos mostró una disminución del 73.60% en el nivel de riesgo de integridad, una mejora significativa atribuida a los controles implementados en el modelo de prevención.
Capacitaciones	<p>Cursos y talleres locales: Capacitamos a 3,408 personas en integridad, logrando un 75.18% de participación. Los conocimientos adquiridos fueron evaluados con un promedio de aprobación del 96.25%.</p> <p>Cursos corporativos online: La participación en los cursos fue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 81.39% en el <i>Código Ético y de Conducta: Integridad y Lucha contra la Corrupción</i>. • 78.45% en <i>Prácticas de Seguridad en la Protección de la Información</i>. • 79.55% en <i>Principios de Privacidad y BCRs</i>.
Gestión de Due Diligence	<p>Se realizaron 897 procesos de debida diligencia para evaluar riesgos de integridad con terceros, destacando iniciativas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis reforzados en operaciones sensibles. • Evaluaciones preliminares de proveedores en áreas de riesgo. • Due diligence de subcontratistas.
Encuestas de compliance	<p>Desplegamos una encuesta a todos los colaboradores sobre el programa de cumplimiento, que reflejó:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 96% de conocimiento sobre el Canal de Denuncias. • Un eNPS de 46 en confianza hacia el Canal de Denuncias. • Un eNPS de 57 en percepción sobre el nivel de integridad en la organización.
Gestión de conflictos de interés	En el 2024, se resolvieron 11 reportes de conflictos de interés. Además, se emitieron 192 declaraciones juradas de prevención de conflicto para trabajadores en áreas sensibles, y 445 para proveedores gestionados a través del Modelo de Compras.

Atención de Requerimientos de Información de Compliance	Se atendieron 63 consultas de clientes y socios comerciales, evidenciando el interés en nuestros estándares de cumplimiento y controles de integridad.
Alertas y comunicaciones	61 alertas enviadas a trabajadores y terceros para la prevención de riesgos penales, divulgación de normativas internas y otros temas clave. Comunicaciones a terceros alcanzaron a 1,675 empresas y 3,212 representantes sobre temas sensibles de integridad y compliance.
Función consultiva	Se absolvieron 804 consultas relacionadas con riesgos de cumplimiento, consolidando una gestión ágil y efectiva.

Modelo de prevención

Desde la Dirección de Cumplimiento fortalecemos la cultura de cumplimiento en la compañía y la dotamos de modelos de gestión orientados a minimizar riesgos de cumplimiento. Nuestro Modelo de Prevención se desarrolla en 3 frentes:



Mecanismos de control

[GRI 2-25] [GRI 2-27] [GRI 205-3] [GRI 206-1]

Nuestro modelo de control nos permite monitorear y aplicar acciones correctivas de manera efectiva. Disponemos de los siguientes canales para recibir denuncias:

[Canal de Denuncias](#)

Mediante este canal, nuestros colaboradores, directivos, consejeros y demás grupos de interés tienen la posibilidad de informar de manera anónima cualquier tipo de irregularidad y actos contrarios al ordenamiento legal y/o de la normativa de la compañía.

[Accede aquí al Canal de Denuncias](#)

Además, los grupos de interés pueden acceder al canal de denuncias a través del teléfono gratuito 0800 52925.

Posteriormente, la Gerencia de Inspección es responsable de investigar los hechos denunciados y de elaborar los informes correspondientes. Además, informa de manera periódica al Directorio sobre los resultados de las denuncias, y coordina la implementación de los planes de acción y medidas de remediación necesarias.

Cantidad de denuncias realizadas al canal ético		2024
Número total de denuncias		4

Cantidad de denuncias comprobadas		2024
% de denuncias comprobadas		100%
% de denuncias por comprobar		0%

La revisión y mejora de los mecanismos de quejas y reclamaciones es una prioridad para nosotros. El Canal de Denuncias fue diseñado y desarrollado conforme a las exigencias de la legislación europea. Las modificaciones implementadas en la herramienta corporativa responden a estas normativas.

Canal de conflictos de interés

Disponemos de una herramienta para la declaración de conflictos de interés, accesible a todos nuestros colaboradores. Además, fomentamos el reporte voluntario de situaciones que puedan representar conflictos de interés, utilizando herramientas específicas como las declaraciones juradas.

	2022	2023	2024
Reportes de conflictos de interés	17	20	11

En el 2024 se recibieron 11 reportes de conflictos de interés. Cabe indicar que, 4 de estos casos corresponden a reportes recibidos por parte de proveedores. Adicionalmente, implementamos una declaración jurada digital (a modo de cuestionario) que deben completar todos los proveedores contratados a través del Modelo de Compras al momento de su inscripción o renovación en la plataforma Smart GEP. El objetivo de la herramienta es identificar posibles conflictos de interés o

riesgos de integridad por relaciones con el sector público. Durante 2024, se recibieron declaraciones por parte de 445 proveedores.

Consultas directas

Nuestros grupos de interés pueden realizar consultas a la Dirección de Cumplimiento a través de nuestro correo: consultas.cumplimientoperu@telefonica.com

Cumplimiento de la información sobre nuestros productos y servicios

Monitoreamos el cumplimiento de la información sobre nuestros productos y servicios para garantizar la transparencia, el cumplimiento normativo y la confianza de nuestros clientes. Gracias a este compromiso, no hemos registrado infracciones al código de protección y defensa del consumidor sobre el etiquetado de nuestros productos.

	2022	2023	2024
Nº de infracciones al código de protección y defensa del consumidor	0	0	0

Registro especial de regalos e invitaciones a funcionarios y empleados públicos

Contamos con una plataforma digital dirigida a nuestros colaboradores para que puedan solicitar la autorización a nuestra Dirección de Cumplimiento para la entrega de regalos o realizar invitaciones a funcionarios públicos. Cabe resaltar que no realizamos contribuciones políticas financieras o en especie.

Monto total de contribuciones políticas financieras o en especie	2024
Campañas/candidatos políticos locales, regionales o nacionales	0
Asociaciones comerciales o grupos exentos de impuestos (por ejemplo, grupos de expertos)	0
Otros (gastos relacionados con medidas de votación, referendos, etc.)	0

3.2 Materia Anticorrupción

[GRI 205-1]

Durante 2024, fortalecimos nuestro compromiso con la lucha contra la corrupción y el cumplimiento normativo mediante diversas iniciativas clave, entre las que destacamos:

- **Protocolos y herramientas:** diseñamos e implementamos 14 nuevas herramientas enfocadas en reforzar las materias de cumplimiento. Además, actualizamos 16 políticas, manuales,

herramientas y otros documentos locales que forman parte del Modelo de Prevención de la compañía, asegurando su alineación con los estándares más exigentes.

- **Testing de controles de integridad:** concluimos el 4.º testing de controles de integridad, evaluando el diseño y la efectividad de 33 controles no financieros vigentes en el 2022, identificados en la matriz de riesgos. El informe destacó que el 100% de los controles evaluados resultaron idóneos y efectivos, reafirmando la solidez de nuestras prácticas.
- **Actualización de la Matriz de Riesgos de Integridad:** en abril de 2024 aprobamos una versión actualizada de la Matriz de Riesgos de Integridad, que ahora incluye un total de 197 riesgos, mitigados mediante 136 controles efectivos, fortaleciendo la gestión de riesgos de la compañía.
- **Nuevo site de compliance:** desarrollamos un espacio digital renovado en SharePoint, diseñado para facilitar el acceso de todos los colaboradores a las herramientas y controles del modelo de prevención. Este site incluye: noticias relevantes, calendario de capacitaciones, Infografías y material audiovisual para la prevención de delitos, entre otras funcionalidades interactivas y didácticas.
- **Revisión del formato de informe de inspección:** creamos un esquema único de informe para la resolución de denuncias, junto con un instructivo que incluye recomendaciones y mejores prácticas para investigaciones internas.

En el 2024, realizamos una evaluación exhaustiva de los riesgos de integridad de 22 de nuestras áreas, implementando controles específicos para prevenir y gestionar posibles incidencias. Estas medidas refuerzan nuestro compromiso con la prevención, asegurando estándares sólidos y alineados con las mejores prácticas internacionales. El impacto de estas acciones se refleja en un resultado significativo:

0 casos de corrupción durante 2024

Además, supervisamos nuestro comportamiento competitivo y el cumplimiento de las normas relacionadas con un Internet abierto. En ese sentido, aseguramos prácticas leales con el mercado, minimizando riesgos legales.

Comportamiento competitivo e internet abierto	2024
Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal.	0

Este compromiso constante con la transparencia y la integridad nos permitió alcanzar importantes hitos en materia anticorrupción:



Mantuvimos un año más la **certificación ISO 37001 – Sistema de Gestión Antisoborno**, con la que contamos desde el 2020, tras haber superado con éxito una rigurosa auditoría.



Obtuvimos la recertificación del **Distintivo Empresa Certificada Antisoborno**, otorgado por la Asociación Empresarios por la Integridad. Este reconocimiento, que la compañía mantiene desde el 2019, refuerza nuestra posición como referente en la promoción de prácticas empresariales éticas y transparentes.

3.3 Capacitación y formación ética

[GRI 205-2]

Promovemos una cultura de integridad a través de capacitaciones constantes, asegurando que nuestros colaboradores actúen con responsabilidad y transparencia en todas sus decisiones.

Primero, nuestros colaboradores tienen la responsabilidad de completar el curso **“Principios de Negocio Responsable”**, cuyo objetivo es promover el conocimiento y la aplicación de nuestro Código de Ética.

Al cierre de 2024, logramos una participación del 89% de los trabajadores en este curso.

Adicionalmente, desarrollamos un **Plan Anual de Capacitación**, que incluyó diversas iniciativas de formación ética, tales como:

Curso en materia de Compliance y modelo de prevención

En este curso presentamos el Modelo de Prevención a la plana directiva, gerencial y al equipo general, sensibilizando sobre la importancia de la cultura de cumplimiento y las normativas locales e internacionales vigentes en materia anticorrupción. El contenido fue personalizado para abordar los riesgos y características específicas de cada área.

2,222 trabajadores (86% de la plantilla) fueron capacitados mediante formatos presenciales y en línea

Talleres internos especializados en compliance

Durante el año, organizamos 12 talleres internos enfocados en riesgos específicos de integridad y prevención de delitos según las funciones de cada área. Entre los temas abordados destacan:

- Prevención de delitos tributarios, aduaneros, lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Riesgos de integridad en la supervisión de obras de red.
- Investigaciones internas.
- Provisiones contables.

366 trabajadores, fortalecieron su conocimiento y habilidades para gestionar riesgos de integridad

Además, implementamos una “Ventana Formativa” sobre temas de compliance, obteniendo los siguientes niveles de realización:

- ✓ 81.39% en el curso “Código Ético y de Conducta: Integridad y Lucha contra la Corrupción”.
- ✓ 78.45% en el curso “Prácticas de Seguridad en la Protección de la Información”.
- ✓ 79.55% en el curso “Principios de Privacidad y BCRs”.

Finalmente, en el 2024, realizamos capacitaciones sobre el código de ética dirigidas a nuestros colaboradores:

	Número	%
Capaciones realizadas a colaboradores	2,588	70.5%*
Documentos firmados recibidos de nuevos empleados	253	100%

De igual forma, en el 2024 también capacitamos a nuestros contratistas sobre el código de ética:

	Número
Capaciones realizadas a contratistas	826**
Documentos firmados recibidos de nuevos contratistas	3,212***

3.3.1 Iniciativas de Comunicación de Compliance

Estamos comprometidos con la promoción de una sólida cultura de cumplimiento. Por ello, desarrollamos diversas actividades a lo largo del año con el propósito de dar a conocer nuestro Modelo de Prevención, sensibilizar a nuestros colaboradores sobre la prevención de riesgos penales y reforzar el conocimiento de nuestras normativas internas. A continuación, destacamos las principales iniciativas implementadas en el 2024:

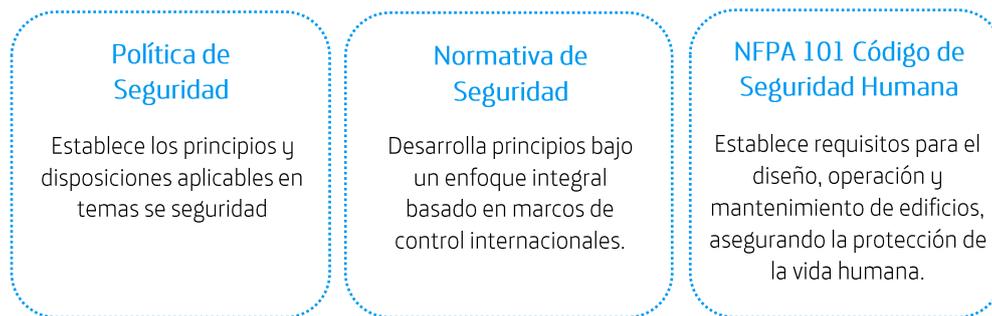
Proyecto “Píldoras de compliance”	A través de nuestra plataforma interna de comunicación, <i>Workplace</i> , difundimos mensajes e iniciativas en formato de videos, infografías, carteles, entre otros. En total, logramos compartir 22 iniciativas de comunicación , promoviendo el conocimiento y la sensibilización en temas clave de cumplimiento.
Reconocemos anualmente a los colaboradores más comprometidos con nuestros valores y las áreas clave del cumplimiento: integridad, privacidad y seguridad. En el 2024, premiamos a 6 destacados colaboradores en una ceremonia virtual que celebró su contribución y ejemplaridad.	Programa de reconocimiento 5 stars
Alertas de Compliance	Emitimos periódicamente alertas de cumplimiento dirigidas a colaboradores, proveedores, socios comerciales y clientes, abordando temas clave en integridad y normativas. Durante 2024, enviamos un total de 61 alertas, reforzando nuestro compromiso con la transparencia y la prevención.

Fortalecimos nuestra colaboración con socios comerciales y otros grupos de interés expuestos a riesgos de integridad, difundiendo información relevante como nuestro Programa de Cumplimiento y los beneficios de nuestra certificación ISO 37001. En total, enviamos **13 comunicaciones** que alcanzaron a aproximadamente **1,675 empresas**, entre clientes y proveedores.

Enfoque participativo con socios comerciales

3.4. Seguridad Corporativa

La seguridad digital es el eje central de nuestra gestión de seguridad corporativa e incluye la administración de accesos, la prevención del fraude, control de riesgos operacionales, ciberseguridad, seguridad física y continuidad del negocio. Implementamos medidas integrales para proteger a las personas, activos, servicios y procesos esenciales, garantizando la confidencialidad en telecomunicaciones y reduciendo riesgos operacionales. Además, colaboramos activamente con diversas áreas para desarrollar estrategias preventivas que minimicen la exposición al fraude en nuestros procesos clave. Las principales políticas que guían nuestra gestión en seguridad corporativa son:



Contamos con certificaciones ISO 27001 para la seguridad de la información, ISO 27002 y 27035 de gestión de incidentes, e ISO 22301 sobre continuidad de negocio.

Gracias a nuestro compromiso, en el 2024 logramos:

- Incremento del 241% en la cantidad de detenidos por hurto y/o vandalismo de activos en la planta externa (tales como robo de cables de cobre y daños a la fibra óptica), alcanzando un total de 474 detenidos en el 2024, frente a 139 en el 2023.
- Reducción en el tiempo de respuesta del Centro de Control Seguridad Integral, pasando de 7,42 segundos en el 2023 a 6,36 segundos en el 2024.
- Ejecución del 100% de capacitaciones y/o simulacros programados para el personal.
- Ejecución de 112 servicios de resguardo para directivos en el 2024, alcanzando un 100% de cumplimiento sin reportar incidencias.
- Realización de mantenimiento preventivo en 736 locales de la empresa, cumpliendo con el 100% programado.

Un Entorno Digital Seguro

Estamos comprometidos con el uso responsable de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Por ello, promovemos un entorno seguro en internet y compartimos contenidos para ayudar a la sociedad a gestionar su identidad digital y usar adecuadamente las plataformas tecnológicas. Fomentamos el uso responsable de la tecnología para que los clientes protejan su identidad y disfruten de los beneficios digitales con seguridad. Además, buscamos reducir la brecha digital y garantizar un acceso inclusivo a la tecnología, permitiendo que más personas recuperen su soberanía digital.

Ciberseguridad

Nos enfocamos en la prevención, detección y respuesta proactiva ante amenazas mediante el análisis continuo de vulnerabilidades, la detección temprana de ciberamenazas y la implementación de procesos para una respuesta efectiva. Este enfoque minimiza riesgos, fortalece la infraestructura tecnológica, garantiza la continuidad operativa y protege los activos críticos de la organización ante amenazas emergentes.

Protección a la privacidad y seguridad de los datos

Cumplimos con la Ley de Protección de Datos Personales, y priorizamos la privacidad de nuestros clientes. Aplicamos políticas y procesos rigurosos con estrictos procedimientos de anonimato de los servicios relacionados a las consultorías de Big Data, garantizando la no identificación ni tratamiento de información individual. Reafirmando nuestro compromiso con la seguridad de la información, en el 2024 no se registraron incidentes que afectaran a clientes, consumidores o colaboradores.

Indicadores de seguridad de los datos

	2024
Cantidad total de violaciones a la seguridad de la información	0
Número total de clientes afectados por las violaciones a la seguridad de la información	0
Número total de consumidores afectados por las violaciones a la seguridad de la información	0
Número total de colaboradores afectados por las violaciones a la seguridad de la información	0

En el 2024, se recibieron solicitudes de intervención legal sobre datos de clientes, exclusivamente para interceptación de comunicaciones, sin incluir información histórica o geolocalización.

Indicadores de intervención legal con relación a los datos

	2024
Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente	1,443
Número de usuarios cuya información fue solicitada	9,798

Estos datos reflejan la cooperación de la empresa con las autoridades competentes dentro del marco legal vigente, garantizando el respeto a la privacidad y la protección de los datos personales.

Nuestras campañas publicitarias respetan la privacidad del cliente y no afectan su derecho a la protección de datos personales. Además, garantizamos que las personas puedan decidir si desean o no recibir publicidad. Registramos y analizamos el tratamiento de datos personales para garantizar el cumplimiento de normativas internas y legales.

Estrategia de riesgos

Contamos con una Política de Gestión de Riesgos y nuestro modelo está basado en el marco normativo COSO ERM (Enterprise Risk Management) que está alineado con las mejores prácticas y referentes internacionales, contribuyendo así a la mejora continua en el desempeño de los negocios. Este modelo, inspirado en las mejores prácticas, facilita la priorización y el desarrollo de actuaciones coordinadas frente a los riesgos.

En este sentido, la compañía dispone de una Política de Gestión de Riesgos, aprobada por el Directorio, y un Procedimiento de Gestión de Riesgos, basados ambos en la experiencia, las mejores prácticas y las recomendaciones de buen gobierno corporativo.

En relación con el proceso de gestión de riesgos, este toma como referencia la estrategia y objetivos de la compañía, lo cual es la base para la identificación de los principales riesgos que pudieran afectar a su consecución. Adicionalmente, se contempla un proceso de reporte de urgencia, en el caso de que el personal encargado de la gestión tenga conocimiento de un nuevo riesgo o de algún cambio significativo en un riesgo existente.

Auditoría Interna reporta al Directorio una vez al año el Mapa de Riesgos compañía. Dicho informe incluye los riesgos identificados, así como su cuantificación, valoración y planes de mitigación asociados.

El proceso de Gestión de Riesgos sigue cinco etapas:



Los riesgos y planes de mitigación se actualizan semestralmente y son aprobados por el Comité de Dirección, con reporte al equipo de Gestión de Riesgos.

En el 2024, se aprobó el Mapa de Riesgos y se priorizaron aquellos relacionados con aspectos tributarios y regulatorios, así como su impacto económico-financiero para la compañía, riesgos de competencia, satisfacción al cliente, entre otros. De igual manera se priorizó el riesgo latente de ciberseguridad por el incremento a nivel mundial de amenazas o eventos que puedan afectar los activos de información.

Continuidad del negocio

El área de Continuidad del Negocio protege las operaciones críticas y asegura una rápida recuperación ante contingencias ambientales o tecnológicas. En el 2024, priorizamos la protección de actividades críticas y una recuperación eficiente. Destacan:

- ✓ Activación del Plan de Continuidad de Negocio en eventos disruptivos, cumpliendo con el "objetivo de tiempo de recuperación" (RTO).
- ✓ Renovación del certificado ISO 22301 para los Data Centers Principal y Alterno y de la certificación ISO 27001 en 7 procesos.
- ✓ Capacitación virtual de 1,231 colaboradores en seguridad física, seguridad de la información, continuidad de negocio y buenas prácticas.
- ✓ Realización de 6 simulacros (3 nacionales y 3 globales, regionales y locales) sobre activación del Plan de Continuidad de Negocio, gestión de crisis, comunicación en crisis, y recuperación y vuelta a la normalidad.

3.5 Gestión Sostenible en la Cadena de Suministro

[GRI 3-3] [GRI 308-1] [GRI 414-1]

Nos esforzamos por garantizar una cadena de suministro eficiente y flexible, preparada para responder a los desafíos de un mercado en constante cambio. Nuestro proceso de compras se rige por los Principios de Negocio Responsable, garantizando que el 100% de nuestros proveedores cumplan con estándares éticos, sociales, ambientales, de privacidad y confidencialidad de la información, entre otros.

Para su registro y/o renovación en el sistema de Compras, los proveedores deben aceptar la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, que establece criterios mínimos de negocio responsable. Esta aceptación previa asegura que los proveedores adjudicatarios asuman compromisos específicos con los impactos sociales y ambientales establecidos en nuestra normativa.

Nuestros proveedores

En el 2024, contamos con 519 proveedores, de los cuales 413 fueron proveedores peruanos.

Número y porcentaje de proveedores

Año	Número de proveedores	Proveedores locales	% de proveedores locales del total de proveedores
2024	519	413	79.58
2023	536	419	78
2022	573	446	78

En el 2024, el volumen total de compras* alcanzó los S/ 3,841 millones, de los cuales S/ 3,435 millones (89.44%) fueron adjudicados a **proveedores locales**, reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo de la economía nacional. Solo el 10.56% de las adquisiciones se realizaron con proveedores no locales.

Volumen de compras



Evaluación de proveedores

Anualmente, realizamos una rigurosa evaluación de nuestros proveedores, concentrándonos especialmente en aquellos que podrían representar un riesgo potencial para la compañía debido a los productos o servicios que nos suministran.

En 2024, la evaluación se centró en aspectos de sostenibilidad la cual se ejecutó a través de la plataforma externa de evaluación IntegrityNext. Este enfoque integral permitió no solo evaluar la calidad y eficiencia de los productos o servicios proporcionados, sino también verificar la adhesión a principios fundamentales de sostenibilidad, fortaleciendo así nuestra cadena de suministro

* Las cifras del volumen total de compras han sido convertidas de euros a soles utilizando un tipo de cambio de 4.223, según la SBS, vigente al 30 de diciembre de 2024.

responsable. En el 2024, se evaluó a 33 proveedores con potencial alto riesgo en aspectos de sostenibilidad a través de IntegrityNext para fomentar planes de mejora.

Evaluación ASG de proveedores

Cantidad de proveedores evaluados con criterios ASG	2022	2023	2024
Total de proveedores evaluados	50	43	33
% de proveedores evaluados	24	49	57

Proveedores con riesgo ASG

Cantidad de proveedores identificados con riesgo ASG	2022	2023	2024
Total de proveedores con potencial alto riesgo en sostenibilidad	67	63	58
Total de proveedores con riesgo ASG	6	5	15

Cabe resaltar que el aumento en la cantidad de proveedores con riesgo ASG en el 2024 se debe a la implementación de una evaluación más integral. Durante el año previo, se consideraron tanto los proveedores gestionados dentro como fuera del modelo de Compras de la compañía, lo que ha permitido una identificación más detallada de posibles riesgos. En este contexto, la gestión y el análisis de estos riesgos se han vuelto más rigurosos y exhaustivos.

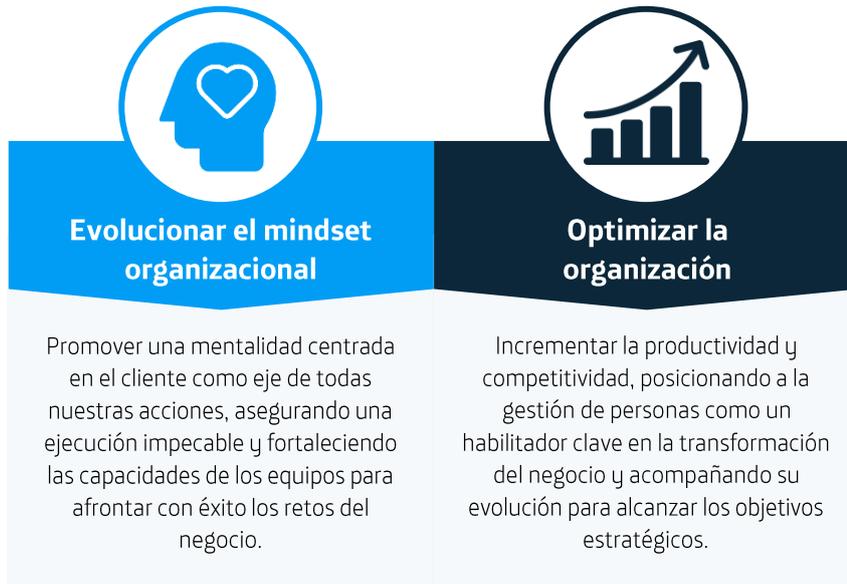
Por otro lado, realizamos auditorías a nuestros proveedores evaluando diversos aspectos de sostenibilidad (sociales, ambientales, etc.). A través de nuestro programa "Aliados", en el 2024 realizamos 15 auditorías a empresas colaboradoras intensivas en mano de obra. De estas, 11 fueron llevadas a cabo por Achilles (empresa especializada en la evaluación y gestión de riesgos de proveedores), mientras que 4 se gestionaron a nivel local. Adicionalmente, realizamos 2 auditorías sobre aspectos medioambientales, como parte de la gestión de nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

4. GESTIÓN SOCIAL

[GRI 3-3]

Ponemos a nuestros clientes en el centro de todo lo que hacemos, gracias a la dedicación y compromiso de nuestros colaboradores, quienes son fundamentales para brindar productos y servicios de calidad. Por ello, promovemos una cultura organizacional basada en la digitalización, la colaboración, la innovación y la eficiencia, inspirando a nuestros equipos a "ser y pensar digital". Esta visión nos impulsa a mejorar y transformarnos continuamente para alcanzar nuestros objetivos y superar las expectativas de nuestros clientes.

Como parte de nuestra gestión de las personas, nos planteamos dos objetivos:



Contamos con políticas que orientan nuestra gestión de las personas, asegurando el bienestar integral de nuestro equipo:

- Principios de Negocio Responsable
- Política de Diversidad e Inclusión
- Normativa Interna de Prevención y Sanción contra el Hostigamiento Sexual

4.1 Nuestros colaboradores

[GRI 2-7] [GRI 401-1] [GRI 405-1]

Al término de 2024, nuestro equipo estuvo conformado por 3,669 colaboradores.

Nº total de colaboradores

Nuestros colaboradores	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Planilla física*	3,683	100%	3,686	100%	3,669	100%
Hombres	2,379	65%	2,383	65%	2,374	65%
Mujeres	1,304	35%	1,303	35%	1,295	35%
Empleados con convenio sindical	1,556	43%	1544	42%	1497	41%
Número de funcionarios	269	10%	291	8%	370	10%
Número de empleados	3,414	89%	3,395	92%	3,299	90%
Temporales (practicantes)	51	1%	41	1%	60	1%
Permanentes	3,683	99%	3,686	100%	3,669	100%

Número de empleados con discapacidad	6	0.16%	6	0.16%	4	0.11%
--------------------------------------	---	-------	---	-------	---	-------

Además, monitoreamos la diversidad de nuestro órgano de gobierno y colaboradores, analizando la distribución por edades, tiempo de permanencia y género, como parte de nuestro compromiso con la inclusión y la equidad dentro de la organización.

Diversidad en nuestro órgano de gobierno y colaboradores

2024							
Funcionarios y colaboradores	Menor a 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayor a 50 años	Tiempo de permanencia	Femenino	Masculino	Total
Directores miembros del comité de dirección	0	6	2	1	3	5	8
Directores funcionales	0	3	10	13.45	5	8	13
Gerentes	0	45	51	13.77	33	63	96
Jefes	2	153	134	15.31	80	209	289
Ejecutivo	160	893	658	8.06	650	1,061	1,711
Analista	1	507	1,044	25.96	521	1,031	1,552
Practicante	60	0	0	1	26	34	60
Total	223	1,607	1,899	78.55	1,318	2,411	3,729

Indicadores de nuevas contrataciones y rotación

Implementamos diversas iniciativas para destacar en un mercado laboral competitivo y en constante evolución. Por ello, en el 2024 se contrataron 195 nuevos colaboradores, lo que resultó en una tasa de contratación de 5.31%.

Contrataciones de nuevos colaboradores

	2024
Cantidad total de contrataciones de nuevos empleados	195
Tasa de contrataciones	0.0531

Este indicador refleja nuestro enfoque centrado en fortalecer nuestro equipo, apostando por la incorporación de talento acorde a las necesidades y objetivos de la empresa.

Además, llevamos a cabo un seguimiento regular y formal de la **rotación de personal**, tanto **voluntaria (4.82%)** como **involuntaria (1.19%)**. Esta información se utiliza para la toma de decisiones

estratégicas, analizando las causas de la rotación y considerando los datos para implementar acciones que fortalezcan la retención del talento.

Tasa de rotación de empleados

	2022	2023	2024
Número total de salidas voluntarias	215	144	177
Número total de salidas involuntarias	85	17	44
Tasa de rotación voluntaria	0.0583	0.0390	0.0482
Tasa de rotación involuntaria	0.0230	0.0046	0.0119

Algunas de las estrategias que desplegamos para abordar las causas de rotación identificadas son programas para la mejora del liderazgo, beneficios laborales atractivos y planes específicos de desarrollo profesional.

Capacitación y formación

[GRI 404-1] [GRI 404-2]

Contamos con procesos formales para identificar las necesidades de cada empleado y ajustar los programas de desarrollo en función de su rol, competencias y objetivos profesionales.

Fidelizamos, reconocemos y retenemos el talento a través del plan “¡Promociones Jump!”, con el que medimos las competencias transversales críticas y el *expertise* que nuestros colaboradores adquieren dentro de la organización.

El proceso comienza con la selección de aquellos colaboradores que cumplan con los criterios de elegibilidad, como el tiempo en la categoría, desempeño sobresaliente y una evaluación de competencias. Los colaboradores que cumplan con el perfil requerido para la siguiente categoría, serán promovidos. Además, promovemos la apertura de procesos de selección de manera interna, priorizando a nuestros colaboradores para las promociones o cambio de responsabilidades, brindándoles oportunidades de crecimiento. Asimismo, contamos con academias para seguir desarrollando y fortaleciendo las competencias de nuestro equipo:

a) Academia Digital

A través de las comunidades SAP® JAM de SuccessFactors en nuestra plataforma, ofrecemos cursos en línea y talleres virtuales diseñados para fortalecer el pensamiento digital, las habilidades interpersonales en entornos digitales y el uso de diversas herramientas.

b) Academia Agile

Reconocemos la importancia de adoptar una mentalidad ágil para optimizar el cumplimiento de objetivos. Por ello, ofrecemos cursos en niveles básico, intermedio y avanzado sobre metodologías

ágiles como Lean, Scrum, Kanban y Design Thinking, así como un módulo introductorio sobre Agilidad Empresarial.

Además, creamos una Escuela de Líderes para nuestros colaboradores, donde tienen acceso a cursos obligatorios y se fomenta una cultura de aprendizaje continuo a través de cursos opcionales que refuerzan sus habilidades y conocimientos.

c) Success Factors

Como parte de nuestro Sistema de Gestión de Personas, ofrecemos una amplia variedad de cursos diseñados para fomentar el crecimiento y desarrollo tanto profesional como personal de nuestros colaboradores.

d) Learn 4 sales

Esta plataforma de formación y certificación global está dirigida al segmento B2B, ofreciendo la oportunidad de fortalecer el conocimiento en tecnología digital y modelos de negocio.

e) Dexway

Brindamos a nuestros colaboradores la oportunidad de aprender idiomas como inglés, portugués y alemán, mediante modalidades tanto sincrónicas como asincrónicas.

f) Alianzas educativas

- Universidad del Pacífico: Contamos con un descuento de 40% en MBA de Negocios y 20% en maestrías y MBA Corporativo.
- Universidad ESAN: Contamos con un descuento desde 35% en programas de postgrado.
- Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas: Desde 10% descuento en programas de especialización.
- Escuela de Dirección de la Universidad de Piura: En programas PAD contamos con un 10% de descuento y maestrías 15% de descuento.
- Tecnológico de Monterrey: Contamos con un descuento de 25% en programas de postgrado online y 20% en Escuela de Negocios.
- CENTRUM PUCP: Contamos con un descuento de 25% en diplomados y 20% en especializaciones.
- Universidad de Ingeniería y Tecnología - UTEC: Contamos con un 20% de descuento en cursos, 25% de descuento de Programas y 15% de descuento en maestrías.

Hacemos seguimiento a los participantes de nuestras capacitaciones, evaluando indicadores clave de desempeño (KPIs) vinculados a su aprendizaje.

Horas de capacitación por sexo y categoría laboral

Funcionarios y colaboradores	2023			2024		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directivos	201	106.8	94.5	115	61	54
Pre Directivos	1,415.3	858.6	556.8	701	407	294
Mando Medio	4,158.4	2,812.7	1,345.7	2,886	2,122	764
Contribuidor individual*	49,039	32,557.8	16,481.2	23,828	15,120	8,708
Total de horas	49,240	36,335.9	18,478.2	27,530	17,710	9,820

4.2 Fidelización del Talento

Nos comprometemos a atraer al mejor talento, por lo que implementamos iniciativas que nos permitan destacarnos en el mercado laboral y mantenernos competitivos en un entorno dinámico.

En el 2024, nos enfocamos en estrechar lazos con instituciones educativas, lo que nos permitió conectarnos con su red de estudiantes y egresados. De este modo, pudimos compartir nuestras ofertas vigentes, con el objetivo de atraer a los mejores profesionales.

Programa de gestión de talento

Desarrollamos un proceso de identificación de talento denominado "Talent Discovery" dirigido a la población directiva, pre – directiva y jefes de la organización. Esta iniciativa abarca la autovaloración de capacidades críticas, rasgos de liderazgo, conocimientos y experiencias.

Como parte de "Talent Discovery", los Line Managers de los directivos llevaron a cabo una evaluación de estos criterios, así como la identificación de líneas de sucesión para dichas posiciones. Además, evaluamos el potencial de los colaboradores, así como su contribución y desempeño en el negocio, utilizando el modelo 15 box, clasificándolos en las siguientes categorías:

Potencial: Revisamos y clasificamos el potencial	Expectativas y proyección de carrera: Identificamos expectativas de carrera y exploramos la movilidad del colaborador.	Mapa de sucesores: identificamos colaboradores sucesores listos para asumir posiciones y colaboradores potenciales para planes de acción.
Top talent: identificamos el talento más valorado por su potencial	Talento crítico: Identificamos perfiles con skills críticos de negocio muy difíciles de reemplazar a corto plazo.	Cantera femenina: identificamos a las mujeres colaboradoras listas para crecer y exploramos su movilidad.
Skills: identificamos los skills de los colaboradores a través de la autovaloración en Skills Bank.	Skills Liderazgo: valoramos los comportamientos de Liderazgo	Pool de talento: identificamos pools específicos como proyección de carrera.
Riesgo de salida: Evaluamos el riesgo de pérdida del colaborador.		

Llevamos a cabo reuniones de calibración con los directores evaluadores con el objetivo de facilitar conversaciones constructivas sobre talento, desarrollo y contribución al negocio, permitiendo así, trazar un mapa completo de talento, sucesiones, trayectorias profesionales, intereses, motivaciones y expectativas.

4.2.1 Evaluación de Desempeño

[GRI 404-3]

Evaluamos el desempeño de nuestros colaboradores con el objetivo de alinear sus metas individuales con las metas estratégicas de la empresa. De esta manera, reconocemos los esfuerzos realizados para alcanzar las metas del equipo y del negocio. Los resultados de estas evaluaciones nos permiten implementar estrategias como compensaciones, gestión del talento y programas de aprendizaje, entre otras, con el fin de fortalecer la propuesta de valor para nuestros colaboradores.

Nuestra Evaluación de Performance considera 2 dimensiones:

- **Objetivos e iniciativas estratégicas:** Cumplimiento de los objetivos y prioridades para asegurar la sostenibilidad del negocio y que es desplegada a toda la compañía.
- **Comportamientos Clave:** Nuestro paraguas cultural de 'Somos un #EquipoDeFibra' nos plantea una nueva identidad que enrumba a los colaboradores para la consecución de sus objetivos en base a los siguientes comportamientos clave.

#EquipoDeFibra

Con este paraguas, promovemos una nueva identidad que orienta a los colaboradores hacia el logro de sus objetivos a través de nuestros comportamientos clave:

<p>Trabajo en equipo</p> <p>#Conexiones #Diversidad #Objetivo Común</p>	<p>Confiables</p> <p>#Responsabilidad E2E #Honestidad #Eficiencia</p>	<p>Foco en Cliente</p> <p>#Innovación #Necesidades del Cliente #Foco en Soluciones</p>
--	--	---

Este proceso se realiza anualmente y se compone de las siguientes etapas:



Etapa 1: Fijación de objetivos

Analizamos los objetivos principales y ejes estratégicos de la empresa, seguido por los de cada una de las áreas. Involucramos a nuestros líderes y colaboradores, representando una instancia de reflexión y consenso. Una vez establecidos, se registran en la plataforma Personas, donde sirven como entrada para los procesos posteriores. Aplicamos la metodología SMART.



Etapa 2: Logros y retroalimentación

Durante la segunda fase, nuestros colaboradores evalúan los éxitos obtenidos e identifican áreas de mejora. La retroalimentación se realiza cada semestre y se registra en



Etapa 3: Revisión final del año

Se realizan cuatro procesos consecutivos y restrictivos:

- **Autoevaluación:** El colaborador evalúa cualitativamente sus logros frente a los objetivos establecidos.
- **Evaluación del líder directo:** El líder evalúa las 2 dimensiones para definir un resultado para su equipo.
- **Calibración:** Se ajustan las calificaciones para garantizar consistencia y reflejar adecuadamente el desempeño. Se distingue el rendimiento individual, permitiendo una compensación adecuada.
- **Feedback:** El líder realiza una sesión uno a uno con el colaborador para comunicar la calificación, proponer mejoras y acordar planes de desarrollo.

El 100% de nuestros empleados reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.

Por categoría laboral	2024	
	Hombres	Mujeres
Directores miembros del Comité de dirección	5	3
Directores funcionales	6	7
Gerentes	63	33
Jefes	209	80
Ejecutivos	1061	650
Analistas	1031	521
Total	3,669	

Respecto a los colaboradores con un tiempo de permanencia mayor a 6 meses, en el 2024 el 99% de ellos pasaron por evaluaciones de desempeño.

Apreciación del desempeño individual	2024
Nº de trabajadores con permanencia mayor a 6 meses evaluados en el año	3,433

Nº de trabajadores con un tiempo de permanencia mayor a 6 meses	3,476
% de evaluaciones de desempeño	99%

4.2.2 Bienestar y clima laboral

[GRI 3-3]

Hemos establecidos objetivos y metas para mejorar el clima laboral, alineados con nuestro compromiso hacia el bienestar y la satisfacción de nuestros colaboradores. Entre ellos, destacan:

- Medición anual del puntaje ENPS (Employee Net Promoter Score) a nivel compañía, desagregado por direcciones.
- Formación de comités de clima laboral por cada vicepresidencia.
- Respeto a la desconexión digital y promoción de reuniones eficientes.
- Implementación de beneficios que fomenten un buen clima laboral y desconexión.

El eNPS refleja la satisfacción y disposición de nuestros colaboradores para recomendarnos. En el 2024, logramos un 85% de participación en la encuesta y alcanzamos un eNPS de 58 puntos.

Para fortalecer la experiencia del colaborador, mantenemos canales de feedback directo que nos permiten conocer sus percepciones y oportunidades de mejora. Entre ellos, realizamos un pulso previo a la encuesta oficial de eNPS. Adicionalmente, tras cada evento o iniciativa, aplicamos encuestas de satisfacción y focus groups que nos permiten identificar oportunidades de mejora.

Beneficios laborales

[GRI 401-2] [GRI 401-3]

Ofrecemos beneficios estructurados para mejorar las condiciones laborales y favorecer el equilibrio entre la vida laboral y personal. Estos son accesibles para todos los colaboradores y se revisan periódicamente para garantizar su efectividad y relevancia. Brindamos distintos tipos de prestaciones y beneficios sociales acordes a ley y a las políticas de la compañía.

Asignación familiar	10% de la remuneración mínima vital (RMV) a los trabajadores con hijos menores de 18 años.
Descanso semanal obligatorio	De acuerdo con la jornada laboral de los colaboradores
Días de enfermedad	Son los días de ausencia laboral sustentados con descanso médico, certificados por personal calificado (médico) de alguna entidad de salud nacional o privada.
Sueldo vacacional	Pago del sueldo básico con el rubro vacaciones, se ganan 30 días al cumplirse un año de servicio en la empresa, además de cumplir el record vacacional.

Subsidio	Generado por enfermedad superado los 20 días de descanso médico.
Bonificación extraordinaria (Ley 30334)	9% aporta Essalud y 6.75% aporte EPS en favor de colaborador.

Además, brindamos a nuestros colaboradores licencias por maternidad y paternidad, reafirmando nuestro compromiso con el bienestar integral de nuestro equipo y el apoyo a la conciliación entre la vida personal y laboral.

Empleados que tuvieron derecho a licencia por maternidad / paternidad

Sexo	2023		2024	
	Total	%	Total	%
Mujeres	31	0.8%	35	46%
Hombres	49	1.3%	41	54%

Relaciones laborales y sindicatos

[GRI 2-30]

Gestionamos las relaciones laborales a través de un plan anual que nos permite garantizar que nuestros colaboradores trabajen en condiciones óptimas, al mismo tiempo que aseguramos la continuidad y eficiencia operativa de la compañía. Velamos por que las negociaciones colectivas estén alineadas con el Reglamento Interno de Trabajo y a la normativa interna de la organización.

La comunicación con los sindicatos es fundamental para nuestra gestión. Por ello, mantenemos activas mesas de diálogo y trabajo con cada sindicato, además de canales formales de comunicación, como el buzón de relaciones colectivas y el intercambio de cartas.

En el 2024, a través de las negociaciones colectivas se lograron superar los retos impuestos por el contexto económico de la compañía. Como resultado, se firmaron, mediante trato directo, los acuerdos para el periodo 2023-2024.

Colaboradores que se encuentran bajo un convenio colectivo

	2022	2023	2024
Porcentaje de colaboradores sindicalizados	43% de un total de 3,734	42% de un total de 3,686	41% de un total de 3,669

Al respecto, en el 2024 el porcentaje de cobertura del convenio colectivo fue de 42%.

4.3 Enfoque en Diversidad

Incorporamos la diversidad y promovemos la inclusión como pilares estratégicos que impulsan nuestra organización y refuerzan nuestro compromiso con la sociedad. Creamos entornos laborales óptimos, donde se valore, promueva y represente la diversidad, fomentando experiencias que integren y enriquezcan a todos los colaboradores. Nuestra gestión con enfoque en Diversidad se rige principalmente por 4 objetivos:

Promover la Igualdad de Oportunidades	Garantizando entornos laborales inclusivos y libre de discriminación, donde todas las personas puedan desarrollar su talento sin prejuicios asociados a género, orientación sexual, edad, origen, discapacidad u otras condiciones.
Atraer y Retener Talento Diverso	Implementando procesos de selección, promoción y formación basados en la meritocracia, promoviendo la representación equitativa de género y la visibilidad de grupos históricamente subrepresentados.
Fomentar un Liderazgo Inclusivo	Capacitando a líderes y colaboradores para derribar sesgos inconscientes, valorar la diversidad y crear ambientes inclusivos que potencien la innovación y la productividad.
Impactar en la Comunidad	Extender los principios de no discriminación a la cadena de valor y apoyar iniciativas que impulsen la igualdad y el bienestar en la sociedad peruana.

Con este enfoque, no solo fortalecemos la cultura organizacional, sino que también nos posicionamos como un referente en diversidad e inclusión en el mercado, contribuyendo al desarrollo de un entorno laboral más justo, equitativo y sostenible.

Diseñamos una estrategia integral basada en cinco pilares fundamentales, que abordan los ecosistemas clave de nuestra operación y garantizan un enfoque inclusivo en todos los niveles:



Además, contamos con políticas clave que orientan nuestra gestión en materia de diversidad:

- Política de Diversidad e Inclusión
- Política de Igualdad

- Procedimiento de Prevención del Hostigamiento Sexual

Nuestro plan estratégico tiene como objetivo fortalecer una cultura basada en la diversidad, equidad e inclusión a través de acciones y programas:

Womentech	Lanzamos Womentech para impulsar a las mujeres en tecnología. A través de este programa, hemos fortalecido las habilidades de liderazgo de más de 50 mujeres en tecnología, logrando aumentar la incorporación de mujeres en posiciones tecnológicas durante el 2024.
Conexión Diversa	Ejecutamos la semana de la diversidad "Conexión Diversa", tuvimos la participación de 62 personas en espacios formativos de equidad de género, comunidad LGBTQ+, diversidad multigeneracional y cuidadores.

Asimismo, contamos con un Reglamento de Contrataciones Locales Internacionales con el objetivo de asegurar beneficios competitivos y equitativos para personas contratadas localmente en otro país diferente al de su país de origen. Así, promovemos una contratación inclusiva, garantizando oportunidades equitativas y justas para su incorporación a nuestra organización.

4.3.1 Equidad de género

La igualdad de oportunidades es clave para el éxito compartido y el desarrollo sostenible de nuestra empresa. Creemos que la inclusión de género enriquece nuestro entorno laboral, por lo que eliminamos los obstáculos que limiten el progreso profesional de quienes forman parte de nuestra compañía, sin distinción de género.

Como parte de este compromiso, monitoreamos el porcentaje de mujeres en nuestra compañía. En el 2024, contamos con:

	2024
% empleadas mujeres	35.30%
% empleadas mujeres nivel Directivo	52.38%
% empleadas mujeres nivel Gerencial	34.38%
% empleadas mujeres nivel Jefatura	27.68%
% empleadas mujeres nivel Profesional	35.89%

A través de políticas inclusivas y programas de desarrollo, promovemos un entorno donde cada persona pueda alcanzar su máximo potencial. Entre nuestras principales políticas, se encuentran las siguientes:

- Principios de Negocio Responsable
- Política de Diversidad e Inclusión
- Protocolo de Actuación en Situaciones de Acoso Laboral o Moral, Acoso Sexual y Discriminación

- Procedimiento y Prevención del Hostigamiento Sexual
- Reglamento Interno
- Política Salarial
- Política de Igualdad
- Política de Derechos Humanos

Este marco normativo respalda cada una de nuestras iniciativas, las cuales nos permiten tomar medidas preventivas, así como impulsar la igualdad de oportunidades y trato a todas las personas, sin prejuicios relacionados a género, orientación sexual, raza, discapacidad, entre otros.

Mujeres en Red

En colaboración con nuestras empresas colaboradoras, en el 2020, lanzamos "Mujeres en Red" para impulsar la empleabilidad y capacitación de mujeres en áreas técnicas del sector de telecomunicaciones. Desde el 2022, estas oportunidades se ampliaron a otras áreas de la compañía, como mantenimiento de infraestructura, logística y B2B. Gracias al compromiso de nuestras empresas contratistas, **más de 400** mujeres han logrado incorporarse con éxito en el mercado laboral de las telecomunicaciones, desafiando estereotipos de género en un sector tradicionalmente masculino. Las **alianzas estratégicas con nuestras empresas colaboradoras** son clave para el reclutamiento, contratación y capacitación de las técnicas. Asimismo, difundimos convocatorias con universidades e institutos para fortalecer el reclutamiento y la inserción laboral técnica.

Para lograr los objetivos del programa trabajamos en 5 frentes:



El programa sigue consolidándose como referente en empleabilidad y equidad, **obteniendo 3 reconocimientos en el 2024:** “Buena práctica” en el Observatorio de Sostenibilidad Social del MTC, “Iniciativa Pionera” en los Latam Inclusive Tech Awards de Laboratoria y “Mejor Iniciativa de Sostenibilidad del Año” en los Conecta Latam Awards.

4.3.2 Acercamiento de niñas a la tecnología

Chicas TEC

Chicas TEC es un programa con el objetivo de despertar el interés y fomentar la participación de las adolescentes de 12 a 16 años en carreras STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas). Este esfuerzo cuenta con el valioso aporte de nuestras ingenieras de la Operación de Red y del área de Tecnología, quienes comparten su experiencia y conocimientos sobre cómo conectamos a más peruanos. Las sesiones, diseñadas con charlas y dinámicas interactivas, brindan una visión integral de las oportunidades y desafíos en el mundo STEM. Más allá de despertar la curiosidad por estas disciplinas, el programa desempeña un rol fundamental en la promoción de la equidad de género y el empoderamiento de las jóvenes desde etapas tempranas.

Nuestros resultados



En el 2024, realizamos la tercera, cuarta y quinta edición del programa, ampliando su alcance mediante alianzas estratégicas. Como resultado, impactamos a 44 estudiantes de 14 a 16 años del Colegio de Mujeres “Instituto Sevilla”, de la Beneficencia de Lima y, en colaboración con Perú Champs, a 25 adolescentes de 14 y 15 años de Innova Schools. En total, desde su inicio en el 2023, beneficiamos a **más de 100 adolescentes**, entre hijas de colaboradores y estudiantes de diversas

4.3.3 Talento Generacional

Queremos mantener un entorno laboral dinámico, donde el concepto de ‘talento generacional’ sea un enfoque estratégico que reconozca y valore las diversas perspectivas, habilidades y experiencias que cada generación aporta. En un mundo empresarial que evoluciona rápidamente, entendemos que la diversidad es un pilar esencial para la innovación y el éxito sostenible. Por ello, nos comprometemos a fomentar un ambiente inclusivo que abrace la diversidad.

Promovemos espacios de sensibilización con talleres sobre diversidad generacional, donde invitamos a los participantes a identificar y reconocer el valor que otorga las diferentes generaciones a la organización.

4.3.4 Comunidad LGTBIQ+

Nuestra cultura empresarial se basa en un sólido compromiso con la diversidad y la inclusión, con un enfoque especial en el respeto y apoyo a la comunidad LGTBIQ+. Nos esforzamos por generar un espacio laboral donde la pluralidad de identidades y orientaciones sexuales no solo sean respetadas, sino también celebradas. A través de políticas inclusivas, programas de sensibilización y eventos que fomentan la comprensión y la aceptación, avanzamos hacia la construcción de un entorno laboral que refleje la riqueza y variedad de la comunidad LGTBIQ+, contribuyendo así a la construcción de un mundo laboral más justo y equitativo.

Asimismo, contamos con iniciativas sólidas para promover la diversidad y la igualdad. Impulsamos la semana de la "Conexión Diversa" con el objetivo de impulsar formaciones y espacios para compartir experiencias en torno a la comunidad LGTBIQ+.

4.3.5 Habilidades Diversas y Discapacidad

Como parte de nuestra estrategia de diversidad e inclusión, lanzamos la iniciativa "**Proyecto para la Integración Laboral**", con el objetivo de fortalecer la empleabilidad de personas con discapacidad. Dentro de las acciones implementadas, aseguramos el registro adecuado de la condición de discapacidad en la planilla. Además, difundimos los beneficios de contar con el carnet emitido por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS).

4.3.6 Multiculturalidad

Reconocemos la multiculturalidad como un pilar fundamental en nuestra estrategia de diversidad e inclusión. Consideramos que la diversidad cultural no solo enriquece nuestro entorno laboral, sino que también es crucial para fomentar la equidad, garantizar la igualdad de oportunidades y promover el respeto hacia las diversas perspectivas.

La integración de diferentes culturas no solo es un compromiso ético, sino también una ventaja competitiva. Conocer y fusionar diversas perspectivas y formas de ver el mundo no solo fortalece la cohesión interna, sino que también dota a nuestro equipo con una riqueza de ideas y enfoques que contribuyen significativamente a la innovación y al éxito empresarial en un entorno global.

4.4 Salud y Seguridad

[GRI 403-1] [GRI 403-7] [GRI 403-8]

Estamos comprometidos con garantizar un trabajo seguro y saludable, tomando las medidas adecuadas y oportunas para evitar accidentes y enfermedades ocupacionales durante el trabajo y minimizando cualquier causa que origine riesgos laborales.

Brindamos condiciones laborales adecuadas, como seguridad, comodidad y recursos necesarios para el trabajo. Nuestros términos de empleo son justos y estandarizados. Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que nos permite identificar, evaluar y prevenir riesgos, accidentes y enfermedades ocupacionales.

El 100% de los colaboradores y de las actividades laborales se encuentra cubiertas por el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo

Evaluaciones de las condiciones laborales

Realizamos **evaluaciones anuales** para garantizar el cumplimiento de las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), las cuales incluyen una auditoría de la línea base de SST. Además, en el 2024, realizamos homologaciones a nuestros clientes empresariales de diversos sectores, como financieros, minería, telecomunicaciones, energía, entre otros, con el objetivo de verificar su alineación con nuestros requisitos de salud y seguridad.

Asimismo, contamos con mecanismos de evaluación y mejora en la gestión de la salud y seguridad en el trabajo que incluyen:



Con el objetivo de medir el desempeño del Sistema de Gestión, establecimos los siguientes objetivos para el 2024:



En este contexto, durante el 2024, llevamos a cabo diversas iniciativas en materia de seguridad y salud ocupacional, entre las cuales destacamos:

- Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo (PASST 2024)
- Programa Anual de Capacitaciones del Personal (Primeros Auxilios, Salud Mental, Ergonomía; y, Seguridad y Riesgos en oficina y hogar).
- Programa de Capacitaciones de Alto Riesgo (Trabajos en Altura, Riesgos Eléctrico, Espacios Confinados y Manejo Defensivo)
- Programa de Inspecciones de Seguridad y Salud en el Trabajo a los Locales de Telefónica (Condiciones Inseguras de Trabajo)
- Programa de Monitoreo Ocupacional a los Locales de Telefónica (Condiciones de Higiene industrial)
- Detección temprana de diabetes y consultas de ginecología para los trabajadores.
- Reforzamiento de la promoción de la salud mental a través de campañas de bienestar dirigidas a todos nuestros trabajadores, con énfasis en riesgos psicosociales.

Identificación de peligros relacionados con el trabajo

[GRI 403-2]

Adoptamos un enfoque integral para prevenir y mitigar impactos en la salud y seguridad de nuestros colaboradores. Actualizamos constantemente la Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles (IPERC), para identificar riesgos y aplicar controles efectivos, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente. Para ello, realizamos entrevistas al personal operativo para conocer las condiciones laborales y evaluar posibles riesgos a los que están expuestos. A través de evaluaciones, clasificamos los puestos de alto riesgo para priorizar las acciones de prevención y control necesarias.

El procedimiento que deben seguir nuestros colaboradores al identificar peligros, situaciones de riesgo laboral o al retirarse de una situación que consideren peligrosa es el siguiente:

- 1 El trabajador debe informar a su jefe inmediato sobre la situación identificada.
- 2 El(la) líder recopila la evidencia necesaria.
- 3 El(la) líder se comunica con el BP para reportar lo informado por el trabajador.
- 4 El(la) líder y/o el BP se ponen en contacto con el área de SST.
- 5 El área de SST toma las acciones inmediatas correspondientes.

Adicionalmente, los trabajadores pueden comunicar estas situaciones a través de otros medios, como el Centro de Atención al Empleado (CAE) o mediante cartas o escritos dirigidos a la empresa.

Servicios de salud en el trabajo

[GRI 403-3] [GRI 403-6]

Ofrecemos a nuestros colaboradores seguros de salud competitivos, y un equipo de salud ocupacional conformado por un médico y una enfermera. Este equipo monitorea la salud de los colaboradores, promoviendo su bienestar y la prevención de riesgos laborales. También, gestiona los Exámenes Médicos Ocupacionales, contribuyendo con la identificación y eliminación de peligros, así como a la minimización de riesgos laborales.

Formación en salud y seguridad

[GRI 403-5]

En el 2024, y en cumplimiento con nuestro Programa Anual de Capacitaciones del Personal, llevamos a cabo los siguientes cursos dirigidos a nuestros colaboradores:

- **Primeros Auxilios**, enfocado en la respuesta inmediata ante emergencias.
- **Salud Mental**, orientado a la promoción del bienestar emocional de los colaboradores.
- **Ergonomía**, para prevenir lesiones relacionadas con el entorno laboral.
- **Seguridad y Riesgos en oficina y hogar**, diseñado para fomentar prácticas seguras tanto en el trabajo como en el ámbito doméstico.

Comité de salud y seguridad en el trabajo

[GRI 403-4]

El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST) desempeña un papel fundamental en la gestión preventiva, sirviendo como un espacio clave para la consulta periódica y regular sobre las acciones de

los colaboradores en materia de prevención de riesgos laborales. Este comité está compuesto por 12 integrantes, distribuidos equitativamente entre 6 representantes de los colaboradores y 6 representantes de la empresa como empleadora. Además, el 42,27% de la planilla está representado en el comité, considerando únicamente a los trabajadores con calidad de empleados.

A lo largo de 2024, el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo llevó a cabo diversas actividades, entre las cuales se incluyó la revisión de las estadísticas de Seguridad y Salud, la realización de investigaciones para identificar las causas de los incidentes y accidentes ocurridos, junto con otras iniciativas enfocadas en fortalecer la prevención y el bienestar laboral.

Principales indicadores de salud y seguridad

Salud y seguridad	2022			2023			2024		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Número de comités de Seguridad y salud ocupacional	12	8	4	12	8	4	12	8	4
Número de horas en formación en seguridad y salud	4032	2804	1228	5323	3973	1350	7336	5891	1444
Número de accidentes	1	1	0	5	2	3	6	2	4
Días perdidos por accidentes o enfermedades	6,114	3,567	2,547	104	97	7	98	31	67
Número de fatalidades	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Número de enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de absentismo	5%	3%	2%	6%	4%	2%	0%	0%	0%
Tasa de accidentes	0.00016	0.00016	0	0.001	0.001	0.002	0.0016	0.0005	0.0011
Tasa de días perdidos	5%	3%	2%	6%	4%	2	3%	1%	2%
Tasa de enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Indicadores de accidentabilidad

Indicadores	2022	2023	2024
Horas Hombre Trabajadas	14,120,536	7,462,562	7,380,732
Número de accidentes con días perdidos	1	5	6
Número de días perdidos por accidentes	11	104	98
Índice de Frecuencia	0.07	0.67	0.81
Índice de Severidad / Gravedad	0.78	13.93	13.28
Índice de Accidentabilidad	0.00006	1.44	0.01

Accidentes fatales

	2022	2023	2024
Cantidad total de accidentes fatales relacionadas con el trabajo de empleados	0	0	0
Cantidad total de accidentes fatales relacionadas con el trabajo de contratistas	0	0	0

Tasa de frecuencia de lesiones registrables y con tiempo perdido

	2022	2023	2024
Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (TFLTP) - Empleados	0.07	0.67	0.73
Tasa de frecuencia total de lesiones registrables (TFTLR) - Empleados	0.78	0.67	0.73

4.5 Inclusión digital

[GRI 3-3]

Creemos en el poder transformador de la tecnología y estamos comprometidos con llevar nuestros servicios a todas las regiones del Perú, especialmente a las más alejadas. Más allá de la conectividad, acercamos la tecnología a las personas, brindándoles herramientas para aprovechar sus oportunidades, contribuyendo a la construcción de una sociedad más inclusiva, próspera y sostenible.

Trabajamos constantemente para expandir y mejorar la cobertura de banda ancha con tecnología avanzada, asegurando que todos los peruanos disfruten de la digitalización. Para superar barreras de acceso, ofrecemos soluciones asequibles como tarifas prepago y el "Plan Accesible" para personas con discapacidad. Además, impulsamos la inclusión mediante programas de habilidades digitales para colectivos vulnerables. Priorizamos el uso responsable de la tecnología, reforzando la ciberseguridad y desarrollando soluciones innovadoras, como servicios financieros móviles y Big Data, que generan un impacto social positivo.

En línea con este compromiso, implementamos diversas iniciativas que amplían el acceso a la conectividad, promueven el desarrollo de habilidades digitales y facilitan el uso de la tecnología para transformar vidas.

4.5.1. Cobertura móvil 4G

Nuestra infraestructura móvil nos permite brindar servicios móviles 4G a 59,702 centros poblados a nivel nacional, lo que nos hace el operador con la red móvil 4G de mayor alcance en el Perú al 3º trimestre del 2024, beneficiando a más de 27 millones de peruanos.

En áreas rurales, brindamos cobertura móvil 4G a 56,493 centros poblados, de los 104,361 centros poblados rurales existentes en el país. Es decir, más de 3.8 millones de habitantes en zonas rurales pueden acceder al servicio de voz e internet móvil 4G a través de los servicios móviles brindados por Movistar.

De esa manera, contribuimos con el cierre de la brecha digital en las zonas más alejadas del país.

4.5.2. Canon por Cobertura

Participamos en el programa Canon por Cobertura, promovido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). En los últimos cuatro años, hemos instalado 150 estaciones base de internet 4G a nivel nacional, beneficiando a 963 comunidades, y más de 94 mil personas en zonas rurales del Perú. Este mecanismo permite a los operadores móviles destinar hasta el 60% del pago por el uso del espectro radioeléctrico a inversiones para la instalación de antenas 4G en zonas del Perú sin acceso a conectividad. Año a año, aumentamos nuestros compromisos por Canon, de este modo, en el 2024 asumimos el reto de instalar 72 nuevas estaciones base y realizar la renovación de tecnología en 30 estaciones que pasaron de ser 2G a 4G.

4.5.3 Internet Para Todos

Estamos comprometidos con promover la transformación digital con oportunidades, a través de Internet para Todos (IPT), una empresa creada junto a Facebook, BID Invest y la CAF. Lanzado en 2019, IPT busca cerrar la brecha digital en zonas rurales del Perú, brindando acceso a internet y generando nuevas oportunidades de desarrollo para las personas.

Esto es posible gracias a la implementación de infraestructura de telecomunicaciones en centros poblados con acceso limitado a internet, que se pone a disposición de las operadoras móviles para su uso compartido, a fin de mejorar o ampliar su servicio en las zonas rurales del Perú.

Para las zonas remotas de la Amazonía, IPT ha optado por la nueva tecnología satelital LEO de Starlink, una innovación que se adapta a la compleja geografía de la selva peruana. Con esta infraestructura, se

han activado más de 50 sitios móviles 4G RAN Sharing, optimizando costos operativos y mejorando el acceso a telecomunicaciones en áreas de difícil acceso.

4.5.4 Conectarse para Crecer

Desde el 2011, Movistar entrega el Premio “Conectarse para Crecer” para reconocer y potenciar proyectos que impulsan el desarrollo de las comunidades rurales en el país, mediante el uso de las TIC. De esta manera, promovemos la innovación y el progreso en entornos rurales, contribuyendo al desarrollo social y económico de estas comunidades.

En 14 años, identificamos más de 1,500 iniciativas con impacto positivo en estas zonas, premiamos a más de 100 proyectos y capacitamos a más de 5,000 emprendedores rurales. En el 2024, se recibieron 136 postulaciones de todo el país. Los proyectos reconocidos se distribuyen en las categorías de Mujer Emprendedora (en alianza con la OEA | CITELE), Educación, Económico Productivo y Medio Ambiente. Asimismo, por tercer año consecutivo, gracias a la colaboración con American Tower, se otorgó el premio Gran Ganador, el cual se elige entre los ganadores de las categorías mencionadas.

Los proyectos ganadores de cada categoría recibieron un premio económico, que apoyará el escalamiento de sus iniciativas innovadoras, además de un año de asesorías gratuitas por parte de Kunan, operador encargado de la gestión del premio en 2024. Por otro lado, el proyecto más destacado, denominado Gran Ganador, obtuvo un premio económico adicional, gracias a la alianza con American Tower.

En la edición de 2024, los proyectos ganadores fueron los siguientes:

- **Mujer Emprendedora:** Amazonía Avanza
- **Educación:** Empoderamiento de la Niña y Mujer Amazónica (ENMA)
- **Económico productivo:** InfoAgro.Global
- **Medio Ambiente:** GreenDeal
- **Voto del Público:** MABIS

A continuación, compartimos dos de los proyectos ganadores:

<p>Ganador Absoluto (gracias a American Tower) y Ganador de la categoría Educación</p>	<p>“ENMA – Empoderamiento de la Niña y Mujer Amazónica” (Loreto) combate la deserción escolar y el embarazo adolescente, mediante educación sexual, talleres emocionales y el desarrollo de habilidades técnicas. Su herramienta digital Selvita Aprende, adaptada a zonas con poca conectividad, impulsa un cambio positivo. A noviembre 2024, ha beneficiado a 530 personas.</p>
<p>Ganador de la categoría</p>	<p>“Amazonía Avanza” impulsa la autonomía económica de mujeres Asháninkas en Puerto Bermúdez a través de Hubs comunitarios, y el uso</p>

Mujer Emprendedora responsable de la tecnología mediante la metodología «aprender-haciendo». Además, fomenta el comercio sostenible y su expansión en la Amazonía. A noviembre 2024, ha beneficiado a 20 mujeres.

4.5.5 Programa de Voluntariado Corporativo

El Programa de Voluntariado Corporativo ejecuta acciones que están diseñadas de manera estratégica con los valores y objetivos de la empresa. Los proyectos que se realizan generan un impacto positivo en la sociedad a través de acciones que promueven la reducción de la vulnerabilidad social y digital de diferentes colectivos, beneficiando a las comunidades donde estamos presentes, y a la vez, se fortalece la identidad corporativa y el compromiso de los colaboradores. Asimismo, las acciones realizadas contribuyen con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En el 2024, realizamos más de 180 actividades, movilizando a más de 2,600 voluntarios y beneficiando a más de 23,000 personas. Con esos resultados, nos consolidamos como uno de los programas de voluntariado corporativo más grandes del país, con más de 19,000 horas de voluntariado realizadas.

4.6 Comprometidos con los derechos humanos

Consideramos que el respeto a la dignidad y los derechos humanos son principios esenciales que orientan nuestras acciones en cada etapa de la cadena de valor y en todas nuestras operaciones. Buscamos el bienestar, la igualdad y el respeto hacia todas las personas, promoviendo así un entorno laboral y social ético y justo.

Políticas que respaldan nuestra gestión de derechos humanos:

Como empresa de telecomunicaciones, asumimos la responsabilidad de contribuir de manera efectiva al impacto positivo del sector privado en la consecución de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Para respaldar y aplicar estos compromisos, hemos establecido políticas y documentos específicos que guían nuestras prácticas internas y externas.

A continuación, detallamos algunos de los principales instrumentos y normativas que respaldan nuestro enfoque:

- Política de Derechos Humanos
- Principios de Negocio Responsable (Código Ético)
- Política de Diversidad e Inclusión
- Procedimiento y Prevención del Hostigamiento Sexual
- Reglamento Interno
- Política Salarial

Estos documentos y políticas reflejan nuestro compromiso con la ética, la diversidad, los derechos humanos y la responsabilidad social. Nos esforzamos por aplicar estos principios en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales, impulsando un impacto positivo en las comunidades donde operamos.

Formación en Derechos Humanos

Capacitamos a nuestros colaboradores en nuestros Principios de Negocio Responsable, que incluye temas fundamentales relacionados con el respeto y protección de los derechos humanos. Dicha capacitación es un reflejo de nuestro compromiso con una gestión ética y de largo plazo, que promueva un desarrollo social y ambiental más ético, justo y sostenible.

El objetivo de realizar esta capacitación es que nuestros colaboradores apliquen nuestros lineamientos de negocio responsable y derechos humanos en su gestión diaria.

En el 2024, 89% de nuestros colaboradores fueron formados en esta temática

Formación en el Curso de Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos

	2024
% empleados formados	89%

Debida diligencia

Llevamos a cabo un riguroso proceso de debida diligencia para identificar, prevenir y evitar cualquier posible violación de los Derechos Humanos. Nos comprometemos de manera firme a ofrecer soluciones justas y equitativas en caso de que nuestras acciones provoquen un impacto negativo, garantizando así el respeto y la protección de los derechos fundamentales.

 <p>Clientes</p> <p>Trabajamos para ofrecer productos y servicios que contribuyan a generar un impacto positivo en la vida de las personas.</p>	 <p>Empleados</p> <p>Políticas y procesos internos para promover el respeto a los derechos laborales y evitar prácticas discriminatorias.</p>	 <p>Sociedad</p> <p>Nos esforzamos para generar impacto positivo y crecimiento sostenible de las sociedades.</p>	 <p>Cadena de Suministro</p> <p>Nuestros proveedores se alinean a los PNP. Llevamos a cabo un sistema de gestión con el objetivo de asegurar su cumplimiento.</p>
---	---	---	---

Este proceso abarca la identificación y clasificación de los impactos potenciales y reales de nuestras actividades sobre los derechos humanos. La identificación se basa en la detección de los temas prioritarios para la empresa. En este sentido, realizamos una evaluación detallada de riesgos y oportunidades, teniendo en cuenta el contexto particular y prestando especial atención a nuestros grupos de interés más vulnerables, con el fin de reforzar nuestra responsabilidad y compromiso en este ámbito.

Canal de Denuncias

Contamos con un Canal de Denuncias, una herramienta clave para reportar cualquier presunta irregularidad o acto contrario a nuestros Principios de Negocio Responsable, así como violaciones a la ley o a cualquier normativa interna de la compañía. La gestión de todas las denuncias se rige bajo estrictos principios de confidencialidad, respeto y fundamento.

El Canal de Denuncias es un mecanismo que ponemos a disposición de todos sus trabajadores y demás grupo de interés (proveedores, contratistas, etc.) con accesibilidad 24x7.

[Accede aquí al Canal de Denuncias](#)

La gestión de denuncias, incluidas aquellas relacionadas con derechos humanos, recae en las áreas de Cumplimiento e Inspección. Sin embargo, para abordar específicamente las denuncias de acoso sexual, contamos con un comité paritario compuesto por cuatro miembros: dos elegidos por votación de los empleados y dos designados por la empresa. Este comité es regido por la Ley N.º 27942 de prevención y sanción del hostigamiento, así como la Ley N.º 30364 para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

Nos aseguramos de que el canal funcione adecuadamente y, cuando sea necesario, activamos procesos para proporcionar una solución y respuesta lo más rápido posible, considerando la disponibilidad de recursos y la complejidad de cada caso. Adicionalmente, para las denuncias por acoso sexual, cumplimos estrictamente con el plazo establecido por la normativa vigente en Perú, respondiendo en un máximo de **15 días naturales**.

Denuncias en derechos humanos

	2022	2023	2024
Número total de denuncias	1	0	0
Denuncias fundadas	0	0	0
Denuncias no fundadas	1	0	0

4.6.1. Enfoque en Derechos de la Infancia

En concordancia con los Derechos del Niño y los Principios Empresariales establecidos por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2020), reconocemos el papel crucial que las empresas pueden desempeñar en la protección de los derechos de los niños. Este compromiso se refleja no solo en la prestación de nuestros servicios, sino también en la influencia positiva que ejercemos en el desarrollo económico y social.

Adoptamos un enfoque integral de derechos, implementando medidas concretas que aseguran la protección de los menores, tanto en el uso de nuestros servicios como en su interacción con los entornos digitales en general. Nos comprometemos firmemente a crear un ambiente seguro y respetuoso para los niños, abordando proactivamente los retos asociados con su participación en el ámbito digital.

5. GESTIÓN AMBIENTAL

[GRI 3-3]

Asumimos nuestra responsabilidad en la conservación ambiental enfocados en minimizar el impacto adverso en el entorno, utilizando la tecnología digital como herramienta clave para abordar los desafíos ambientales.

Desde el 2006, contamos con la certificación de la norma internacional ISO 14001:2015, reconocida como el estándar líder en sistemas de gestión ambiental a nivel mundial. Esta certificación es renovada cada tres años y está respaldada por auditorías anuales de mantenimiento.

Gobernanza del clima

Contamos con lineamientos de gestión ambiental, alineados con la certificación ISO 14001:2015 y recogemos buenas prácticas de la ISO 50001:2018 que incluyen los siguientes temas:

- Protección del medioambiente y eficiencia energética para reducir nuestra huella.
- Cumplimiento de normativas ambientales y energéticas.
- Gestión de impactos, riesgos y oportunidades ambientales y climáticos.
- Priorización del cambio climático y la economía circular.
- Objetivos a largo plazo: cero emisiones netas al 2040 y Residuo Cero al 2030.
- Mejora continua en actividades, productos y servicios.
- Prevención de la contaminación y uso sostenible del agua.
- Transparencia con nuestros grupos de interés en el desempeño ambiental y energético.

- Innovación en soluciones digitales que ayuden a nuestros clientes a afrontar sus retos medioambientales.
- Implementación de Sistemas de Gestión Ambiental y proyectos de eficiencia energética.
- Colaboración con proveedores y clientes para reducir emisiones.

En esa misma línea, nos hemos fijado **objetivos** ambiciosos para reducir nuestro impacto ambiental y avanzar hacia una economía baja en carbono. Estos objetivos son compatibles con la expansión de la red y la mejora del servicio, fortaleciendo nuestra competitividad. Adicionalmente, cada año, sometemos nuestros datos de actividad y emisiones a una **verificación independiente** realizada por una auditoría externa, garantizando precisión, integridad y cumplimiento de estándares internacionales.

Gestión de riesgos y oportunidades frente al cambio climático

[GRI 201-2]

El cambio climático desafía nuestra infraestructura y operaciones. Ante este contexto, trabajamos para gestionar eficazmente los riesgos asociados y aprovechamos las oportunidades que se presentan. En el 2024, el Fenómeno del Niño afectó nuestras redes en el norte del país, aumentando el uso de generadores y nuestra huella de carbono. Para mitigar este impacto, optimizamos el consumo energético en otras localidades y priorizamos la atención de infraestructura en riesgo, alineado con nuestro Plan de Continuidad del Negocio. También repusimos equipos dañados por incendios forestales para garantizar la conectividad.

Cumplimiento legal y emisión de radiaciones no ionizantes

Llevamos a cabo 1,288 mediciones de campos electromagnéticos, todas muy por debajo de los límites máximos permisibles, garantizando el cumplimiento de normativas ambientales y de seguridad.

Indicadores medioambientales

Indicador	Unidad de medida	2022	2023	2024
Mediciones de campos electromagnéticos	Número de mediciones	1,123	1,107	1,288
Gasto e inversión en medición de campos electromagnéticos	Soles	290,494	257,359	400,786

Reafirmando nuestro compromiso con el cumplimiento normativo y la gestión responsable del medio ambiente, no hemos registrado denuncias ambientales confirmadas.

	2022	2023	2024
Cantidad total de denuncias confirmadas en materia ambiental de la empresa.	0	0	0

5.1 Emisiones y cambio climático

[\[GRI 305-1\]](#) [\[GRI 305-2\]](#) [\[GRI 305-3\]](#) [\[GRI 305-5\]](#)

Reafirmamos nuestro compromiso con la reducción de emisiones. Para ello, contamos con una estrategia ambiciosa que tiene como fin alcanzar las **Cero emisiones netas en el 2040** en toda la cadena de valor. Para lograrlo, hemos definido una serie de objetivos específicos:

Medio Plazo (2030)	Largo Plazo (2040)
<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia energética: Mejorar en un 95% el consumo de energía por unidad de tráfico, con respecto al año 2015. • Energía renovable: 100% de electricidad de origen renovable. • Emisiones alcance 1 y 2: Reducir en 90% con respecto al 2015. • Emisiones cadena de valor (alcance 3): Reducir en 56% , con respecto al año 2016. 	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo general: Reducir las emisiones totales en 90%. • Neutralización: Neutralizar las emisiones residuales (10%). • Cero Emisiones Netas

Desde el 2015, llevamos a cabo una supervisión constante de nuestras emisiones, lo que nos permite detectar oportunidades para optimizar nuestras operaciones.

Indicadores de emisiones de gases de efecto invernadero

Alcance	2022	2023	2024
Total de emisiones de alcance 1 y 2 (toneladas métricas de CO2 equivalentes)	3,621	3,564	4,106
Total de emisiones de alcance 3 (toneladas métricas de CO2 equivalentes)	131,882	111,235	102,176

Reportamos nuestras emisiones en la plataforma 'Huella de Carbono Perú', una iniciativa del Ministerio del Ambiente (MINAM), que reconoce el esfuerzo de las organizaciones en reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). En el 2024, recibimos la **segunda estrella** por los años 2021, 2022 y

2023, logrando el hito de ser la **única operadora de telecomunicaciones** en obtener esta distinción durante seis años consecutivos desde el 2018, por medir, reportar y verificar nuestra huella de carbono.

Reducción de las emisiones de GEI

Porcentaje de reducción de las emisiones de GEI	Año base (2015)	2022	2023	2024
Reducción de las emisiones de GEI alcance 1 y 2, respecto al año base 2015	77,774.3 TCO2e	-95.3%	-95.4%	-94.7%
Reducción de las emisiones de GEI alcance 3, respecto al año base 2016	399,689.41 TCO2e	-67%	-72.1%	-74.4%

Además, por **cuarto año consecutivo**, obtuvimos las certificaciones internacionales de **I-REC y AENOR**, que aseguran el **origen renovable del 100% de la energía eléctrica** proveniente de las centrales de generación hidroeléctrica de Stratkraft Perú, Orygen Perú y South Pole, la cual es utilizada en todas nuestras operaciones en el país.

Indicadores de energía renovable y no renovable

	2022	2023	2024
Consumo total de energía renovable (kWh)	271,173,317	273,915,880	274,338,928
Consumo total de energía no renovable (kWh)*	7,289,997	8,076,886	8,738,498

5.2 Eficiencia Energética

[GRI 302-1] [GRI 302-3] [GRI 302-4]

La eficiencia energética es un pilar clave de nuestra estrategia de sostenibilidad. Nuestro enfoque es reducir el consumo energético a pesar el crecimiento de nuestra red, contribuyendo así a un futuro más sostenible.

Realizamos un monitoreo continuo de nuestro consumo de energía, permitiéndonos identificar oportunidades de mejora en nuestras operaciones.

Consumo de energía

Ejercicio	Electricidad (kWh)	Combustible (kWh)	Consumo total de energía (kWh)	% de la red adquirida
2021	271,125,516	6,698,174	277,823,690	97.07%
2022	270,805,523	7,657,792	278,463,315	96.73%

* Aún manejamos la energía de combustible (gasohol y diesel) con porcentaje de origen no renovable.

2023	273,508,496	8,484,270	281,992,766	96.48%
2024	273,898,991	9,178,436	283,077,427	96.25%

Eficiencia energética (ratio de intensidad energética)

		Denominador	2023	2024
Consumo total de energía dentro de la organización (MWh)		Tráfico (Pb)	15.25	22.40
Por tipo de fuente	Combustibles	Tráfico (Pb)	0.46	0.73
	Electricidad	Tráfico (Pb)	14.79	21.68

Para el logro de nuestros objetivos, impulsamos iniciativas de eficiencia:

Programa de energía eficiente y limpia para un futuro sostenible

El programa tiene como objetivo promover la eficiencia energética en toda nuestra cadena de valor y asegurar el uso del 100% de energía renovable en todas nuestras operaciones, para alcanzar las cero emisiones netas en 2040.

Dicha iniciativa no solo nos permite ahorrar energía y reducir costos operativos, sino que también contribuye a evitar emisiones, promover el mercado de generación de energía renovable y brindar conectividad a más peruanos a partir de energía eficiente y limpia. Como parte de esta iniciativa, llevamos a cabo las siguientes acciones clave:

- Funciones de ahorro de energía: Incluye la programación del apagado de canales de radio en horarios de bajo tráfico.
- Optimización de climatización: Reducción del tiempo de funcionamiento del aire acondicionado.
- Apagado de equipos obsoletos: Apagado y retirada de equipos que no cumplen con estándares eficientes o que ya se encuentran obsoletos.
- Migración a nuevas tecnologías: Priorización de redes de fibra óptica en lugar de cobre
- Compra y autogeneración de energía renovable: Implementación de acuerdos de compra a largo plazo y estaciones de autogeneración.

Gracias a ello, en el 2024, el programa alcanzó importantes hitos:

- Reducir en un 94.72% la huella de carbono de alcance 1 y 2, respecto al año base 2015.
- Ahorro en el consumo total de energía de 5,170.56 MWh por acciones clave de eficiencia.
- Más de 45 millones de kilovatio-hora (KWh) de energía ahorrados, entre el 2020 y 2024.
- Más de 270 millones de kilovatio-hora (KWh) de energía eléctrica renovable certificada.
- Más de 1 millón de kilovatio-hora (KWh) de energía renovable autogenerada.

- Más 266 mil toneladas de dióxido de carbono (tCO2e) evitadas, entre el 2020 y 2024.
- Contamos con 96 estaciones de autogeneración que utilizan soluciones de energías renovables no convencionales con energía solar, energía eólica y sistemas híbridos.
- Se beneficiaron a más de 13 millones de clientes con servicios de energía eficiente y limpia.

Proyecto Tukuy

En el 2024, ejecutamos el 'Proyecto Tukuy', una iniciativa estratégica centrada en el apagado de equipos. Este proyecto nos permitió ahorrar espacio físico y, en consecuencia, ahorrar en el consumo de gases refrigerantes, al minimizar tanto la cantidad de equipos como el espacio requerido para su refrigeración. Gracias a ello, también logramos una reducción en nuestro consumo de energía y nuestras emisiones de huella de carbono.

Gracias al proyecto Tukuy, en el 2024 logramos un **ahorro de energía de 5,168.5 MWh**.

Entre nuestras acciones también destacan la activación de funciones de ahorro de energía en los dispositivos móviles, lo que permitió alcanzar un **ahorro de 2,040 KWh en el 2024**. Asimismo, se reemplazaron redes obsoletas por equipos más eficientes, como la fibra óptica y la tecnología 5G.

Gracias a nuestra gestión, en el 2024 hemos consolidado una importante reducción energética por unidad de tráfico que cursa nuestras redes:

Reducción del consumo energético

Reducción del consumo energético por unidad de tráfico (MWh/Pb)	2024
Porcentaje total de reducción respecto al año base 2015	85.7%

5.3 Economía circular

[GRI 306-1] [GRI 306-2] [GRI 306-3] [GRI 306-4] [GRI 306-5]

Nos esforzamos continuamente por ser más eficientes en el uso de recursos, mitigando los impactos asociados con nuestras operaciones. Por ello, adoptamos un enfoque integral que abarca desde el ecodiseño de productos y servicios hasta el reciclaje y valorización, pasando por la reparación y reutilización de equipos recolectados.

Nuestra gestión se rige por dos planes clave. El **Plan de Manejo de Residuos Sólidos**, declarado al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), asegura la gestión adecuada y de acuerdo con la ley de los residuos sólidos. Por otro lado, el **Plan de Manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)**, aprobado por el Ministerio del Ambiente (MINAM), establece medidas para el

manejo adecuado de estos residuos, con el propósito de reducir riesgos ambientales. Ambos planes impulsan prácticas de economía circular que optimizan el uso de recursos y reducen nuestra huella ambiental.

En línea con este propósito, nos hemos fijado la meta de convertirnos en una empresa **Residuo Cero para el 2030**. Para alcanzarla, implementamos un **Plan de Economía Circular** que abarca tres niveles: ecoeficiencia interna, clientes y proveedores.

Objetivos de Economía circular		
2024	2025	2030
<ul style="list-style-type: none"> Reacondicionar y reutilizar el 90% de los equipos fijos de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Reutilizar y reciclar el 100% de los equipos de red. 	<ul style="list-style-type: none"> Recoger el 20% de los dispositivos móviles. Reutilizar y reciclar el 100% de los dispositivos móviles. Reutilizar y reciclar el 100% de los residuos generados (empresa residuo cero).

Realizamos un seguimiento detallado del progreso en la gestión de nuestros residuos, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora. Dicha gestión abarca dos procesos: el manejo de residuos RAEE (clientes y de red) y el de residuos no RAEE.

Residuos generados*

Expresado en toneladas	2022	2023	2024
Total de residuos generados	944.58	999.88	2,296.65
Residuos RAEE	713.40	858.13	1,132.82
Residuos no RAEE	231.18	141.75	1,163.83

Residuos peligrosos y no peligrosos

Expresado en toneladas	2022	2023	2024
Total de residuos generados	944.58	999.88	2,296.66
i. Total de residuos peligrosos	167.49	271.73	146.73
ii. Total de residuos no peligrosos	777.09	728.15	2,149.93

Para **gestionar los residuos RAEE**, se recolectan en diversos puntos, principalmente a partir de equipos averiados, bajas por obsolescencia y cambios tecnológicos. Posteriormente, se evalúa si pueden ser reparados y reutilizados o utilizados como repuestos; aquellos que no cumplen con estos criterios se envían a una empresa operadora de RAEE autorizada para su reciclaje o valorización.

Los residuos no RAEE provienen principalmente de nuestras operaciones. Aquellos que pueden reciclarse o valorizarse se envían a una empresa operadora de residuos sólidos autorizada. Por otro lado, los residuos que no pueden ser reciclados o valorizados se destinan a una disposición final adecuada, ubicándose en relleno de seguridad si son peligrosos y en relleno sanitario si no lo son.

Total de residuos dispuestos y reciclados

		2022	2023	2024
A) Total de residuos reciclados/reutilizados (toneladas)	881.01	931.96		2,117.52
A.1) Residuos reciclables	737.28	653.72		1,320.07
A.2) Residuos de segundo uso	143.73	278.24		797.45
B) Total de residuos dispuestos (toneladas):	63.57	67.92		179.12
B.1) Residuos dispuestos en rellenos sanitarios	63.57	67.79		179.11
B.2) Residuos dispuestos en vertederos	0.00	0.00		0.00
B.3) Residuos incinerados con valorización energética	0.00	0.00		0.00
B.4) Residuos incinerados sin valorización energética	0.00	0.00		0.01
B.5) Residuos dispuestos de otra manera	0.00	0.13		0.00

Residuos no destinados a eliminación

	2024
Total de residuos no destinados a eliminación (toneladas)	2,117.52
i. Total de residuos peligrosos no destinados a eliminación	145.85
i.a Residuos preparados para la reutilización	0
i.b Reciclaje	145.85
i.c Otras operaciones de valorización	0.00
i.i En las instalaciones	0
i.ii Fuera de las instalaciones	145.85
ii. Total de residuos no peligrosos no destinados a eliminación	1,971.67
i.a Residuos preparados para la reutilización	797.45
i.b Reciclaje	1,174.22
i.c Otras operaciones de valorización	0
i.i En las instalaciones	797.45
i.ii Fuera de las instalaciones	1,169.76

Residuos destinados a eliminación

	2024
Total de residuos destinados a eliminación (toneladas)	179.12
i. Total de residuos peligrosos destinados a eliminación	0.87
i.a Incineración con recuperación energética	0.00
i.b Incineración sin recuperación energética	0.01
i.c Traslado a un vertedero*	0.86
i.d Otras operaciones de eliminación	0.00
i.i En las instalaciones	0.00
i.ii Fuera de las instalaciones	0.87
ii. Total de residuos no peligrosos destinados a eliminación	178.25
i.a Incineración con recuperación energética	0.00
i.b Incineración sin recuperación energética	0.00
i.c Traslado a un vertedero*	178.25
i.d Otras operaciones de eliminación	0.00

Residuos dispuestos

	2022	2023	2024
Total de residuos enviados a disposición final (toneladas)	63.57	67.92	179.12

La **gestión de los residuos RAEE de clientes** se realiza a través de nuestra iniciativa “Mensaje al Planeta”. Para facilitar la recolección de los residuos RAEE, hemos implementado una serie de acciones que permiten a nuestros clientes contribuir de manera sencilla al cuidado del medio ambiente.

Mensaje al Planeta

Nos enfocamos en priorizar la reparación, reutilización y el reciclaje/valorización de equipos electrónicos para promover la economía circular y ser una empresa Residuo Cero para el 2030. Por ello, recolectamos y gestionamos Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) a nivel nacional.

Ponemos a disposición de nuestros clientes y público en general la opción de desechar sus equipos en desuso en más de 50 ánforas de reciclaje desplegadas a nivel nacional en nuestros centros de atención, y desde casa del cliente a través de nuestra fuerza de personal técnico (por bajas y averías).

Los equipos recolectados pasan una evaluación de reparación y reúso (procedimiento de remozado). Los que se clasifican como irreparables son enviados a una empresa operadora de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) para reciclarlos o valorizarlos, descomponiéndolos en sus materiales

* Enviados a disposición final a un relleno sanitario.

principales para su posterior comercialización. De esta manera, entre el 2021 y 2024, hemos logrado recolectar y gestionar 3,149.50 toneladas de RAEE.

Desde el 2007, promovemos la gestión responsable de los RAEE, con campañas pioneras como "Recíclame" y, actualmente "Mensaje al Planeta". En el 2024, participamos en diversas campañas para sensibilizar a los ciudadanos a dar una adecuada disposición final a sus residuos electrónicos. Estuvimos en la feria ambiental del Ministerio del Ambiente por el Día Internacional de los RAEE. También, participamos en "Recicla Consciente", el mayor movimiento de reciclaje del país liderado por Supermercados Peruanos. Finalmente, participamos en el "6to Congreso Internacional de Residuos Sólidos: Valorización, Minimización y Disposición Final" organizado por la UNALM.



Además, contamos con otras iniciativas que contribuyen al logro de nuestras metas de economía circular:

Eco Rating

Fomentamos el consumo responsable de los celulares a través del sello 'Eco Rating' (<https://www.movistar.com.pe/ecorating>), que proporciona a nuestros clientes información clara y sencilla sobre el impacto medioambiental de diferentes modelos de equipos para que puedan tomar decisiones de compra más respetuosas con el entorno.



Informar

Eco Rating ayuda a los clientes a tener en cuenta criterios de sostenibilidad a la hora de adquirir un nuevo teléfono móvil.



Reducir el impacto

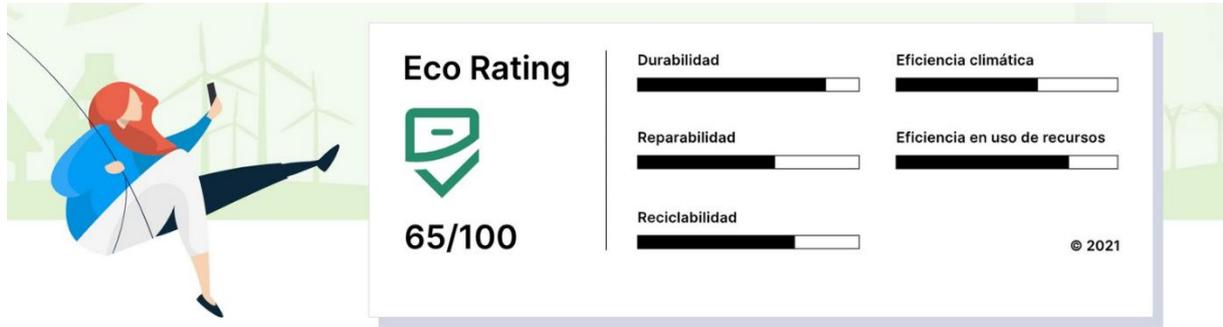
Eco Rating promueve que los proveedores mejoren sus diseños y procesos para reducir el impacto ambiental de sus dispositivos.



Transparencia

Eco Rating alinea a la industria de las telecomunicaciones con una metodología común para evaluar y comunicar el impacto ambiental de los móviles.

La puntuación final se realiza en una escala del 1 al 100, sobre una base de 100 criterios que analizan aspectos sociales y ambientales. A mayor puntaje, más respetuoso es el celular con el planeta. En el 2024, **88 dispositivos** contaron con el sello en el catálogo virtual, que representaron el **33% de los equipos activos** en el catálogo: <https://catalogo.movistar.com.pe/>



En el marco de “Eco Rating”, se registraron beneficios para la compañía a través de diversos canales digitales y presenciales.

Ingresos sin IGV generados para la compañía - Celulares con el sello Eco Rating

2023	2024
S/101,334,276	S/187,202,612

Estos avances reflejan nuestro compromiso por brindar herramientas, a nuestros clientes y consumidores en general, que permitan tomar decisiones más informadas y sostenibles.

Reducción de plástico de un solo uso

Establecemos lineamientos para impulsar la eliminación del uso de plásticos de un solo uso, tanto en los centros de atención, como en compras de la compañía y cualquier otra actividad en nuestra operación. Desde el 2020, comenzamos a distribuir, a nivel nacional, un nuevo formato eco-sim, el cual implica:

- Reducción del 50% del tamaño del SIM card.
- Reducción del empaque envoltorio del SIM card.
- Eficiencias en traslado y almacenamiento del producto

Digitalización para reducir nuestros residuos, el consumo energético y emisiones



El diagrama muestra un círculo central con el logo de GReTel y Workiva. Alrededor de este círculo se encuentran ocho principios de sostenibilidad: Economía circular, Uniformidad, Sencillez, Visión global, Adaptabilidad, Consistencia, Gestión simplificada y Accesibilidad y seguridad.

Digitalizamos la gestión de residuos con **GReTel**, registrando la información sobre generación, transporte, reciclaje, reúso, valorización y disposición final. Así, tenemos visibilidad sobre los volúmenes gestionados, a fin de regirnos bajo un modelo de economía circular. Complementamos nuestra gestión con **Workiva**, que gestiona el reúso, maximizando la valorización de residuos y facilitando la emisión de reportes internos y de cumplimiento ambiental. Además, todas nuestras empresas colaboradoras se alinean al sistema GReTel mediante talleres de formación y concientización. En el 2024, **logramos registrar el 100%** de nuestra gestión de residuos en GReTel, eliminando la necesidad de utilizar otros documentos de registro.

Por otro lado, gracias al proceso de digitalización, logramos reducir el consumo de papel en oficinas.

Consumo de papel en toneladas

Año	2022	2023	2024
Consumo de papel (toneladas)	7.76	18.31	17.92

Además, en el 2024, alcanzamos **14,763,282** clientes con **factura electrónica**, contribuyendo a la reducción del uso de papel.

Indicador	Unidad de medida	2022	2023	2024
Cientes con factura electrónica	Número de clientes	8,801,667	12,957,259	14,763,282

5.4. Consumo de Agua

[GRI 303-5]

Creemos firmemente que el cuidado del agua es esencial para construir un futuro sostenible. Aunque, como empresa de telecomunicaciones, no somos consumidores intensivos de este recurso, utilizamos agua proveniente de la red pública de suministro -gestionada por las empresas de agua y alcantarillado- y la devolvemos a la red de alcantarillado. Nuestro consumo se destina principalmente a fines sanitarios y, en menor medida, a climatización.

En línea con nuestro compromiso, priorizamos una gestión eficiente de este recurso vital. Para controlar nuestro impacto, medimos el consumo mensualmente y lo reportamos anualmente, además de implementar acciones de eficiencias, tales como la instalación de sistemas de ahorro, grifería temporizada, y mantenimiento preventivo en grifos y cisternas.

En el 2024, nuestro consumo de agua a nivel nacional fue de 150, 231 metros cúbicos.

Indicador	Unidad de medida	2022	2023	2024
Consumo de agua	Metros cúbicos	146,697	149,043	150,231

6. ANEXOS

6.1 Información Corporativa

6.1.1 Aspectos societarios

[GRI 2-1]

- Telefónica del Perú S.A.A.: organizada como sociedad anónima abierta.
- Objeto social principal: prestar y comercializar servicios de telecomunicaciones (CIIU N° 6110).
- Plazo de duración: indeterminado.
- Partida registral N° 11015766 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.
- Oficina Principal: Jirón Domingo Martínez Lujan N° 1130, Surquillo
- Teléfono: (01) 210-5227

6.2 El Directorio

[GRI 2-9] [GRI 2-10] [GRI 2-11]

Nuestros principios fundamentales del gobierno corporativo están contenidos en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Directorio.

Estos principios son:

- La maximización del valor de la compañía en interés de los accionistas
- El papel esencial del Directorio en la dirección y administración de la sociedad
- La flexibilidad organizativa
- La transparencia informativa en las relaciones con nuestros empleados, accionistas, inversores y clientes

Al 31 de diciembre de 2024, nuestro Directorio está integrado por:

- Elena Eloísa Maestre Tinao, quien lo Preside.
- Bernardo Quinn
- José María Del Rey Osorio
- Eduardo Caride
- Jose Luis Gomez-Navarro Navarrete

Dicho Directorio fue elegido por la Junta Especial de Accionistas de Clase B mediante acuerdo de fecha 25 de marzo de 2024.

Grados de vinculación del actual Directorio

No hay vinculación por afinidad o consanguinidad entre los miembros del Directorio, los principales miembros de la plana gerencial, ni entre estos y los principales accionistas. Al 31 de diciembre de 2024 son directores independientes los señores José María Del Rey Osorio, Eduardo Caride y Bernardo Quinn.

Funciones del Directorio

[\[GRI 2-12\]](#) [\[GRI 2-13\]](#) [\[GRI 2-14\]](#)

El Directorio es el máximo órgano de administración y representación de la Compañía, con facultades para realizar actos y negocios jurídicos dentro del objeto social, excepto aquellos reservados exclusivamente a la Junta General de Accionistas. Adicionalmente, el Directorio se configura como un órgano de supervisión y control, delegando la gestión ordinaria de los negocios en los órganos ejecutivos y el equipo directivo.

En ese marco, también define estrategias y directrices, establece las bases de la organización, asegura adecuados procedimientos de información para accionistas y mercados, toma decisiones clave sobre operaciones empresariales y financieras, y aprueba las bases de su propia organización y funcionamiento para el mejor cumplimiento de estas funciones.

Comités del Directorio

Nuestro Directorio ha constituido las siguientes comisiones con la finalidad de contar con órganos especializados que se pronuncien respecto de los asuntos de su competencia:

- Comité de Auditoría
- ✓ Comité de Nombramientos y Retribuciones y Buen Gobierno Corporativo

Reglamento del Directorio

Nuestro [Reglamento de funcionamiento del Directorio y sus Comités](#) está disponible públicamente y es accesible para todas las partes interesadas. Este tiene por objetivo determinar los principios de actuación, regular la organización y funcionamiento y fijar las normas de conducta de sus miembros, con el fin de alcanzar el mayor grado de eficiencia posible y optimizar su gestión.

6.3 Alta Dirección

Son miembros de la Alta Dirección al 31 de diciembre de 2024 los siguientes:

Ejecutivos	Cargo
Elena Eloisa Maestre Tinao	Presidenta Ejecutiva
Alvaro Ignacio Parsi	Director de Finanzas y Control
Christiann Antonio Hudtwalcker Zegarra	Secretario General y de Asuntos Corporativos
Christian Miguel Eduardo Livia Cavalié	Director de Tecnología
Germán Eduardo Fernández	Director de Servicio Técnico al Cliente
Georgette Page Flores	Director de Personas
Julia Saez Torrecuadrada	Directora de Auditoría Interna
Mariano Domecq	Director B2C
Vinka Samohod de la Villa	Directora Excelencia Operacional

Grado de vinculación

Debe destacarse que no existe vinculación entre los directores y los miembros de la plana gerencial. No hay vinculación por afinidad o consanguinidad entre los miembros del Directorio ni entre éstos y los principales accionistas.

6.4 Índice de contenido GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación
GRI 2: 1. La organización y sus prácticas de presentación de informes	2-1 Detalles organizacionales	Aspectos societarios
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca de este reporte
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Acerca de este reporte
	2-4 Actualización de la información	Acerca de este reporte
	2-5 Verificación externa	Acerca de este reporte
GRI 2: 2. Actividades y trabajadores	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Estrategia y Modelo de Negocio
	2-7 Empleados	Nuestros colaboradores
	2-8 Trabajadores que no son empleados	-
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	El Directorio
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	El Directorio

GRI 2: 3. Gobernanza	2-11 Presidente del máximo órgano de Gobierno	El Directorio
	2-12 Función del máximo órgano de Gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Funciones del Directorio
	2-13 Delegación de la responsabilidad de la gestión de impactos	Funciones del Directorio
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Funciones del Directorio
	2-15 Conflictos de interés	Conducta ética y mecanismos de control
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	-
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	-
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	-
	2-21 Ratio de compensación total anual	-
GRI 2: 4. Estrategia, políticas y prácticas	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Carta de la Gerente General
	2-23 Compromisos y políticas	Enfoque y Plan de Negocio Responsable Conducta ética y mecanismos de control
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Enfoque y Plan de Negocio Responsable Conducta ética y mecanismos de control
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Mecanismos de control
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Conducta ética y mecanismos de control
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Mecanismos de control
	2-28 Afiliación a asociaciones	Alianzas
GRI 2: 5. Participación de los grupos de interés	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Nuestros grupos de interés
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Relaciones laborales y sindicatos
GRI 3: Temas Materiales 2021GRI	3-1 Proceso para determinar temas materiales	Prioridades compañía: Estudio de materialidad
	3-2 Lista de temas materiales	Prioridades compañía: Estudio de materialidad
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Experiencia cliente Excelencia operacional y digitalización Inclusión digital
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Ayudar a la sociedad a prosperar Bienestar y clima laboral
401: Empleo	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Beneficios laborales
	401-3 Permiso parental	Beneficios laborales

404: Formación y educación	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Capacitación y formación
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capacitación y formación
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Evaluación de desempeño
405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Nuestros colaboradores
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y seguridad
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Identificación de peligros relacionados con el trabajo
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Servicios de salud en el trabajo
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Comité de salud y seguridad en el trabajo
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Formación en salud y seguridad
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Servicios de salud en el trabajo
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Salud y seguridad
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y seguridad
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión Sostenible en la cadena de suministro
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Conducta ética y mecanismos de control
205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Materia Anticorrupción
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Materia Anticorrupción
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Mecanismos de control
206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Mecanismos de control
415: Política pública	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Conducta ética y mecanismos de control
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Construir un futuro más verde
302 Energía	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Eficiencia energética
	302-3 Intensidad energética	Eficiencia energética
	302-4 Reducción del consumo energético	Eficiencia energética
305 Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Emisiones y cambio climático

	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Emisiones y cambio climático
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Emisiones y cambio climático
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Emisiones y cambio climático
306 Residuos	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Economía circular
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Economía circular
	306-3 Residuos generados	Economía circular
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Economía circular
	306-5 Residuos destinados a eliminación	Economía circular