



Claró-

Reporte de Sostenibilidad 2025

Índice de Contenidos

1. Somos Claro Chile

- 1.1 Acerca de este Reporte
- 1.2 Carta del Gerente General
- 1.3 Nuestro Desempeño 2025

2. Haciendo Posible un Mundo Mejor

- 2.1 Propósito Corporativo, Ambición y Valores
- 2.2 El “Nuevo Claro”
- 2.3 Gobernanza de la Sostenibilidad
- 2.4 Análisis de Materialidad
- 2.5 Estrategia de Sostenibilidad
- 2.6 Personas al Centro de Nuestra Gestión
- 2.7 Relación con Nuestros Grupos de Interés
- 2.8 Asociaciones y Programas
- 2.9 Premios y Reconocimientos

3. Juntos por un Negocio Responsable - Gobernanza

- 3.1 Gobierno Corporativo de Claro Chile
- 3.2 Directorio, Comité Ejecutivo y Comités Estratégicos
- 3.3 Gestión de Riesgos
- 3.4 Seguridad de la Información y Ciberseguridad
- 3.5 Tecnologías de la Información e Innovación
- 3.6 Programa de Integridad y Cumplimiento
- 3.7 Canales de Denuncia
- 3.8 Plan de continuidad Operacional

4. Juntos por un Negocio Responsable - Clientes

- 4.1 Estrategia Comercial
- 4.2 Oferta Comercial B2C
- 4.3 Oferta Servicios B2B
- 4.4 Infraestructura y Redes
- 4.5 Protección de Datos y Privacidad del Cliente
- 4.6 Experiencia y Satisfacción de los Clientes

5. Juntos por las Personas - Colaboradores

- 5.1 Gestión de Personas
- 5.2 Gestión del Talento, Desarrollo de Carrera y Engagement
- 5.3 Beneficios y Bienestar Integral
- 5.4 Gestión de las Relaciones Laborales
- 5.5 Salud y Seguridad
- 5.6 Gestión de las Empresas Proveedoras de Servicios

6. Juntos por las Personas - Ciudadanía Digital

- 6.1 Estrategia de Ciudadanía Digital
- 6.2 Investigación y Estudios
- 6.3 Educación Digital
- 6.4 Brecha Digital
- 6.5 Alianzas para el Desarrollo Social

7. Juntos por el Planeta

- 7.1 Gestión Ambiental
- 7.2 Energía
- 7.3 Huella de Carbono y *Net Zero*
- 7.4 Economía Circular y Gestión Integral de Residuos

8. Anexos e Información Complementaria

- 8.1 Principales Certificaciones Vigentes al Cierre de 2025
- 8.2 Salud, Seguridad y Bienestar Laboral
- 8.3 Índice de Contenidos SASB – Servicios de Telecomunicaciones
- 8.4 Índice de Contenidos GRI
- 8.5 Índice de Indicadores Propios
- 8.6 Contribución a los ODS

1.

Somos Claro Chile



1.1

Acerca de este Reporte

GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-23

Para Claro Chile, la sostenibilidad es el eje que articula nuestro desempeño económico, social y ambiental, permitiéndonos generar valor compartido y un impacto positivo en las comunidades donde operamos.

A través de este reporte, reafirmamos nuestro compromiso de actuar como agentes de cambio, impulsando la inclusión digital, el crecimiento económico sostenible y utilizando la conectividad como la herramienta principal para mejorar la calidad de vida de las personas y proteger nuestro entorno.

A continuación presentamos nuestro **tercer Reporte de Sostenibilidad consecutivo** desde la fusión de Claro y VTR, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025. La información incluida abarca a Claro Chile y todas sus filiales en el país.

Entendemos este documento como una herramienta de transparencia y comunicación, que busca rendir cuentas a los distintos grupos de interés sobre nuestra gestión de impactos bajo criterios **ASG** (Ambiental, Social y de Gobernanza), siguiendo los más altos estándares internacionales, como el *Global Reporting Initiative* (**GRI**) y las métricas específicas para la industria de telecomunicaciones de *Sustainability Accounting Standards Board* (**SASB**).

Además, nuestro trabajo y operaciones están alineadas a los Diez Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (**ODS**) establecidos por la Organización de las Naciones Unidas.

Para el análisis de algunas temáticas se consideraron políticas de cumplimiento y marcos internos, bajo las directrices provenientes de nuestra empresa matriz América Móvil.

Cada indicador de desempeño presentado en este informe fue generado por las unidades operativas pertinentes y validado por sus respectivas gerencias; posteriormente, la información se sometió a una auditoría interna para asegurar la trazabilidad y veracidad de las cifras publicadas.

Los contenidos se definieron bajo los mismos criterios de cálculo del Reporte de Sostenibilidad 2024. Asimismo, los capítulos integraron datos de ejercicios anteriores para reflejar la evolución de los programas de gestión e indicadores estratégicos de Claro Chile.

Para más información sobre la empresa y sus proyectos de sostenibilidad los invitamos a ingresar a clarochile.cl



1.2

Carta del Gerente General

GRI 2-22

El 2025 fue un año decisivo para Claro Chile. Fue el período en que consolidamos nuestra transformación tecnológica y operacional, fortaleciendo nuestro liderazgo en el mercado de las telecomunicaciones en Chile.

Hace tres años iniciamos un proceso de cambio profundo que hoy se refleja de manera concreta en la calidad de nuestra red, en nuestros servicios y en la experiencia que entregamos diariamente a millones de clientes.

Este avance ha sido posible gracias al compromiso y el trabajo de nuestros equipos, protagonistas en la construcción del “Nuevo Claro”, y a una convicción profunda: la conectividad solo tiene sentido cuando mejora la vida de las personas. Por ello, nuestro foco estratégico ha estado en fortalecer nuestra infraestructura tecnológica, mejorar la calidad de nuestros servicios y responder a las necesidades del país, guiados por un propósito superior: “Trabajamos para hacer posible un mundo mejor”.

Esta premisa sitúa a nuestros clientes en el centro de cada decisión. De este compromiso genuino nace nuestra promesa de marca, “Por ti, cada día mejor”, una declaración que nos desafía a evolucionar y mejorar continuamente, respaldados por una organización alineada con los valores de Agilidad, Pasión, Excelencia y Eficiencia.

Durante el último año ejecutamos con éxito nuestro plan estratégico, avanzando con firmeza en nuestros objetivos de crecimiento y desempeño operacional. En este contexto, América Móvil consolidó el 100% de la propiedad de Claro Chile. Hoy, luego de una profunda integración y transformación, somos una compañía más competitiva y eficiente, enfocada en mejorar la experiencia de nuestros clientes, impulsada siempre por un norte único: ser la compañía de telecomunicaciones más admirada de Chile y líderes en experiencia al cliente.



“Completamos al 100% la renovación de nuestra infraestructura desde Arica hasta Punta Arenas, culminando con éxito el proyecto Swap. Adicionalmente, desplegamos 1.200 sitios 5G, garantizando una experiencia de navegación superior. Este avance en conectividad masiva 5G asegura estabilidad, resiliencia y velocidad como un servicio esencial, posicionando a la red de Claro como una de las mejores de Chile”

Alfredo Parot Donoso

El “Nuevo Claro”

El 2025 marca la consolidación del “Nuevo Claro”, una etapa en que la agilidad, la innovación y la eficiencia operativa convergen para lograr entregar un servicio de excelencia a nuestros clientes y materializar nuestra promesa de marca, con una cultura organizacional alineada bajo una misma visión de servicio.

Entre los hitos que marcaron este camino durante 2025, quisiera destacar:

- **Modernización total de la red móvil:** Completamos al 100% la renovación de nuestra infraestructura desde Arica hasta Punta Arenas, culminando con éxito la modernización de toda nuestra red móvil. En forma adicional, desplegamos 1.200 sitios 5G, garantizando una experiencia de navegación superior. Este avance en conectividad masiva 5G asegura estabilidad, resiliencia y velocidad como un servicio esencial, posicionando a la red de Claro como una de las mejores de Chile. Diseñada para responder a las necesidades reales de las personas y empresas, nuestra nueva infraestructura ya opera marcando una diferencia tangible en cobertura y experiencia para millones de usuarios.
- **Negocio fijo y migración a fibra:** Lideramos una campaña de migración masiva hacia la fibra óptica al hogar (FTTH). Hoy, el 60% de nuestra base fija ya cuenta con esta tecnología, consolidándonos como la empresa número 1 en servicios de Internet y TV residencial en Chile. Al cierre de 2025, superamos los 4,7 millones de home passed en FTTH (fibra óptica), fortaleciendo nuestra propuesta con la mejor oferta de contenidos y televisión, un servicio altamente valorado por nuestros clientes.

- **Claro Arena:** Uno de los hitos más representativos de esta etapa fue la inauguración de nuestro Claro Arena, un proyecto que combina tecnología, conectividad y entretenimiento de primer nivel, posicionándose rápidamente como uno de los recintos más modernos y sostenibles del país. Este espacio incorpora infraestructura tecnológica avanzada, sistemas biométricos y conectividad 5.5G, permitiendo ofrecer experiencias más seguras, fluidas y conectadas para miles de personas. El Claro Arena refleja cómo la tecnología puede convertirse en un habilitador concreto de nuevas experiencias y servicios para la comunidad.
- **Oferta comercial y B2B:** Expandimos nuestras capacidades en nube, ciberseguridad y smart cities. Un hito clave fue la adjudicación de la conectividad del Registro Civil, modernizando cerca de 500 oficinas en todo el país. Crecimos a doble dígito en el segmento empresarial, reflejo de un trabajo sólido que habilita la transformación digital de los negocios, impulsando la productividad de empresas y organizaciones a través de nuestros servicios. Además, nuestro Data Center Liray alcanzó un nivel avanzado de madurez en la certificación internacional ISO 20000-1 e ISO 27001.
- **Liderazgo en preferencia y experiencia:** Por segundo año consecutivo, ratificamos nuestra posición como líderes indiscutidos en portabilidad móvil. Durante 2025, más de un millón de personas decidieron cambiarse al “Nuevo Claro”. Este respaldo del mercado se complementa con un avance significativo en la satisfacción de nuestros usuarios, logrando un aumento de 16 puntos en el Net Promoter Score (NPS).

“Por segundo año consecutivo, ratificamos nuestra posición como líderes indiscutidos en portabilidad numérica. Durante 2025, **más de un millón de personas decidieron cambiarse al Nuevo Claro**”.

- **Renovación de nuestras tiendas, canales digitales y un nuevo modelo de atención:** La consolidación del “Nuevo Claro” también se expresó en el fortalecimiento de nuestros canales de atención presencial. Durante 2025 inauguramos 16 nuevas tiendas y remodelamos otras 55 a nivel nacional, buscando entregar una experiencia más cercana, ágil, simple y digital.

Esta preferencia sostenida es el resultado de decisiones estratégicas consistentes, invertir en infraestructura, simplificar procesos y ejecutar con un foco total en lo que realmente importa para el cliente.

Detrás de cada cifra y de cada avance tecnológico, hay un gran equipo humano y profesional que todos los días hace posible que esta promesa se cumpla. Son nuestros colaboradores quienes, con su compromiso y pasión, han transformado cada desafío en una diferencia tangible para millones de chilenos, validando que el camino que elegimos es el correcto.

Sostenibilidad: Compromiso con el Futuro

En 2025 consolidamos nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2030. Esta estrategia define cómo lideramos el cambio y convertimos la conectividad en progreso social, acción climática y ética empresarial. Alineada firmemente con los compromisos de América Móvil, se fundamenta en un modelo de gestión transversal que integra estándares ambientales, sociales y de gobernanza, sobre tres ejes principales, Juntos por las personas, por un negocio responsable y por el planeta.

Bajo este marco estratégico, durante el último año continuamos fortaleciendo una mirada de sostenibilidad integrada a la gestión del negocio, entendiendo que materias como la eficiencia operacional, la ciberseguridad, la gestión ambiental, el desarrollo de talento y la transparencia son parte fundamental de la forma en que operamos.

En el ámbito social, la modernización de nuestra infraestructura y el despliegue de fibra óptica permitieron mejorar significativamente la conectividad y experiencia de miles de hogares en Chile. Asimismo, más de 7.900 personas participaron en iniciativas de formación en bienestar digital y uso responsable de Internet.

Puertas adentro, elevamos nuestro Índice de Compromiso de colaboradores a un histórico 86%, superando en 5 puntos respecto al año anterior. Este logro se sustenta en una apuesta decidida por el talento y el desarrollo profesional, alcanzando un promedio anual de 86 horas de capacitación por persona, en metodologías ágiles, inteligencia artificial y gestión de proyectos, asegurando que nuestra cultura evolucione en línea con los nuevos desafíos tecnológicos.

En materia ambiental, continuamos avanzando en eficiencia energética y descarbonización de nuestras operaciones. Gracias a la modernización de nuestra infraestructura y la ratificación de la norma ISO 50001, hemos optimizado nuestro consumo energético bajo una nueva estructura de Gobernanza Climática enfocada en el Net Zero. Asimismo, seguimos impulsando la economía circular, integrando la sostenibilidad en el ADN de nuestro despliegue técnico.

En el ámbito de gobernanza, 2025 fue un año especialmente relevante para la consolidación de nuestra estructura organizacional y operacional. Durante este período fortalecimos nuestros estándares de cumplimiento y avanzamos en la adaptación de nuestros procesos a la Ley Marco de Ciberseguridad y a la nueva Ley de Protección de Datos Personales, materias estratégicas para una compañía responsable de mantener conectadas diariamente a millones de personas y organizaciones.

Adicionalmente, establecimos una gobernanza de inteligencia artificial orientada a gestionar adecuadamente los riesgos y oportunidades asociados a estas tecnologías emergentes.

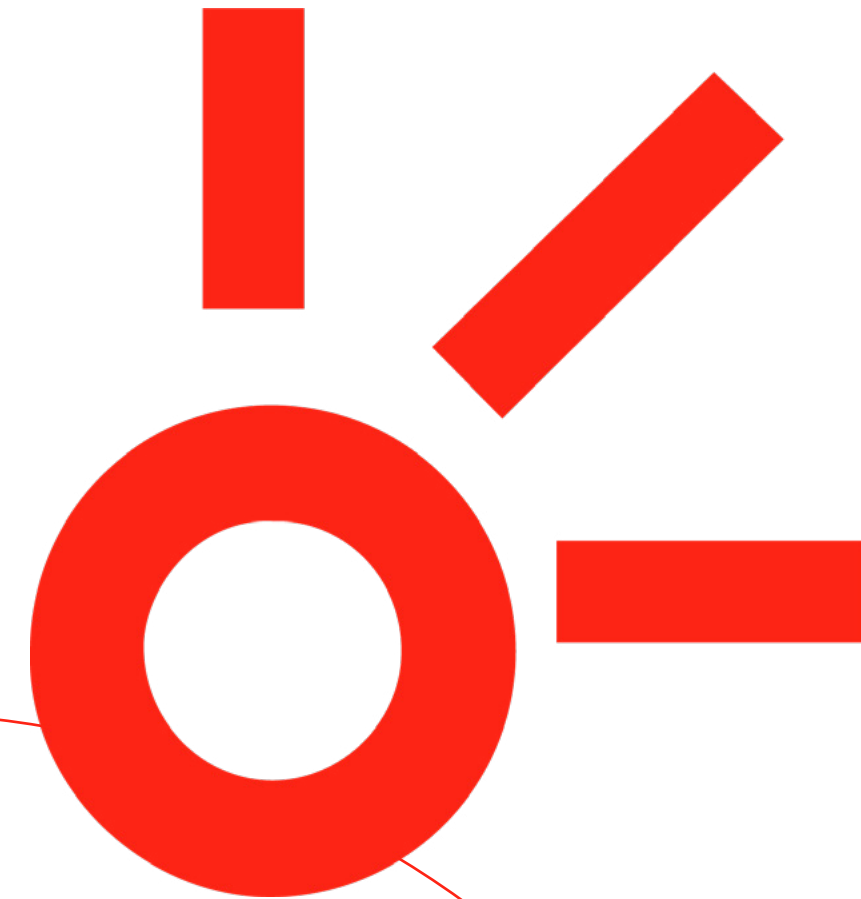
En un país que ya supera los 10 millones de conexiones 5G, y con usuarios cada día más exigentes, la preferencia constante por Claro Chile marca una diferencia importante en el mercado. Nos habla de una transformación que se está haciendo visible en la calidad de la red, en la experiencia que entregamos, y en el modo en que nos vinculamos con nuestros clientes y con la sociedad.

Estos resultados validan el camino recorrido y nos impulsan a seguir avanzando con foco en innovación, eficiencia y mejora continua. Más allá de los resultados alcanzados, uno de los mayores avances de este proceso ha sido ver cómo nuestros equipos han hecho propia esta transformación y sienten orgullo por lo que estamos construyendo juntos.

Quiero agradecer sinceramente a nuestros colaboradores por su compromiso y dedicación; a nuestros clientes, por su confianza; y a nuestros aliados estratégicos, por acompañarnos en este proceso de cambio.

Los invito a revisar este Reporte de Sostenibilidad 2025, que da cuenta de una transformación que hoy ya se refleja en nuestra red, nuestros servicios y en el testimonio de un equipo comprometido cada día para hacer posible un mundo mejor.

Alfredo Parot Donoso
Gerente General
Claro y VTR



1.3

Nuestro Desempeño 2025

GRI 2-6

Lideramos la transformación digital en cada rincón del país. Como empresa referente en telecomunicaciones, conectamos a personas y empresas a nivel nacional a través de una oferta integral de productos y servicios para los mercados B2C y B2B, que abarca desde telefonía fija, soluciones móviles e internet, hasta televisión digital, servicios de tecnologías de la información (TI) y Data Center.

Nuestra ambición es ser la empresa de telecomunicaciones más admirada y con la mejor experiencia a clientes. Este objetivo de excelencia cobra sentido a través de nuestro propósito: **trabajamos para hacer posible un mundo mejor.**

Negocio Móvil

Negocio Fijo

Negocio y Conectividad	Personas	Sostenibilidad e Impacto
+1.000.000 clientes eligieron el “Nuevo Claro”	2846 Colaboradores	24% menos emisiones de Huella de Carbono
100% Red móvil renovada desde Arica hasta Punta Arenas	57 puntos de Employee Net Promoter Score (eNPS)	691 mil equipos recuperados desde hogares de clientes
Disponibilidad de Home Passed totales con FTTH: 4.748.746	86% Compromiso de colaboradores	7.981 personas formadas en bienestar digital
Más del 60% de nuestros clientes fijos con fibra óptica	86,39 Horas promedio de capacitación por persona en el año	+16 puntos de aumento en NPS segmento fijo y móvil

Reconocimientos

“Mejor estrategia en experiencia de clientes”
por la Asociación DEC Chile

Red 5G líder en fiabilidad y experiencia de video
reconocida en el Mobile World Congress 2026

Mejor Empresa Telco en Seguridad y Salud
en el Trabajo por la ACHS

2.

Haciendo Posible un Mundo Mejor



2.1

Propósito Corporativo, Ambición y Valores

GRI 2-22

2025 fue el año en que Claro Chile consolidó su transformación tecnológica y organizacional. A tres años de nuestra integración, operamos bajo una **identidad sólida y unificada**, que combina la escala global de nuestra matriz, América Móvil, con un profundo conocimiento del mercado chileno. Este proceso ha sido posible gracias a una mayor integración entre nuestra cultura y la estrategia de negocio, donde nuestros pilares culturales actúan como motor para alcanzar los resultados que buscamos.

Nuestro propósito es claro: **“Trabajamos para hacer posible un mundo mejor”**. Desde ahí construimos cada decisión, poniendo a las personas en el centro de todo lo que hacemos. Nos recuerda que no solo conectamos a través de la tecnología, sino que construimos vínculos que transforman vidas y comunidades.

Somos una organización congruente con nuestros valores de **Agilidad, Pasión, Excelencia y Eficiencia**; principios que están en el corazón del cambio y rigen

el comportamiento diario de todo nuestro equipo. Bajo este marco alineamos nuestros procesos para avanzar con sentido y foco hacia nuestra ambición: **ser la empresa de telecomunicaciones más admirada y con la mejor experiencia a clientes**. Esta ambición constituye nuestro norte estratégico; una declaración de futuro que define quiénes queremos ser y el **impacto positivo que buscamos generar** tanto en nuestros clientes como en el desarrollo del país.

Estamos convencidos de que la tecnología solo cobra sentido cuando está al servicio de las personas. Claro Chile es, ante todo, una organización ágil, donde la **innovación, el propósito y la eficiencia operativa** se integran para construir un futuro en el que la conectividad actúe como catalizador de un cambio favorable para la sociedad. Todo esto se sintetiza en nuestra promesa de marca, alineada con el compromiso global de América Móvil y con la propuesta de valor que nos define como organización: **“Por ti, cada día mejor”**.



“Trabajamos para hacer posible un mundo mejor”

Mejoramos la vida de las personas

- Brindando servicios y soluciones confiables, estables y de alta calidad
- Impulsando la educación digital y el uso responsable de la tecnología
- Promoviendo la inclusión digital para personas de todas las generaciones
- Llevando conectividad a zonas aisladas y alejadas

Mejoramos la productividad del país

- Fortaleciendo la resiliencia de la infraestructura a nivel nacional
- Desarrollando servicios de datos y TIC de excelencia para las empresas
- Impulsando la transformación digital de las PYMES

Cuidamos el medio ambiente

- Desplegando redes y data centers sostenibles
- Avanzando hacia una gestión más circular de los residuos tecnológicos

Brindamos la mejor experiencia de entretenimiento

- Ofreciendo múltiples contenidos en nuestras plataformas
- Impulsando nuevas experiencias de entretenimiento a través del Claro Arena

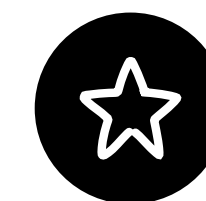
Ambición

“Ser la empresa de telecomunicaciones más admirada y con la mejor experiencia a clientes”

Valores



Pasión



Excelencia



Agilidad



Eficiencia

Propuesta de valor

- Confiables y resolutivos
- Simples y digitales
- Primeros en productos y servicios de valor
- Convenientes para todos
- Cercanos y positivos

Promesa de marca

“Por ti, cada día mejor”

2.2

El “Nuevo Claro”

GRI 2-1, 2-6

La industria de las telecomunicaciones en Chile y el mundo enfrenta un escenario de alta exigencia, caracterizado por una demanda intensiva en inversión y un sector en cambio permanente.

En este contexto, Chile se posiciona como uno de los países más conectados de Latinoamérica, y con mayor velocidad de red, lo que impone el desafío de una adaptación ágil para mantener la competitividad.

Para nosotros, 2025 marcó un hito en la consolidación del “**Nuevo Claro**”, periodo en el que cumplimos los objetivos operacionales y comerciales propuestos, reafirmando nuestra capacidad de gestión en un mercado cambiante.

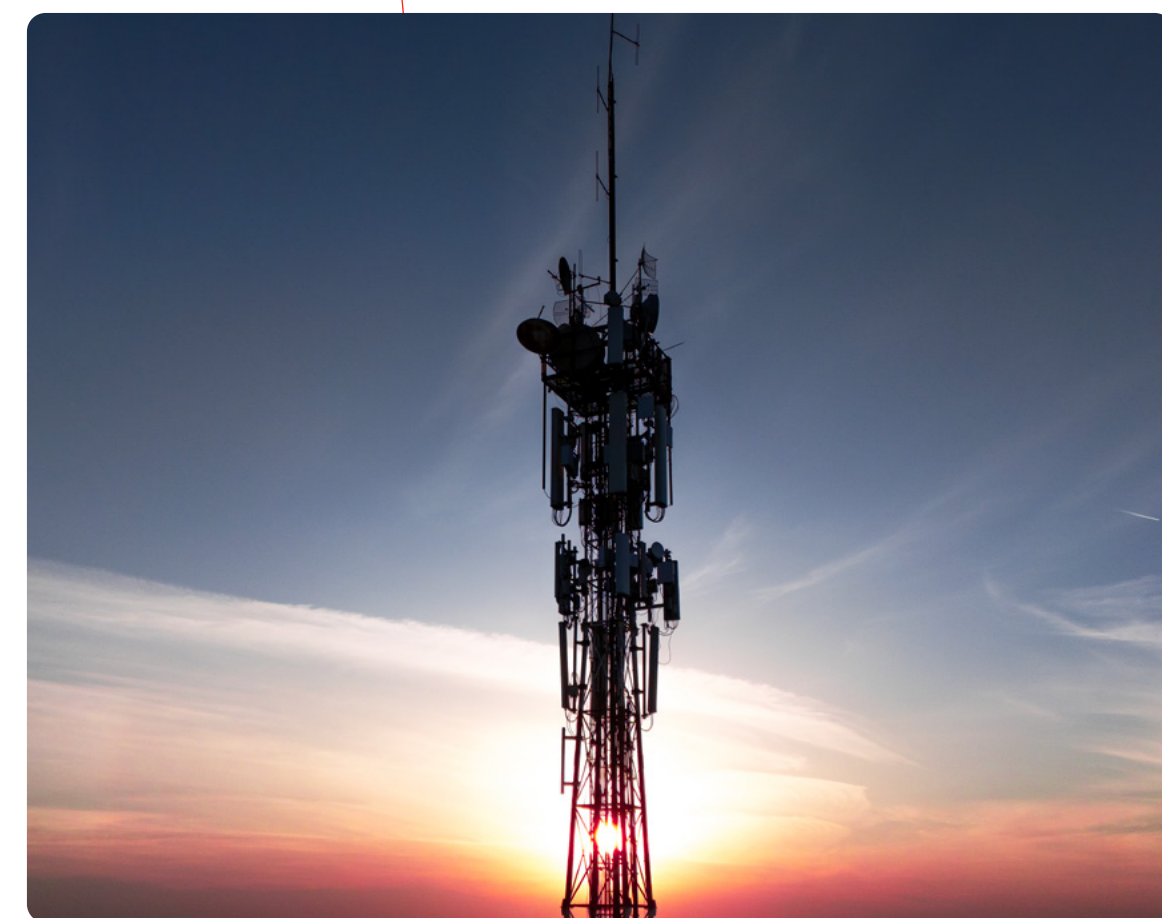
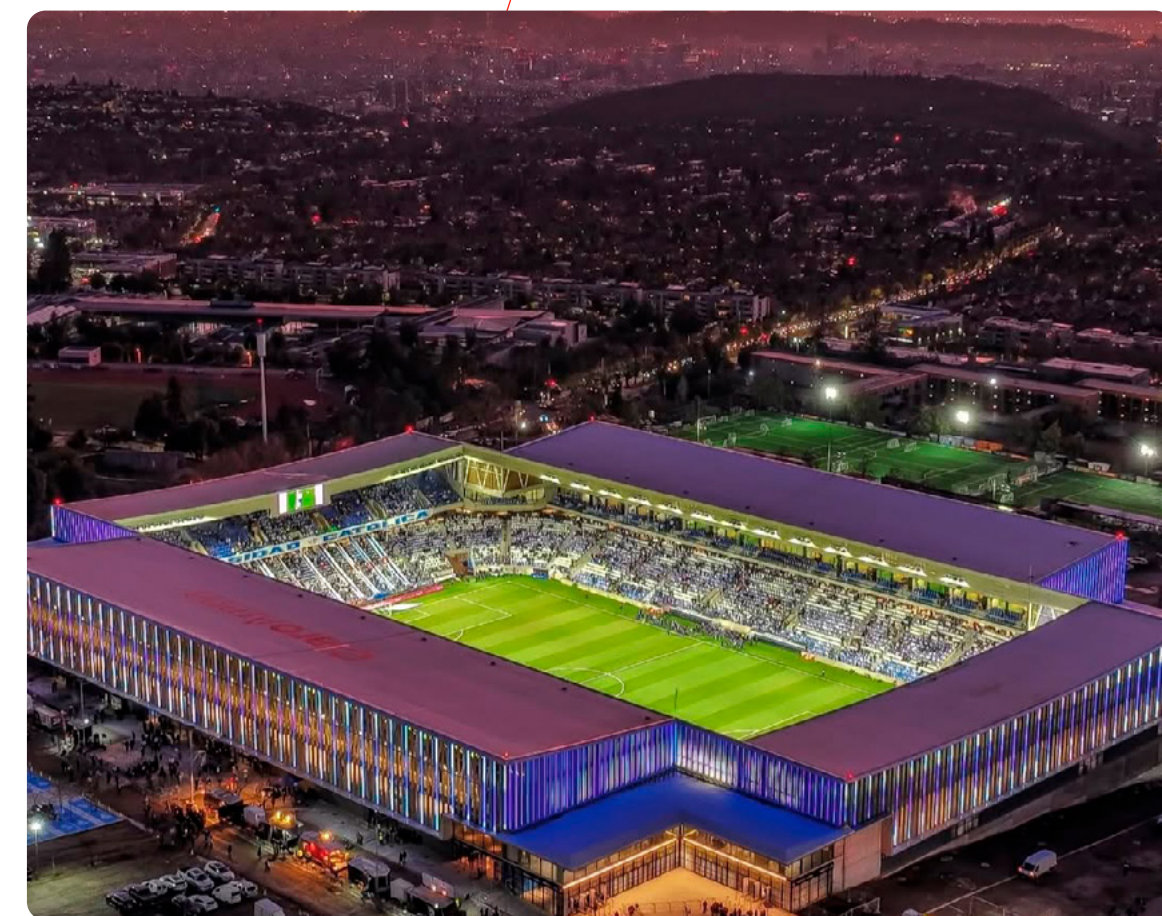
Este desempeño es consecuencia directa de nuestra transformación organizacional. Para nosotros, la **cultura ha sido el vehículo** fundamental para alcanzar los objetivos del negocio. Al integrar nuestro propósito y valores en la operación, logramos actuar con el foco, sentido y coherencia necesarios para transformar nuestra ambición en resultados sostenibles.

En 2025, nuestra gestión y desempeño estuvo marcado por:

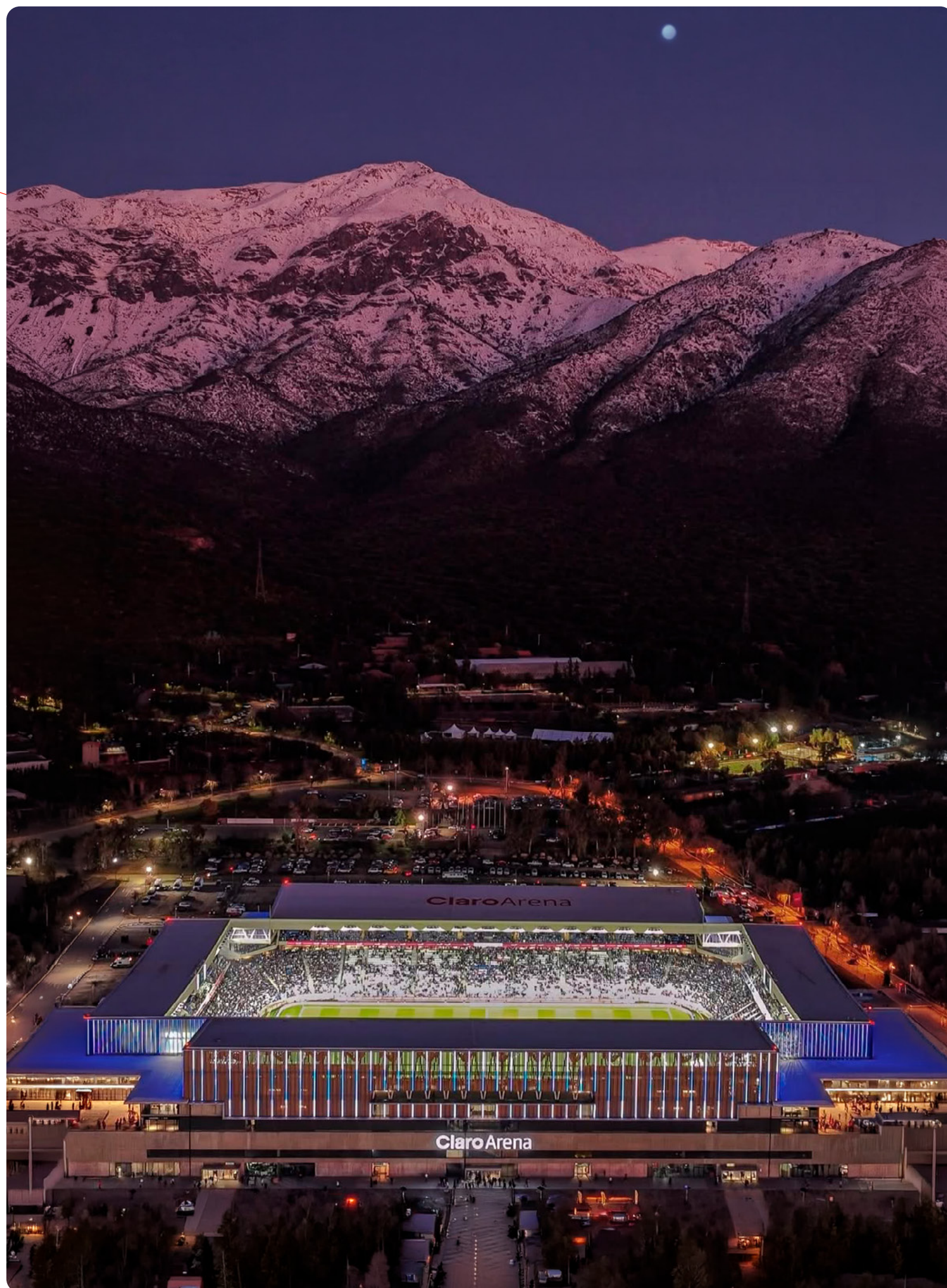
- **Modernización de la red móvil:** tras casi dos años de trabajo a lo largo de todo el país, completamos al 100% la renovación de nuestra red móvil desde Arica hasta Punta Arenas.
- **Excelencia en conectividad:** avanzamos en el despliegue masivo de tecnología 5G, garantizando estabilidad, resiliencia y velocidad en un servicio cada vez mas esencial.
- **Migración de la red híbrida (HFC) a fibra óptica al hogar (FTTH):** expandimos la fibra óptica a más de 550 mil hogares, migrando exitosamente los servicios de HFC a tecnologías de última generación.
- **Oferta comercial:** también disponemos de una oferta robusta y competitiva de planes, equipos y soluciones para los segmentos Empresas y Personas.
- **Liderazgo en preferencia:** Ratificamos nuestra posición como líderes en portabilidad numérica por segundo año consecutivo (2024-2025), un

indicador tangible de la confianza de los clientes en nuestra renovada propuesta de valor.

- **Sostenibilidad integrada:** Nuestra estrategia de sostenibilidad avanzó hacia una integración cada vez más profunda con el negocio, donde los criterios ASG se incorporaron de manera natural en la toma de decisiones, la gestión de riesgos y la construcción de reputación. Para el “Nuevo Claro”, la sostenibilidad es una forma de gestionar el negocio que nos hace más competitivos y genera un impacto económico positivo y medible para la compañía.
- **Inauguración del Claro Arena:** El recinto más moderno y sostenible de Chile es también una plataforma tecnológica de vanguardia. Con infraestructura de conectividad de última generación, el Claro Arena nos permite desplegar y demostrar en un entorno real las capacidades de nuestra red, testar nuevas tecnologías junto a nuestros partners estratégicos, y posicionarnos como referente de innovación en el mercado. Un espacio que integra entretenimiento, sostenibilidad y tecnología aplicada.



Inauguración del Claro Arena: El estadio más moderno, sostenible y tecnológico de Chile



Un hito fundamental en nuestra gestión del 2025 fue la inauguración del Claro Arena, un proyecto que simboliza el “Nuevo Claro”, al combinar entretenimiento de primer nivel con modernización tecnológica y gestión sostenible.

La transformación del antiguo estadio San Carlos de Apoquindo se llevó a cabo bajo exigentes criterios de arquitectura sustentable, con el objetivo de brindar una mejor experiencia a los asistentes y ser responsables con el entorno ambiental.

Bajo el concepto de “espectáculos inteligentes”, la remodelación integró sistemas biométricos de reconocimiento facial para el acceso, permitiendo a los usuarios disfrutar de un espacio más seguro y fluido, eliminando la necesidad de barreras físicas tradicionales. Esto se suma a un nivel de conectividad superior dentro del estadio, gracias a la implementación de la red 5.5G.

Con una capacidad para 20.000 personas, el Claro Arena se posiciona como uno de los recintos más sustentables del mundo, integrando hitos energéticos con innovación en materiales y gestión de recursos:

- **Matriz energética 100% renovable:** Es el primer estadio en Latinoamérica en operar íntegramente con energías limpias (solar, eólica, hidráulica o geotérmica), con trazabilidad certificada por Enel.
- **Autogeneración fotovoltaica:** Cuenta con una planta propia de **400 paneles solares** en su techumbre, capaces de generar **1.260 GJ⁽³⁾ al año**.
- **Innovación en construcción:** La estructura destaca por el uso de **madera Glulam**, un material innovador que, a diferencia de los materiales tradicionales, captura dióxido de carbono en lugar de emitirlo.
- **Optimización en el uso de agua:** Implementa un sistema de **césped sintético orgánico relleno de corcho**, lo que reduce drásticamente el consumo de agua necesario para el mantenimiento de la cancha.



- **Movilidad sostenible:** Impulsa el transporte limpio mediante la instalación de **estaciones de carga para vehículos eléctricos** a disposición de los asistentes.
- **Impacto ambiental:** El consumo de energía renovable asociado al nuevo sistema permite **reducir aproximadamente 1.700 toneladas de CO₂ al año**. Esta cifra equivale a plantar 97.600 árboles, retirar de circulación 565 vehículos o eliminar el consumo energético de 319 viviendas.

El Claro Arena se ha consolidado como un referente global en arquitectura deportiva tras recibir dos prestigiosos galardones: el premio “**Building of the Year 2026**” de *ArchDaily* y el “**Sustainability Delivered Award**” en Inglaterra (2025). Estos reconocimientos destacan al estadio por su excelencia **en innovación, sostenibilidad y eficiencia operativa** frente a miles de proyectos internacionales.

(3) Equivalente a 350 MWh.

- **Centro de Innovación UC y laboratorio**

5.5G: En 2025 habilitamos, junto al Centro de Innovación de la Pontificia Universidad Católica de Chile y con el soporte de Huawei, un laboratorio experimental de red 5.5G, alcanzando una velocidad récord de 5,3 Gbps, cinco veces superior al 5G tradicional. Este espacio reúne a la academia, emprendedores y socios tecnológicos para desarrollar soluciones de vanguardia en salud, transporte, minería y ciudades inteligentes, reafirmando el rol de Claro Chile como motor de transformación digital con impacto económico y social en el país. Las capacidades de esta red proyectamos ponerlas a disposición de nuestros clientes a partir de 2026.

- **Renovación de marca y cultura:** Unificamos nuestra cultura organizacional bajo un relato único que ha permitido alinear nuestros comportamientos, comunicaciones y procesos bajo una misma dirección estratégica. La renovación de nuestra imagen en 2025 fue la expresión visible de este proceso de transformación.

- **Experiencia de cliente:** Todo esto nos ha permitido mejorar la calidad del servicio, la experiencia y la satisfacción de nuestros clientes. Muestra de ello, es el aumento del *Net Promoter Score* (NPS) en 16 puntos en los segmentos de servicios móviles y fijos en relación al 2024.

De esta forma, el 2025 fue un año con hitos que marcaron un antes y un después para la organización, operando bajo la promesa de mejora continua de los procesos con el foco siempre puesto en lo que nos mueve **“Por ti, cada día mejor”**.

Además, podemos decir con orgullo: “Por ti, hoy somos un nuevo Claro”, gracias al compromiso y esfuerzo de nuestros colaboradores a lo largo de todo Chile, trabajan orientados al cliente, con pasión y excelencia.

Mirando hacia el futuro, nuestra convicción se mantiene intacta: hacer posible un mundo mejor, poner a las personas al centro y transformar cada desafío en una oportunidad de superarnos en nuestra propuesta de valor.



2025: el año de la transformación tecnológica

Tras casi dos años de trabajo ininterrumpido, completamos la renovación total de nuestra infraestructura de red móvil, en un proceso que abarcó desde Arica hasta Punta Arenas. Esta iniciativa, denominada Proyecto *Swap*, consideró el recambio total de la infraestructura existente, incorporando tecnología de última generación y la instalación de **1.200 nuevas** antenas.

Este despliegue se desarrolló junto a Huawei Latinoamérica como *partner* tecnológico, permitiendo contar con una red más moderna, eficiente y preparada para cubrir las crecientes demandas de conectividad de la sociedad.

Gracias a esta gestión, la cobertura nacional **aumentó cerca de un 40%**, fortaleciendo especialmente la señal en zonas donde históricamente la conectividad era más limitada. Además, la modernización incrementó en más de un **50% la capacidad de la red y un 30% la transmisión de los datos**, traducándose en una experiencia de conexión más estable y rápida para miles de familias, emprendedores, estudiantes y empresas en todas las regiones.

Estos resultados son el reflejo de nuestro compromiso con la excelencia. Cuando la red mejora, mejora también la experiencia de las personas y el desarrollo de sus comunidades. Al fortalecer nuestra infraestructura no sólo optimizamos la red, sino que creamos nuevas oportunidades. Así, seguimos impulsando nuestro propósito de conectar a las personas **haciendo posible un mundo mejor para todos**.

2.3

Gobernanza de la Sostenibilidad

GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 2-23, 2-24, 3-3

Nuestra Política de Sostenibilidad, aprobada por la alta dirección en julio de 2024, establece los principios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) que orientan nuestras decisiones para generar valor compartido a largo plazo.

Esta política aplica a todas todas nuestras operaciones y se extiende a nuestros colaboradores, contratistas y proveedores, bajo cuatro pilares fundamentales:



Gobernanza y Creación de Valor

- Nos comprometemos a desarrollar una operación de excelencia, cumpliendo rigurosamente con la legislación vigente y las obligaciones fiscales.
- Fomentamos relaciones basadas en la honestidad e integridad, entregando información fidedigna a nuestros grupos de interés.
- Buscamos impulsar el crecimiento sostenible de la compañía a largo plazo, integrando dimensiones económicas, sociales y ambientales.



Experiencia del Cliente

- Ponemos la tecnología al servicio de las personas, brindando soluciones digitales avanzadas y convenientes que aseguren una experiencia de máxima calidad y confianza.



Equipo Humano

- Promovemos entornos de trabajo seguros, inclusivos y accesibles.
- Invertimos en el desarrollo integral y profesional de nuestros colaboradores, ofreciendo oportunidades para todos.



Responsabilidad Ambiental y Social

- Operamos de manera eficiente y responsable con el entorno, minimizando el impacto ambiental y fomentando la economía circular.
- Identificamos, evaluamos y mitigamos proactivamente riesgos ambientales en todos nuestros proyectos.
- Fomentamos altos estándares laborales, sociales y ambientales en nuestros proveedores y contratistas.
- Fomentamos el diálogo y construimos relaciones de confianza con nuestras partes interesadas. Además, impulsamos iniciativas y proyectos sociales que contribuyen al desarrollo de las comunidades donde operamos.

Esta política es supervisada por el Comité de Sostenibilidad de Claro Chile, integrado por el más alto órgano de gobierno local y la Gerencia de Sostenibilidad. Este equipo se reúne trimestralmente para supervisar activamente la implementación y avances de la estrategia ASG.

2.4

Análisis de Materialidad

GRI 3-1, 3-2

Durante 2025, actualizamos nuestro proceso de materialidad con el objetivo de identificar y priorizar los temas más relevantes para la compañía, sus grupos de interés y el entorno en el que opera. Este ejercicio se construyó sobre la base del análisis realizado en 2023, incorporando los ajustes efectuados en 2024 y profundizando el alcance del análisis en línea con la evolución del negocio.

Para ello, consideramos como punto de partida la materialidad de América Móvil, la cual fue adaptada a la realidad local mediante un diagnóstico interno de la compañía y el análisis del contexto nacional y del sector de telecomunicaciones. Asimismo, revisamos estándares internacionales ASG, tales como SASB, GRI, NIIF S1 y S2, CDSB, CSA de S&P Global, ESRS y el *Global Risk Report* del WEF, con el fin de identificar posibles ajustes en los temas materiales y en su nivel de relevancia.

El proceso fue desarrollado de manera interna, integrando una visión actualizada del negocio y considerando los principales cambios que ha experimentado la compañía. Esta metodología se encuentra alineada con las tendencias globales en evaluación de materialidad y permitió incorporar de forma explícita la dimensión de riesgos financieros y operacionales dentro del análisis.

En línea con las mejores prácticas, el análisis y la priorización consideramos tanto los impactos de la compañía en el entorno y la sociedad, como aquellos factores que pueden influir en la creación de valor y en la sostenibilidad financiera del negocio a largo plazo.

Como resultado de este proceso, redefinimos los temas materiales prioritarios para Claro Chile, identificando aquellos aspectos más relevantes y con mayor impacto para la compañía y sus grupos de interés. Estos temas y sus principales ámbitos de gestión se presentan a continuación:

Ambiental

Energía y *Net Zero*

- Disminución de la huella de carbono (alcances 1, 2 y 3) y avance hacia *Net Zero*
- Eficiencia energética y uso de energías renovables

Economía Circular y Residuos

- Gestión responsable de residuos, incluyendo residuos electrónicos y logística reversa
- Eficiencia hídrica y uso responsable del agua

Social

Gestión de Colaboradores

- Atracción, desarrollo y retención del talento
- Clima laboral y engagement
- Gestión del desempeño
- Relaciones laborales y condiciones de contratistas

Salud y Seguridad en el Trabajo

- Salud (incluida salud mental), bienestar y seguridad laboral

Reducir la Brecha Digital

- Acceso a conectividad, inclusión social y educación digital

Gobernanza

Gobierno Corporativo y Ética Empresarial

- Gobernanza ASG y objetivos estratégicos
- Relación con grupos de interés
- Desarrollo del negocio

Gestión del Cumplimiento

- Ética y cumplimiento normativo
- Gestión de riesgos
- Derechos humanos
- Cadena de suministro responsable

Innovación, Red, Modernización y Tecnología

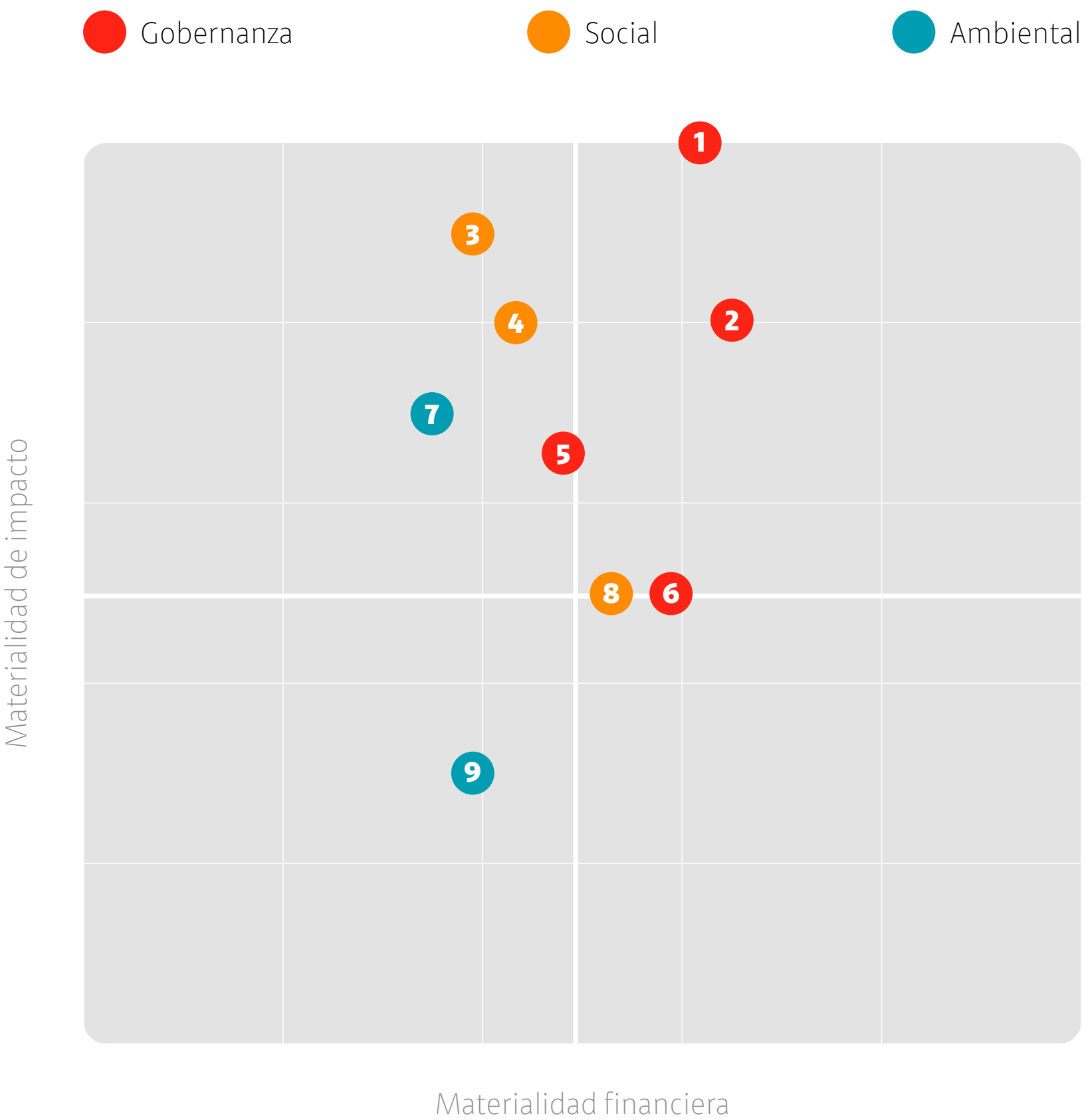
- Experiencia del cliente
- Calidad y continuidad del servicio
- Despliegue de tecnologías como 5G y fibra óptica
- Innovación y transformación digital

Privacidad del Cliente y Seguridad de los Datos

- Protección de datos personales
- Ciberseguridad
- Gestión de incidentes
- Uso responsable de datos

Matriz de Doble Materialidad y Temas Prioritarios

Este proceso permitió identificar y priorizar los temas materiales más relevantes para Claro Chile y sus grupos de interés, dando origen a la matriz de doble materialidad que orienta nuestra gestión de sostenibilidad y estrategia de largo plazo.

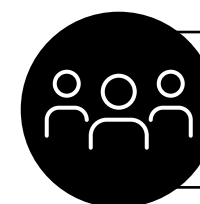
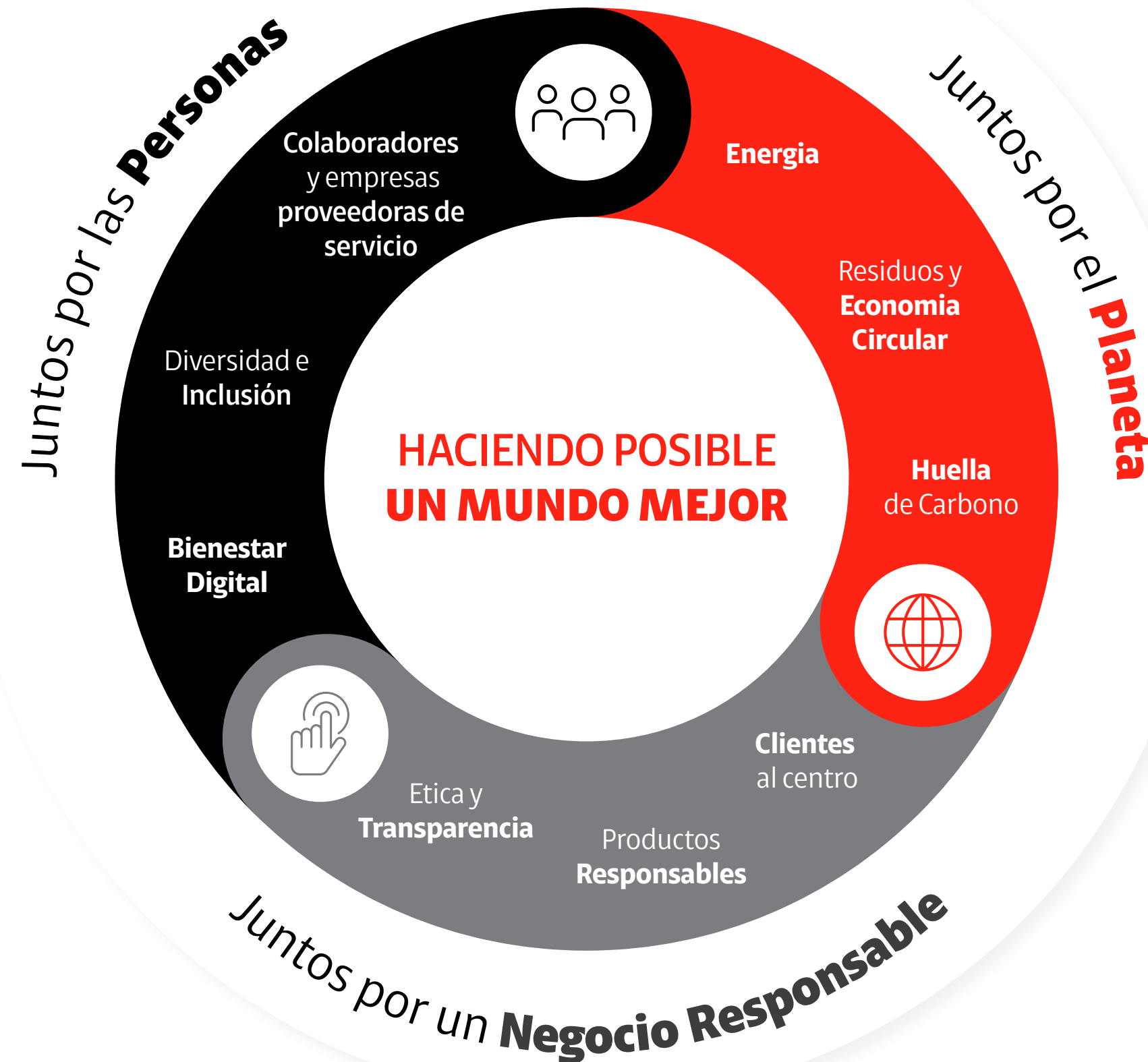


2.5

Estrategia de Sostenibilidad

GRI 2-22, 3-1, 3-3

En 2025 consolidamos nuestra Estrategia de **Sostenibilidad 2030**, integrando criterios ASG en la gestión del negocio y alineando nuestras prioridades con el propósito de hacer posible un mundo mejor. La estrategia orienta nuestras decisiones, fortaleciendo la creación de valor para las personas, el negocio y el planeta.



Juntos por las Personas: Conexión y Educación Digital

Impulsamos iniciativas de conectividad, educación y bienestar digital para reducir brechas y ampliar oportunidades de desarrollo en todo Chile.

A través de programas de formación y ciudadanía digital, promovemos un uso responsable de la tecnología y una participación más inclusiva en la sociedad digital.



Juntos por el Planeta: Innovación para la Acción Climática

Avanzamos en nuestra hoja de ruta climática mediante eficiencia energética, energías renovables y gestión circular de residuos.

Durante 2025 fortalecimos la descarbonización de nuestras operaciones y consolidamos una infraestructura cada vez más eficiente y resiliente.



Juntos por un Negocio Responsable: Ética y Confianza

Fortalecimos nuestros estándares de integridad, transparencia y gestión responsable, promoviendo relaciones de confianza con clientes, colaboradores y proveedores.

Este compromiso se refleja en una mejor experiencia de servicio, una gestión robusta de riesgos y una operación alineada con los más altos estándares de cumplimiento.

2.6

Personas al Centro de Nuestra Gestión

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-30, 3-3

En Claro Chile, adoptamos la Política de Derechos Humanos de nuestra matriz América Móvil, unificando procesos bajo un estándar que garantiza el respeto de los derechos humanos de nuestros colaboradores y terceros.

Nuestra gestión está alineada con los Principios Rectores para las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, asegurando que el “Nuevo Claro” sea un espacio de seguridad, equidad y desarrollo integral.

De esta forma, durante 2025 consolidamos estándares y prácticas orientadas a fortalecer nuestra operación en materia de derechos humanos, seguridad y ética.



Debida Diligencia en la Cadena de Valor

Adoptamos el *Protocolo de Debida Diligencia de América Móvil* para evaluar y mitigar riesgos de derechos humanos no sólo internamente, sino también en nuestros proveedores de servicios y socios comerciales.



Cultura de Inclusión y Diversidad

Promovemos un entorno libre de discriminación por origen étnico, religión, género, edad, orientación sexual o condición de discapacidad.



Derechos Digitales

Protegemos la privacidad de las comunicaciones y los datos personales de nuestros usuarios y equipos, promoviendo la libertad de expresión en un entorno digital seguro.



Entorno Seguro y Saludable

Cero tolerancia al acoso laboral, sexual o cualquier forma de violencia física o psicológica. Hemos implementado medidas preventivas para minimizar riesgos ocupacionales, garantizando bienestar físico y mental en todas nuestras oficinas, plantas técnicas y data centers.



Protección de la Niñez y Responsabilidad social

Mantenemos protocolos estrictos de verificación de edad y rechazamos cualquier forma de explotación.



Libertad de Asociación

Respetamos el derecho de nuestros trabajadores a la negociación colectiva, manteniendo un diálogo fluido y transparente con los sindicatos.



Para garantizar que nuestra política no sea únicamente una declaración de intenciones, contamos con canales formales de comunicación como nuestro Portal de denuncias, una plataforma web anónima y confidencial (denuncias.americamovil.com) abierta a colaboradores y terceros (proveedores, clientes, socios comerciales) para reportar cualquier vulneración al Código de Ética y la Política de Derechos Humanos.

El “Nuevo Claro” se construye con tecnología de última generación, pero se sostiene sobre la base del respeto y la ética. En 2025, reafirmamos que nuestra mayor red son las personas.

2.7

Relación con Nuestros Grupos de Interés

GRI 2-6, 2-23, 2-29, 3-3

En Claro Chile entendemos que el liderazgo en la industria de las telecomunicaciones implica una responsabilidad activa con la sociedad y nuestros grupos de interés. No sólo desplegamos infraestructura. **Nuestro compromiso es mantener una relación cercana, transparente y continua con nuestros grupos de interés, que nos permita anticipar desafíos, detectar oportunidades y fortalecer nuestro impacto positivo.**

Grupo de Interés	¿Quiénes son?	¿Cómo nos relacionamos?	¿Cuáles son sus principales intereses y preocupaciones?
Clientes	Clientes, personas y empresas. Están clasificados por líneas de negocios según perfiles y necesidades.	A través de la entrega de servicios, atención al cliente, medios digitales, mailings, encuestas que miden la calidad de los productos y multicanales, como la página web y las redes sociales.	- Calidad de servicio. - Transparencia en la información. - Oferta y precio de los servicios. - Vulnerabilidad de sistemas e información privada de clientes. - Posventa.
Colaboradores	Personas que trabajan para Claro Chile.	Desde el diálogo permanente en instancias de comunicación interna, evaluaciones de desempeño y encuesta de clima.	- Conciliación trabajo/familia. - Condiciones laborales, oportunidades de desarrollo laboral, clima, transparencia en la información, sostenibilidad de la compañía y estabilidad laboral. - Diversidad en la organización.
Reguladores y autoridades nacionales y locales	Organismos del Estado que velan para que los servicios se entreguen acorde con la normativa vigente, resguardando su calidad, los derechos del consumidor y/o la transparencia en la entrega de información.	Colaborando con la entrega de información precisa y oportuna que solicita el regulador y reuniones y audiencias sostenidas por Ley del Lobby. El relacionamiento se coordina desde la Gerencia de Regulación, Relaciones Gubernamentales y Gremios.	- Cumplimiento de la normativa y respuesta oportuna y completa a los requerimientos. - Respeto por los derechos de los consumidores. - Entrega de información oportuna y transparente para la toma de decisiones de la autoridad competente.
Accionistas	Personas naturales o jurídicas que invierten en la empresa a través de distintos instrumentos financieros.	Reporte de Sostenibilidad, Reportes financieros, Comunicaciones corporativas.	- Transparencia y claridad en la información. - Resultados financieros y marcha de los proyectos de inversión y crecimiento de la compañía.
Sociedad	Personas y comunidades que pueden verse impactadas -positiva o negativamente- por el desarrollo de nuestra actividad.	Mediante programas e iniciativas de relacionamiento específico. La relación se coordina desde la Gerencia de Sostenibilidad, reportes financieros y comunicaciones corporativas.	- Servicios y productos. - Uso responsable de la tecnología. - Conectividad. - Riesgos psicosociales en niños, adolescentes y adultos por el uso de la tecnología. - Aumento de la brecha y aislamiento digital de las comunas. - Acceso a la educación digital. - Contaminación ambiental por residuos tecnológicos y cableado de red.

2.8

Asociaciones y Programas

GRI 2-28

En Claro Chile creemos firmemente que la colaboración es fundamental para generar un impacto positivo y avanzar hacia un desarrollo más sostenible. Por eso, participamos activamente en distintas asociaciones, iniciativas y programas que nos permiten compartir buenas prácticas, fortalecer nuestro vínculo con la sociedad y aportar al desarrollo de la industria y las comunidades donde estamos presentes. A continuación, presentamos las principales organizaciones y programas con los que trabajamos durante 2025, junto con una breve descripción de su propósito y alcance.

Asociación u organización	Descripción	Sitio Web
Acción Empresas	Organización sin fines de lucro, de origen empresarial, que hace 23 años busca mejorar la vida de las personas y del planeta a través de la sostenibilidad empresarial en Chile.	https://accionempresas.cl/
American Chamber of Commerce (AmCham)	La Cámara Chilena Norteamericana de Comercio, AmCham Chile, es una organización que impulsa y promueve el comercio internacional, la inversión y el desarrollo de negocios sostenibles entre Chile y Estados Unidos, además de contribuir con mejores prácticas de sus socios y la articulación de espacios de cooperación público-privada en beneficio del país y las personas.	https://amchamchile.cl/
Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de la Información (ACTI)	Asociación relacionada con el desarrollo e implementación de la tecnología para diversos sectores productivos del país.	https://acti.cl/
Asociación Chilena de Telecomunicaciones (ChileTelcos)	Asociación que aborda asuntos regulatorios relacionados con el sector de las Telecomunicaciones.	https://chiletelcos.cl/
Cámara Chilena de Infraestructura Digital (IDICAM)	Asociación gremial que aborda asuntos regulatorios en temas vinculados con el despliegue y desarrollo de infraestructura digital.	https://lainfraestructuradigital.com/
Cámara de Comercio de Santiago (CCS)	Cámara que trabaja por el fortalecimiento del sector empresarial chileno, siendo un referente en la promoción de la modernización, la competitividad y la sostenibilidad del comercio.	https://www.ccs.cl/
Cámara de Integración Chileno Mexicana (CICMEX)	Cámara que promueve la asociatividad entre empresas mexicanas que operan en el país.	https://cicmex.cl/
Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo (CNC)	Asociación gremial que reúne empresas de distintos rubros.	https://www.cnc.cl/
Centro de Estudios Regulatorios y de Telecomunicaciones de América Latina (CERTAL)	<i>Think tank</i> regional y global que impulsa el desarrollo de políticas innovadoras en telecomunicaciones y medios audiovisuales.	https://certalatam.org/
Fundación Chilena del Pacífico	Organización público-privada, orientada a facilitar sinergias con un enfoque de apoyo a las políticas alineadas con la proyección del país hacia la región Asia-Pacífico.	https://funpacifico.cl/
Fundación País Digital	Asociación de empresas orientada a fomentar el desarrollo de una cultura digital a través de alianzas público-privadas.	https://paisdigital.org/
Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE)	Institución que genera propuestas de políticas públicas en base a las distintas industrias que la integran.	https://www.icare.cl/
Pacto Global Chile de las Naciones Unidas	Capítulo local de esta iniciativa que llama a empresas a alinear sus operaciones y estrategias con Diez Principios en las áreas de Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.	https://www.pactoglobal.cl/
Red inclusiva ReIN	Agrupación de empresas que promueven la inclusión laboral de personas con discapacidad, en el marco de una alianza entre Sofofa y la OIT.	https://www.reinchile.cl/
TRAEE - CCS	Asociación creada por la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), cuyo objetivo es promover la Transformación de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (TRAEE) por parte de las empresas que los producen o importan, teniendo como directriz la Ley REP.	https://www.traee.cl/

2.9 Premios y Reconocimientos

GRI 3-3



Claro Chile recibe Reconocimiento Global por el Desempeño de su Red 5G

Como reconocimiento al desempeño alcanzado durante 2025, Claro Chile fue premiado en marzo de 2026 en el Mobile World Congress (MWC) de Barcelona por la experiencia de su red 5G.

Este prestigioso galardón, otorgado por Opensignal, referente global e independiente en estándares de conectividad, reconoció a la compañía en las categorías de *Reliability* y 5G Live Video, métricas que evalúan la estabilidad de conexión y calidad de transmisión de video en redes 5G reales.

El reconocimiento de Opensignal posiciona a Claro Chile entre las empresas de mejor desempeño global en calidad y fiabilidad de red. Así, afianzamos nuestro liderazgo en el sector, validando que la modernización de nuestra infraestructura cumple con los más altos estándares internacionales para el beneficio de todos nuestros clientes.



Liderazgo en Experiencia Omnicanal

Fuimos reconocidos como la Telco N°1 en Internet y Televisión en el *Omnichannel Index* Chile 2025 de ALTEVO. Este estudio, que evalúa a 290 empresas, validó nuestra estrategia centrada en ofrecer una experiencia integrada y coherente.

- Alcanzamos 578 puntos, superando el promedio de la categoría (559) con un crecimiento del 11% respecto al año anterior.
- Destacamos con un aumento del 21,4% en Bonding, además de mejoras significativas en Experiencia (+11,7%) y Awareness (+10%).



Excelencia en Seguridad y Salud Laboral

La Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) nos premió como la mejor empresa de telecomunicaciones en indicadores de seguridad y salud ocupacional.

- Registramos una tasa de accidentabilidad de solo 0,5%, cifra que representa un 50% menos que el promedio del sector (1%).



Mejor Estrategia de Experiencia de Cliente

Fuimos galardonados por la Asociación DEC Chile en la categoría “Mejor estrategia en experiencia de clientes”.

El reconocimiento refleja los esfuerzos transversales de nuestros equipos por simplificar procesos y elevar los estándares de atención en cada punto de contacto.



Reconocimiento “*Partner of the Year*” de Cisco

Nuestra unidad de negocios B2B fue reconocida en las categorías “Public sector” y “*Enterprise networking*”, destacando su liderazgo, tanto en la implementación de soluciones avanzadas de conectividad, como de redes empresariales para el sector público.



Claro Arena

El nuevo estadio fue reconocido internacionalmente, recibiendo el premio “*Building of the Year 2026*” en la categoría de Arquitectura Deportiva por *ArchDaily*, destacando por su diseño, innovación y sostenibilidad.

Además, recibió en Inglaterra el prestigioso “*Sustainability Delivered Award*” en *The Stadium Business Design & Development Awards 2025*, galardón que reconoce la innovación, sostenibilidad y eficiencia en el diseño y operación de recintos deportivos a nivel mundial.

3.

Juntos por un Negocio Responsable Gobernanza



3.1

Gobierno Corporativo de Claro Chile

GRI 2-1



El 2025 marcó un hito fundamental en nuestra trayectoria institucional. Tras un proceso estratégico que culminó formalmente en julio, nuestra matriz América Móvil alcanzó el 100% de la propiedad de las operaciones en Chile. Esta transacción, ejecutada mediante una opción de compra (*call option*) sobre el paquete accionario de *Liberty Latin America* (LLA), permitió a la compañía transitar desde una participación del 94,88% en 2024 hacia la propiedad total de Claro Chile.

Bajo esta nueva configuración jurídica, operamos con un modelo integrado que simplifica la toma de decisiones y fortalece nuestra posición competitiva. La integración bajo el control exclusivo de América Móvil refuerza el respaldo financiero y garantiza una gobernanza coherente con los estándares globales de excelencia de nuestra matriz.

La integración total a América Móvil marca el inicio de una nueva etapa para Claro Chile, fortaleciendo nuestra capacidad de gestión, la alineación estratégica y la creación de valor sostenible para clientes, colaboradores, accionistas y la sociedad.

Este marco de gobierno se complementa con una **cultura de integridad transversal**, que orienta la actuación de colaboradores y directivos, promoviendo decisiones coherentes con nuestros valores, el cumplimiento normativo y los más altos estándares de conducta empresarial.

En 2025 América Móvil consolidó la propiedad del 100% de Claro Chile, fortaleciendo nuestra integración, gobernanza y capacidad de gestión.



3.2

Directorio, Comité Ejecutivo y Comités Estratégicos

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-18, 405-1

Directorio

En Claro Chile el máximo órgano de supervisión es el Directorio de la sociedad, constituido de acuerdo con los estatutos sociales vigentes. Al cierre de 2025, esta instancia estaba integrada por cuatro directores titulares, ejecutivos de las sociedades accionistas⁽¹⁾.

Este Directorio tiene la misión de liderar la compañía bajo una visión estratégica e integral. Sus principales lineamientos de gestión se definen de la siguiente manera:

- **Delegación ejecutiva:** La gestión operativa y administrativa de la organización es delegada en la Gerencia General. Este cargo lidera la totalidad de las operaciones, actuando como el punto central de reporte para todas las unidades de negocio y funciones de soporte.

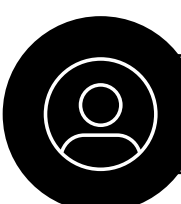
(1) Al tratarse de una Sociedad por Acciones (SpA) no existe obligación de definir a un presidente del Directorio.

- **Gestión basada en experiencia:** Los directores ejercen su rol administrativo con un enfoque de toma de decisiones integral, sustentado en su trayectoria y conocimiento del sector de las telecomunicaciones.
- **Continuidad:** Los miembros del Directorio ejercen sus funciones de manera indefinida, permaneciendo en sus cargos mientras no medie una revocación de su nombramiento por parte de los accionistas.

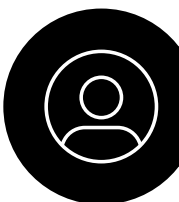
Directorio de Claro Chile (al cierre de 2025)



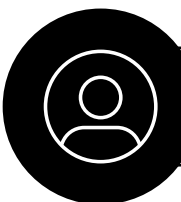
Carlos José García Moreno



Óscar Von Hauske Solís



David German Carlevarino Weitzel⁽²⁾



Alfredo Parot Donoso

Directores por Género y Nacionalidad



(2) David German Carlevarino Weitzel dejó la compañía el 8 de mayo de 2026.

Comité Ejecutivo



La administración de la compañía está a cargo del **gerente general**, quien es respaldado por un **Comité Ejecutivo**. Este es el máximo órgano de gobierno local y está integrado por la totalidad de las **vicepresidencias** y la **Gerencia de Auditoría**. Sus miembros tienen como objetivo operativizar las definiciones estratégicas del Directorio de América Móvil. Asimismo, su propósito fundamental es asegurar que la empresa se administre de manera eficiente, responsable, ética y sostenible, protegiendo

los intereses de los accionistas y fortaleciendo la confianza y credibilidad del mercado.

En el ámbito estratégico, este comité supervisa la gestión ASG participando en la definición de la estrategia de sostenibilidad. Asimismo, lidera y valida la implementación de iniciativas mediante un Comité de Sostenibilidad que reporta periódicamente sus avances.

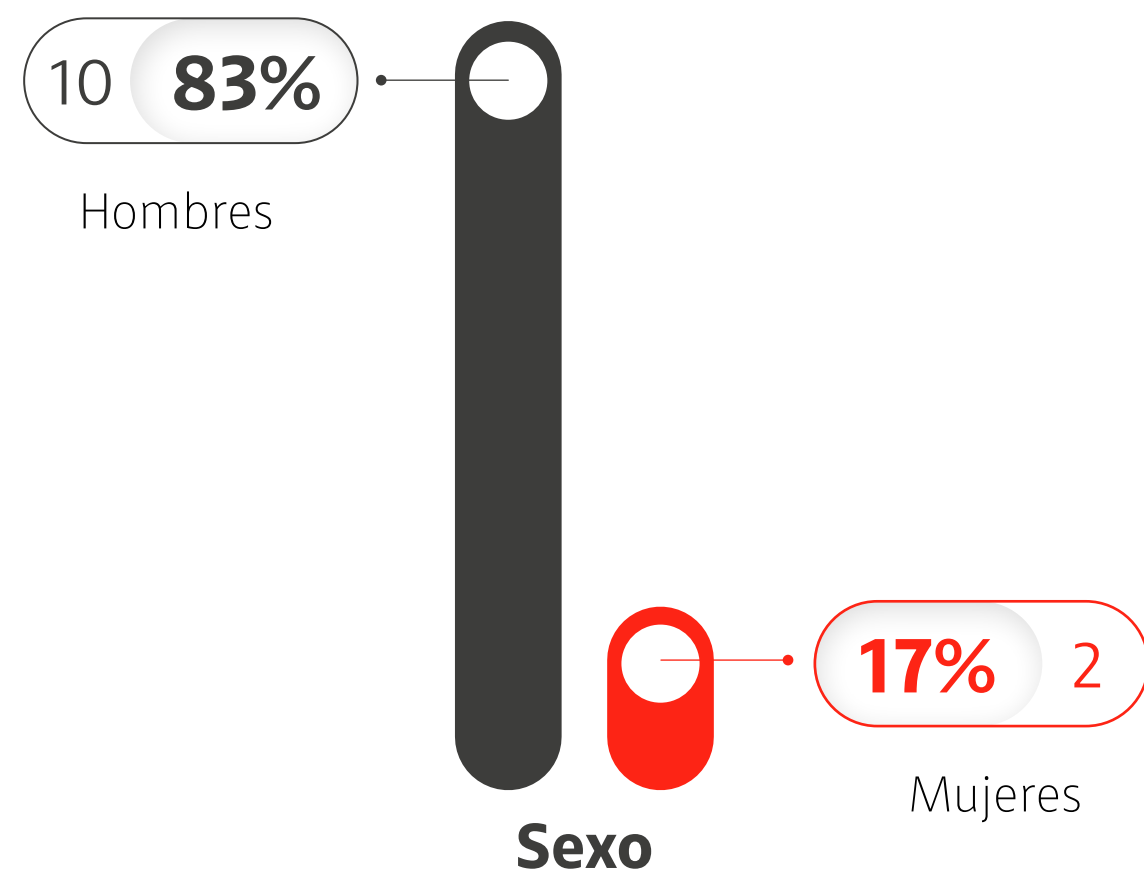
Miembros del Comité Ejecutivo de Claro Chile (al cierre de 2025)

Miembro	Antigüedad	Cargo	Nacionalidad
Alfredo Parot Donoso	desde 2022	Gerente General	Chileno
Mariano Insaurrealde	desde 2024	Director de Clientes y Digital	Argentino
Rodrigo Karmy Guzmán	desde 2024	Director de Mercado Personas	Chileno
Claudia Berríos del Canto	desde 2024	Gerente de Auditoría y Value Capture	Chilena
Jorge Ebersperger Loo	desde 2002	Vicepresidente de Administración, Logística y Procesos	Chileno
Luz María Antúnez	desde 2023	Vicepresidente de Capital Humano	Chilena
David Carlevarino Weitzel ⁽³⁾	desde 1999	Vicepresidente de Finanzas y Control de Gestión	Chileno
Francisco Guzmán Marín	desde 2013	Vicepresidente de Mercado Empresas	Chileno
Patricio Olivares de La Barra	desde 2013	Vicepresidente de Tecnología y Operaciones	Chileno
René Caracci Larraguibel	desde 2023	Vicepresidente de Tecnología de la Información	Chileno
Cristián Salgado Padilla	desde 2015	Vicepresidente de Legal y Regulación	Chileno
Nicolás Sabando Varas	desde 2011	Director de Productos, Marketing y Operaciones Domiciliarias	Chileno
Rodrigo Sahr Barros	desde 2025	Director de Marca, Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad	Chileno

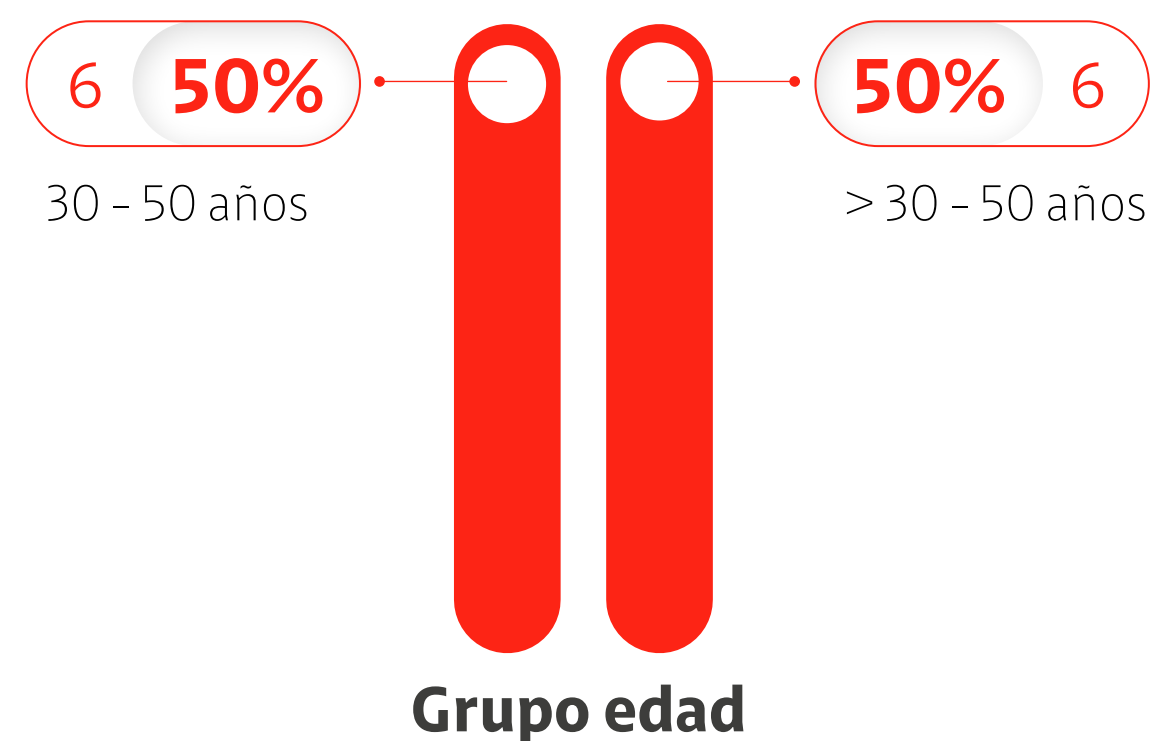
(3) El 15 de mayo de 2026, Patricia Luza Zapata asumió como nueva Vicepresidenta de Finanzas.
*Las fechas corresponden a los años de ingreso a la empresa.

Diversidad en el Comité Ejecutivo

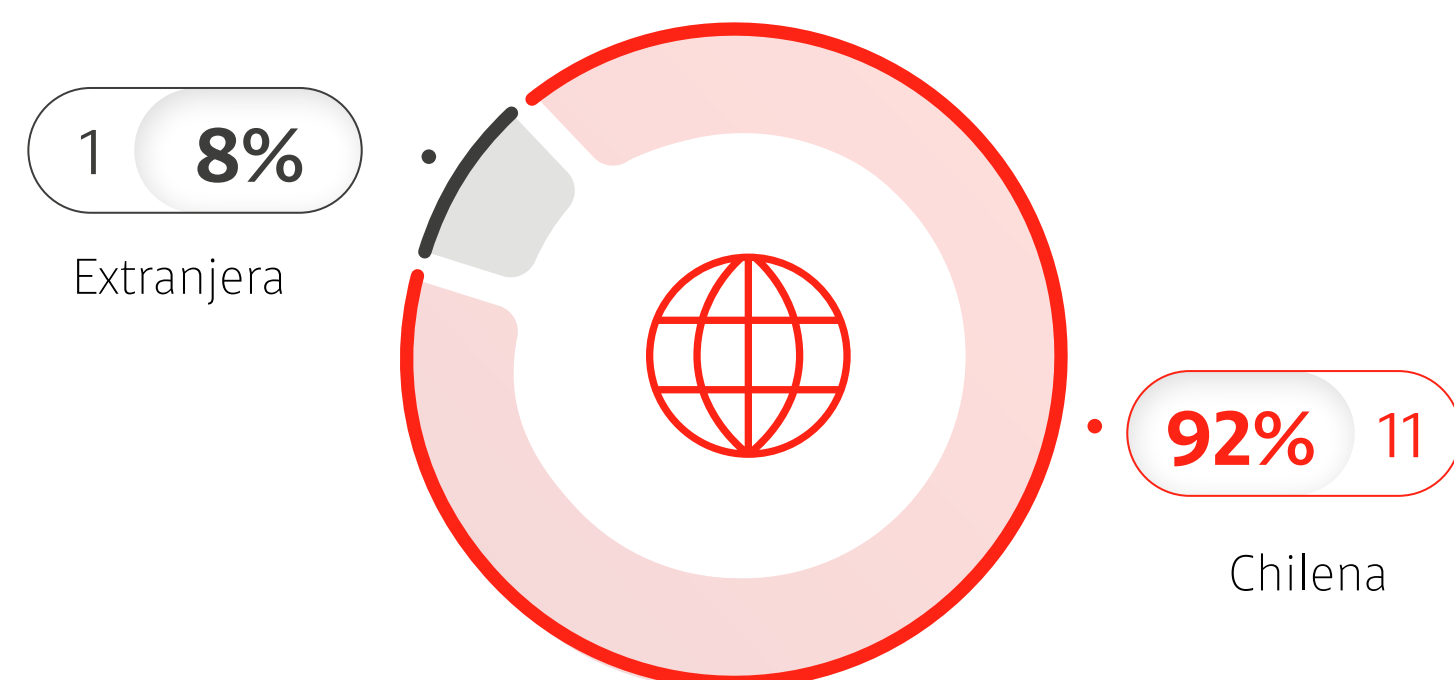
Ejecutivos principales por género



Ejecutivos principales por grupo de edad

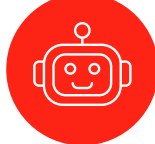


Ejecutivos principales por nacionalidad



Comités Estratégicos y Liderazgo Ejecutivo

Para la gestión de temas especializados, la empresa cuenta con los siguientes comités:

	Comercial		Inversiones
	Redes		Sostenibilidad
	Ética		Integración
	Resultados		Eficiencia Energética
	Inteligencia Artificial		Comité de Expertos y de Proveedores

Esta estructura de gobernanza se ha expandido en 2025 para abordar los desafíos de la transformación digital y la sostenibilidad. En este sentido, hemos integrado nuevos comités especializados que hoy son parte fundamental de nuestra toma de decisiones, como los de Inteligencia Artificial, Eficiencia Energética y el Comité de Expertos y de Proveedores.

3.3

Gestión de Riesgos

GRI 2-12, 3-3, 201-2

En Claro Chile gestionamos nuestros riesgos en alineación con altos estándares internacionales, tales como las normas ISO 31000 y el marco de gestión de riesgos corporativos COSO ERM. La adopción de estos estándares nos permite diagnosticar de manera precisa los escenarios de riesgo, impulsar los cambios necesarios para mitigarlos y evaluar la efectividad de las medidas adoptadas. Esta gestión va más allá del cumplimiento; es condición para la resiliencia operativa y la sostenibilidad del negocio.

Desde esta mirada, durante 2025 nos hemos focalizado en modernizar los procesos bajo un enfoque transversal que conecta las distintas áreas de la compañía. Este nuevo modelo impulsa a que los líderes comprendan el propósito de cada control de forma integral, fortaleciendo así una cultura de gestión proactiva y responsable.

Para operativizar esta visión, hemos estructurado la gestión de riesgos bajo un **Modelo de 3 líneas de aseguramiento**:

1.

Primera línea
dueños de procesos

Responsables de la ejecución diaria de controles y la gestión de riesgos operacionales.

2.

Segunda línea
supervisión y asesoría

Encargada de monitorear el control interno, asesorar a la primera línea y asegurar el cumplimiento metodológico.

3.

Tercera línea gestión de riesgos y auditoría

Provee una evaluación independiente de los riesgos clave y promueve la cultura de control sin intervenir en la ejecución operativa.

Innovación y Centralización en la Gestión de Riesgos

Un hito relevante del período fue la consolidación de una **metodología única de evaluación** de riesgos corporativos, con criterios homogéneos de impacto y probabilidad aplicados de forma centralizada en toda la organización. Para ello, se implementó un sistema especializado que automatizó la gestión y permitió generar **mapas de calor dinámicos**, aportando mayor trazabilidad y consistencia al proceso.

Actualizar la matriz estratégica de riesgos permitió responder a los cambios operativos y profundizar en la adaptación a nuevas exigencias normativas y estándares internacionales. Las categorías identificadas como más críticas, que cuentan con esquemas de mitigación diferenciados en la plataforma, fueron las siguientes:

- **Ciberseguridad y seguridad de la información:** Área prioritaria para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.
- **Riesgos climáticos:** Evaluación de riesgos físicos y de transición, identificando su impacto en activos y estrategia de largo plazo.
- **Cumplimiento SOX:** Modelo de control interno diseñado para garantizar la integridad y confiabilidad de la información en los estados financieros.
- **Ley de Delitos Económicos (MPD):** Orientado a garantizar la ética corporativa y la confiabilidad de los informes financieros mediante la certificación de controles clave.



Gestión de Riesgos y Oportunidades Climáticas

Identificamos y gestionamos los riesgos derivados del cambio climático que poseen el potencial de generar impactos financieros significativos en nuestra operación, clasificándolos de la siguiente manera:

- **Inundaciones y fenómenos naturales:** Riesgo de interrupción de servicios y daños a infraestructura física, con impactos directos en la generación de ingresos, el cumplimiento de compromisos contractuales (SLA) y la reputación de marca.
- **Incendios forestales:** Amenaza de destrucción de activos críticos y riesgos a la integridad física de los colaboradores, lo que puede derivar en interrupciones de servicio y costos de reconstrucción.
- **Aumento de temperaturas:** Riesgo de incremento en el gasto energético por refrigeración y aceleración en la depreciación de activos debido al sobrecalentamiento de equipos técnicos.
- **Economía circular y regulación (transición):** Riesgo de incremento en costos operativos derivado de nuevas exigencias normativas y la necesidad de reestructurar la cadena de suministro para cumplir con estándares de sostenibilidad.

Para hacer frente a estos riesgos, aplicamos un enfoque multidimensional que combina la resiliencia física con la innovación tecnológica. La continuidad del negocio se asegura mediante planes de contingencia, el uso de seguros de cobertura amplia y el diseño de infraestructura con criterios de redundancia en sitios críticos. En el ámbito operativo, destaca la integración de IA para la optimización térmica de sistemas HVAC⁽⁴⁾ y el monitoreo preventivo de variables climáticas en tiempo real.

La transición climática también genera oportunidades para fortalecer nuestra propuesta de valor. A través de soluciones digitales que promueven la eficiencia operativa y el uso inteligente de los recursos, buscamos acompañar a nuestros clientes en sus propios procesos de adaptación y sostenibilidad, contribuyendo al mismo tiempo al desarrollo de una economía más resiliente y baja en emisiones.

(4) Calefacción, Ventilación y Aire Acondicionado.



3.4

Seguridad de la Información y Ciberseguridad

GRI 2-23, 2-24, 3-3, 418-1 / TC-TL-230a.1, TC-TL-230a.2

Para Claro Chile, la ciberseguridad y la protección de datos son dimensiones clave para la sostenibilidad del negocio y la confianza de nuestros clientes. Durante el período que abarca este reporte, fortalecimos nuestra estrategia en respuesta a las nuevas exigencias del entorno regulatorio chileno, principalmente la **Ley Marco de Ciberseguridad (N° 21.663) y la Ley de Protección de Datos Personales (N° 21.719)**, además de asegurar el *compliance* con los lineamientos de **América Móvil**.

En 2025, seguimos avanzando hacia un **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)** basado en estándares internacionales y políticas internas. Este sistema consiste en un conjunto estructurado de procedimientos diseñados para la detección, análisis, contención y resolución de ciberincidentes, con el objetivo fundamental de garantizar la **integridad, disponibilidad y confidencialidad** de la infraestructura y los datos que gestionamos.

Nuestra **gobernanza de ciberseguridad** se desarrolla bajo un enfoque transversal e integrado, donde la seguridad digital se entiende como una responsabilidad compartida en toda la organización. Este modelo involucra activamente a colaboradores, proveedores y a la alta dirección, promoviendo una **cultura de prevención** y protección en la que cada miembro cumple un rol activo en la identificación temprana de riesgos y amenazas. De esta forma, fortalecemos la resiliencia y la capacidad de respuesta de la compañía frente a un entorno digital dinámico.

Esta transversalidad implica el trabajo conjunto de las áreas de **TI, Compliance y Auditoría**, las cuales colaboran activamente para consolidar esta cultura responsable de ciberseguridad y asegurar el correcto reporte a las autoridades, en total conformidad con la Ley Marco de Ciberseguridad y su reglamento.

Gestionamos la ciberseguridad mediante un modelo basado en riesgos que integra la identificación, evaluación, tratamiento y monitoreo de amenazas y vulnerabilidades, priorizando la protección de los **activos críticos** y la continuidad operacional del negocio.

En la práctica, esta estrategia se materializa a través de:

- Un riguroso proceso de identificación y priorización de riesgos.
- Una gestión activa de vulnerabilidades.
- La implementación de controles de seguridad respaldados por capacidades de ciberinteligencia.
- Un modelo de gobierno y seguimiento corporativo.

Este enfoque se aplica a todos los colaboradores de la organización, extendiendo su alcance con prioridad sobre los sistemas críticos, la infraestructura tecnológica, los entornos *cloud*, las matrices de accesos y los activos directamente expuestos a internet.

Nuestra gestión se encuentra alineada con la búsqueda de cumplimiento de estándares internacionales de referencia, tales como: ISO/IEC 27001:2022, CIS (Center for Internet Security) y NIST CSF 2.0 (Cybersecurity Framework).

Finalmente, la eficacia y el cumplimiento de este enfoque se verifican mediante un **esquema de aseguramiento multifactorial**. Este contempla la realización recurrente de evaluaciones y auditorías de carácter interno, externo y aquellas provenientes de América Móvil, garantizando la mejora continua del sistema y el alineamiento con las mejores prácticas globales y la legislación local.

Otros hitos y avances para destacar del período son los siguientes:

- Durante 2025, institucionalizamos roles clave mediante la oficialización de las figuras del **CISO** (Oficial de Seguridad de la Información) y el **DPO** (Delegado de Protección de Datos), quienes lideran la supervisión de los nuevos marcos legales y la gobernanza técnica de la información.
Junto con esto, implementamos un **modelo descentralizado de seguridad** a través de los **BISO** (*Business Information Security Officers*) en cada área de la organización, asegurando que la vigilancia y respuesta ante incidentes estén integradas directamente en la operación diaria.

- Conscientes de que el factor humano es clave para la resiliencia digital, implementamos un Programa Anual de Educación y Cultura en Ciberseguridad y Protección de Datos, orientado a fortalecer la prevención y posicionar a los colaboradores como la primera línea de defensa de la compañía.
Durante 2025, **capacitamos al 94%** de la organización en estas materias, aumentando la tasa de reporte de phishing del 19% al 73% y reduciendo en un 79% los usuarios afectados por este tipo de ataques.

- Adicionalmente, la compañía participó activamente en **instancias de colaboración** con la industria, organismos especializados y espacios de análisis de ciberamenazas, con el objetivo de mantenerse actualizada respecto de nuevas tendencias y vectores de ataque emergentes. Esto nos permitió fortalecer de manera continua nuestras capacidades de prevención, monitoreo y respuesta, contribuyendo a una gestión de ciberseguridad más proactiva, resiliente y sostenible.
- En este sentido, las nuevas herramientas tecnológicas adoptadas para el **mapeo automatizado de riesgos en tiempo real** nos han permitido identificar vulnerabilidades de manera proactiva, en sintonía con las exigencias de la nueva Agencia Nacional de Ciberseguridad (ANCI).
En esta línea, también nos apoyamos en nuestra **Política de Inteligencia Artificial (IA)** y bajo este estándar, incorporamos soluciones de IA en las tareas de monitoreo continuo y detección de amenazas dentro de nuestra infraestructura.
- Además, implementamos la validación de identidad biométrica según la **Resolución 566** para proteger los procesos comerciales y asegurar la titularidad de los servicios frente a intentos de fraude.

Gestión de incidentes y protección de datos

Durante el período reportado, no se registraron brechas de datos ni incidentes asociados a la seguridad de la información. Este resultado es consecuencia de una gestión activa y preventiva, que incluye monitoreo continuo, protocolos de respuesta y una cultura organizacional orientada a la protección de los activos digitales.



3.5

Tecnologías de la Información e Innovación

GRI 2-23, 2-24, 3-3

La tecnología es un habilitador fundamental para la transformación de Claro Chile. Más allá de la infraestructura, permite desarrollar soluciones digitales, fortalecer la experiencia de los clientes, optimizar la operación y generar nuevas capacidades para responder a los desafíos de un entorno cada vez más conectado.

Durante 2025 continuamos avanzando en la modernización de nuestras plataformas, la integración de procesos y la adopción de nuevas tecnologías, con foco en la eficiencia operacional, la seguridad de la información y la creación de valor para clientes y colaboradores.

Los principales avances del año han sido los siguientes:

Integración y eficiencia operativa: El 2025 estuvo marcado la unificación tecnológica tras la integración societaria, destacando la migración exitosa del sistema Oracle EBS al SAP Corporativo, un proyecto interdisciplinario que concluyó el 1 de enero de 2026 cumpliendo rigurosamente el cronograma



sin afectar la operación. Esto ha permitido generar ahorros anuales significativos en soporte y estandarización de procesos eliminando tareas duplicadas en inventarios y reportes financieros, lo que nos asegura una toma de decisiones más ágil (enfoque de trabajo “Agile”).

Ciberseguridad y protección de datos: La resiliencia y la seguridad son ejes centrales de nuestra operación, los cuales reforzamos ante la entrada en vigencia de la nueva Ley Marco de Ciberseguridad en 2025. Además, avanzamos en un proyecto integral de protección de datos personales para asegurar el cumplimiento normativo pleno hacia fines de 2026.

Gobernanza de la IA

La gobernanza de la Inteligencia Artificial en Claro Chile ha sido un tema prioritario y transversal durante 2025, integrando dimensiones normativas, éticas y de gestión de riesgos para asegurar un despliegue responsable de esta tecnología.

El modelo se sustenta en la formalización de nuestra Política de Inteligencia Artificial, la cual establece el marco normativo y las directrices de uso para toda la organización. Para garantizar su cumplimiento, en 2025 pusimos en marcha un *Steering Committee*, liderado por la Gerencia General, que supervisa mensualmente el tema dividiendo su gestión en dos dimensiones: los casos de uso interno y operacionales coordinados por TI, y las iniciativas de cara al cliente lideradas por el área Digital.

En materia de protección al consumidor, la gobernanza de la IA pone especial énfasis en la transparencia y la ética algorítmica. Esta visión se articula a través de un enfoque preventivo que permite identificar y gestionar vulnerabilidades tanto en los sistemas tecnológicos como en los procesos del negocio desde su origen.

3.6

Programa de Integridad y Cumplimiento

GRI 2-12, 2-15, 2-16, 2-17, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3, 406-1, 415-1, 418-1 / TC-TL-520a.1

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

En Claro Chile contamos con un Programa de Integridad y Cumplimiento, mediante el cual impulsamos acciones permanentes para garantizar el cumplimiento normativo. Este programa tiene como pilares a nuestro Código de Ética, el Modelo de Prevención de Delitos y la Política de Anticorrupción. Además, incluye otras políticas y procedimientos elaborados para **identificar, prevenir, mitigar o remediar impactos negativos** asociados a nuestra actividad, y que pueden afectar el posicionamiento comercial y la reputación de la empresa. Otro cimiento importante de este esquema es nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS).

Estos instrumentos contemplan mecanismos de denuncia confidenciales, sanciones internas proporcionales y acciones de mejora continua. Asimismo, alineados con el marco normativo

nacional, tanto el RIOHS, como la operatividad del Comité de Ética, consideran los lineamientos exigidos por la Ley N° 21.643 sobre prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo.

Este programa no es sólo un listado de políticas: representa nuestra **gobernanza en acción**.

Es un habilitador estratégico que define cómo tomamos decisiones responsables para asegurar la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

La Vicepresidencia Legal y Regulación lideró en 2025 hitos clave para adaptar la compañía a un entorno normativo cada vez más exigente. Durante este período, la gestión se enfocó en fortalecer el control interno y anticiparse a las nuevas demandas del mercado chileno, destacando los siguientes avances:

- **Optimización del Modelo de Prevención de Delitos (MPD):** Ante la entrada en vigor de la nueva Ley de Delitos Económicos, realizamos una actualización integral de nuestra matriz de riesgos. Incorporamos nuevas herramientas tecnológicas que nos permitieron detectar “zonas rojas” y aplicar capacitaciones o políticas preventivas de manera inmediata.

- **Fortalecimiento de la gobernanza, cultura ética y capacitación:** Nuestro sistema de gestión ética, además del Código de Ética, integra programas de formación, canales de consulta y denuncia, y el informe de casos con sus respectivas medidas adoptadas. Para asegurar la efectividad del Modelo de Prevención de Delitos, implementamos un proceso de seguimiento que combina auditorías anuales a los controles transversales con un monitoreo interno continuo.

Como resultados de la gestión 2025, **el 93% de los colaboradores suscribió la toma de conocimiento del Código de Ética y más del 91% completó satisfactoriamente la formación en prevención de delitos al cierre del año**. Asimismo, se robusteció el marco normativo interno mediante la actualización de la Política de Compras y del RIOHS —este último alcanzando un 96% de recepción en los colaboradores—, junto con la incorporación de las políticas de nuestra casa matriz.

En línea con esto, el equipo de cumplimiento realizó charlas enfocadas a presentar el Modelo de Prevención de Delitos y Programa de Integridad y Cumplimiento a los líderes (gerentes y subgerentes), considerados como “primera línea de defensa”. Esto se ejecutó con la finalidad de hacer presente el impacto positivo que posee su gestión en la implementación efectiva del Modelo, junto con desarrollar una instancia de retroalimentación en donde ellos puedan plantear sus inquietudes o aspectos de mejora que consideran relevantes desde su perspectiva técnica.

- **Privacidad de datos y gestión ética de nuevas tecnologías:** Con la mirada puesta en la nueva legislación, realizamos un diagnóstico profundo de nuestras bases de datos para garantizar el cumplimiento de los derechos de los clientes en todos nuestros sistemas, incluyendo las áreas de *Go to Market*. En paralelo, oficializamos nuestra Política de Inteligencia Artificial.

Actuamos con
integridad,
transparencia y
un alto estándar
ético, promoviendo
una cultura de
responsabilidad
con nuestros
colaboradores, clientes
y proveedores.



- **Cadena de valor y cumplimiento ASG:**
Contamos con un módulo de Compliance obligatorio para proveedores, mediante el cual las empresas colaboradoras deben acreditar el cumplimiento de estándares en derechos humanos, medio ambiente y prevención de delitos. Este proceso se complementa con mecanismos formales de debida diligencia, monitoreo y evaluación periódica, fortaleciendo la gestión de riesgos y el cumplimiento en nuestra cadena de valor. Durante 2025 realizamos la primera carga de Debida Diligencia Simplificada, **evaluando aproximadamente al 20% de los proveedores** que concentran cerca del 80% del riesgo de la operación regional de América Móvil, incluyendo Claro Chile.

Compromiso con la Integridad: Nuestro Código de Ética

Operamos bajo los lineamientos del **Código de Ética** de nuestra matriz, América Móvil; una herramienta práctica diseñada para guiar a todos nuestros colaboradores—independientemente de su rol o función—en la toma de decisiones éticas y el cumplimiento cabal de la ley.

Este Código, de aplicación general y obligatoria, tiene como propósito establecer un estándar de conducta claro en nuestra relación con la empresa, los clientes y la sociedad. En él, se resumen los compromisos y conductas esperadas en dimensiones y ámbitos específicos, tales como:

- Respeto a los Derechos Humanos y no discriminación
- Seguridad Laboral
- Trato a clientes y datos personales
- Privacidad de las comunicaciones y libertad de expresión
- Información confidencial y privilegiada
- Combate a la Corrupción
- Conflictos de Interés
- Trato a Proveedores
- Competencia
- Actividad política



El Código insta a todas las personas a actuar de forma proactiva; si alguien detecta o sospecha razonablemente de un comportamiento ilegal, no ético o que viole estos principios, tiene el deber de reportarlo de inmediato.

Funciones del Comité de Ética

La máxima instancia de control de nuestra cultura organizacional es el Comité de Ética, un órgano interdisciplinario formado por el Gerente General, vicepresidencia de Capital Humano, Legal, Administración y Gerencia de Auditoría. Durante 2025, sesionó todos los meses asegurando un monitoreo constante de los indicadores de integridad.

Entre las funciones de este comité destacan:

- **Impulso y monitoreo del Programa de Integridad:** Supervisión directa junto al área de Cumplimiento para garantizar que la ética permee en todas las capas de la organización.
- **Vigilancia del Código de Ética:** Examen periódico del cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas internas que establecen nuestra “hoja de ruta” ética.
- **Gestión de canales de denuncia:** Supervisión de los reportes recibidos a través del portal de denuncias y de los incumplimientos al Código.
- **Determinación de sanciones:** Aplicación de las medidas disciplinarias correspondientes ante conductas contrarias a nuestros valores, ya sean cometidas por colaboradores o terceros.

Nuestro compromiso con la integridad se materializa en acciones concretas que fortalecen la confianza, el cumplimiento normativo y la gestión responsable del negocio. Durante 2025 avanzamos en distintos ámbitos que contribuyen a una operación más transparente, segura y sostenible:

Cumplimiento ante la Subtel: Despliegue de Red 5G

Durante el período 2025, alcanzamos un hito de alta relevancia al **finalizar de manera anticipada el despliegue de infraestructura exigido por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) para la red 5G**. Mientras el plazo legal para completar dichas obligaciones vencía originalmente en febrero de 2026, nuestra planificación operativa permitió concluir satisfactoriamente el despliegue entre los meses de noviembre y diciembre de 2025. Así, instalamos más de 1.200 sitios 5G, cumpliendo a cabalidad el primer año regulatorio.

De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso con el cumplimiento normativo, asegurando una red alineada con los estándares de calidad y seguridad requeridos para el desarrollo de las telecomunicaciones en Chile.

Integridad, Confianza y Cumplimiento

El escenario actual del sector nos presenta el desafío de una fiscalización continua por parte de los organismos de supervisión, con especial énfasis en el rol de la Fiscalía Nacional Económica (FNE). Esta realidad nos impulsa a mantener niveles de excelencia en la adhesión a las leyes generales de los mercados, y un respeto riguroso de las condiciones específicas impuestas a nuestra organización a través de diversas instancias administrativas y jurisdiccionales.

En esta línea, contamos con un **Programa de Cumplimiento de Libre Competencia**, que opera de manera preventiva, enfocándose en el monitoreo constante de las zonas de riesgo inherentes a nuestros procesos comerciales, permitiéndonos actuar con la agilidad necesaria para mitigar cualquier hecho que pudiese comprometer la integridad competitiva del negocio.

De esta manera, aseguramos que la libre competencia no sea solo una directriz legal, sino un valor que guía el desarrollo responsable de nuestra posición en el mercado chileno.

Debida Diligencia para Colaboradores y Terceros

En Claro Chile contamos con una estructura de **Debida Diligencia** que actúa como un filtro para asegurar la integridad en nuestra esfera de influencia. Este modelo se inicia desde la base mediante un protocolo exhaustivo para colaboradores, diseñado para evaluar y monitorear a candidatos y empleados actuales; esto nos permite identificar, de forma anticipada, cualquier señal de alerta o riesgo asociado a temas de corrupción.

Dicho rigor se extiende hacia los socios externos, donde implementamos políticas y procedimientos específicos para gestionar la relación con terceros de alto riesgo, tales como proveedores, distribuidores y gestores. En este sentido, cada proceso de contratación se rige por nuestro **Protocolo de Debida Diligencia a Terceros y la Política de Compras**, asegurando que cada entidad suministradora de bienes o servicios sea sometida a un análisis de antecedentes que garantice su alineación con nuestros estándares de ética y cumplimiento normativo.



Conflictos de Interés

En Claro Chile promovemos una cultura de integridad que exige que todas las decisiones se adopten con independencia, transparencia y apego a nuestros valores corporativos. En este marco, aplicamos la Política de Conflicto de Interés de América Móvil, que establece los lineamientos para identificar, prevenir y gestionar situaciones que puedan comprometer la objetividad de nuestros colaboradores o afectar la confianza en la toma de decisiones.

Como parte de este compromiso, todos los nuevos colaboradores deben declarar potenciales conflictos de interés durante su incorporación y actualizar esta información periódicamente. Asimismo, mantenemos mecanismos que permiten gestionar oportunamente situaciones que puedan representar riesgos éticos o reputacionales para la compañía.

Para fortalecer una cultura de consulta y transparencia, disponemos de canales permanentes de orientación y reporte. Entre ellos, destaca el correo **yocumplo@americamovil.com**, a través del cual colaboradores y terceros pueden plantear consultas o reportar situaciones relacionadas con el cumplimiento de nuestros estándares éticos.

A continuación, presentamos los principales indicadores que permiten monitorear y evidenciar la gestión de integridad, cumplimiento, privacidad y protección de datos en Claro Chile durante 2025.



La integridad no termina en nuestras operaciones. Extendemos nuestros estándares éticos a la cadena de valor mediante procesos de debida diligencia y evaluación de proveedores.

Transparencia en Cifras: Indicadores Clave de Integridad y Cumplimiento 2025

Nuestro compromiso con la integridad se refleja en una cultura organizacional orientada a la transparencia, el cumplimiento y la toma de decisiones responsables. Los siguientes indicadores dan cuenta de ese desempeño durante 2025.



Evaluación y Prevención de Riesgos de Corrupción:

Durante 2025 no se realizaron procesos específicos de evaluación de riesgos de corrupción. No obstante, la compañía mantuvo mecanismos permanentes de prevención, capacitación y control a través de su Programa de Integridad y Cumplimiento.

En este marco, 2.761 colaboradores completaron satisfactoriamente la formación anticorrupción de América Móvil⁽³⁾.



Privacidad y Protección de Datos de Clientes:

En último período, no recibimos reclamaciones asociadas a violaciones de privacidad por parte de los clientes. No hubo reclamaciones fundamentadas recibidas ni por parte de autoridades regulatorias ni por terceros.



Integridad y Conducta Ética:

En 2025 no se registraron incidentes de corrupción en la organización, respecto de eventuales incumplimientos de la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, y la Ley 21.595 de Delitos Económicos.



Seguridad de la Formación de Clientes:

No se registraron filtraciones, robos ni pérdidas de datos de clientes en Claro Chile en 2025.



No Discriminación:

Durante 2025 no se registraron casos de discriminación en la compañía, reflejando nuestro compromiso con una cultura basada en el respeto, la inclusión y la igualdad de oportunidades.



Independencia Política y Transparencia:

Claro Chile mantiene una política corporativa que prohíbe realizar contribuciones financieras o en especie a partidos políticos, candidatos o representantes públicos. Durante 2025 no se registraron aportes de esta naturaleza.



Libre competencia y Conducta de Mercado:

Durante 2025 se registró una acción judicial relacionada con materias de libre competencia que permanecía pendiente de resolución al cierre del período. No se registraron pérdidas monetarias ni sanciones derivadas de procedimientos asociados a conductas anticompetitivas.



Cumplimiento Normativo:

Durante 2025 no se registraron infracciones significativas, multas ni sanciones asociadas al incumplimiento de legislación o normativas aplicables. Asimismo, no se reportaron sentencias firmes o ejecutoriadas relacionadas con estas materias.

(3) Cálculo realizado sobre un universo de 3.067 colaboradores, ya que para el total de personas capacitadas, se incluyó tanto a los colaboradores que permanecieron en la organización como a aquellos que participaron en instancias de formación y posteriormente dejaron la empresa.

3.7

Canales de Denuncia

GRI 2-16, 2-25, 2-26, 3-3 / IP 4-1.A, 4-1.B, 4-1.C, 4-2.C

De acuerdo con nuestro Código de Ética, el sistema de denuncias protege la integridad de la compañía y asegura el cumplimiento de la legalidad en todas nuestras operaciones.

En Claro Chile reportamos a la Oficialía de Cumplimiento General de nuestra casa matriz América Móvil, la cual cuenta con un área específica encargada de supervisar el funcionamiento del portal a nivel regional.

A nivel local, nuestro Comité de Ética sesiona mensualmente para investigar y revisar la totalidad de las denuncias recibidas, y sancionar las conductas que correspondan.

Este sistema impone una responsabilidad compartida; todos los colaboradores y socios comerciales está obligados a reportar de forma inmediata cualquier conducta ilegal, no ética o sospechosa, incluyendo actos de corrupción, acoso, discriminación o fallas en la seguridad laboral.

Los canales oficiales habilitados para estos fines son:

- **Portal de denuncias:** Plataforma web institucional, anónima y confidencial disponible en <https://denuncias.americamovil.com>. Permite a cualquier interesado, ya sea colaborador, cliente y/o tercero, presentar sus inquietudes para que estas sean conocidas por los equipos encargados de estas gestiones al interior de la organización.
- **Canal de Integridad:** Contamos con el correo yocumplo@americamovil.com, disponible para consultas, orientación y reporte de situaciones vinculadas a ética, integridad y cumplimiento corporativo.

Reporte de Denuncias

Denuncias Totales al Portal

Número de denuncias por incumplimientos al Código de Ética	80
Número de denuncias por conflicto de interés	1
Número de denuncias por incidentes de privacidad	8

Denuncias Efectivas⁽⁴⁾

Número de denuncias efectivas por incumplimientos al Código de Ética	17
Porcentaje de denuncias éticas efectivas resueltas al cierre del 2025	11,8% ⁽⁵⁾

Formación

Cantidad de colaboradores capacitados en cursos de <i>e-learning</i> sobre ética	2.581
--	-------

(4) Considerando la revisión del Administrador Corporativo de América Móvil y el Comité de Ética, al no cumplir con los estándares mínimos requeridos para su procedencia, tratarse de materias de servicio al cliente o por información insuficiente.

(5) Al cierre de este reporte 15 denuncias se encontraban en proceso.

3.8

Continuidad Operacional

GRI 2-13, 3-3 / TC-TL-550a.1, TC-TL-550a.2

La continuidad de nuestros servicios es fundamental para la conectividad de millones de personas, empresas e instituciones en Chile. Por ello, gestionamos infraestructura crítica y contamos con un modelo integral de continuidad operacional que nos permite responder oportunamente ante eventos que puedan afectar la prestación de nuestros servicios.

Estructura de Gobernanza y Respuesta ante Crisis

Nuestra capacidad de respuesta se basa en un esquema de decisión multidisciplinario que sincroniza la labor de todas las áreas de la compañía:

- **Comité de Contingencia:** Integrado por la Gerencia General y las Vicepresidencias, es el máximo órgano de decisión estratégica durante una interrupción de servicios.
- **Comité Base:** Compuesto por gerencias clave (TI, Capital Humano, Regulación, Comunicaciones y Negocio).

- **Comité Articulador:** Responsable de la cuantificación preliminar del impacto, la alerta temprana a los líderes y la coordinación de la respuesta inmediata.
- **Comité de Relaciones Laborales:** Dedicado al monitoreo de riesgos potenciales y a la entrega de información básica sobre eventos críticos.

La compañía cuenta además con un **Comité de Crisis** liderado por el área de **Auditoría**, cuya función principal es garantizar que todos los planes de contingencia se ejecuten con la celeridad necesaria para minimizar el impacto en el servicio. Este espacio permite la articulación inmediata entre las áreas de Operaciones, Legales y otras unidades corporativas, facilitando una toma de decisiones centralizada frente a desastres climáticos o fallas sistémicas.

Además de la respuesta técnica, este comité gestiona **medidas comerciales de mitigación**, tales como la suspensión temporal de cobranzas y la reposición anticipada de servicios para apoyar a las comunidades afectadas.

Planes de Acción para la Continuidad Operativa

Con el objetivo de mitigar interrupciones tecnológicas y asegurar la prestación continua del servicio, hemos establecido tácticas específicas en cada área clave de la compañía:

Tecnología y Operaciones:

Ejecución de proyectos de alta disponibilidad y resiliencia de infraestructura física.

TI y Ciberseguridad:

Implementación de protocolos de recuperación de actividades críticas y restauración de sistemas esenciales.

B2B y B2C:

Planes de restauración priorizada de servicios para minimizar el impacto en la experiencia del usuario final y clientes corporativos.

Finanzas:

Gestión de liquidez y mecanismos de respaldo financiero para asegurar la continuidad de las operaciones y la capacidad de respuesta ante eventos críticos.

Regulación:

Gestión mediante matrices de riesgo para garantizar el cumplimiento normativo en situaciones de crisis.

Estrategia y Planning:

Evaluación del impacto de enlaces críticos y aseguración de la comunicación con proveedores estratégicos.

Fortalecimiento de la Infraestructura

A lo largo de 2025, implementamos otras iniciativas para elevar los estándares de resiliencia de nuestra red:

- **Respaldo energético avanzado:** Ante el incremento en la duración de los cortes de suministro eléctrico provocados por eventos climáticos, tomamos la decisión estratégica de aumentar la inversión en **baterías de respaldo**, extendiendo la autonomía de nuestros sitios móviles más allá de los estándares tradicionales de la industria.
- **Redundancia de Red:** Hemos priorizado la inversión en **redundancia técnica**, implementando dobles rutas de fibra óptica y doble equipamiento en zonas con alta densidad de clientes, con el fin de prevenir caídas masivas que afecten a grupos críticos de usuarios.
- **Capacidad de respuesta:** Consolidamos un **Plan de Conectividad de Emergencia** para dar la mejor respuesta frente a contingencias, asegurando la operatividad de los servicios móviles y fijos incluso en escenarios de alta complejidad.

Innovación Aplicada a la Continuidad (IA y NOC)

Uno de los avances más destacados del año fue la integración de **Inteligencia Artificial y Machine Learning** en nuestro Centro de Operaciones de Red (NOC). Este sistema permite el monitoreo autónomo de alarmas, analizando fallas y emitiendo tickets de reparación de manera inmediata y asertiva. Esta automatización ha sido fundamental para la continuidad operativa, ya que elimina los tiempos de espera del procesamiento manual, permitiendo que la red recupere su disponibilidad de forma mucho más rápida y eficiente.

Bajo esta misma lógica, implementamos **40 indicadores de impacto al negocio** mediante estas herramientas de aprendizaje automático. Esto permite monitorear en tiempo real variables críticas como **ventas e instalaciones**, asegurando que la recuperación técnica esté siempre alineada con la prioridad de servicio al cliente.

(6) Tiempo promedio necesario para restablecer el servicio una vez ocurrida una interrupción.

Plan de Recuperación ante Desastres (DRP)

Complementando el marco estratégico del BCP, el equipo técnico gestiona un Disaster Recovery Plan (DRP) detallado, enfocado específicamente en los protocolos de restauración de los sistemas y la infraestructura móvil y fija tras eventos disruptivos. Este enfoque integrado entre gobernanza estratégica (BCP) y ejecución técnica (DRP) garantiza que la organización pueda responder de manera efectiva ante eventos críticos, manteniendo la continuidad de sus operaciones.

Para asegurar la continuidad del servicio ante desastres, este plan fortalece la resiliencia operativa de la infraestructura mediante una estructura de mando técnica definida, el aseguramiento de recursos y comunicaciones de respaldo ante fallas críticas, y un protocolo de personal de relevo junto con un proceso de mejora continua post-incidente.

Datos sobre Red y Continuidad Operacional 2025

	Claro	VTR
Frecuencia promedio de interrupciones del sistema (número)	2	2
Duración promedio de interrupciones por cliente (minutos) ⁽⁶⁾	409	505

Resiliencia Operacional Frente a Eventos Críticos

Durante 2025, enfrentamos uno de los escenarios de mayor exigencia para nuestra operación producto de los **eventos climáticos extremos** que afectaron distintas zonas del país y provocaron extensos cortes de suministro eléctrico.

Frente a esta contingencia, activamos nuestros protocolos de continuidad operacional y la gobernanza de crisis definida para estos escenarios, movilizando equipos especializados en terreno y reforzando el monitoreo permanente de nuestra infraestructura crítica.

La coordinación entre las áreas técnicas, operacionales y de soporte permitió mantener la continuidad de servicios esenciales, priorizar la atención de zonas de mayor impacto y acelerar los procesos de recuperación de la red.

Esta experiencia puso a prueba nuestras capacidades de resiliencia y confirmó la relevancia de contar con planes de contingencia robustos, infraestructura redundante y equipos preparados para responder de manera oportuna ante situaciones que pueden afectar la conectividad de personas, empresas y comunidades.

Conectividad de Emergencia para Fortalecer la Resiliencia del País

Durante 2025 fortalecimos nuestras capacidades de respuesta ante emergencias mediante la incorporación de 16 carros móviles de conectividad, distribuidos estratégicamente a lo largo del país. Estos equipos cuentan con tecnología de vanguardia que incluye respaldo satelital y una autonomía energética garantizada de 48 horas.

Con una capacidad de cobertura de al menos un kilómetro a la redonda, estas estaciones móviles permiten restablecer servicios críticos de voz, datos y mensajería en situaciones de catástrofe como incendios o inundaciones. Además, en caso de activarse el *roaming* de emergencia, nuestros carros brindan conectividad incluso a usuarios de otras compañías, reforzando nuestro rol en el Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres junto a Subtel y SENAPRED.

Este proyecto es parte de nuestro compromiso con el país y con la continuidad de los servicios esenciales. Sabemos que las telecomunicaciones no pueden fallar cuando las personas más las necesitan. Por ello, impulsamos soluciones tecnológicas que fortalecen la resiliencia de Chile y contribuyen a mantener conectadas a las comunidades ante situaciones de emergencia.



4.

Juntos por un Negocio Responsable Clientes



4.1

Estrategia Comercial

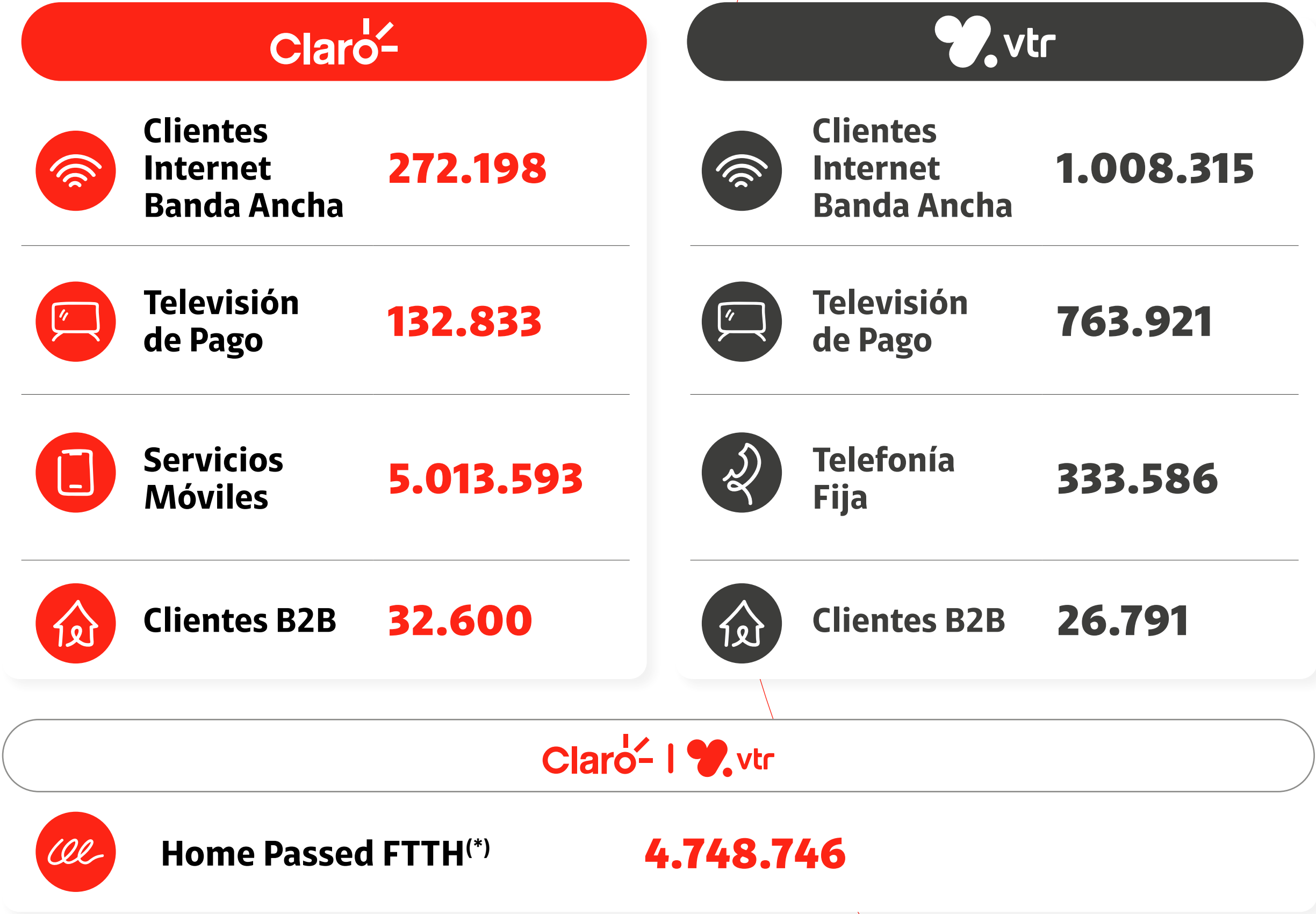
GRI 2-6, 3-3 / TC-TL-000.A, TC-TL-000.B, TC-TL-000.C / IP 1-1.B, 1-1.C, 1-6.B

En Claro Chile ofrecemos un portafolio amplio e integrado de servicios y productos, diseñado para acompañar a personas, familias y empresas en cada etapa de su vida digital. Nuestra propuesta de valor abarca soluciones de voz, datos, conectividad de banda ancha, televisión, tecnología de la información, contenidos digitales y comercialización de equipos y accesorios, generando ingresos a través de una oferta diversificada y adaptada a las necesidades específicas de cada segmento. Esta variada oferta no es solo una ventaja competitiva, sino la expresión concreta de nuestro propósito, conectar a las personas con lo que más importa y hacer posible un mundo mejor.

Una parte esencial de nuestra propuesta es la conectividad móvil, plataforma que integra servicios de voz, datos y banda ancha a través de redes 4G y 5G y tecnologías superiores, en constante evolución para responder a las demandas de un mundo cada vez más conectado. A esto sumamos una amplia oferta de dispositivos y accesorios, junto a servicios

de valor agregado que enriquecen la experiencia digital cotidiana de nuestros clientes. Todo ello sostenido en una infraestructura de red con la que buscamos garantizar cobertura, velocidad y continuidad operacional, llevando conectividad de calidad a cada rincón del país.

Complementando la oferta móvil, llevamos conectividad también al hogar y a las empresas. A través de internet de alta velocidad por fibra óptica, televisión, plataformas de streaming y telefonía, configuramos una experiencia digital completa para nuestros clientes. Y para pymes y grandes corporaciones, vamos más allá de la conectividad tradicional, ofreciendo soluciones tecnológicas adaptadas a la complejidad y escala de cada organización. Nuestra oferta empresarial incluye servicios de cloud, datacenter y ciberseguridad, entre otras soluciones especializadas, acompañando a nuestros clientes B2B en cada etapa de su transformación digital con infraestructura, servicio y soporte de alto nivel.



(*) A los home passed de Claro y VTR, se suman 3.847.682 adicionales de ON*Net

4.2

Oferta Comercial B2C

GRI 2-6, 3-3 / TC-TL-550a.2 / IP 1-4.A, 1-5.A, 1-5.B

Oferta Comercial Móvil

Nuestro objetivo principal es brindar el mejor servicio móvil del país, teniendo como base una experiencia única para el cliente, que genere confianza y preferencia.

En este sentido, el año 2025 marcó un hito histórico en nuestra trayectoria: finalizamos el Proyecto Swap que nos permitió renovar el 100 % de nuestra infraestructura de red móvil, para ofrecer la mejor la señal a millones de personas desde Arica a Punta Arenas.

Tras un proceso de ejecución de casi dos años, hemos completado la modernización integral de nuestra red, con las siguientes ventajas:

- **Despliegue masivo de 5G:** Incorporación de tecnología de última generación preparada para cubrir las crecientes demandas de datos y velocidad de la sociedad.
- **Capacidad y cobertura:** Instalación de 1.200 nuevas antenas, lo que se tradujo en un aumento del 40% en la cobertura nacional y un incremento superior al 50% en la capacidad de la red.



- **Mejor desempeño:** Hoy nuestros clientes pueden experimentar mejoras en la transmisión de datos de hasta 300% en la velocidad de subida y un 50% en la velocidad de bajada.

Este proceso nos permite contar con una red altamente competitiva capaz de soportar la nueva propuesta de valor de la compañía. Operamos en todo Chile y nuestros servicios están presentes en 340 comunas. El número total de sitios móviles en 2025 alcanzó los 4.545.

A nivel comercial, diseñamos un variado portfolio de servicios móviles, bajo una premisa de conveniencia para todos los segmentos:



Planes Individuales



Líneas Adicionales



Prepago



Plan Simple



Prepago a Plan



Plan Móvil Adulto Mayor



Aplicaciones Móviles

A esta propuesta se sumó **Internet Seguro**, un servicio que detecta y bloquea sitios maliciosos (*phishing* y *malware*) directamente desde la red, sin necesidad de instalar aplicaciones adicionales.

Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo de productos con propósito, en 2025 también lanzamos el piloto “**Plan más seguro**”. Este producto fue diseñado específicamente para responder a la creciente preocupación de los padres sobre el uso de tecnología en niños, integrando herramientas avanzadas de control parental y seguridad junto con los planes celulares. Este plan evolucionó hacia el **Internet Seguro**, que próximamente sumará un servicio de control parental para teléfonos móviles. Esta evolución integra una oferta convergente para servicios fijos y móviles que se hace cargo de los riesgos de la conectividad, posicionándonos como una telco comprometida con la seguridad y el bienestar digital de las familias de Chile.

Asimismo, al ser parte del grupo América Móvil, contamos con el servicio de **Roaming automático** (mantener en negrita), que permite a los clientes de Claro Chile conectarse en más de 50 destinos sin interrupciones al cruzar fronteras.

Otro gran avance del año fue la mejora significativa en la oferta de tecnología en sucursales y vía *e-commerce*, con excelentes resultados.

Con todos estos avances, nuestra estrategia comercial ha evolucionado hacia un modelo de servicio y *retail* que prioriza el acceso, la simplicidad y la seguridad.

Resultados Récord en Venta de Terminales

Durante 2025, nuestra estrategia comercial logró un crecimiento histórico en la comercialización de equipos. **Triplicamos la venta de terminales**, lo que nos permitió aumentar nuestra participación de mercado en la industria nacional. Este éxito fue impulsado por la optimización de nuestra oferta en sucursales y canales digitales, sumado a la gestión estratégica de nuestro equipo de ventas. Complementamos esta labor con nuevas soluciones de accesibilidad, como el **financiamiento directo a través de la boleta de servicios**, permitiendo que el **20% de nuestros clientes móviles** acceda a tecnología de punta sin requerir tarjetas de crédito.

Oferta Comercial Hogar

Nuestra propuesta en el ámbito del negocio fijo se centró en una convergencia sólida entre alta conectividad y entretenimiento, que destaca por una estrategia de diferenciación basada en la calidad de servicio y la experiencia de cliente, junto a la conveniencia en precios, lo que permite democratizar el acceso.

El hito más relevante del año fue la campaña de migración masiva de la red híbrida (HFC) hacia la fibra óptica al hogar (FTTH), realizada de forma proactiva y sin costo para el cliente, y en más de 550 mil hogares.

Esta transición tecnológica nos ha permitido mejorar la competitividad de nuestra oferta, en gran parte por las ventajas que brinda la fibra óptica. Entre ellas, velocidades simétricas de subida y bajada, una latencia mínima que mejora la experiencia de navegación y una mayor estabilidad en comparación con los sistemas de cobre. Además, esta tecnología de transmisión de datos opera con un mayor nivel de eficiencia energética, en sintonía con nuestras metas de sostenibilidad.

Liderazgo en Hogar y TV

Claro Chile se posiciona como el número 1 en el mercado hogar, con la mejor oferta de fibra óptica a nivel nacional, manteniendo una ventaja competitiva en televisión, telefonía e Internet.

Como resultado, durante 2025 logramos migrar a más del 50% de nuestra cartera de clientes a fibra óptica. El objetivo comercial es completar el 75% de la transición para 2026, avanzando hacia el apagado total de la red HFC en los próximos años.

Con relación a la oferta comercial, seguimos manteniendo nuestro portafolio diversificado que responde a las distintas necesidades de los clientes, integrando planes de Internet Fibra, Doble Pack (Internet y TV) y Triple Pack (que suma telefonía fija ilimitada).

A esto se suma la integración de las principales plataformas de *streaming* del mercado, permitiendo a los clientes gestionar su entretenimiento y conectividad en un solo lugar. En televisión de pago, continuamos con el modelo de agregación de contenidos mediante alianzas con plataformas como **Disney+, HBO Max, Prime Video y Universal+**.



Internet Banda Ancha



Televisión



Telefonía Fija

Nuestra propuesta con foco en la mejora continua de la experiencia de nuestros clientes nos ha permitido fortalecer nuestro posicionamiento líder en el mercado con relación a este servicio.

Mayor Eficiencia en las Operaciones Domiciliarias

El proceso de migración a fibra óptica implicó una transformación masiva en el despliegue técnico de la compañía, alcanzando la cifra de **más de un millón de visitas domiciliarias entre instalaciones y reparaciones**. Esta operación de gran escala movilizó a cerca de 5.000 personas, integrando tanto a técnicos de empresas contratistas como a personal administrativo, bajo un modelo que logró reducir el costo por actividad en un 15%. Esto se debe a la mejora en la productividad y eficiencia de los procesos

“Where is my tech?”, un caso de Éxito Global

Como parte de esta gestión, implementamos **Where is my tech? (¿Dónde está mi técnico?)**, una solución integral desarrollada sobre la plataforma de **WhatsApp Business**. Esta herramienta fue diseñada para acompañar al cliente durante la espera del servicio técnico, logrando digitalizar el *journey* del usuario de principio a fin y resolver eficazmente el problema de ausentismo en las visitas programadas.

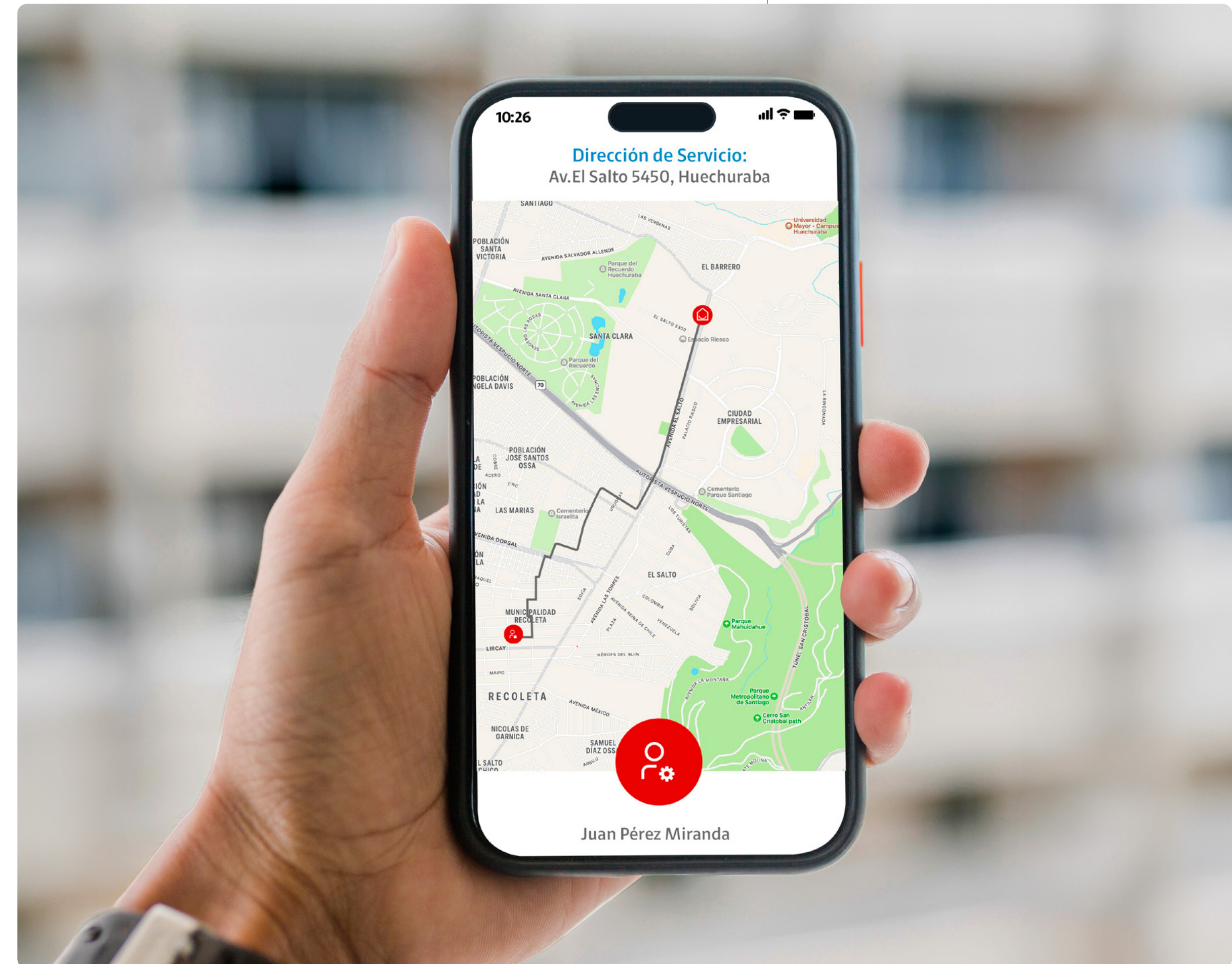
El proyecto fue seleccionado y **publicado por Meta como un caso de éxito global**, destacando la capacidad de Claro Chile para transformar la experiencia del cliente mediante canales digitales. Meta validó el éxito de esta solución centrándose en la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario, demostrando que la herramienta no sólo facilitó la comunicación, sino que impactó directamente en la **rentabilidad del negocio** y mejoró la **lealtad del cliente** mediante un mejor índice de recomendación.

Para cuantificar este impacto, **se midió el rendimiento durante un período de tres meses**, comparando a los usuarios de la solución con un grupo de control. Gracias al seguimiento en tiempo real y al envío automatizado de notificaciones, se alcanzaron los siguientes hitos:

- **Elevar en 7 puntos** el índice técnico (NPS), reflejando el impacto directo en la percepción de los usuarios.
- **Incrementar en un 48%** el porcentaje de confirmación de citas, reduciendo drásticamente las visitas fallidas.
- **Reducir en un 92%** el tiempo que los clientes deben invertir para comunicarse con la empresa.
- **Disminuir en un 50%** los costos del servicio de atención al cliente.

Esta estrategia cubrió todo el ciclo de servicio en Chile. Al integrar WhatsApp Business como un canal de experiencia digital de principio a fin, se lograron digitalizar procesos que antes dependían de llamadas telefónicas, permitiendo gestionar de forma masiva y automática las necesidades de los clientes en todo el país.

Se utilizó, además, *Qualtrics XM*⁽²⁾ para medir la satisfacción en todas las interacciones, mostrando un alza significativa en la experiencia.



(2) *Qualtrics XM (Experience Management)* es una plataforma de *software* diseñada para ayudar a las empresas a recopilar, analizar y actuar sobre la retroalimentación de clientes, empleados, productos y marcas.

4.3

Oferta Servicios B2B

GRI 2-6, 3-3 / TC-TL-550a.2

Innovación y Desarrollo de Productos y Servicios Sostenibles

Durante el año 2025, Claro Empresas confirmó su tendencia de crecimiento en el mercado corporativo chileno a través de una gestión centrada en la innovación y la transformación digital.

Más que un proveedor de servicios, a través de esta unidad de negocio la compañía actúa como un habilitador de productividad para el tejido empresarial de Chile, ofreciendo tecnología de vanguardia, y garantizando la privacidad y seguridad de datos críticos para el funcionamiento de empresas y organismos públicos.

Portafolio Integral de Claro Empresas

Claro Empresas cuenta con una amplia oferta comercial diseñada para cubrir desde necesidades básicas de conectividad hasta una transformación digital más profunda de las organizaciones, sean PyMEs o grandes corporaciones.

La propuesta de valor B2B puede agruparse en cuatro áreas estratégicas:



Conectividad:

Constituye el núcleo de la oferta y se enfoca en mantener un flujo de datos constante, veloz y seguro para la continuidad operativa. Este segmento incluye planes móviles 5G con gran capacidad de datos, que integran *roaming* internacional y herramientas de colaboración. Asimismo, ofrece soluciones de internet fijo y fibra óptica de avanzada.



Claro Cloud:

Diseñado para que las empresas operen en la nube, reduciendo costos de infraestructura física y optimizando la administración. En este ámbito, proporcionamos soporte para herramientas como Microsoft 365 y Google Workspace. Para la gestión operativa, contamos con un ERP (*Enterprise Resource Planning*) en la nube que facilita la facturación electrónica y contabilidad en MiPymes, además de la plataforma DOM Digital, que automatiza trámites de construcción municipales mediante firma electrónica avanzada.



Ciberseguridad y Protección de Datos:

Claro Empresas ofrece soluciones para salvaguardar la información crítica de los clientes ante el aumento de amenazas digitales. A través de **Scitum**, empresa del Grupo América Móvil especializada en ciberseguridad, brindamos soluciones complejas para grandes redes empresariales, mientras que para el segmento PyME disponemos de una oferta de seguridad simplificada contra *ransomware* y *malware*. Estas soluciones se refuerzan con Claro *Backup* para el respaldo automático de datos y un monitoreo proactivo de amenazas.



Innovación, TI y Soluciones Digitales:

Portafolio de soluciones basadas en tecnologías de vanguardia para optimizar y hacer más eficientes los procesos. Entre ellas, se destaca el uso de Inteligencia Artificial Generativa en conjunto con DELL Technologies y plataformas de Realidad Virtual para la neurorrehabilitación médica. En el ámbito de Internet de las Cosas, desarrollamos soluciones de *Smart Cities*, enfocándonos en gestión de flotas mediante telemetría en tiempo real y tecnologías para el monitoreo de pacientes. Estos servicios son impulsados por **Hitts**, nuestro brazo de servicios profesionales especializado en TI y desarrollo de aplicaciones.

A continuación, detallamos los principales hitos alcanzados por Claro Empresas durante el periodo 2025:

Junto con el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (**SENAPRED**), desarrollamos una solución tecnológica integral para optimizar la entrega de alertas críticas ante

Un logro importante para **Claro Empresas** fue la adjudicación de la conectividad fija y móvil del **Registro Civil** en todo Chile. Este proyecto permitió modernizar la infraestructura de más de 460 oficinas mediante la implementación de una red avanzada de fibra óptica, 5G y servicios móviles gestionados íntegramente desde nuestro data center, brindando así el soporte necesario para el nuevo sistema de identificación y pasaportes digitales.

desastres naturales o provocados, mediante un proyecto de modernización del actual Sistema de Alerta Pública (PWS). El objetivo central es aumentar la resiliencia del sistema y la cantidad de canales de comunicación, integrando inicialmente radio y televisión, con una visión de futuro que permitirá escalar hacia redes sociales y aplicaciones móviles para maximizar el alcance y la seguridad de la ciudadanía, **mejorando así la comunicación ante situaciones de emergencia.**

Además, establecimos una alianza estratégica para proveer servicios de telecomunicaciones al proyecto de satélites de órbita baja de Amazon en Chile y Argentina, conocido como **Conectividad Satelital Amazon Kuiper**.

En el ámbito de la infraestructura de nube, destacamos la alianza con **Huawei Cloud**, quienes habilitaron su tercer sitio en Chile utilizando las capacidades de Claro Chile.

Hacia fines de 2025, la compañía logró que aproximadamente el **75% de grandes centros comerciales** en Chile operen bajo su administración técnica y de comunicaciones, tras sumar a Cencosud como nuevos clientes.

Por último, se reforzó la colaboración con el **Gobierno de Santiago y CORFO** mediante la participación activa de Claro empresas en **Smart City Expo Santiago**. La iniciativa busca transformar la capital del país en una ciudad más segura, sostenible y resiliente, al implementar soluciones tecnológicas de última generación.

Todos estos avances estuvieron apalancados por un modelo de atención al cliente flexible, con soluciones “a medida”, la capacidad del Data Center Liray, la nueva infraestructura de red y el uso del estadio Claro Arena como un laboratorio de pruebas a cielo abierto para ensayos de última generación en 5.5G.



Durante 2025, **Claro Empresas** fortaleció su evolución hacia un modelo techco, integrando las capacidades de Hitss y Scitum para ofrecer soluciones digitales de mayor valor agregado y acompañar los procesos de transformación tecnológica de sus clientes.

El Enfoque de Innovación en Sostenibilidad de los Servicios B2B:

En el “Nuevo Claro”, la sostenibilidad se ha transformado en un atributo de valor intrínseco y un diferenciador competitivo en la oferta para el mundo empresarial.

Hoy día, grandes clientes de sectores como la banca, la minería y el *retail*, han incorporado la sostenibilidad en sus propios desafíos corporativos, exigiendo que sus proveedores operen bajo este mismo compromiso. A esto se suman las crecientes demandas de responsabilidad por parte de la sociedad hacia las empresas, para cuidar los entornos ambientales y minimizar los impactos de su desempeño en las comunidades.

Para respaldar esta estrategia, Claro Empresas cuenta con una infraestructura y operación de alta eficiencia en su Data Center Liray, avalado por estándares internacionales de arquitectura sostenible.

Data Center Liray: El Corazón Tecnológico de Claro Empresas

Nuestro Data Center, ubicado estratégicamente en la zona de **Liray**, comuna de Colina en la Región Metropolitana, es el nodo principal que garantiza la continuidad y el respaldo de los servicios corporativos de nuestros clientes. Este recinto se destaca por su nivel de **madurez avanzado**, operando bajo la norma **ANSI/TIA-942-B**, la cual asegura los más altos estándares en arquitectura, electricidad, enfriamiento, seguridad física y sistemas de detección de incendios.

La seguridad y eficiencia del segmento B2B están respaldadas por un marco normativo sólido y robusto:

- **Seguridad de la información:** Certificaciones **ISO 27001** y cumplimiento de la norma **PCI DSS** para el procesamiento seguro de tarjetas de crédito.
- **Gestión de servicios:** Certificación **ISO 20000-1:2018 e ISO 9001**, estándar internacional para Sistemas de Gestión de la Calidad.
- **Control operativo:** Certificación **SOC 1 Tipo II (ISAE 3402- SSAE18- ATC320)**, que avala un modelo de control con eficacia operativa de 12 meses.
- **Salud y seguridad:** Norma **ISO 45001** para la protección de nuestros colaboradores y procesos.

Desde la perspectiva de la sostenibilidad, el Data Center Liray opera bajo un modelo de uso eficiente de los recursos, destacando:

- **Eficiencia energética:** Implementación de la norma **ISO 50001** (Sistema de Gestión de la Energía) y abastecimiento proveniente en un **100% de fuentes renovables**.
- **Arquitectura e infraestructura sostenible:** Certificación **LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) BD+C** y acreditación **Tier IV** de diseño y construcción por el Uptime Institute.
- **Gestión hídrica:** Optimizamos el recurso mediante sistemas de enfriamiento de circuito cerrado que recirculan el agua, reduciendo al mínimo su disipación. El recinto garantiza su continuidad operativa y autonomía a través de pozos de extracción propios y una planta de tratamiento interna, permitiendo una gestión estructurada y eficiente de todas sus variables hídricas.

Este complejo se posicionó durante el ejercicio 2025 como el núcleo operativo fundamental para diversas instituciones que gestionan información crítica para el desarrollo del país, garantizando calidad, eficiencia y seguridad bajo los más altos estándares internacionales.



10 años consecutivos
certificados en PCI
DSS, el principal
estándar global de
seguridad para la
protección de datos
de pago.



Innovación de cara al Cliente: El Salto hacia el 5.5G

En el marco de nuestro sistema de innovación y mejora continua, y con el objetivo de anticiparnos a las necesidades de los clientes, en 2025 marcamos un hito en la infraestructura digital al realizar una prueba de la red 5.5G (o 5G-*Advanced*), alcanzando una velocidad récord de 5.3 Gbps, lo que representa una capacidad **cinco veces superior al 5G tradicional**.

Esta evolución tecnológica, que proyectamos poner a disposición de nuestros clientes a partir de 2026, permitirá una nueva generación de servicios digitales:

- *Streaming* en ultra alta definición (4K) sin interrupciones y experiencias de realidad virtual y videojuegos con una fluidez total y sin latencia.
- Videollamadas de alta nitidez para teleeducación, trabajo a distancia y una gestión más eficiente de servicios de emergencia.

- El impulso de *Smart Cities*, donde el tráfico y el consumo de energía se gestionan en tiempo real, optimizando los tiempos de traslado y la seguridad ciudadana.

Para asegurar que este avance tenga un impacto real en el desarrollo local, hemos habilitado, junto al **Centro de Innovación de la Universidad Católica**, y el soporte de **Huawei**, un laboratorio experimental de 5.5G.

Este espacio es un punto de encuentro para que la academia y emprendedores desarrollen soluciones de vanguardia en salud, transporte y minería, reafirmando así nuestro compromiso de impulsar una transformación tecnológica que favorezca el desarrollo económico y social.

4.4

Infraestructura y Redes

TC-TL-520a.2 / IP 1-6.B, 1-8.A, 1-8.B, 1-8.C



Durante 2025, dimos un salto tecnológico significativo en nuestra red móvil. Finalizamos el Proyecto Swap, renovando el 100% de nuestra infraestructura desde Arica hasta Punta Arenas, e incorporamos tecnología 5G preparada para responder a las crecientes demandas de datos y velocidad de la sociedad. Además, la instalación de 1.200 nuevas antenas se tradujo en un aumento del 40% en la cobertura nacional y un incremento superior al 50% en la capacidad de la red, permitiendo a nuestros clientes experimentar mejoras de hasta un 300% en la velocidad de subida y un 50% en la velocidad de bajada.

La evolución de nuestra infraestructura alcanzó también al hogar. En el segmento fijo, emprendimos una campaña de migración masiva desde la red híbrida (HFC) hacia la fibra óptica (FTTH), llevada a cabo de manera

proactiva y sin costo adicional para más de 550 mil hogares a lo largo del país. Al cierre de 2025, más de la mitad de nuestra cartera de clientes ya operaba sobre fibra óptica, y nos hemos trazado como meta superar el 75% de la transición a 2026, avanzando de forma sostenida hacia el retiro definitivo de la red HFC. Para nuestros clientes, este cambio significa acceder a una conexión superior, con velocidades simétricas de subida y bajada, menor latencia y una mayor estabilidad.

Mirando hacia adelante, nuestros objetivos de corto y mediano plazo apuntan a consolidar la expansión 5G, completar la migración FTTH bajo el acuerdo con ON*NET Fibra y seguir avanzando hacia una red más moderna, eficiente y competitiva en todo el territorio nacional.

Nuestras Redes e Infraestructura en Cifras

Infraestructura	Claró I 	
	2024	2025
Disponibilidad Home Passed con tecnología FTTH	845.517	4.748.746

(1) Desde 2025 se comienza a medir ON*NET (fibra óptica).

Cortes con Pérdida de Servicio	Claró I 	
	2024	2025
N° de cortes > 4 Horas	5.150	7.574
N° de cortes < 4 Horas	7.044	6.644
N° Total de cortes	12.194	14.218

Velocidad Promedio de Descarga Tipo de Contenido (Mbps)	MOVIL		FIJO FTTH		FIJO HFC	
	FY 2024	FY 2025	FY 2024	FY 2025	FY 2024	FY 2025
Contenido no asociado	30,3	42,4	564,9	600,5	482,4	481,1

4.5

Protección de Datos y Privacidad del Cliente

GRI 2-23, 2-24, 2-27, 3-3 / TC-TL-220a.1

La protección de los datos personales de nuestros clientes es una prioridad. Para ello, contamos con una Política de Privacidad, Seguridad y Protección de Datos alineada con la normativa vigente y orientada a resguardar la confianza de quienes interactúan con nuestros servicios.

Durante 2025, Claro Chile continuó con su proceso de adaptación a la nueva Ley de Protección de Datos N° 21.719, que entrará en vigor en diciembre de 2026. Con este objetivo, se oficializaron roles clave para la gobernanza de la información, designando formalmente a un **CISO** (*Chief Information Security Officer*) y un **DPO** (*Data Protection Officer*).

Asimismo, se dio inicio a la implementación de la normativa de datos personales y se modificó el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, incluyendo un capítulo especial de protección de datos, junto con la realización de capacitaciones a las empresas colaboradoras en televenta.

A nivel de gestión, trabajamos para fortalecer el modelo de protección de datos personales mediante un diagnóstico exhaustivo de brechas y el mapeo de todas las bases de datos de la compañía. Este esfuerzo nos permitió asegurar que el ejercicio de los derechos

ARSOP (acceso, rectificación, supresión, oposición y portabilidad) sea efectivo en todos nuestros sistemas. En este marco, se avanzó en la actualización de la Matriz de Datos Personales y se dio inicio a los procesos de mapeo del **Registro de Actividades de Tratamiento** (RAT).

La estrategia se ha basado en talleres interáreas con la participación de TI, Seguridad, Legal y *Compliance*, lo que nos ha permitido alinear criterios sobre el uso responsable y seguro de los datos. Estas recomendaciones se tradujeron en iniciativas que serán implementadas de forma prioritaria para garantizar el cumplimiento total de la normativa.

Adicionalmente, se trabajó en la actualización de la **Política de Protección de Datos** y de la **Matriz de Delitos Económicos** en relación con los delitos que afectan los datos personales de los clientes, en especial el delito de receptación de base de datos.

Otros hitos y avances del 2025 en cuanto a la protección de los datos y la privacidad de nuestros clientes han sido los siguientes:

- **Portal de privacidad:** Claro Chile cuenta con un **Portal de Privacidad y Protección de Datos** que ofrece información detallada sobre

cómo la empresa obtiene, trata y protege los datos personales de sus clientes. En este sitio, actualizado en febrero de 2025, los usuarios pueden acceder a políticas de privacidad, informes de transparencia y protocolos para la gestión de su información. Además, el portal incorporó **formularios específicos** para que los clientes ejerzan sus **derechos ARCO** y **formularios de exclusión para quienes no deseen ser contactados**, sumando la implementación de **buenas prácticas en la televenta**.

- **Certificaciones ISO:** Nuestro Data Center Liray cuenta con certificaciones internacionales de seguridad como ISO 20000, ISO 27001 e ISO 50001, garantizando la confidencialidad, integridad y sostenibilidad en el manejo de la información de los clientes.
- **Contratos y transferencia de datos:** fortalecimos nuestros contratos incorporando estándares de protección de datos y adoptando los lineamientos del Ministerio de Economía para las transferencias internacionales de información.
- **Datos biométricos:** implementamos la resolución 566 de la SUBTEL, vigente desde

2025, que exige validar la identidad de los clientes de forma biométrica al contratar planes o equipos, a fin de prevenir fraudes.

- **Fin del anonimato en prepago:** Adoptamos el registro e inscripción de usuarios de prepago en cumplimiento con la nueva normativa de seguridad (Ley 21.713).
- **Formación de colaboradores:** a nivel interno, realizamos procesos de capacitación permanente para nuestros colaboradores en materia de protección de bases de datos.
- **Empresas proveedoras de servicios:** A través de la plataforma NEXCEL exigimos a los proveedores declaraciones juradas de cumplimiento de estándares de protección de datos, y el origen lícito de sus bases de datos.
- **Inteligencia Artificial:** En Claro Chile contamos con una política de Inteligencia Artificial que garantiza a nuestros clientes el derecho a recurrir contra decisiones automatizadas y solicitar la intervención de un humano, buscando evitar la "discriminación algorítmica".

4.6

Experiencia y Satisfacción de los Clientes

GRI 2-29, 3-3, 417-1

En 2025 lanzamos una ambiciosa campaña de **renovación de imagen corporativa**, donde el **“Nuevo Claro”** logró reposicionarse como una marca cercana y positiva, alineada con una propuesta de valor que organiza a toda la compañía bajo la meta de ser líderes en satisfacción del cliente y prestación de servicios de máxima calidad.

En 2025, reafirmamos este compromiso situándolos en el centro de nuestra estrategia a través de una integración total de capacidades físicas y digitales. Esta evolución de nuestra red de atención —ahora más vanguardista y eficiente— busca entregar un servicio más simple y consistente, apoyado siempre por equipos comprometidos con la excelencia.

Confianza y Protección de Datos

Durante 2025, **no se confirmaron** incumplimientos relacionados con la privacidad o pérdida de datos de clientes, ni se recibieron sanciones por esta materia.



Bajo esta visión, profundizamos la evolución de nuestro modelo de relacionamiento con clientes a través del **Programa Impacto**, iniciativa que consolidó la gestión de clientes como una prioridad estratégica y fortaleció una experiencia omnicanal más integrada, simple y consistente a lo largo de todo su ciclo de interacción con la compañía.

A nivel presencial, un hito relevante fue la **modernización de nuestras sucursales** mediante una inversión superior a los \$10.500 millones para

el período 2025-2026. Esta estrategia nos permitió inaugurar 16 nuevas tiendas en zonas donde no teníamos presencia física y remodelar 55 más, cerrando el año con 198 sucursales operativas en todo el país.

Estos puntos de contacto funcionan hoy como nodos de un ecosistema **“Figital”**, donde buscamos integrar lo mejor de los mundos físico y virtual para entregar **un servicio simple, resolutivo y cercano**. Contamos con una fuerza de ventas

alineada bajo una misma cultura, lo que permite ofrecer, de manera unificada, servicios móviles, de hogar y la mejor oferta de equipos. El enfoque principal se ha desplazado hacia el acompañamiento del cliente en todo su trayecto, utilizando la competitividad en precios y la calidad en la atención como herramientas fundamentales para construir confianza y fidelidad.

En este sentido, también implementamos **“Motor de sorpresas”**, una iniciativa orientada a premiar la lealtad de nuestros clientes mediante beneficios concretos en equipos, planes y entretenimiento.

Además, lanzamos **Delivery Express** a nivel nacional, con tiempos de entrega menores a dos horas para nuestros clientes, dependiendo de su ubicación.

En el ámbito digital y administrativo, Claro Chile desarrolló una migración estratégica hacia canales digitales para mejorar la eficiencia y la transparencia. Potenciamos el uso de WhatsApp a través de **“Clara”**, un *bot* de autoatención diseñado para resolver una amplia cantidad de transacciones de forma inmediata; y herramientas como **“Where is my Tech?”** para la logística domiciliaria.

Por segundo año
consecutivo,
lideramos la
Portabilidad
Numérica en Chile,
consolidándonos
como la compañía
más elegida por los
clientes.



Además, en la operación fija, implementamos videollamadas para soporte técnico, permitiendo solucionar problemas de *hardware* en tiempo real y mejorando significativamente el NPS, al evitar visitas innecesarias.

Este ecosistema se fortaleció con el entrenamiento de **Inteligencia Artificial** en los procesos de facturación y el uso de *voicebots* para tareas críticas, asegurando una entrega de información clara y precisa.

Finalmente, modernizamos nuestros procesos internos para ofrecer una experiencia confiable mediante **la unificación de las plataformas de pago y la renovación de los sistemas de facturación**. Este hito estableció un flujo único y un diseño de boleta más claro para clientes fijos y móviles, complementado con una herramienta de comunicación proactiva vía WhatsApp que entrega información contractual simplificada.

Todas estas mejoras fueron acompañadas de una comunicación permanente hacia los clientes, elevando su percepción de calidad y el valor otorgado a la inversión técnica realizada durante el año.

Medición de NPS de los Clientes

El 2025 fue un año clave para la compañía donde buscamos posicionar al “Nuevo Claro” como una marca admirada y líder dentro de una industria que es altamente competitiva. Esta visión prioriza el **Net Promoter Score (NPS)** como indicador estratégico, al reflejar la disposición de nuestros clientes a recomendarnos, un termómetro directo de la confianza que generamos y un motor clave para reducir la tasa de fuga y fortalecer la sostenibilidad del negocio.

La transformación tecnológica y organizacional de Claro Chile nos permitió alcanzar hitos inéditos en el mercado nacional, logrando un crecimiento de **16 puntos en el NPS** en los segmentos de servicios móviles y fijos en tan solo un año. Este salto se apalancó en la inversión masiva en infraestructura (despliegue de 5G y la renovación total de la red), factores que representan el 40% de la recomendación de un usuario.

Además, por segundo año consecutivo **lideramos la Portabilidad Numérica**, tras registrar 476.391 portaciones netas entre enero y diciembre, de acuerdo con cifras presentadas por la Subsecretaría

de Telecomunicaciones (SUBTEL). Este resultado es el reflejo del trabajo sostenido por ofrecer una mejor experiencia y una oferta más competitiva, y constituye el indicador más contundente de satisfacción que nos posiciona como la empresa más elegida por los chilenos en este segmento.

Hacia el cierre de 2025, la compañía alcanzó también el **primer lugar en satisfacción de postventa fija** de la industria. Un habilitador clave de esta lealtad fue la migración de clientes desde tecnología HFC hacia fibra óptica, lo que incidió directamente en el NPS de quienes realizaron el cambio, validando la percepción de una mejora sustancial en el servicio.

El segmento corporativo también reflejó niveles sobresalientes de satisfacción neta, alcanzando los **82 puntos en servicios fijos**, lo que representa un incremento de 5 puntos respecto al periodo anterior, y consolidando los **85 puntos en servicios móviles**. Estos resultados del **Índice de Satisfacción Neta (ISN)** dan cuenta de la solidez de un modelo de atención personalizado y de la capacidad de la compañía para desarrollar proyectos de alta complejidad, y estar a la altura de las demandas de sus clientes.

Liderazgo en Mercado y Experiencia del Cliente



Liderazgo en Portabilidad:

Más de un millón de personas eligieron Claro en 2025, reflejando la confianza de nuestros clientes en nuestra nueva propuesta de valor.



Aumentamos 16 puntos

nuestro Net Promoter Score (NPS) en servicios móviles y fijos respecto de 2024, reflejando una mejora significativa en la experiencia de nuestros clientes.



Índice de Satisfacción

Neta Mantuvimos altos niveles de satisfacción en clientes empresa, alcanzando un ISN de 85 puntos en móvil y 82 puntos en fijo.

Estos resultados son reflejo de una propuesta comercial competitiva, y del trabajo consistente de todo el equipo en fortalecer nuestros canales, mejorar la experiencia de cliente y ejecutar una estrategia clara y sostenida en el tiempo.

Nuestros Compromisos con los Clientes

En Claro Chile, los clientes están al centro de nuestra gestión y de las decisiones que tomamos como compañía. Por ello, trabajamos permanentemente para ofrecer una experiencia simple, cercana y confiable, respondiendo a sus necesidades y fortaleciendo relaciones de largo plazo basadas en la confianza. Esto implica, entre otras acciones:

- **Brindar un trato justo y apegado al respeto a los Derechos Humanos:** Ninguna persona que ingrese en nuestras instalaciones, administrativas o comerciales, recibirá trato discriminatorio alguno por género, edad, condición social, discapacidad, preferencia sexual, religión o creencia política, u otros motivos.
- **Ofrecer servicios y productos que respondan a las necesidades de nuestros clientes de manera eficaz y oportuna,** y comunicar con transparencia los términos y condiciones de los contratos y servicios.
- **Resolver sus preguntas y problemas de orden general, administrativo y técnico** con un personal capacitado y orientado al servicio al cliente.
- **Brindar la máxima calidad posible a nuestros clientes,** de acuerdo a nuestros procesos y estándares operativos.



Estos compromisos de relacionamiento están definidos en nuestro Código de ética, que emana de nuestra matriz, América Móvil, y guían cada día nuestras acciones y decisiones.

5.

Juntos por las Personas Colaboradores



5.1

Gestión de Personas

GRI 2-7, 2-23, 3-3, 401-1, 405-1 / IP 3-3.A, 3-4.A, 3-4.B, 3-7.A

Durante 2025 continuamos consolidando la integración cultural de Claro y VTR, fortaleciendo una forma común de trabajar basada en la colaboración, la orientación al cliente y el compromiso con los resultados. Entendemos que el desarrollo del negocio depende de las personas, por lo que seguimos impulsando una cultura que promueva el bienestar, el talento y el alineamiento de nuestros equipos.

Este avance nos permitió sintonizar los marcos internos y sistemas de gestión de personas con una visión compartida, alineando nuestros valores y propósito corporativo con la convicción de que en el “Nuevo Claro” **trabajamos para hacer posible un mundo mejor.**

Una Cultura que Impulsa Resultados

Creemos firmemente que contar con equipos flexibles, altamente preparados y con capacidad de colaboración es el camino para alcanzar la excelencia en el servicio al cliente. Por ello, nuestra gestión de personas ha transitado desde un enfoque administrativo tradicional hacia el desarrollo de una **“cultura viva”**, donde el propósito se traduce en comportamientos tangibles y medibles en el día a día.

La cultura actúa como la base que moviliza y da sentido a nuestros cuatro pilares estratégicos. Primero, enfocamos la **satisfacción del cliente** situándolo en el centro de cada decisión organizacional. Segundo, impulsamos el **crecimiento comercial** mediante una mentalidad de venta y escalabilidad. Tercero, buscamos la **eficiencia operacional** optimizando procesos desde la excelencia y la agilidad para cumplir nuestras promesas. Finalmente, la **cultura organizacional** se consolida como la base que sostiene el compromiso y el alineamiento de todo el equipo.

La gestión de personas es un habilitador estratégico del negocio y una condición esencial para avanzar en satisfacción de clientes, crecimiento comercial, eficiencia operacional y fortalecimiento de nuestra cultura organizacional.





Para asegurar que esta identidad única permeara en cada colaborador, el eje central de la estrategia fueron los talleres de cultura y liderazgo, complementados con acciones de visibilidad como el branding del edificio corporativo.

Talleres de cultura: Durante 2025, se llevó a cabo un despliegue masivo de talleres de cultura donde participó aproximadamente el **85 % de la organización**. Esta iniciativa, que contó con un **90% de satisfacción** entre los participantes, y se desarrolló tanto en Santiago como en **regiones**, asegurando una integración de todos los colaboradores. El objetivo principal fue alinear a la compañía bajo el nuevo propósito corporativo, conectándolo directamente con los cuatro valores institucionales y la propuesta de valor hacia el cliente. En los talleres, se fomentó la conciencia de que **la cultura es el vehículo fundamental para alcanzar los objetivos estratégicos del negocio**.

Encuentro de Líderes: Durante 2025 fortalecimos el liderazgo como uno de los principales habilitadores de nuestra estrategia. A través de talleres que convocaron al 85% de los líderes de la compañía y alcanzaron un nivel de satisfacción del 98%, promovimos una visión compartida sobre la forma de liderar, gestionar equipos y movilizar nuestra cultura organizacional. El programa reforzó competencias clave para acompañar los desafíos del negocio y consolidó el rol de los líderes como impulsores del propósito, los valores y los compromisos que sostienen el desempeño de la organización en el largo plazo.

Nuestros Colaboradores: Protagonistas del Cambio

En 2025 Claro Chile reafirmó el compromiso con la construcción de entornos de trabajo respetuosos, saludables y seguros. Esta visión se extiende a nuestra cadena de valor. **Nuestros 2.846 colaboradores**, junto al personal de nuestras empresas colaboradoras, son el factor humano que marca la diferencia.

Este nuevo modelo promueve un liderazgo con sentido, donde los líderes actúan como agentes activos de la cultura, manteniendo reuniones de equipo periódicas y espacios de reconocimiento permanentes. Durante 2025, destacamos el reconocimiento de **12 colaboradores** que encarnaron excepcionalmente nuestros valores de **Eficiencia, Pasión, Agilidad y Excelencia**.

Es precisamente al fomentar este clima de motivación, confianza y pertenencia, que aseguramos que cada integrante de nuestra organización pueda desarrollar su máximo potencial, impulsando así el valor conjunto que entregamos a la sociedad.



Los avances en la cultura organizacional han sido clave para mejorar el **engagement** y potenciar el crecimiento de nuestro equipo. Bajo esta base, fortalecemos la gestión del talento y el desarrollo de carrera a través de iniciativas que impulsan el bienestar y el aprendizaje continuo de todos en Claro Chile.

Nuestra Dotación en Cifras

2.846 Total al Cierre de 2025

Número de personas por Género y Categoría de Rango	Hombres	Mujeres
Alta gerencia	11	2
Gerencia	45	8
Jefaturas	298	152
Operarios	72	2
Fuerza de venta	368	467
Administrativos	816	383
Auxiliar	5	9
Otros profesionales	190	14
Otros técnicos	1	3
Total por género	1.806	1.040

Número Total de Empleados por Género y Región

Regiones	Hombres	Mujeres
Arica y Parinacota	13	10
Tarapacá	13	8
Antofagasta	20	23
Atacama	9	9
Coquimbo	15	15
Valparaíso	88	70
Metropolitana	1.493	771
Libertador Bernardo O'Higgins	15	17
Maule	33	21
Ñuble	8	13
Biobío	43	44
La Araucanía	16	9
Los Ríos	7	11
Los Lagos	20	14
Aysén	4	1
Magallanes y la Antártica Chilena	9	4
Total	1.806	1.040

Personas por Rango de Edad según Categoría de Cargo	<30 años	30-50 años	>50 años
Alta gerencia	0	6	7
Gerencia	0	31	22
Jefaturas	25	315	110
Operarios	4	40	30
Fuerza de venta	54	659	122
Administrativos	188	819	192
Auxiliar	0	6	8
Otros profesionales	25	142	37
Otros técnicos	1	2	1
Total	297	2.020	529



296

Movilidad interna: número de colaboradores que ocuparon vacantes internas



343

Nuevas contrataciones



12,1%

Tasa de contratación



22,1%

Tasa de rotación

Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

En Claro Chile estamos comprometidos con el respeto de los derechos humanos de todos nuestros colaboradores. Este compromiso emana de la Política de Derechos Humanos de nuestra matriz América Móvil, siendo uno de sus ejes principales garantizar un entorno laboral basado en el respeto y la dignidad, libre de cualquier forma de discriminación.

De acuerdo con este marco, nuestra gestión se rige por lineamientos que incluyen la promoción de la diversidad, la igualdad de oportunidades y la reducción de las brechas de género. Creemos que las distintas culturas, costumbres y formas de pensamiento, fortalecen el negocio y enriquecen nuestro clima laboral; lo que impulsa la innovación, creatividad y productividad dentro de la compañía.

Por todos estos motivos, integramos la perspectiva de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) como un eje transversal de nuestra estrategia de capital humano.

Este enfoque se materializa en acciones concretas para potenciar el liderazgo femenino en niveles directivos, junto con el impulso de una cultura de corresponsabilidad y esquemas laborales flexibles para favorecer el equilibrio entre lo profesional y lo personal.

A continuación, destacamos los hitos que marcaron nuestra gestión en DEI durante 2025:

- Representación de mujeres en cargos de responsabilidad y en la dotación:** Dentro del compromiso de Claro Chile por promover la equidad de género y reducir las brechas de representación en todos los niveles jerárquicos, al cierre de 2025, avanzamos en la equidad de género dentro de nuestra estructura laboral. Las mujeres ocupaban el 15% de los cargos de alta gerencia, el 15% de las gerencias y el 34% de las jefaturas. Desde una visión global, representaban el 37% del total de la dotación.
- Equidad salarial:** En materia de brecha salarial, garantizamos la equidad de las remuneraciones entre hombres y mujeres basándonos en una evaluación objetiva de los puestos de trabajo. Al centrarnos en las características del cargo y no en la persona que lo ocupa, eliminamos los sesgos de género y aseguramos que la persona reciba la misma remuneración por trabajos de igual valor.
- Inclusión de personas con discapacidad:** Cerramos el 2025 con 43 colaboradores con discapacidad, lo que representa el 1,5 % de nuestra dotación. Esta cifra refleja nuestro compromiso social, respaldada por programas de adaptación de puestos de trabajo que buscan no sólo la contratación, sino la mejora de las condiciones laborales.

5.2 Gestión del Talento, Desarrollo de Carrera y *Engagement*

GRI 2-29, 3-3, 404-1, 404-2, 404-3 / IP 3-1.A, 3-2.A

En Claro Chile, contamos con programas de desarrollo de competencias diseñados para acompañar a nuestros colaboradores en cada etapa de su trayectoria profesional.

Nuestra estrategia de formación responde a las iniciativas estratégicas del negocio, los requerimientos de los líderes y las brechas detectadas en las formas de trabajo. Este sistema de aprendizaje se nutre de un diálogo constante, fundamentado en los encuentros periódicos con las áreas ejecutivas, y sus reportes directos.

Durante el último año implementamos una serie programas para desarrollar las competencias de los colaboradores, estructurados **en seis focos estratégicos** y ejecutados en colaboración con instituciones de prestigio nacional e internacional:



Más de

1.500

colaboradores participaron en programas de formación en **agilidad, inteligencia artificial, gestión de proyectos, entre otros.**



Mindset de Agilidad:

En alianza con el **Tecnológico de Monterrey**, este programa buscó instaurar una cultura de flexibilidad y rapidez en la toma de decisiones. La formación contempló dos niveles, con buenas prácticas y herramientas ágiles para colaboradores en células de trabajo interáreas, y una especialización en liderazgo y gestión de proyectos para jefaturas, subgerentes y gerentes.



Gestión de Programas y Proyectos:

Fortalecimos la capacidad de ejecución técnica y estratégica de nuestra organización a través de una ruta de aprendizaje integral desarrollada por nuestra **Academia Claro VTR y el Tecnológico de Monterrey**. Este trayecto abarcó desde la formación básica en gestión de alcance, recursos y riesgos para colaboradores clave, hasta la especialización en liderazgo de programas y gerencia de portafolio para jefaturas y gerentes, asegurando una priorización de iniciativas con una visión financiera y estratégica global.



Resolución de Problemas:

En conjunto con la **Universidad Adolfo Ibáñez**, profundizamos en las técnicas de identificación de la causa raíz ante diversas contingencias, su análisis y posterior definición estratégica. El programa estuvo dirigido a colaboradores y líderes con foco en el análisis de situaciones críticas, entregando herramientas para transformar incidencias en soluciones.



Gestión de Datos y Programación:

A través de la **Universidad de Chile y OTECS**, impartimos cursos de *Power BI, SQL, Python y Business Intelligence* que permitieron mejorar la visualización y analítica de datos. La formación incluyó técnicas para el cálculo de estimaciones y la toma de decisiones estratégicas basadas en datos, especialmente para aquellos equipos responsables de la generación de reportes.



Formas de Trabajo:

Junto a la **Universidad de Chile**, impulsamos el uso de metodologías de *Design Thinking* y la creación de casos de negocio. Esta iniciativa estuvo orientada a los colaboradores que intervienen en la creación e implementación de soluciones de valor para la compañía.



Inteligencia Artificial

En colaboración con la **Universidad de Chile y partners de Microsoft**, desarrollamos cursos y webinars sobre IA Generativa. El objetivo fue introducir a los colaboradores en los conceptos clave de la Inteligencia Artificial y sus plataformas, preparando a nuestros equipos para integrar estas tecnologías en sus procesos diarios.

Programa de *Mentoring* Femenino

En paralelo, y con foco en la promoción de la equidad, lanzamos nuestro primer ciclo de Mentoría Femenina. Esta iniciativa, denominada **“Mujeres en Red”**, se orientó a fortalecer el liderazgo y crecimiento profesional de las mujeres dentro de la organización, contando con la participación de 20 mujeres líderes quienes se integraron en un proceso estructurado bajo roles de mentoras y *mentees*.

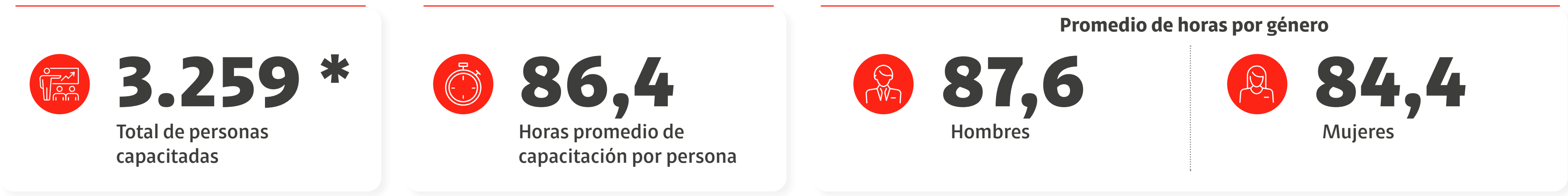
El programa se desarrolló bajo un enfoque de aprendizaje transformacional que promovió el autoliderazgo, la reflexión, la capacidad de conducción y el pensamiento sistémico. A través de talleres, sesiones de mentoría y espacios de *networking*, se fortalecieron competencias como la escucha activa, la empatía y la habilidad de generar conversaciones movilizadoras.

Como resultado de este primer ciclo, destacamos un alto nivel de compromiso y satisfacción, logrando el fortalecimiento de las redes de apoyo internas y un avance significativo en el desarrollo profesional de las *mentees*. Asimismo, el programa permitió potenciar el rol de las mentoras como agentes de desarrollo organizacional, generando una mayor conciencia sobre el impacto del liderazgo en nuestro entorno.



Durante 2025 avanzamos en la consolidación de una cultura más integrada y alineada, fortaleciendo nuestros canales oficiales de comunicación y promoviendo espacios periódicos de conversación con los líderes de la organización. Estas instancias permitieron acercar la estrategia a los equipos, reforzar el propósito compartido y fomentar una comunicación basada en la transparencia, la confianza y el reconocimiento, contribuyendo a una mayor cohesión organizacional.

Datos Generales sobre Capacitación en 2025:



Compromiso Organizacional

En Claro Chile, entendemos que la sostenibilidad del negocio depende directamente de la solidez de nuestra cultura interna y del compromiso de nuestros equipos. Durante 2025, hemos consolidado una tendencia al alza en la satisfacción de nuestros colaboradores, logrando una mejora sostenida y alcanzando un hito significativo de **86% de compromiso organizacional**.

Este resultado representa un incremento de 5 puntos porcentuales respecto al 81% obtenido en 2024, reflejando una vez más la identificación y el orgullo de los colaboradores internos por la propuesta de valor de la compañía.

Los resultados obtenidos responden a una estrategia integral de gestión de personas, basada en el desarrollo del talento, la capacitación continua, el bienestar y el fortalecimiento del liderazgo. A ello se suma una gobernanza permanente que permite monitorear avances, alinear prioridades y asegurar una experiencia consistente para nuestros colaboradores.

Este alineamiento se refuerza mediante nuestra **Encuesta de *Engagement***, una herramienta de **periodicidad anual** aplicada a nivel corporativo que tiene por objetivo medir el nivel de compromiso, motivación y vínculo emocional de los colaboradores con la empresa. Al conocer sus opiniones, evaluamos dimensiones clave del entorno laboral —tales como el liderazgo, la claridad de roles, el desarrollo, el bienestar, la cultura y la eficacia de la comunicación interna— generando una sinergia que permite mejorar continuamente el entorno de trabajo y el desempeño individual.



En la medición 2025, esta encuesta alcanzó una **participación del 89%**, lo que asegura una representatividad significativa a nivel empresa. Los resultados generales reflejan un alto nivel de compromiso, satisfacción y recomendación de Claro Chile como lugar para trabajar, siendo un indicador relevante del desempeño en la gestión del capital humano.

La consolidación de esta cultura única post-fusión entre Claro y VTR ha sido fundamental para mitigar los riesgos de clima laboral inherentes a procesos de integración complejos. Al alinear el propósito corporativo con comportamientos reales, hemos logrado que el aumento del compromiso impacte directamente en la eficiencia operacional y rotación.

Para dar seguimiento a esta estrategia y de manera complementaria a la Encuesta de Engagement, utilizamos como indicador el ***Employee Net Promoter Score (eNPS)***, que nos permite evaluar la disposición de los equipos a recomendar a la empresa como un buen lugar para trabajar y comparar su lealtad, satisfacción y compromiso. En 2025, **elevamos a 57 nuestro eNPS interno**, lo que representa un destacado incremento de **12 puntos** respecto al resultado que obtuvimos en 2024.

A nivel organizacional, la dimensión con mayor valoración fue “Claridad de roles”, seguida por “Cultura y valores” y “Comunicación y alineamiento”. En cuanto a las áreas de trabajo, lo aspectos con mejor puntuación fueron “Motivación”, “Colaboración” y “Cultura y valores” en el mismo nivel.

Resultado por Dimensión

Nivel organizacional	Resultado
Claridad de roles	92%
Colaboración	81%
Confianza en el liderazgo	84%
Cultura y valores	91%
Desarrollo profesional	73%
Motivación	89%
Reconocimiento	81%
Bienestar y balance de vida	78%
Comunicación y alineamiento	91%

Nivel áreas de trabajo	Resultado
Autonomía	84%
Claridad de roles y objetivo	89%
Colaboración	90%
Confianza en el liderazgo	89%
Cultura y valores	90%
Desarrollo profesional	86%
Distribución carga laboral	77%
Motivación	91%
Reconocimiento	78%
Comunicación y alineamiento	86%

5.3

Beneficios y Bienestar Integral

GRI 2-19, 2-20, 3-3, 201-3, 401-2, 401-3, 403-6

Durante 2025 fortalecimos nuestra propuesta de valor para los colaboradores mediante un nuevo **plan de beneficios** orientado a mejorar su bienestar y calidad de vida. Con un enfoque transversal, la iniciativa priorizó la flexibilidad, la gestión del tiempo y el equilibrio entre la vida laboral y personal, facilitando el acceso a beneficios que contribuyen al **desarrollo y bienestar de nuestros equipos**.

A continuación, se detallan las principales prestaciones y beneficios orientados al bienestar de nuestros colaboradores:

- **Salud:** Los colaboradores cuentan con un Seguro Complementario de Salud, Vida, Catastrófico y Dental, además de la Cobertura por Incapacidad e Invalidez a través de seguro de vida (2/3); este seguro es extensible a las cargas legales para las coberturas no asociadas a vida⁽¹⁾. Asimismo, durante 2025 se facilitó el acceso a un plan de vacunación contra la influenza para los colaboradores y su grupo familiar.

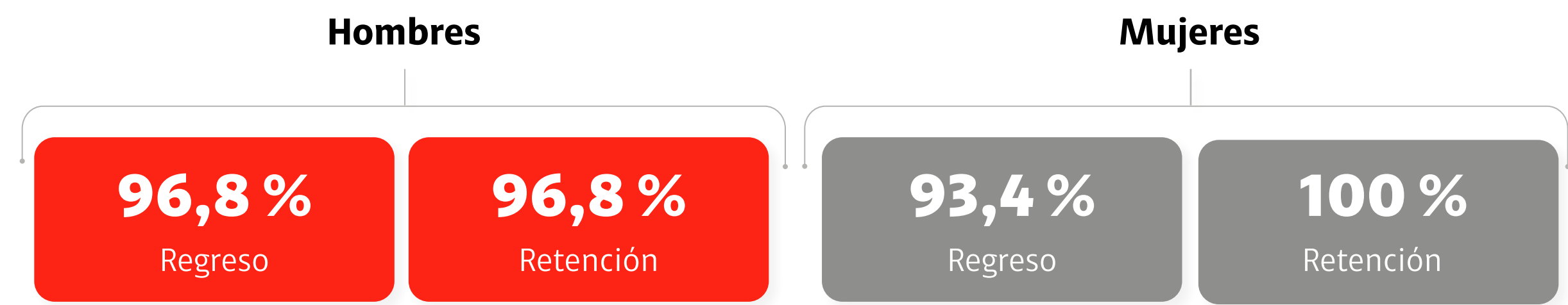
(1) Aplica a colaboradores con jornada ordinaria y parcial.
Nota: En Claro Chile, no existe un plan de pensiones adicional al legal.

- **Jornada laboral flexible:** Mantuvimos el modelo de trabajo híbrido y programas de acompañamiento que promueven el equilibrio entre la vida personal y laboral. Este modelo incorpora días flexibles mensuales y salida anticipada los viernes (excluye áreas de Atención a Clientes y colaboradores con modalidad de turnos).
- **Permiso parental:** Como parte de nuestro compromiso con la conciliación entre la vida laboral y familiar, mantenemos un beneficio de posnatal para padres que amplía el período establecido por la ley. A través de esta iniciativa, los colaboradores pueden acceder a cuatro semanas de permiso parental, incluyendo una semana legal y tres semanas adicionales otorgadas por la compañía, favoreciendo una mayor participación en los primeros meses de crianza y cuidado de sus hijos.
- **Beneficios en fechas especiales:** Continuamos con la entrega de regalos de Navidad para los hijos de colaboradores menores de 12 años.

- **Voluntariado corporativo:** Generamos oportunidades de participación en programas que promueven el compromiso social, como iniciativas de reforestación y apoyo educativo a través de la Fundación Belén Educa.

Permiso Parental	Hombres	Mujeres	Total 2025
Empleados que se han acogido al permiso parental legal ⁽²⁾	31	61	92
Empleados que han regresado al trabajo en 2025 después de terminar el permiso	30	57	87
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo.	29	57	86

Tasas de Regreso al Trabajo y de Retención⁽³⁾ de los Empleados que se Acogieron al Permiso Parental



(2) La totalidad de los empleados con derecho a permiso parental se acogió a este beneficio.
(3) Número de empleados retenidos 12 meses después de regresar al trabajo tras un periodo de permiso parental.



Política de Remuneraciones

La gestión de las compensaciones en la empresa se rige por principios de transparencia, equidad y competitividad, asegurando que el talento sea valorado por su desempeño y alineación con los objetivos estratégicos.

Nuestra Política de remuneraciones está integrada con los estándares de nuestra matriz, América Móvil, adaptadas al contexto legal y laboral de Chile.

Desde Claro Chile garantizamos una gestión salarial equitativa que no realiza distinciones basadas en género, raza o cualquier otro factor de

discriminación. Para asegurar el cumplimiento de este objetivo, monitoreamos constantemente el ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres en todas nuestras categorías laborales, manteniendo una estructura donde la compensación está vinculada directamente a la evaluación de desempeño.

El modelo de evaluación se basa en nuestra cultura y valores organizacionales, permitiendo que el desarrollo de carrera y los ajustes salariales sean el resultado de un proceso objetivo de reconocimiento.

Todos nuestros protocolos de cumplimiento legal y políticas de remuneración se aplican de manera transversal en todo el territorio nacional, garantizando el pleno respeto a las obligaciones salariales vigentes en el país.

Gobernanza y Estructura de Remuneraciones

En Chile, las remuneraciones de ejecutivos están definidas por metodologías de compensaciones que consideran la complejidad del cargo, metodologías de cuantificación, competitividad y equidad salarial, teniendo como referente el promedio del mercado. Nosotros operamos bajo este marco, siendo independiente la evaluación del máximo órgano de gobierno de la compañía.

Asimismo, dentro de Claro Chile contamos con un área de Auditoría que puede supervisar el proceso, cautelando el correcto cumplimiento de las prácticas de remuneraciones. Cabe observar que en este proceso no participan consultores especializados en la materia.

La política de remuneración aplicable a los miembros del máximo órgano de gobierno y a los altos ejecutivos se compone de los siguientes elementos principales: una remuneración fija, que es la base de las remuneraciones; una remuneración variable, componente asociado a KPIs y cumplimiento del negocio; una indemnización por término de contrato, donde la compañía, por necesidades de reestructuración, puede pagar la totalidad del monto mensual de remuneración correspondiente a un mes por año de servicio; y reembolsos o beneficios adicionales, mediante los cuales, a través de los seguros de salud, el personal tiene reembolsos por gastos asociados a salud, sumado a que los ejecutivos cuentan con un seguro de salud.

5.4

Gestión de las Relaciones Laborales

GRI 2-23, 2-25, 2-26, 2-30, 3-3, 407-1 / IP 3-6.A, 4-2.A, 4-2.B

Durante 2025 continuamos fortaleciendo nuestras relaciones laborales en el contexto de la integración de Claro y VTR, promoviendo una gestión basada en el diálogo, la colaboración y la construcción de acuerdos con las organizaciones sindicales. Este trabajo ha sido clave para resguardar la estabilidad laboral y acompañar los desafíos de transformación de la compañía.

Avanzamos hacia un enfoque más preventivo y estructurado, fortaleciendo la coordinación con áreas estratégicas e incorporando criterios homogéneos en materias disciplinarias. El área tuvo un rol activo en la implementación de políticas corporativas, el acompañamiento en procesos organizacionales y la capacitación interna en materias laborales.

Nuestro trabajo se ha caracterizado por un modelo de diálogo constructivo y permanente, lo que ha permitido desarrollar durante el año negociaciones colectivas exitosas, sin conflicto y sin impacto presupuestario. A través de diferentes instancias hicimos todo un trabajo de sensibilización para que los representantes de los trabajadores comprendan los estados financieros de la compañía y los desafíos

del sector, como base para facilitar negociaciones más fluidas y coherentes con la realidad del negocio y la sostenibilidad a largo plazo.

Esta gestión junto a las organizaciones sindicales se complementó con una ejecución ordenada de la agenda laboral, lo que ha permitido el cumplimiento normativo en materias de inclusión y conciliación de la vida laboral y familiar. En este ámbito, se destaca la participación en la implementación de la Ley Karin y la obtención de la certificación con la ACHS.

100%

Negociaciones Colectivas realizadas durante 2025 concluyeron sin conflicto.

9

sindicatos

Participan Activamente en instancias permanentes de diálogo laboral.



Sindicato Norte	Sindicato Nacional de Empresa S.T.X. CABLE S.A. N°2
Sindicato Sur	Sindicato de Trabajadores VTR GLOBALCOM S.A. Zona Sur
Sindicato Centro	Sindicato de Trabajadores de Empresa VTR GLOBALCOM Zona Centro
Sindicato ex MI	Sindicato Nacional de Trabajadores VTR GLOBALCOM SpA
Sindicato Técnico	Sindicato Técnico Profesional de la Empresa VTR COMUNICACIONES SpA



Sindicato Nacional Interempresa de CHILESAT CORP.
Sindicato Nacional de Trabajadores Interempresa de Empresas CLARO
Sindicato Interempresas Nacional N°1 de Trabajadoras y Trabajadores de las Telecomunicaciones
Sindicato de Trabajadores N° 4 de Empresas Claro Chile S.A.

Durante 2025, de un total de 2.846 trabajadores, el 81% estuvo afiliado a alguno de los nueve sindicatos presentes en la compañía. Para quienes no se encontraban cubiertos por instrumentos colectivos, Claro Chile mantuvo un plan de beneficios corporativo definido por la empresa. Asimismo, alcanzamos 13 años consecutivos sin huelgas, reflejo de una cultura de diálogo y construcción de acuerdos con nuestros representantes sindicales.

La libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva forman parte de los principios que orientan nuestra gestión laboral. Durante 2025 no identificamos situaciones que representaran riesgos significativos para el ejercicio de estos derechos, manteniendo espacios de diálogo permanentes y relaciones laborales basadas en el respeto, la transparencia y la colaboración.

81%

de los colaboradores estuvo afiliado a alguno de los nueve sindicatos

De igual forma, durante el período reportado no se identificaron operaciones ni proveedores con riesgos significativos asociados al trabajo infantil, al trabajo forzoso u obligatorio, ni a la exposición de trabajadores jóvenes a labores peligrosas. Este resultado reafirma nuestro compromiso con el respeto de los derechos humanos y la promoción de prácticas laborales responsables en toda nuestra cadena de valor.

Entornos Seguros y Prevención

En línea con la normativa nacional, en particular la **Ley Karin (N°21.643)**, fortalecimos nuestros mecanismos de protección para asegurar un ambiente libre de acoso y violencia. La integridad de nuestros colaboradores es para nosotros una prioridad absoluta y, a tal fin, utilizamos la capacitación, la comunicación y el canal de denuncias como herramientas de prevención y salud organizacional.

Bajo este marco, en casos de denuncias por discriminación se activa el protocolo establecido en la Ley Karin, otorgándole el tratamiento y el proceso de investigación dispuesto en dicha normativa, sin disponer de un procedimiento especial distinto para este tipo de casos.

Respecto a las principales acciones correctivas y medidas adoptadas ante estas situaciones, se han

propuesto capacitaciones dirigidas a las distintas áreas involucradas, así como instancias específicas para las partes directamente afectadas. Asimismo, se han aplicado medidas disciplinarias, tales como amonestaciones, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la empresa.

Como resultado de esta gestión y el monitoreo constante de nuestros canales, durante 2025 se recibieron un total de 19 denuncias por acoso laboral y sexual, lo que representó una cifra menor a los 23 casos que se registraron en 2024.



5.5

Salud y Seguridad

GRI 2-25, 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10 / IP 3-5.A, 3-5.B, 3-8.A

Para Claro Chile, el bienestar y la integridad de quienes hacen posible nuestra operación diaria son una prioridad estratégica. Por eso, la Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) no es solo un indicador de cumplimiento, sino una cultura preventiva que construimos y fortalecemos cada día, bajo un sistema de gestión que integra altos estándares internacionales.

En el ámbito normativo y operativo, la gestión de SST en Chile se enmarca en un conjunto de obligaciones que combinan seguro, prevención y protección laboral: la Ley N°16.744, el DS N°44, vigente desde febrero de 2025 e incorpora perspectiva de género, la Ley Karin (N°21.643) y el Protocolo Psicosocial del MINSAL. En este contexto, durante 2025 destacó la actualización de nuestras matrices de riesgo conforme al nuevo decreto, que moderniza la gestión preventiva y establece un marco más participativo.

Los principales enfoques que Claro Chile siguió durante el último año en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) se organizaron en torno a las siguientes líneas estratégicas:

Excelencia en Indicadores y Reconocimiento del Sistema de Gestión

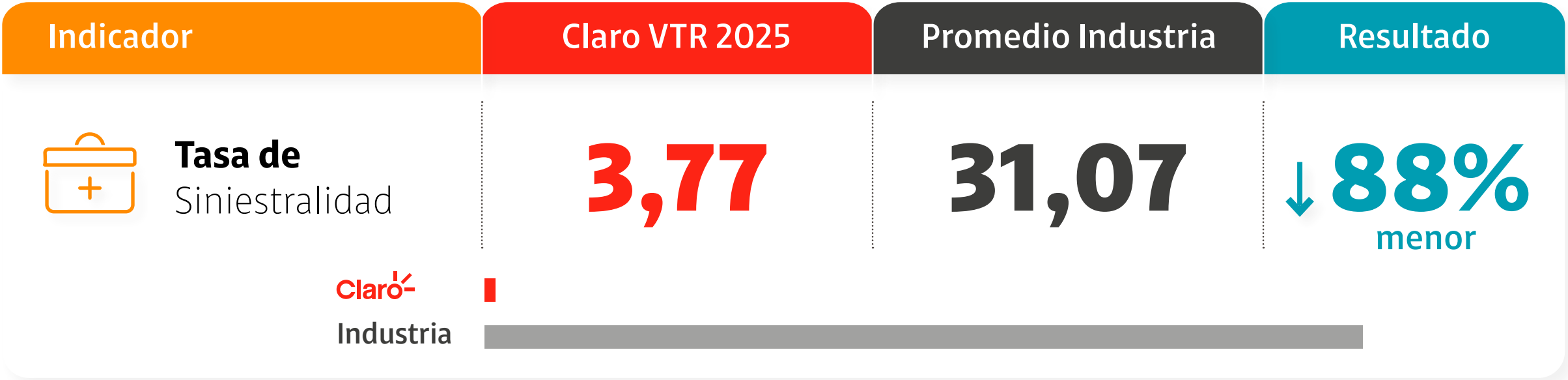
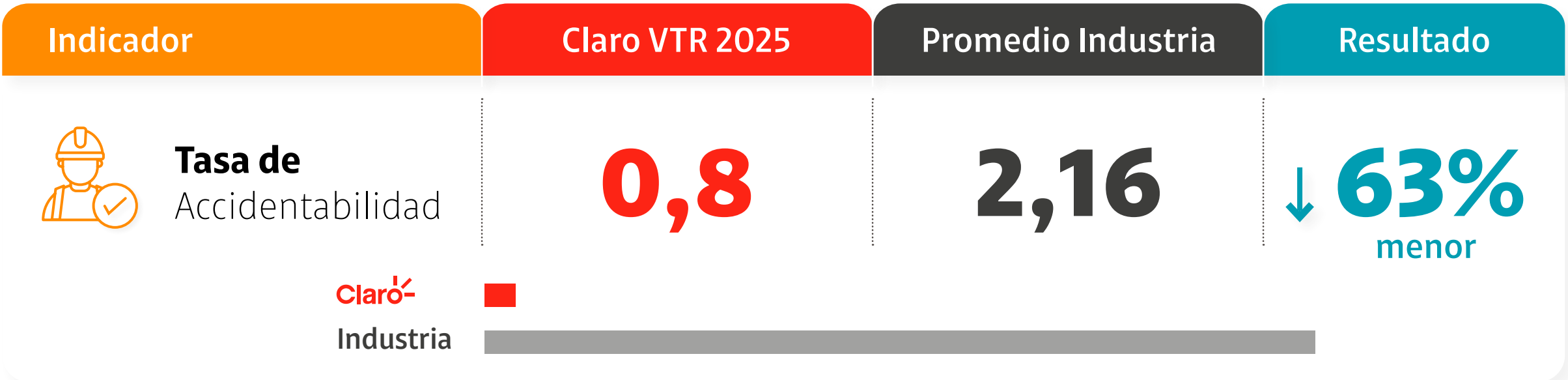
Claro Chile orientó sus esfuerzos hacia el fortalecimiento de sus indicadores de desempeño en SST, con el objetivo de posicionarse como un referente dentro del sector, consolidando un sistema de gestión fuerte, medible y alineado a estándares de excelencia.

Esta gestión de alto impacto se tradujo en la consolidación de un **sistema certificado bajo la norma ISO 45.001, alcanzando la certificación del NOC (Network Operation Center)**, lo que implica una operación estructurada, auditada y alineada a estándares internacionales.

Como resultado directo de este marco de trabajo, **la compañía registró los mejores indicadores en seguridad ocupacional del mercado local** y fue distinguida como la “Mejor Telco en SST” por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), en reconocimiento a su desempeño de excelencia en este ámbito.

Desempeño en Seguridad Laboral 2025

Comparación Claro Chile versus promedio de la industria





En ambos indicadores, Claro Chile presenta un desempeño **significativamente mejor que el promedio de la industria.**

Fuente: Certificado de Indicadores de ACHS.

Este liderazgo sectorial se extendió de manera colaborativa mediante nuestra participación activa en la **Mesa de Telecomunicaciones** junto a las principales empresas del sector, instancia que tiene por objetivo estandarizar y elevar los requisitos de seguridad en todo el rubro.

Capacitación y Formación Preventiva

Con el objetivo de promover una cultura preventiva transversal basada en la formación continua y la sensibilización en riesgos laborales, priorizamos el desarrollo de competencias en seguridad, tanto en trabajadores propios como en empresas colaboradoras.

Este enfoque se materializó a través de un amplio programa de formación dirigido a colaboradores externos, que permitió capacitar a más de 3.000 contratistas en riesgos críticos operacionales, como labores en shaft, incendios y trabajos en altura. En paralelo, fortalecimos la preparación ante emergencias mediante la capacitación de más de 2.700 personas en manejo de extintores y primeros auxilios. En conjunto, estas iniciativas reflejan un compromiso activo con la prevención en terreno, aspecto clave para resguardar la continuidad operacional de la compañía.

Gestión de Salud Mental y Riesgo Psicosocial

En 2025 Claro Chile incorporó de manera explícita el bienestar psicosocial como un eje clave de su gestión en SST, abordando factores de riesgo asociados a la salud mental. Este compromiso se reflejó en el alcance del **100% de cumplimiento en la aplicación del Protocolo Psicosocial de Salud Mental**, conforme a las exigencias del Ministerio de Salud (Minsal) y Superintendencia de Seguridad Social (SUCESO), obteniendo resultados en la categoría de riesgo bajo.

En línea con este enfoque, se implementaron programas de contención psicológica y herramientas de manejo de clientes conflictivos para equipos comerciales y de sucursales.

Control y Auditoría en SST

Se fortalecieron los mecanismos de control y auditoría, extendiendo la gestión de SST a toda la cadena de valor. Esto permitió asegurar el cumplimiento de los estándares corporativos y normativos, tanto en operaciones internas como en empresas colaboradoras. Para ello, se llevó a cabo la realización de 2.442 auditorías a empresas colaboradoras para el control de riesgos en contratistas y subcontratistas.

En cuanto al **aseguramiento del cambio normativo**, se destaca la realización del 100% de las auditorías a empresas críticas para asegurar de manera estricta la adhesión al Decreto Supremo N° 44.

Gestión de Riesgos de Desastre (GRD)

Claro Chile avanzó en la incorporación de la gestión de riesgos de desastres como un eje estratégico dentro de su modelo de SST, integrando tecnología e innovación para fortalecer la resiliencia organizacional. Este enfoque permite anticipar eventos críticos que puedan impactar la operación, resguardando la continuidad del negocio, la seguridad de las personas y la integridad de la infraestructura.

Se implementó el desarrollo de un sistema **preventivo de Gestión de Riesgo de Desastres (GRD)** que permite el monitoreo georreferenciado en tiempo real de amenazas como incendios y sismos, activando anillos de proximidad que generan alertas tempranas automáticas y facilitan la ejecución oportuna de planes de acción y protocolos de seguridad.

En el período se destaca además nuestra participación activa en la mesa sectorial de GRD, lo que permitió anticipar escenarios críticos, emitir alertas tempranas y liderar comunicaciones oportunas a nivel industria, junto con activar planes de acción.

Por último, se fortaleció la coordinación con jefaturas zonales y equipos en terreno, especialmente en zonas de mayor riesgo, asegurando una respuesta ágil, alineada y efectiva frente a eventos críticos.

Complementando los focos estratégicos, durante 2025, nuestro equipo de SST impulsó también **otras iniciativas técnicas y preventivas:**

- En el Data Center Liray, se estandarizaron prácticas preventivas y se fortaleció el rol del Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS).
- En el terreno operacional, lideramos la Mesa de la Macro Zona Sur, coordinando resguardos y protocolos específicos para proteger a nuestras cuadrillas en zonas de alta complejidad, garantizando la continuidad del servicio sin comprometer la vida de las personas.
- Con más de 1.000 participantes, se implementaron programas preventivos y psicosociales, como “Pensando Diferente” y “Actíivate”.
- Se realizaron entrenamientos técnicos en el uso de desfibriladores (DEA), manejo de extintores y protocolos de primera respuesta frente a emergencias de salud.



Reflejo del fortalecimiento continuo de su sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional y del foco preventivo, la compañía mantuvo **cero fatalidades de colaboradores internos** durante el período, así como cero casos fatales asociados a dolencias o enfermedades laborales.

1.820.484

Nota 2: Mas información sobre el sistema de gestión en SST disponible en la sección Anexos.

5.6

Gestión de las Empresas Proveedoras de Servicios

GRI 2-6, 2-8, 2-23, 2-24, 204-1, 308-1, 403-9 / IP 3-9.A

Para nuestra organización, las Empresas Proveedoras de Servicios (EPS) y contratistas son equipos clave para el cumplimiento de las metas corporativas y la continuidad de nuestras áreas estratégicas. Son actores clave en la gestión comercial, la prestación de servicios técnicos domiciliarios, la instalación de redes y los trabajos de construcción de nuestras instalaciones.

Nuestra gestión de Capital Humano se sustenta en el bienestar de las personas y el respeto de sus derechos. Por ello, buscamos extender estos principios a toda nuestra cadena de valor, promoviendo estándares laborales, de seguridad y de desarrollo que contribuyan a una experiencia consistente tanto para nuestros colaboradores como para quienes prestan servicios a través de empresas contratistas y EPS.

Durante 2025, la gestión de proveedores se enfocó en tres ejes estratégicos de eficiencia operativa: la migración del sistema Oracle a SAP como ERP único para Claro Chile, unificando contratos, órdenes de compra y registros de proveedores, la estandarización de procesos a través de la actualización de las estrategias de aprobación en SAP bajo el modelo de Delegación de Autoridad (DOA), y la automatización

mediante la implementación de tecnología RPA para optimizar las tareas recurrentes.

Un hito relevante del período es la implementación de un sistema unificado de acreditación y gestión obligatoria. A través de esta plataforma digital, se automatiza la gestión de cuentas de acceso a sistemas corporativos y se garantiza que cada empresa cumpla con todos los requisitos establecidos antes de su habilitación. Ninguna persona puede operar sin estar acreditada.

Este ecosistema integra de forma coordinada a las empresas contratistas, administradores y al equipo de Gestión de Empresas Contratistas (GEC) , incorporando además un dashboard interactivo para líderes que entrega visibilidad en tiempo real sobre el estado de sus empresas, fortaleciendo el control y la trazabilidad de la información.

Distribución de Trabajadores Contratistas por tipo de Función

Durante 2025, la dotación de trabajadores contratistas de Claro Chile alcanzó un total de **10.254 personas**. Entre las principales categorías de personal no empleado que prestaron servicios

de manera habitual durante el período se encuentran contratistas (7.988), subcontratistas (453), trabajadores de servicios transitorios (556) y personal de outsourcing (1.257).

Más de 10.000 trabajadores contratistas forman parte de nuestra cadena de valor. Nuestro compromiso es asegurar que desarrollen sus funciones bajo estándares comunes de seguridad, cumplimiento y gestión responsable.

Función Contratistas	Total
Administración, logística y procesos	432
Capital humano	606
Clientes y digital, mercado personas	6
Dirección comercial	2.982
Finanzas y control de gestión	11
GTM y productos	3.411
Marca, comunicación corporativa y sostenibilidad	21
Mercado empresas	755
Tecnología y operaciones	1.886
TI	144
Total de trabajadores contratistas	10.254

Nuestra estrategia de cadena de valor se articuló en torno a ejes prioritarios orientados a fortalecerla bajo un modelo de gestión basado en la debida diligencia, el cumplimiento normativo y la mitigación proactiva de riesgos:

- Adaptamos nuestros procesos internos de acuerdo con los cambios en la normativa vigente: Ley de Delitos Económicos (Ley N° 21.595), Marco del Código Conducta de América Móvil, protección de datos personales y las actualizaciones de la legislación laboral, como el reajuste del sueldo mínimo.
- Implementamos un modelo dinámico de coberturas y diversificación de garantías. A través de la revisión permanente de la salud financiera de las empresas colaboradoras y una política de exigencia de coberturas del riesgo mediante Boletas de Garantía y Pólizas, aseguramos la estabilidad de las operaciones.
- En estricto cumplimiento de la Ley de Subcontratación N° 20.393, mantuvimos un control riguroso para asegurar el cumplimiento de la certificación de nuestras empresas colaboradoras, con alcance laboral y previsional, protegiendo así los derechos de los trabajadores externos.

Cultura Preventiva, desarrollo de Competencias y Relacionamiento

La cultura preventiva y el compromiso de Claro Chile con sus colaboradores externos trascienden la formación técnica, promoviendo canales abiertos de comunicación, bienestar y vinculación con el entorno.

Durante 2025, afianzamos nuestro plan de capacitaciones abordando de manera prioritaria el proceso de certificación laboral, la difusión del Código de Conducta de América Móvil y el debido cumplimiento de la Ley de Delitos Económicos. Asimismo, impulsamos talleres junto a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) enfocados en la Ley Karin, destacando una jornada especial que reunió a más de 400 colaboradores de empresas contratistas para reflexionar sobre la construcción de entornos laborales libres de acoso y violencia.

En este marco, extendimos nuestro impacto social hacia las familias del personal contratista y las comunidades a través del proyecto Aula Móvil, diseñado para reducir la brecha digital, y establecimos una alianza estratégica con la Fundación Belén Educa, facilitando la incorporación de estudiantes de colegios vulnerables a sus primeras prácticas profesionales dentro de nuestra cadena de valor.

El 80% de nuestras compras se realizó a proveedores locales⁽¹⁾, fortaleciendo el desarrollo económico y la generación de valor en Chile.



(1) Se define como "Proveedor Nacional/Local" a toda entidad con RUT de persona jurídica o natural en el país.

Alianzas Estratégicas con Proveedores para la Generación de Valor Compartido

Un meta importante para Claro Chile es construir alianzas sólidas y duraderas con nuestras empresas proveedoras de servicios para generar valor conjunto hacia los clientes, y la sociedad. Por esta razón, las relaciones con proveedores y terceros se rigen por nuestro Código de Ética, la política de Derechos Humanos de América Móvil y el Código de Conducta para Asociados en los Negocios.

Durante 2025, priorizamos la eficiencia, la gobernanza ASG y la modernización de nuestra gestión de abastecimiento, reforzando el marco normativo a través de la actualización de nuestra **Política de Compras**. De este modo, el proceso de selección de proveedores ha evolucionado para **integrar formalmente criterios de sostenibilidad**, los cuales se suman a las tradicionales variables técnicas y comerciales.

En este sentido, para garantizar la rigurosidad en la contratación, el ingreso a nuestra cadena de valor se despliega a través de dos instancias clave. El camino comienza con el **Comité de selección de proveedores**, encargado de validar que cada nuevo integrante cumpla con los criterios legales, tributarios, ambientales y de responsabilidad empresarial. Una vez superada esta etapa, interviene el **Comité de expertos**; este grupo multi-área se encarga de realizar un “challenge” a las propuestas de servicios, asegurando así su idoneidad técnica y estratégica desde una perspectiva integral.

Como parte fundamental de este compromiso, la política establece que el **Protocolo de Debida Diligencia a Terceros** es obligatorio al inicio de cualquier relación comercial para identificar riesgos legales, financieros, de corrupción o reputacionales. Este proceso clasifica a los terceros en niveles de riesgo bajo, medio o alto, dependiendo de factores como la naturaleza de sus servicios, la industria y su interacción con funcionarios públicos. Asimismo, este marco permite verificar si el proveedor cuenta con una estrategia de negocio alineada con criterios ASG.

Para operativizar estos estándares, la compañía se aseguró de que todos los contratos incluyan nuevas cláusulas de cumplimiento y la aceptación del modelo de integridad de América Móvil, lo que permite realizar procesos de debida diligencia de manera transversal y obligatoria.

Evaluación a Proveedores

Durante el año 2025, implementamos un **Nuevo Modelo de Evaluación de Proveedores** requerido al inicio de cada licitación. Este mecanismo considera indicadores clave como solidez financiera, cumplimiento normativo y tributario, adherencia a la Ley de Delitos Económicos, trayectoria empresarial y comportamiento de socios, reflejando nuestro compromiso con una cadena de valor sostenible e íntegra.



6.

Juntos por las Personas Ciudadanía Digital



6.1 Estrategia de Ciudadanía Digital

GRI 3-3, GRI 413-1

En el mundo actual, la conectividad ha dejado de ser solo un servicio para convertirse en una herramienta fundamental en la vida de las personas y en la forma en que nos relacionamos, trabajamos, aprendemos y participamos en sociedad.

El crecimiento exponencial en el acceso a tecnologías de la información durante los últimos años ha alcanzado a todos los estratos socioeconómicos y grupos etarios, redefiniendo la forma en que las personas nos relacionamos.

En Claro Chile, sabemos que nuestra posición como habilitadores de esta “carretera digital” conlleva la responsabilidad de asegurar que dicho tránsito sea seguro e inclusivo.

Más allá de proveer servicios de infraestructura y conectividad a los usuarios, buscamos liderar una transformación que empodere a las personas en cada etapa de su vida, para que mantengan una relación sana y consciente con la tecnología, que les permita desplegar todo su potencial. El objetivo es fomentar el **bienestar digital y una cultura de digitalización responsable**, que prevenga y mitigue riesgos derivados de la hiperconectividad, sobreexposición y el mal uso de plataformas sociales.

Bajo este compromiso, acompañamos a comunidades, familias y establecimientos educacionales de todo Chile en la reducción de brechas, con foco en niñas, niños, adolescentes, padres/madres, personas mayores y mujeres emprendedoras.

Nuestra estrategia de Ciudadanía Digital se materializa en cuatro pilares de acción:

En este sentido, nuestra Estrategia de Ciudadanía Digital nace como respuesta a este desafío, integrándose en nuestro modelo de sostenibilidad, bajo el pilar “**Juntos por las personas**”.



Compromisos para una Sociedad Digital Inclusiva



Investigación

Todos los años desarrollamos estudios para comprender los hábitos de consumo y comportamiento en la red, especialmente en niñas, niños y personas mayores, a fin de generar conocimiento aplicado y evidencias que sirvan para el diseño de políticas públicas.



Educación Digital

Implementamos distintas iniciativas de alfabetización y educación digital que facilitan herramientas y conocimientos diseñados para aprovechar las ventajas de la digitalización, y advertir sobre riesgos y malas prácticas.



Alianzas

Creemos en el trabajo colaborativo y por eso articulamos esfuerzos con actores públicos y privados para hacer sinergia y escalar el impacto de nuestras iniciativas, entendiendo que la inclusión digital es un desafío multisectorial.



Brecha Digital

Un foco importante para Claro Chile es reducir la brecha, por eso, ejecutamos acciones que permitan ampliar la cobertura y llevar la conectividad a zonas alejadas y vulnerables.

6.2

Investigación y Estudios

GRI 413-1

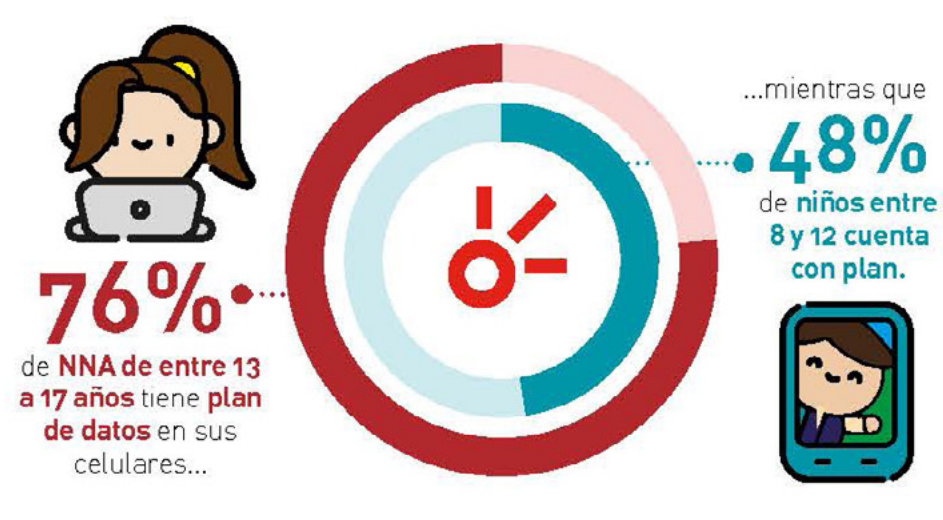
Desde 2018, junto con la consultora Critería, desarrollamos **Radiografías Digitales**, estudios anuales que analizan como niñas, niños y adolescentes, y personas mayores se relacionan con la tecnología e internet en Chile.

Los resultados de estos estudios nos permiten entender mejor los hábitos digitales y detectar brechas, riesgos y oportunidades, para construir una cultura digital más responsable y segura. Las conclusiones de estas investigaciones no sólo aportan información útil y relevante para las familias y escuelas, sino también para instalar la problemática en la agenda pública.

En el 2025 se realizaron dos estudios complementarios, orientados a comprender la relación con el entorno digital en dos segmentos etarios clave: uno enfocado en niñas, niños y adolescentes, y otro en personas mayores de 60 años.

El primer estudio encuestó a más de 1.500 NNA de todas las regiones y niveles socioeconómicos del país, indagando en sus comportamientos online, su relación con las redes sociales, hábitos y normas de uso de dispositivos y herramientas de inteligencia artificial.

El segundo estudio recogió la perspectiva de 1.157 personas mayores de 60 años en todo Chile, pertenecientes a los segmentos ABCD, con el objetivo de comprender su relación con la conectividad, intereses y pasatiempos online, ciberseguridad y uso de la inteligencia artificial.



Principales Conclusiones de nuestras Radiografías Digitales 2025

Uso del tiempo y ocio		El 63% de los encuestados considera que pasa demasiado tiempo conectado a internet. En promedio, destinan 3,8 horas diarias a actividades de ocio, aunque perciben que el tiempo óptimo debería ser de 2,5 horas .
Gestión y límites		6 de cada 10 NNA declara que en su hogar existen horarios y límites establecidos para el uso de internet.
Conectividad móvil		El 76% de los adolescentes de 13 a 17 años cuenta con un plan de datos en su celular, frente a un 48% en el grupo de 8 a 12 años.
Seguridad y apoyo familiar		La madre se consolida como la principal red de apoyo: el 68% de los NNA buscaría ayuda en ella ante una situación preocupante o incómoda en la red. Además, internet es asociado a un espacio de compañía por 6 de cada 10 encuestados en momentos de soledad o aburrimiento.
RRSS		El 96% valora las redes sociales como un aporte en su vida (entretenimiento y comunicación). Uno de cada tres niños juega videojuegos con desconocidos .
Inteligencia artificial		La IA ya es parte de sus herramientas habituales, donde ChatGPT se posiciona como la aplicación más utilizada, seguida por Google y Gemini.

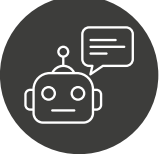
Radiografía Digital NNA

Muestra:

1.577

niños, niñas y adolescentes de entre 8 y 17 años encuestados a nivel nacional.

Principales Conclusiones de nuestras Radiografías Digitales 2025

Inclusión Digital		- El 73% ha recibido ayuda para aprender a usar tecnología, principalmente de hijos e hijas, lo que refleja el importante rol de la familia en la inclusión digital. - El 52% señala que Internet les ayuda a sentirse más acompañados.
Bienestar y Trámites		El 91% cree que Internet les ha facilitado realizar trámites que antes debían hacer de manera presencial, mejorando su autonomía.
Vínculo Social		8 de cada 10 se conectan a redes sociales prácticamente todos los días, siendo WhatsApp (93%) la red más utilizada para el contacto familiar.
Mundo Laboral		El 68% se siente capacitado para trabajar utilizando herramientas digitales, evidenciando una mayor confianza en el uso de la tecnología.
Ciberseguridad		1 de cada 3 ha sido víctima de fraude. Pese a esto, el 64% se siente seguro pagando productos o servicios en línea, mostrando una adopción digital activa.
Futuro e IA		Aunque el 84% sabe qué es la inteligencia artificial, el 43% manifiesta temor frente a ella, principalmente por el riesgo de malos usos.

Radiografía Digital SeniorTech

Muestra:

1.157

personas mayores de 60 años.

Con más de 19.500 personas encuestadas desde 2018 y un total de 12 estudios realizados, la Radiografía Digital se ha consolidado como una **fuentes de información relevante para diseñar planes educativos, programas sociales y políticas públicas**, que favorezcan el bienestar, la inclusión y el desarrollo digital en todas las generaciones.

A través de este pilar de Ciudadanía Digital, ratificamos nuestro compromiso con una transformación tecnológica centrada en el bienestar de las personas, impulsando iniciativas y programas que promuevan una inclusión digital segura y responsable.



6.3

Educación Digital

GRI 413-1

En el marco de nuestra **Estrategia de Sostenibilidad 2030**, el Bienestar Digital constituye un pilar fundamental para cumplir con nuestro propósito de contribuir a que más personas prosperen y desarrollen al máximo su potencial.

Este compromiso cobra mayor relevancia hoy, ya que el aumento del uso de internet y redes sociales ha generado una **preocupación global** por el impacto de la digitalización en la **salud mental, el desarrollo infantil y las relaciones familiares**. Frente a este escenario, entendemos que la conectividad también implica la responsabilidad de promover entornos digitales más seguros, saludables e inclusivos.

Por ello, esta iniciativa se despliega mediante un ecosistema integral que combina **programas sociales**, comunidades de **aprendizaje online, recursos prácticos** y el desarrollo de **productos responsables**. Con esta mirada, proyectamos alcanzar tres grandes hitos de impacto al 2030:

 **Fomentar**

Fomentar un uso más consciente, compartido y saludable de la tecnología en los hogares.

 **Garantizar**

Garantizar que niños, niñas y adolescentes (NNA) cuenten con adultos presentes y preparados para acompañar su vida digital.

 **Asegurar**

Asegurar un acceso y uso significativo de las herramientas tecnológicas en grupos con brechas sociales identificadas.

Para materializar este compromiso, en el período 2025, se destacan los programas que describimos a continuación.

Programa Generación Digital



Impulsamos Generación Digital, un programa enfocado en fortalecer el **bienestar digital** y el liderazgo en comunidades escolares. Dirigido a estudiantes de entre **12 y 17 años**, la iniciativa busca desarrollar habilidades que les permitan enfrentar el mundo digital de forma segura, crítica y positiva.

A través de una metodología de **aprendizaje entre pares**, el programa considera sesiones dinámicas y participativas orientadas a promover herramientas y buenas prácticas en torno al uso consciente de la tecnología, la convivencia digital y el desarrollo de habilidades para la vida en línea.

Durante su implementación en 2025, el programa alcanzó cobertura en las regiones Metropolitana y del Libertador Bernardo O'Higgins, formando líderes escolares capaces de inspirar y acompañar a sus comunidades educativas:

4.635

Estudiantes recibieron actividades formativas.

220

Participantes por sesión fue el promedio alcanzado en las capacitaciones remotas.

396

Líderes escolares capacitados.

23

Comunidades educativas alcanzadas.

Através de una medición antes y después del programa, se registraron mejoras significativas en las competencias socioemocionales y digitales de los líderes:

Mejora en Competencias de los Participantes

Dimensión	Aumento porcentual	Impacto observado
Liderazgo	+9,85%	Mayor confianza para expresar ideas y mediar conflictos.
Identidad y Autoestima Digital	+8,72%	Mejor manejo de la autoimagen y reducción de la presión por la aprobación online.
Empatía Digital	+7,18%	Aumento en la conciencia sobre el impacto de las palabras y respeto en redes.
Alfabetización Digital	+6,28%	Mejora en el pensamiento crítico para distinguir <i>fake news</i> e información manipulada.
Autorregulación Digital	+6,22%	Mayor capacidad para notar el exceso de tecnología y gestionar el balance emocional.

Asimismo, los docentes que actuaron como observadores de la implementación en el aula entregaron una valoración sobresaliente:

- El **93%** de los profesores observó un impacto “alto” o “significativo” en la convivencia y dinámica del curso tras las actividades.
- El **100%** de los profesores recomendaría repetir la experiencia.
- Los docentes evaluaron la iniciativa con una **nota promedio de 6,5** (en escala de 1 a 7).
- El **93%** calificó el desempeño de los estudiantes líderes como “muy bueno” o “excelente”.
- Los participantes asignaron al programa una nota de **6,6** y un **Net Promoter Score de 61**, considerado excelente.

El modelo no solo fortaleció habilidades individuales, sino que también promovió **liderazgo estudiantil** y una cultura digital más responsable en las comunidades educativas participantes.

Ciclo de Talleres “Las Pantallas en mi Hogar”

“Las pantallas en mi hogar: Límites sin romper el vínculo” es un ciclo de **talleres interactivos de bienestar digital** que diseñamos para fortalecer la relación afectiva entre padres e hijos mientras se promueve un uso responsable de la tecnología.

El taller estuvo dirigido a niños de 9 y 10 años (3º y 4º básico) junto a sus padres y madres, con una duración de 60 minutos. La premisa general de los encuentros fue que la autorregulación y el enfoque del acompañamiento parental genera interacciones más sanas con la tecnología. El contenido se dividió en cinco perspectivas clave:

- Reglas y felicidad:** se utilizó evidencia para demostrar que los niños con reglas claras y filtros parentales reportaron mayores niveles de bienestar.
- Recursos cognitivos:** se abordó cómo las notificaciones distraen y afectan el rendimiento académico, recomendando su uso sólo al finalizar las sesiones de estudio.
- Comparación social:** se abordó de forma práctica cómo la exposición constante a contenidos idealizados en redes sociales puede afectar la autoestima, invitando a los estudiantes a valorar su propia identidad.
- Relaciones humanas:** se enfatizó que existen conversaciones que debieran ocurrir entre padres e hijos, en lugar de delegarlas a herramientas de inteligencia artificial como ChatGPT.
- Prevención de adicciones:** se analizó la adicción digital y se propuso el desarrollo de intereses *offline* como la principal herramienta de mitigación.



Al finalizar cada sesión, se entregó a las familias un kit educativo que incluía un juego de mesa y el “**Pacto de Confianza**”, un compromiso simbólico diseñado para que padres e hijos definieran reglas conjuntas sobre uso, horarios y espacios libres de pantallas.

Durante el 2025 el programa generó el siguiente impacto:

 **86,9%**

de los padres calificó la charla con la nota máxima (7).

 **70%**

de los asistentes otorgó nota 7 al material entregado.

 **2.000**

Personas participaron en estos encuentros.

 **44**

Comunidades educativas (colegios) fueron alcanzadas.

 **9 comunas**

de todo el país recibieron estos talleres, incluyendo Vitacura, Lo Barnechea, Las Condes, Ñuñoa, Coyhaique, Rancagua, Coltauco, Villarrica y Arica.

Sitio Hablando Claro

En 2025 consolidamos *Hablando Claro*, nuestra plataforma de sostenibilidad orientada a promover el impacto positivo de la tecnología y aportar contenidos frente a los desafíos del bienestar digital.

La iniciativa se estructuró bajo cuatro objetivos fundamentales:

- **Promoción del bienestar digital familiar:** entregamos contenidos y herramientas que apoyen a madres, padres y cuidadores en la crianza y educación en la era digital.
- **Formación digital abierta:** facilitamos el acceso a contenidos educativos en habilidades digitales, educación académica y capacitación para el empleo.
- **Liderazgo de opinión:** posicionamos a la compañía como un referente en educación y bienestar digital, generando contenido de valor y conocimiento público sobre el uso responsable de la tecnología.
- **Fortalecimiento del vínculo comunitario:** creamos una plataforma accesible que responde a los desafíos reales de las familias y comunidades educativas chilenas.



 puedes reproducir video

Sitio Hablando Claro

Dentro de este ecosistema, destacan las siguientes líneas de acción:

Aprende con Claro

Para fortalecer el bienestar y la educación digital, desarrollamos **Aprende con Claro**, un ecosistema de contenidos y formación gratuita que acompaña a las personas en distintas etapas de su vida.

A través de **recursos educativos, programas de capacitación y herramientas digitales accesibles**, la plataforma impulsa el desarrollo de competencias que fortalecen la empleabilidad, reducen brechas de acceso al conocimiento y amplían las oportunidades de desarrollo personal y profesional..

Al eliminar las barreras económicas de acceso al conocimiento, la iniciativa no sólo contribuye a reducir la brecha digital, sino que también releva las potencialidades positivas de Internet para la educación y el crecimiento personal.

Recursos para las Familias

Dentro del portal Hablando Claro, ponemos a disposición una serie de herramientas lúdicas y educativas para las familias que facilitan el acompañamiento digital en el hogar.

Algunos de estos recursos, son:

- **Las aventuras de Wi-Fi:** son contenidos orientados específicamente a los más pequeños del hogar, con el objetivo de proporcionarles un primer acercamiento seguro, didáctico y protegido al mundo de la red.
- **ABC Digital:** se trata de una guía práctica creada para que padres y cuidadores comprendan el mundo digital y puedan transmitir estos aprendizajes a sus hijos de manera efectiva. A través de este recurso, las familias pueden aprender juntas a crear contraseñas seguras, reconocer y enfrentar el ciberbullying, y evitar fenómenos como el doomscrolling.
- **Podcast Generación Digital:** consiste en un espacio de conversación y reflexión donde estudiantes comparten en primera persona los cambios que han logrado en sus comunidades, reflexionando sobre liderazgo, empatía, honestidad y motivación, entre otros temas.

Artículos y Contenido de Expertos

Para asegurar la calidad técnica de nuestra propuesta, contamos con la colaboración de especialistas reconocidos en la materia como **Daniel Halpern**, PhD en *Information and Communication Sciences*, director del Magíster en Comunicación Estratégica UC, reconocido charlista y autor; y **Marcela Momberg**: docente y conferencista especializada en ciudadanía digital y prevención de vicios digitales, autora de los libros *Huérfano Digital* y *Educando a futuros líderes*.

Durante 2025,publicamos un total de **16 artículos y 5 videos educativos**, y en 2026 esperamos seguir incorporando nuevos recursos a la plataforma.





Alianza y Mesa por el Bienestar Digital

En octubre de 2025, Claro Chile lideró la firma de un acuerdo multisectorial que dio origen a la **“Alianza por el Bienestar Digital Infantil”**, una iniciativa que convoca a los sectores público, privado y académico para fomentar una crianza digital más segura, informada y acompañada. Suscrita junto a la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), la Subsecretaría de Educación (SUBEDUC), la Subsecretaría de la Niñez, ACTI Chile, el Centro de Estudios de Políticas y Prácticas en Educación de la PUC y el Programa Formando Ciudadanía Digital de la Universidad Adolfo Ibáñez, esta alianza se basa en una mesa de trabajo con metas claras para impactar en la sociedad y la industria.

A través de una **articulación multisectorial** que reúne al mundo público, privado y académico para promover un uso responsable de la tecnología, esta iniciativa busca generar **incidencia en políticas públicas** y avanzar hacia marcos que aborden el bienestar digital de manera integral. De esta forma, Claro Chile contribuye a impulsar una conversación de alcance nacional sobre los desafíos y oportunidades de la convivencia digital.



Plan más Seguro

El Plan más seguro fue un piloto desarrollado en 2025 como parte de la estrategia de digitalización responsable de la compañía. Este producto se diseñó específicamente para abordar los riesgos asociados al uso de teléfonos móviles y redes sociales en preadolescentes (de 12 años en adelante), dado que nuestros estudios arrojan que cada vez más niños y niñas tienen acceso a dispositivos propios a temprana edad sin control parental.



Las características y la evolución de esta iniciativa incluyen:

- Es el primer plan de telefonía celular que incorpora una aplicación de **control parental** directamente en el servicio.
- La herramienta permite a los padres **geolocalizar el dispositivo**, medir el tiempo de uso en pantalla y realizar un seguimiento de conversaciones para detectar posibles casos de *bullying*.
- El **software** tiene la capacidad de **identificar contenido inadecuado** mediante capturas de pantalla de conversaciones, imágenes o música no aptas para menores.
- A partir de los aprendizajes del piloto, la empresa decidió transitar hacia un modelo más integral denominado **“Internet Segura”**. Este nuevo enfoque busca proteger no solo el dispositivo móvil, sino también el Wi-Fi del hogar, actuando como un *firewall* para evitar que los menores se conecten a redes no supervisadas.

Esta iniciativa refleja nuestro **enfoque de productos responsables**, integrando herramientas de protección y bienestar digital directamente en el diseño del servicio.

6.4

Brecha digital

GRI 413-1

Concebimos la conectividad como un **motor fundamental para democratizar el progreso de las personas y sus comunidades**. Al cierre de 2025, con Chile como referente regional en conectividad, nuestra estrategia se enfoca en que nadie quede atrás, abordando dos grandes desafíos: **la brecha geográfica en zonas aisladas y la brecha de uso**, mediante el desarrollo de habilidades digitales.

Localidades Obligatorias: Conectividad para Reducir Brechas Territoriales

Las **Localidades Obligatorias (LLOO)** corresponden a zonas priorizadas para ampliar el acceso a conectividad en sectores rurales y aislados del país, permitiendo que más personas accedan a servicios digitales esenciales.

En este contexto, Claro Chile **cuenta actualmente con 547 LLOO operativas y 71 adicionales** asociadas al despliegue de 5G en construcción, contribuyendo a ampliar el acceso a Internet y reducir brechas de conectividad en distintas zonas del país.

El desarrollo de infraestructura en estas localidades permite acercar oportunidades vinculadas a educación, salud, trámites digitales y desarrollo económico local, fortaleciendo una participación más equitativa en la sociedad digital.

Por otra parte, este año alcanzamos hitos clave en infraestructura y compromiso social: **Culminamos la modernización del 100% de nuestra red móvil**; este avance, sumado al despliegue de tecnología 5G, es la puerta de entrada a servicios esenciales como telemedicina, educación remota y la integración financiera para miles de familias.

Asimismo, bajo un modelo de desarrollo basado en necesidades locales y el cumplimiento estricto de la Ley de Antenas, gestionamos programas de participación y evaluación de impacto en nuestras nuevas instalaciones. Así, aseguramos que cada torre de telecomunicaciones sea percibida como un beneficio tangible y armónico con su entorno.



En Claro Chile entendemos que cerrar la brecha digital no depende únicamente del acceso a conectividad, sino también del desarrollo de habilidades y capacidades para desenvolverse en entornos digitales de manera segura, productiva e inclusiva.

Por ello, impulsamos iniciativas que acercan formación, herramientas y oportunidades digitales a distintas comunidades del país.

Emprende Conectad@



Programa desarrollado junto a la Municipalidad de Huechuraba y otros municipios del país para potenciar a mujeres emprendedoras mayores de 40 años. Bajo el nombre **“IA, Marketing y Liderazgo para el Éxito”**, la iniciativa promovió la inclusión digital y la autonomía económica femenina entregando conocimientos en inteligencia artificial, marketing digital, gestión y liderazgo, enfocadas en el desarrollo sostenible de los emprendimientos locales.

Con una extensión de más de **80 horas de formación**, el proceso se orientó a reducir la brecha de género en el uso de herramientas de negocio y a fortalecer las habilidades comunicacionales de las participantes. La efectividad educativa se reflejó en una destacada **tasa de dominio de contenidos del 99%**, culminando con éxito en la **graduación de 89 emprendedoras** de la comuna de Huechuraba, quienes completaron con orgullo su ciclo formativo.

Aula Móvil: Academia de Inteligencia Artificial



Como respuesta a la necesidad de llevar conocimiento técnico a distintas zonas del país, **AcademIA** llevo formación presencial sobre el uso de la Inteligencia Artificial y sus aplicaciones prácticas. Durante 2025, el despliegue del Aula Móvil se concentró en 5 regiones del país, asegurando que ciudadanos de sectores rurales y urbanos accedieran a herramientas de innovación de última generación, reduciendo la brecha de conocimientos tecnológicos e instalando capacidades en las comunidades que aporten al desarrollo local.

Cerca de **820 personas recibieron capacitación presencial** en nuestra aula itinerante, a las que se sumaron 41 capacitados en modalidad online. Este programa alcanzó a 5 regiones del país, impactando directamente en **8 comunas**: Coquimbo, Vicuña, Navidad, Rancagua, Talca, Curicó, Huechuraba y Quilpué. La efectividad de la formación quedó demostrada con una destacada **tasa de dominio de contenidos del 93%** por parte de los participantes.

Programa Escuelas Conectadas



Se trata de una iniciativa de **alto impacto social**, que busca reducir la **brecha digital** en el ámbito educativo, dotando de internet de alta velocidad a establecimientos públicos y subvencionados para mejorar el proceso de aprendizaje de estudiantes y docentes.

Alineado con el proyecto **“Conectividad para la Educación 2030”** de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (**SUBTEL**), el programa promueve el uso educativo de la red y el compromiso de que la digitalización no deje a nadie atrás. Como resultado, en 2025 se ha facilitado el acceso a **3.010 escuelas** a lo largo de todo el país.

Gracias a este despliegue, Claro Chile se consolida como uno de los principales actores privados que contribuyen a la conectividad educativa del país.

Impacto de nuestra Estrategia de Ciudadanía Digital 2025



7.981

personas impactadas

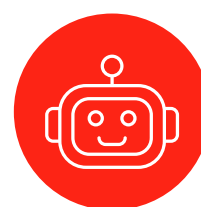
a través de programas
de educación y
empleabilidad digital.



Generación Digital

5.031

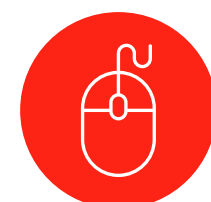
Convivencia, liderazgo y
formación digital.



AcademIA

861

Capacitación en inteligencia
artificial y empleabilidad.



Emprende conectad@

89

Formación digital para
emprendedoras.



Las Pantallas en mi Hogar

2.000

Bienestar digital y
acompañamiento familiar.



Estas iniciativas
promueven
comunidades más
integradas y preparadas
para el futuro.



6.5

Alianzas para el Desarrollo Social

GRI 413-1

Durante 2025 fortalecimos nuestro trabajo colaborativo con municipios, organizaciones sociales, universidades y actores públicos, impulsando iniciativas orientadas a reducir brechas digitales y ampliar oportunidades de desarrollo en distintas comunidades del país.

Generamos alianzas con actores que comparten nuestra misma visión y compromiso con la inclusión digital y la democratización del conocimiento. En este sentido, algunas de las alianzas y actividades de voluntariado corporativo que se llevaron a cabo en 2025, fueron:

Alianza con la Municipalidad de Huechuraba

Se trata de un caso de cooperación público-privada orientado al desarrollo local de la comuna, que articulamos bajo cuatro pilares de impacto:

- **Disminución de la brecha digital:** implementamos talleres de alfabetización digital y facilitamos el acceso a la tecnología para fortalecer las capacidades de la comunidad, a través de los programas: Emprende Conectad@ y AcademIA.
- **Reforestación:** en colaboración con la Municipalidad, vecinos y la asesoría técnica de la Fundación Reforestemos, ejecutamos un plan que contempla la plantación de 2.000 árboles nativos al año 2030. Este proyecto de voluntariado corporativo ha logrado la participación de 150 voluntarios de Claro Chile en jornadas destinadas a la recuperación del Parque El Rosal, alcanzando la meta de 400 árboles reforestados durante 2025.



- **Ampliación de cobertura móvil:** gestionamos infraestructura para alcanzar el objetivo de una comuna 100% conectada.
- **Smart City:** desarrollaremos iniciativas para mejorar Huechuraba, con tecnología puesta al servicio de la gestión urbana y la calidad de vida de las personas.

Realidad virtual Teletón: Rehabilitación y educación

En el marco de un compromiso histórico que ya suma **19 años junto a Teletón**, durante 2025 reafirmamos nuestra alianza estratégica para potenciar la calidad de vida de los pacientes y sus familias a través de la tecnología.

Bajo el proyecto **Realidad virtual Teletón: Rehabilitación y educación**, hemos avanzado en los siguientes hitos y objetivos:

- Inauguramos **14 salas de rehabilitación con realidad virtual (RV)** en los centros de Teletón a lo largo de Chile, un despliegue que consideró el diseño, montaje y equipamiento completo de cada espacio.
- Mediante el uso del *software* **Kinesix**, los pacientes tienen acceso a más de **300 ejercicios** con tecnología de realidad virtual que potencia sus tratamientos de rehabilitación.



- Los cascos de RV incorporan el juego educativo “Las Aventuras de Wi & Fi”, proporcionando una **experiencia inmersiva de educación digital** orientada a niños, niñas y adolescentes.
- Durante 2025, registramos **3.675 atenciones** en las 14 salas de RV Claro en todo el país, operando con conectividad costo cero.

Congreso Futuro 2025

Por más de 15 años, Claro VTR ha sido parte de **Congreso Futuro**, impulsando la democratización del conocimiento y el acceso a la ciencia y la tecnología.

Durante 2025, participamos nuevamente como socio tecnológico y comunicacional del principal encuentro de divulgación científica y tecnológica de Latinoamérica, organizado por la Comisión Desafíos del Futuro del Senado, junto a Fundación Encuentros del Futuro y la Academia Chilena de Ciencias:

 7 canales de TV

Habilitamos 7 canales de TV en Chile y Latinoamérica, incluyendo señales en Ecuador, Colombia y Paraguay.

 32.380.517 impresiones

Obtuvimos un total de 32.380.517 impresiones en las redes sociales de Claro y VTR.

 82.676 espectadores

Registramos 82.676 espectadores en Claro Chile durante 6 días de transmisión, superando las 55 horas de contenido. A nivel regional, alcanzamos a 550.000 personas.

Desde la perspectiva de la sostenibilidad, fortalecer el posicionamiento de Congreso Futuro resulta fundamental para abordar los desafíos que plantea el entorno global actual.



Créditos foto: FEF

7.

Juntos por el Planeta



7.1

Gestión Ambiental

GRI 3-3

Durante 2025 consolidamos nuestra gestión ambiental mediante la implementación de una **Gobernanza Climática** que integra la sostenibilidad en la toma de decisiones del negocio. Este modelo articula la gestión del cambio climático, la eficiencia energética, la economía circular y los riesgos ambientales bajo una hoja de ruta común para avanzar en descarbonización y creación de valor sostenible.

Para operativizar esta estrategia, contamos con una **mesa de trabajo** multidisciplinaria con tres niveles de control -Comité América Móvil, Mesa Gerencial y Equipos de Trabajo.

Esta estructura dirige la identificación, ejecución y evaluación de todas las iniciativas climáticas. De ella participan áreas clave como Operaciones, Logística, Legal, Administración, Data Center y Sostenibilidad, lo que asegura que cada responsable de proceso asuma formalmente su compromiso con el desempeño ambiental de la compañía. Este modelo conecta directamente nuestra gestión con los lineamientos globales de América Móvil a través de reportes trimestrales a la matriz, asegurando el alineamiento constante con **la meta de Net Zero para 2050**.

Nuestra gestión ambiental se sustenta en la capacidad de anticiparnos a los riesgos y transformar las regulaciones en oportunidades de valor para nuestros grupos de interés. Sus pilares son:

- **Iniciativas estratégicas:** Monitoreamos un portafolio de acciones diseñadas para alcanzar la reducción del **14% de emisiones al 2030, con respecto al año de base 2019**. Esto incluye la migración a contratos de energía renovable (PPA), el desarrollo de proyectos fotovoltaicos en *Data Centers*, la optimización de infraestructura crítica y el consumo de combustible.
- **Decisiones basadas en datos:** Hemos implementado mecanismos de control y seguimiento sistemático de indicadores energéticos y de emisiones, permitiendo una gestión trazable y auditable.
- **Cumplimiento e integridad:** La gobernanza actúa como un habilitador que integra variables ambientales en procesos críticos, desde las políticas de compras hasta la prevención de delitos ambientales, bajo estándares como la **ISO 50001** y la **Ley 20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas**.



De cara al próximo ciclo, nuestra prioridad será profundizar la agenda de descarbonización mediante la construcción del **Plan de Transición Climática 2030**. Este plan buscará alcanzar la meta de disminución de emisiones definidas, fortalecer el reporte de riesgos y oportunidades climáticas y acelerar la implementación de proyectos de economía circular.

La Gobernanza Climática permite transformar los desafíos ambientales en una agenda de gestión con metas, responsabilidades y seguimiento permanente.

Nuestra Gobernanza Climática se estructura sobre **14 iniciativas estratégicas** que orientan la gestión de la descarbonización, la eficiencia energética y la economía circular en toda la organización:

1. Eficiencia Energética en Red y Acceso

2. Proyectos de Autogeneración (Paneles Solares)

3. Implementación de la Gobernanza Climática

4. Eficiencia Energética en Core y Sitios Técnicos

5. Suministro de Energía Renovable (PPA)

6. Logística Reversa y Economía Circular

7. Gestión y Control de Flota (Dashboard)
8. Evaluación de Factibilidad Regulatoria de las posibles soluciones a implementar

9. Criterios Climáticos en Compras

10. Eficiencia Energética en Data Centers

11. Optimización y Modernización de Flota

12. Identificación de Proyectos de Alto Impacto

13. Modernización y Transformación de Red

14. Medición y Monitoreo Energético



Estas 14 iniciativas reflejan cómo estamos integrando la acción climática en las distintas áreas del negocio, transformando nuestros compromisos ambientales en proyectos concretos con impacto medible.

7.2

Energía

GRI 2-23, 2-25, 3-3, 302-1, 302-3, 302-4 / SASB TC-TL-130a.1 / IP 5-2.A

La gestión energética es un eje estratégico de nuestra sostenibilidad y uno de los principales mecanismos para avanzar en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Como Gran Consumidor de Energía, categoría obtenida en 2023, mantenemos un **Sistema de Gestión Energética** (SGE) que nos permite gestionar de forma sistemática nuestro desempeño energético y asegurar el cumplimiento de la Ley de Eficiencia Energética.

Nuestro Sistema de Gestión Energética cuenta con certificación **ISO 50001:2018** y durante 2025 superó exitosamente su auditoría de mantención ratificando la validez de nuestra estructura para alcanzar metas sistemáticas. Esta certificación tiene cobertura nacional, incluyendo todos los procesos operacionales y administrativos de la compañía.

Bajo este modelo de gestión, establecimos como meta al 2030 mejorar el desempeño energético mediante iniciativas de eficiencia energética, generando ahorros de 28.800 GJ⁽¹⁾ por año respecto del pronóstico de consumo anual. En términos de desempeño, durante el 2025 **alcanzamos un ahorro energético de 29.581 GJ⁽²⁾, superando la meta anual definida de 25.042 GJ⁽³⁾**, lo que representa un 118% de cumplimiento anual. Este avance es validado mediante procesos de seguimiento continuo a través del SGE y auditorías internas y externas.

- Este resultado se suma a las cifras de 2024, donde se logró un 100% de cumplimiento, acumulando a la fecha un ahorro total de 38.676 GJ⁽⁴⁾, equivalente a un 113% de cumplimiento acumulado respecto de las metas comprometidas, y evitando la emisión de aproximadamente **2.372 toneladas de CO₂e**.

(1) Claro Chile mide los indicadores en kWh, pero para efectos de los estándares a comunicar en este reporte se decidió transformarlos a la unidad de GJ. Equivalente a 8 GWh.
(2) Equivalente a 8,2 GWh.
(3) Equivalente a 6,9 GWh.
(4) Equivalente a 10,7 GWh.

Este desempeño ha sido impulsado por un conjunto de iniciativas de **eficiencia energética en redes, data centers y operaciones**, entre las que destacan:

Modernización, Transformación y Optimización de Red

El proceso de actualización tecnológica de Claro ha sido el motor principal de nuestra eficiencia energética. Durante 2025, profundizamos la migración progresiva hacia la fibra óptica (FTTH), expandiendo esta infraestructura tanto en la red fija como móvil debido a su nivel superior de eficiencia energética en comparación con las tecnologías de cable heredadas como el HFC. Este esfuerzo de transformación se complementó con la implementación de soluciones de optimización automatizada y *software* inteligente, destacando hitos como el *Swap* en la red móvil y la tecnología *PowerStar* para el apagado automático de radios en horas de bajo tráfico.

En paralelo, nuestra estrategia de gestión en terreno se enfocó en depurar y optimizar la infraestructura física para eliminar consumos residuales e innecesarios. Entre los avances más relevantes del período destacan la desenergización y el retiro físico



de equipamiento tecnológico en desuso, así como el apagado programado de fuentes de alto consumo en la red HFC. Adicionalmente, ajustamos los parámetros operacionales de nuestros sitios técnicos, asegurando que cada nodo funcione bajo condiciones de máxima eficiencia según su demanda real e implementamos mejoras de eficiencia energética directamente en las estaciones base.

En esta misma línea, se implementó la desconexión de calefactores en grupos generadores cuando la temperatura ambiente supera los **20°C**, acción que se complementó con mejoras en los sistemas de iluminación y un control más riguroso de los equipos de soporte técnico.

La modernización tecnológica de nuestra infraestructura permitió reducir en más de un 20% el consumo energético, fortaleciendo la eficiencia operacional y contribuyendo a nuestras metas climáticas.



Eficiencia en Data Centers

Durante 2025 continuamos fortaleciendo el desempeño de nuestra infraestructura crítica, con foco en el **Data Center Liray**. Gracias a mejoras en climatización, monitoreo y gestión operacional, aumentamos la temperatura de operación desde **18°C a 21°C**, reduciendo significativamente el consumo asociado a refrigeración y contribuyendo a nuestras metas climáticas.

Estos avances forman parte de un modelo de infraestructura resiliente, que considera abastecimiento proveniente en un **100% de fuentes externas renovables** y una gestión orientada al uso responsable de los recursos.

Asimismo, seguimos monitoreando el indicador PUE (Power Usage Effectiveness), que mide la relación entre la energía total consumida y la utilizada directamente por los equipos informáticos. Durante 2025 alcanzamos un PUE de 1,6, reflejando un desempeño alineado con los estándares de eficiencia para este tipo de instalaciones.



Gestión de Flota

La gestión eficiente de nuestra flota es un componente relevante de nuestra estrategia de descarbonización operacional. Durante 2025 logramos reducir en un 24% el consumo de combustible respecto de 2024, gracias a medidas de optimización de activos, renovación tecnológica y disminución estratégica del número de vehículos, mejorando el desempeño energético de la operación.

Principales Iniciativas de Eficiencia Energética Implementadas en 2025

Iniciativa	Reducción de consumo energético
Control del uso de la flota móvil, actualización y disminución del número de vehículos	4.186 GJ ⁽⁵⁾ de disminución
Optimización energética en sitios móviles	1.314 GJ ⁽⁶⁾ de ahorro
Optimización y recambio tecnológico de sitios móviles (<i>Proyecto PowerStar</i> – Huawei)	12.393 GJ ⁽⁷⁾ de ahorro
Desconectar calefactores de grupos generadores para temperaturas superiores a 20°C	1.892 GJ ⁽⁸⁾ de ahorro

Nota técnica: Respecto a los recursos energéticos, la mayor parte de estas iniciativas están orientadas a la optimización del consumo de electricidad, con la única excepción de la gestión de la flota móvil, la cual impacta directamente en el ahorro y control de combustible. Determinamos que el año 2024 funcione como la línea de base para el proyecto control de flota debido a que representa el período inmediatamente anterior a la ejecución de esta iniciativa. La elección del 2024 es fundamental para establecer una comparativa real, ya que refleja también el estado de la operación previo a la implementación del sistema de automatización energética, así como a los procesos de recambio tecnológico y optimización de equipos. Los cálculos fueron realizados en base al Plan de Eficiencia Energética en línea con la norma ISO 50.001, aplicando a las últimas 3 iniciativas.

(5) Equivalente a 1,2 GWh.
(6) Equivalente a 0,37 GWh.
(7) Equivalente a 3,44 GWh.
(8) Equivalente a 0,5 GWh.

Nuestra Energía en Cifras

Consumo de Energía Dentro de la Organización en 2025

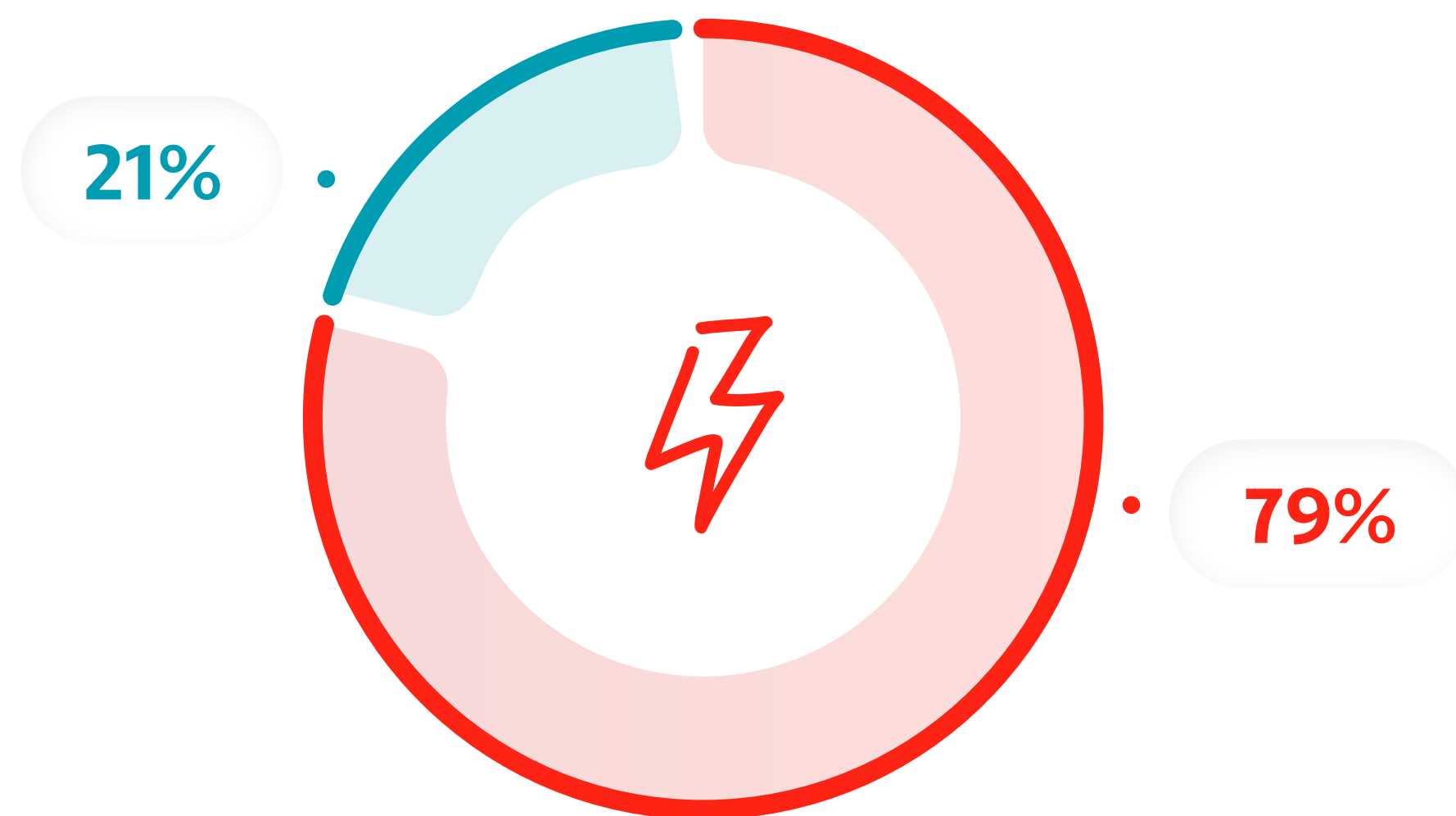
Durante 2025 aumentamos el uso de energía renovable y redujimos el consumo proveniente de fuentes no renovables, consolidando una operación cada vez más eficiente y sostenible.

	2024	2025	
Fuente del combustible	Consumo total de combustible (GJ)	Consumo total de combustible (GJ)	Tipos de combustibles utilizados
Fuentes Renovables	191.241⁽⁹⁾	206.558⁽¹⁰⁾	-
Electricidad	191.241	206.558	Energía eléctrica renovable comprada a suministradores (PPA)
Fuentes No renovables	923.583⁽¹¹⁾	849.242⁽¹²⁾	-
Electricidad	855.461	792.086	Energía eléctrica de la red
Diesel	50.638	43.859	Fuentes fijas (Diesel)
Diesel	15.103	11.112	Fuentes móviles
Gasolina	2.381	2.186	Fuentes móviles
Total	1.114.824⁽¹³⁾	1.055.800⁽¹⁴⁾	-

(9) Equivalente a 53,12 GWh.
(10) Equivalente a 57,38 GWh.
(11) Equivalente a 256,55 GWh.
(12) Equivalente a 235,90 GWh.
(13) Equivalente a 309,67 GWh.
(14) Equivalente a 293,78 GWh.

Composición del Consumo de Electricidad en 2025

Nota: No existe energía eléctrica autogenerada vendida.



● Porcentaje de electricidad de la red.

● Porcentaje de renovables.

La reducción del ratio de intensidad energética confirma que estamos utilizando menos energía para generar el mismo nivel de actividad, fortaleciendo la eficiencia de nuestra operación.

Ratio de Intensidad Energética de la Organización

En 2025, redujimos el ratio de intensidad energética desde 106,21 a 101,47. Esta disminución se explica por una baja proporcionalmente mayor en el consumo total de energía (-5,3%) en comparación con la leve disminución del nivel de actividad (-0,9%), lo que indica un uso más eficiente de los recursos energéticos. En este sentido, la compañía logró consumir menos energía por unidad de actividad, consolidando avances en eficiencia operativa y gestión energética, en línea con sus compromisos de sostenibilidad.

Nota: Ratio Intensidad energética = Consumo total de energía / Parámetro de actividad (Petabytes).

Los tipos de energía considerados en el ratio son Combustibles y Electricidad.

Asimismo, el ratio considera la energía consumida dentro de la organización.



7.3

Huella de Carbono y Net Zero

GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5, 305-7

En Claro Chile, entendemos que la conectividad del futuro debe ser descarbonizada. Por ello, abordamos el cambio climático como un eje estratégico transversal, alineando nuestra operación en Chile con los objetivos globales de América Móvil que están **alineados con la iniciativa** de objetivos basados en la ciencia SBTi⁽¹⁵⁾.

Nuestra estrategia se fundamenta en la cuantificación rigurosa y la optimización operativa. Utilizamos la metodología del **GHG Protocol** para la medición total de la huella de carbono. Lo hacemos bajo un enfoque de **control operacional** para la consolidación de emisiones de Alcance 1, 2 y 3.

Desde 2023, implementamos un modelo de análisis que nos permite priorizar instalaciones técnicas con mayor potencial de eficiencia. Esta gestión se integra en nuestro sistema de riesgo corporativo, donde no sólo mitigamos riesgos climáticos, sino que capturamos oportunidades mediante soluciones **IoT** para la eficiencia hídrica y energética de nuestros clientes y procesos.

(15) La Science Based Targets initiative (SBTi) es una organización global que permite a las empresas establecer objetivos rigurosos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) alineados con la ciencia climática.

Durante 2025, hemos logrado mantener una tendencia de reducción sostenida, impulsada principalmente por iniciativas de eficiencia energética, optimización de redes, incorporación de energías renovables y mejora en la matriz energética nacional.

Resultados del Período:

En línea con América Móvil, nuestra estrategia de acción climática se fundamenta en metas ambiciosas de reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero, tomando como referencia el año base 2019. Los objetivos fijados son los siguientes:

- **Huella de carbono 2025:** 118.734 tCO₂e
- **Reducción anual:** Disminución del 24% respecto al año 2024 (155.419 tCO₂e).
- **Avance hacia Net Zero:** Los resultados obtenidos durante 2025 fortalecen nuestra trayectoria de reducción de emisiones y nos acercan al cumplimiento de las metas climáticas definidas para 2030 y 2050.

Hito 2030 (Alcances 1 y 2)

Reducción del **52%** de las emisiones absolutas

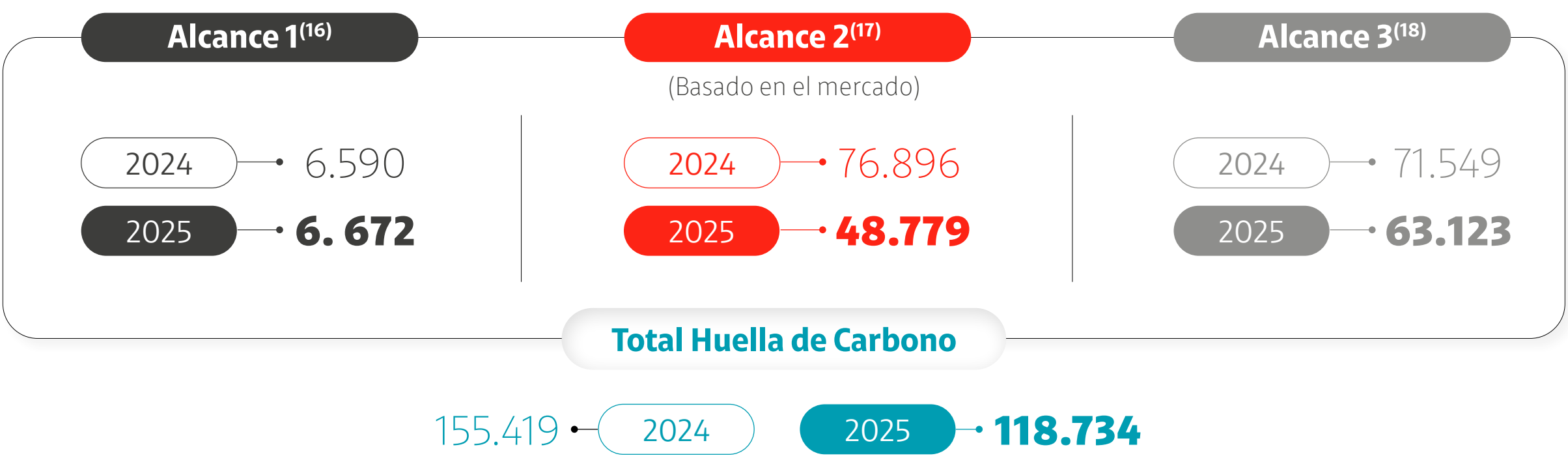
Hito 2030 (Alcance 3)

Reducción del **14%** de las emisiones absolutas.

Meta de largo plazo

Alcanzar **0 emisiones** netas para el año 2050.

Huella de Carbono de Claro Chile (tCO₂e)



Nota: Se utiliza el 2019 como año base para el cálculo de las emisiones, que presenta el siguiente inventario: Alcance 1 (4.200 tCO₂e, Alcance 2 (122.899 tCO₂e) y Alcance 3 (193.567 tCO₂e. Esta línea base ha sido definida en conjunto con América Móvil. Para medir nuestra huella de carbono se consideraron en el inventario los siguientes gases de efecto invernadero: CO₂, CH₄, N₂O, HFC y SF₆. La organización no ha generado emisiones significativas al aire distintas de GEI. No se realiza una medición del alcance 2 basada en la ubicación.

(16) Emisiones directas provenientes de: Uso de combustibles fuentes fijas, Uso de combustibles fuentes móviles, y Fuentes fugitivas (uso de gases refrigerantes).
(17) Emisiones indirectas provenientes de: Energía comprada por la empresa. No se realiza una medición del alcance 2 basada en la ubicación.
(18) Considera Bienes y servicios adquiridos, Bienes de capital, Actividades relacionadas a combustibles y energía (no incluidas en Alcances 1 o 2), Desplazamiento de empleados, Residuos generados en las operaciones, y Viajes de negocios

La reducción de emisiones observada durante 2025 fue impulsada principalmente por iniciativas de eficiencia energética, una mayor incorporación de energías renovables y mejoras operacionales en la cadena de valor. Estos avances permitieron disminuir las emisiones de Alcance 2 y 3, consolidando nuestra trayectoria de descarbonización. Por su parte, las emisiones de Alcance 1 registraron un leve aumento asociado al uso de refrigerantes, parcialmente compensado por las reducciones logradas en combustibles para fuentes móviles y estacionarias.



Iniciativas Energéticas para la Descarbonización

La transformación de nuestra matriz energética es el principal habilitador de nuestra descarbonización. En 2025, avanzamos significativamente en la incorporación de energías limpias a través de contratos **PPA** de suministro.



Expansión de Suministro Renovable:

- Se incluyeron **5 nuevos sitios técnicos** a contratos de energía limpia.
- Lo que significa un aumento del consumo renovable de **6,9 GWh** (representando aproximadamente el 2% del consumo total 2025).
- Este avance nos permitió cumplir con nuestro compromiso de alcanzar un **20% de participación de energías renovables** en la operación, considerando sólo consumo de energía eléctrica.
- Para asegurar la transparencia, este progreso es monitoreado mediante reportes anuales a **América Móvil**.



Hitos de Autogeneración:

- Continuamos el desarrollo de soluciones de generación distribuida mediante 4 proyectos piloto fotovoltaicos, evaluando su escalabilidad para futuras implementaciones.
- Avanzamos en proyectos solares específicos para el Data Center Liray, fortaleciendo nuestra estrategia de eficiencia energética y resiliencia operacional.

Nuestra estrategia hacia el *Net Zero* se materializa en un plan de acción que prioriza la eficiencia energética mediante la identificación y mejora continua de sitios críticos de red y edificios administrativos, **asegurando que la infraestructura soporte el crecimiento del tráfico de datos sin comprometer nuestras metas de descarbonización.**

7.4

Economía Circular y Gestión Integral de Residuos

GRI 2-23, 2-25, 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5 / SASB TC-TL-440a.1 / IP 5-1.A

Entendemos la economía circular como un pilar estratégico para extender la vida útil de los recursos, reducir nuestra huella ambiental y avanzar hacia una gestión más eficiente de los materiales. Bajo esta visión, impulsamos iniciativas de reutilización, reciclaje y valorización que buscan asegurar que ningún residuo con potencial de aprovechamiento termine en disposición final. Para monitorear este avance, contamos con mecanismos de trazabilidad y seguimiento a través de gestores autorizados.

Para prevenir, reducir y gestionar adecuadamente los residuos, transformamos nuestros procesos en ciclos de valor que integran el diseño, la reutilización y el reciclaje a través de diversas medidas de economía circular. Entre estas destacan la **logística reversa de equipos** para su reacondicionamiento y reutilización, la **gestión integral de residuos** mediante el reciclaje y valorización de **Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)**, cartón y plásticos, así como la **reducción en origen** basada en la optimización de procesos y el uso eficiente de materiales. Además, aseguramos el **cumplimiento normativo** de la Ley REP operando a través de sistemas de gestión autorizados.

Los principales impactos de nuestra operación se relacionan con la generación de residuos electrónicos, envases, embalajes y residuos operacionales. Nuestras fuentes de generación se encuentran principalmente en la operación y mantenimiento de redes, el recambio de equipos (módems, decodificadores, *routers*), actividades en *data centers*, oficinas y bodegas. Los residuos se generan principalmente en actividades internas y operaciones logísticas.

A continuación, presentamos las iniciativas sobre las que avanzamos durante 2025 para alcanzar nuestros objetivos de circularidad.

Caracterización Integral de Residuos:

Llevamos a cabo una consultoría técnica con el objetivo de realizar una caracterización completa de los residuos generados. Este hito se enfocó en establecer un diagnóstico claro y detallado que incluyó diversas áreas de la compañía, tales como red fija, móvil, marketing, administración y sucursales.

Este diagnóstico permitió establecer por primera vez una línea base corporativa de residuos, identificando oportunidades de mejora y definiendo cuatro pilares de acción para acelerar nuestra estrategia de economía circular: **cultura, materiales, cadena de valor y divulgación**.

Gestión de Envases y Ley REP:

En cumplimiento con la **Ley N° 20.920 de Responsabilidad Extendida del Productor (REP)**, durante 2025 fortalecimos nuestra adhesión al sistema de gestión **ReSimple**. En este período, optimizamos la trazabilidad y el reporte de materiales asociados a nuestras operaciones domiciliarias y logísticas.

Los principales materiales gestionados incluyeron:

- **Operación domiciliaria:** Envases de equipos (decodificadores y módems), packaging de e-commerce (sobres de papel y plástico burbuja) y bolsas de papel en sucursales.
- **Operación de logística y abastecimiento:** Cajas de cartón, pallets de madera y carretes de madera utilizados en la importación de cables e infraestructura.

Como iniciativa de reducción, implementamos el **piloto de Ecobolsas**, sustituyendo bolsas de cartón de gran tamaño por bolsas reutilizables. Esta iniciativa permite disminuir residuos de un solo uso y avanzar en soluciones más sostenibles para nuestras operaciones domiciliarias.

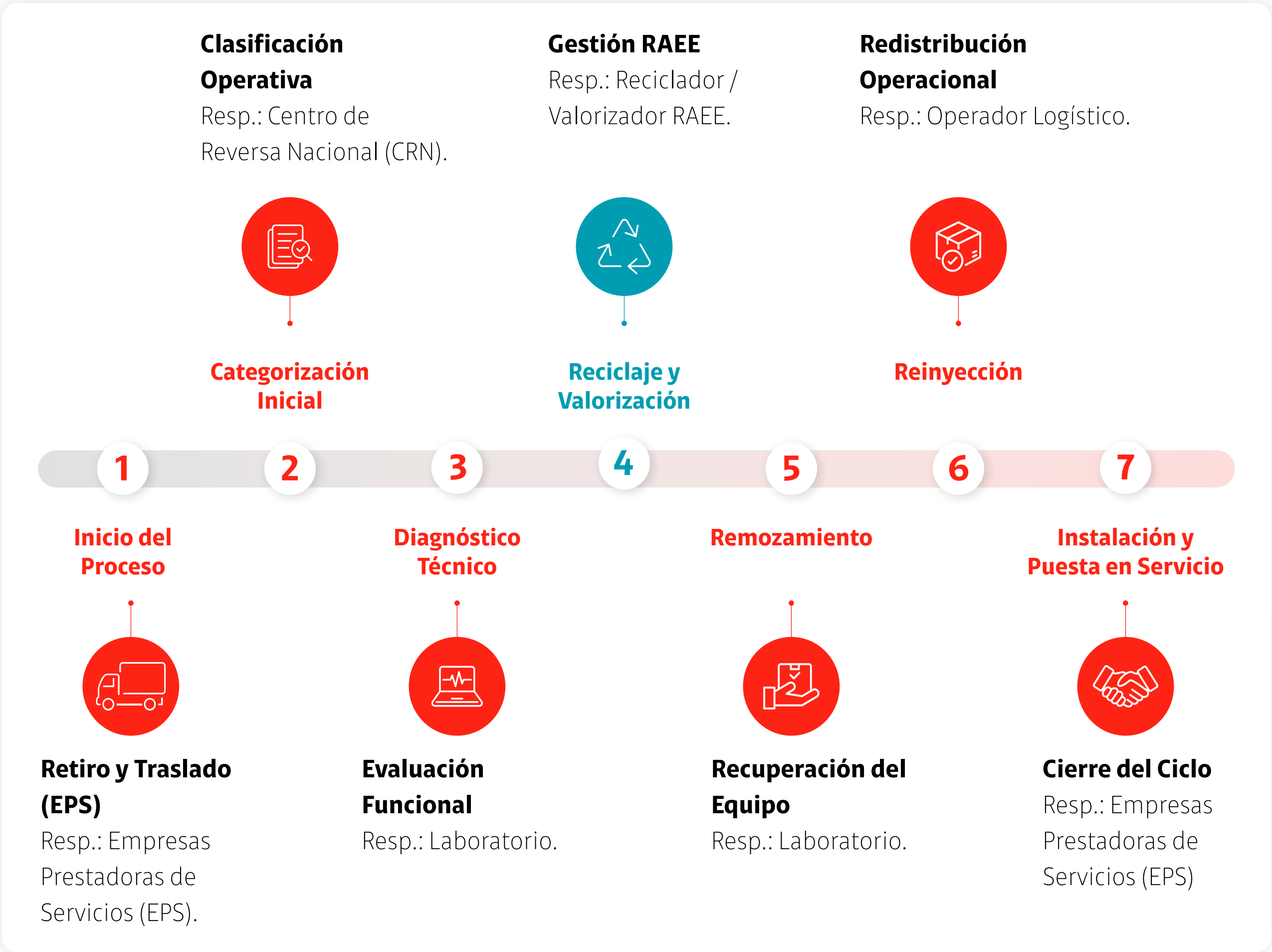
Plan de Crecimiento eSIM:

Durante 2025 continuamos ampliando la adopción de eSIM en nuestra base de clientes, impulsando la digitalización del servicio y reduciendo progresivamente la necesidad de chips físicos.

El impacto de esta transición es relevante, ya que contribuye a disminuir residuos operacionales, optimizar procesos logísticos y avanzar hacia un modelo más eficiente en el uso de recursos. Asimismo, eSIM fortalece una experiencia más ágil y flexible para nuestros clientes, alineándose con nuestra visión de innovación sostenible y transformación tecnológica orientada a reducir impactos a lo largo del ciclo de vida de nuestros productos y servicios.

Iniciativas de Logística Reversa

Nuestro modelo de logística reversa fue reconocido en 2025 en la **Guía de Buenas Prácticas Circulares de SOFOFA Hub**, destacándose como un referente sectorial en la recuperación de valor.



En este aspecto, los principales **resultados** del período 2025, fueron los siguientes:

- **Volumen recepcionado:** Recuperamos aproximadamente **691 mil equipos** desde hogares de clientes.
- **Reutilización y eficiencia:** El **50% de estos dispositivos** fue reacondicionado e insertado nuevamente en la operación, evitando la compra de equipos nuevos y generando beneficios en inversión, el resto de equipos fue reciclado.
- **Capilaridad:** Triplicamos la recepción diaria de equipos en sucursales (de 50 a 150 unidades) gracias a la habilitación de puntos de recepción a nivel nacional.

Equipos reutilizados a través de proceso de Logística Reversa 2025: **340.000 unidades**

La modernización de la red no solo mejora la eficiencia tecnológica: también permite recuperar materiales y activos que vuelven a generar valor dentro de un modelo de economía circular.



Piloto Trade-in:

Nuestro programa **Trade-In** promueve la economía circular mediante la recuperación de terminales en desuso para su reacondicionamiento o reciclaje responsable. A través de este modelo, los clientes pueden entregar sus equipos antiguos como parte de pago para acceder a nuevas tecnologías, contribuyendo a extender la vida útil de los dispositivos y reducir la generación de residuos electrónicos.

Desde una perspectiva operativa, el flujo en tienda asegura la trazabilidad del dispositivo desde su cotización inicial y evaluación técnica hasta su custodia y posterior retiro para su procesamiento final.

Al ofrecer esta alternativa, la compañía impulsa la conversión de ventas, fortalece su competitividad, y mejora la percepción del servicio al posicionarse como una opción moderna y confiable que fomenta relaciones responsables con el cliente.

Valorización de Activos e Infraestructura de Red

La modernización de nuestra red y la migración tecnológica de HFC a fibra óptica que delinearon nuestro 2025 impulsaron una gestión intensiva de materiales en instalaciones técnicas.

Este proceso se ejecutó bajo tres enfoques principales:

- 1 Se implementó la venta para reúso, comercializando en mercados internacionales aquellos equipos que, aunque fuera de los estándares locales, mantienen su funcionalidad.
- 2 En paralelo, fortalecimos la gestión de infraestructura mediante el retiro masivo de materiales en desuso, asegurando su clasificación y disposición final a través de gestores autorizados.
- 3 Finalmente, destaca el proyecto “Salida Exequiel Fernández”, donde aplicamos un programa de valorización para garantizar que los residuos provenientes del desmantelamiento de infraestructura fueran gestionados de manera responsable y eficiente

El programa consistió en una intervención integral de limpieza y ordenamiento de los patios de **Til Til** y la bodega de **Exequiel Fernández**, dos instalaciones estratégicas de la infraestructura de Claro Chile. Mientras que el primero funciona como una estación clave de enlace y conectividad para las zonas periféricas y rurales de la Región Metropolitana, el recinto de Exequiel Fernández, ubicado en Macul, opera como uno de los centros de red y telepuertos más importantes de la compañía.

A diferencia de una gestión de residuos convencional, esta operación se estructuró bajo un modelo de **compra de activos en desuso**, donde el proveedor **Minera Urbana** lideró la ejecución de los trabajos. La gestión permitió la recuperación de diversos materiales, tales como chatarra, aluminio, placas de circuito y un generador electrógeno.

El núcleo del programa se basó en una estrategia de **triple impacto**, cuyos logros principales son los siguientes:

- El modelo de valorización de activos permitió optimizar los costos del servicio, generando un **ahorro económico del 78%** para la compañía en comparación con una limpieza tradicional.
- Se alcanzó una **tasa de recuperación del 35%**, cifra que supera el 20% estimado para limpiezas sin enfoque de reciclaje. Esto redujo significativamente el volumen de materiales enviados a disposición final.
- Para las labores de clasificación y carga, se subcontrató a la **cooperativa Reciclaje Urbano**, integrada por recicladores de base certificados. Asimismo, se coordinó con la **ONG Trisquel** para el reciclaje de artículos menores, fortaleciendo el impacto en la comunidad.

Gestión de Residuos Peligrosos

La gestión adecuada de residuos peligrosos es un componente esencial de nuestra estrategia ambiental, ya que permite proteger a las personas, prevenir impactos ambientales y asegurar el cumplimiento normativo en toda nuestra operación.

Para la gestión de sus residuos peligrosos (RESPEL), Claro Chile cumple estrictamente con las disposiciones sanitarias y de seguridad establecidas en el Decreto Supremo N° 148 de 2004. La medición de estos flujos se consolida periódicamente en toneladas, utilizando como fuentes oficiales los certificados de disposición final, manifiestos de residuos peligrosos y documentación de respaldo (como facturas y guías). Estos datos son validados mediante controles internos y procesos de verificación para asegurar la transparencia en el proceso.

La información recopilada integra principalmente los residuos declarados vía SIDREP (Sistema de Declaración y Seguimiento de Residuos Peligrosos), así como aquellas fracciones no valorizadas de RAEE y residuos operacionales de edificios corporativos que no pueden ser reciclados.

Durante el ejercicio 2025, la organización generó un total de 96 toneladas de estos residuos, garantizando su manejo adecuado a través de gestores autorizados.

Alianzas Estratégicas para la Valorización

La colaboración es un eje fundamental para cerrar los ciclos de materiales y garantizar que cada residuo reciba el tratamiento adecuado. Durante 2025, consolidamos una red de socios especializados que aseguran la trazabilidad y el cumplimiento normativo en toda nuestra cadena.

En el ámbito de la tecnología, **Cellstar** actúa como nuestro laboratorio estratégico para el reacondicionamiento y reinserción de equipos electrónicos en el mercado, mientras que **MIDAS** y **3Cycle** operan como socios clave en la valorización de metales de infraestructura y RAEE.

Para la gestión en entornos administrativos, contamos con la alianza de **Bendito Residuo**, orientada a la valorización de residuos domiciliarios y de oficina. Esta colaboración ya ha permitido gestionar 78 toneladas de residuos en el 50% de nuestras oficinas centrales, logrando el reciclaje efectivo de 17 toneladas de materiales durante 2025.

A estas alianzas se suman los laboratorios de recuperación y reacondicionamiento de equipos electrónicos, que cumplen un rol clave en el modelo de economía circular de la compañía. Estos permiten evaluar, reparar y reacondicionar equipos recuperados desde clientes, facilitando su reintegración a la operación y extendiendo su vida útil, conservando siempre la calidad esperada.



Reciclamos 17 toneladas de residuos en nuestras oficinas centrales gracias a la implementación de estaciones de reciclaje en el 50% de las instalaciones.

Liderazgo en Economía Circular y Gestión Responsable de RAEE

En 2025, el **Ministerio del Medio Ambiente** y la **Cámara de Comercio de Santiago (CCS)** otorgaron un reconocimiento especial a Claro Chile por su participación estratégica en la iniciativa **TRAEE** (Transformación de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos). Esta distinción, destaca la **acción temprana** de la compañía al anticiparse a las exigencias de la **Ley REP** y su futuro decreto sobre Pilas y Aparatos Eléctricos y Electrónicos.

A través de nuestra integración en el sistema colectivo gestionado por la CCS, impulsamos la colaboración público-privada para enfrentar el desafío crítico de los residuos electrónicos en Chile, donde se generan cerca de 230 mil toneladas anuales con una tasa de reciclaje inferior al 4%, según el Observatorio Internacional de *e-waste*.

Este reconocimiento valida el trabajo que hemos desarrollado para avanzar hacia un modelo de negocio más circular, donde la recuperación, reutilización y valorización de materiales forman parte de nuestra estrategia de sostenibilidad.



Cumplimiento de la “Ley Chao Cables”

Implementamos también acciones concretas para dar respuesta a la “Ley Chao Cables” (Ley N° 21.172), normativa que busca ordenar el cableado aéreo y retirar las instalaciones en desuso. Durante 2025, nuestro trabajo se ha desplegado en 25 comunas de la Región Metropolitana, donde hemos logrado reordenar más de 96.000 metros de infraestructura y retirar sobre 34.000 metros de cables en desuso, lo que se tradujo en la gestión responsable de aproximadamente 10 toneladas de residuos.

Materiales Recuperados que fueron Reutilizados y Reciclados por el Proceso de Logistica de Reversa

Categoría	2024	2025
Materiales recuperados (Ton)	545	508
Materiales reutilizados (Ton)	402	250
Materiales reciclados/remanufacturados (Ton)	143	52
% Reutilizados	74%	49%
% Reciclados o remanufacturados	35%	10%

Desempeño en Gestión y Valorización de Residuos 2025

Generación de residuos	FY 2025		
	Total generado (Ton Métricas)	Destinado a eliminación (Ton Métricas)	No destinado a eliminación (Ton Métricas)
Residuos no peligrosos	1.311	209	1.102
Electrónicos	1.159	148	1.012
Envases y embalajes	73	0	73
Domiciliarios	78	61	17
Residuos peligrosos	96	96	0
Total	1.407	305	1.102

Nota: No se generaron residuos no peligrosos asociados a las categorías de plásticos, papel y cartón, metales, residuos orgánicos y vidrio.

Nota técnica: Claro VTR recopila y monitorea datos de residuos mediante registros internos, reportes de gestores y plataformas de gestión como SIG Resimple, lo que permite asegurar la trazabilidad. Toda esta operación es ejecutada por terceros autorizados a quienes se les exige un estricto cumplimiento normativo y respaldo documental, incluyendo manifiestos y certificados de disposición final; para robustecer este control, se mantiene un control periódico de la información y validación en procesos de auditoría y reporte de sostenibilidad.

Tipo de residuo	Tratamiento de residuos generado fuera de las instalaciones para año 2025 (toneladas métricas)			
	Eliminación		No eliminación	
	Relleno sanitario	Otras	Reutilización	Reciclaje
No peligrosos	61	148	250	852
Peligrosos	0	96	0	0

Durante 2025 logramos valorizar o desviar de disposición final el 78% de los residuos generados en nuestra operación, priorizando la reutilización, el reciclaje y otros mecanismos de recuperación de materiales.



8.

Anexos e Información Complementaria



8.1

Principales Certificaciones Vigentes al Cierre de 2025

Las siguientes certificaciones reflejan el compromiso de Claro Chile con la excelencia operacional, la continuidad de servicio, la eficiencia energética, la seguridad de la información y la sostenibilidad de su infraestructura crítica.

Nombre	Cobertura (proceso/área/operación)	Descripción
• TIER IV B5: Diseño, Facility y Operación Sustentable -Certificaciones TIER del Uptime Institute Awards. • TIER III Etapa B3 & B4: Diseño, Facility y Operación Sustentable - Certificaciones TIER del Uptime Institute Awards.	Data Center Liray	Se trata de un sistema de clasificación y certificación reconocido a nivel global utilizado para evaluar la infraestructura y la capacidad operativa de los Data Centers considerando su resiliencia, redundancia y disponibilidad, con el fin de garantizar que puedan soportar fallos sin interrupciones.
	Data Center Liray	
• LEED BD+C Data Center (Leadership in Energy and Environmental Design, Building Design and Construction) • Certificación de Sostenibilidad otorgada por el U.S. Green Building Council (USGBC).	Data Center Liray	El Data Center Liray cuenta con Certificación LEED V4, en la Categoría Silver. Esta certificación se enfoca en la eficiencia energética, reducción de la huella de carbono, uso responsable del agua y materiales sostenibles en el diseño, la construcción y la operación de edificios.
• ANSI/TIA-942-B Certification • Certificación de Infraestructura para Data Centers basada en el estándar de la Telecommunications Industry Association (TIA).	Sala B5, Data Center Liray	Esta certificación define los requisitos de infraestructura para Data Centers, asegurando altos estándares en arquitectura, electricidad, enfriamiento, telecomunicaciones, seguridad física y ocupacional, monitoreo y sistemas contra incendios. Se considera una de las certificaciones más completas para garantizar la fiabilidad y seguridad de un centro de datos.
• NCh-ISO 50.001:2018 • Norma chilena basada en la ISO 50001:2018, que establece un sistema de gestión de la energía (SGEn)	Casa Matriz Grupos Planta Externa Grupo Core. Data Center	Esta norma proporciona un marco para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de energía. Busca reducir el consumo energético y optimizar el uso de los recursos, disminuyendo sus costos operativos. Contribuye a la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero y del impacto ambiental asociado al consumo energético.
• ISO/IEC 20000-1 Certificación IQNET • Certificación del Sistema de Gestión de Servicios	Data Center Liray	Renovamos con éxito la certificación ISO/IEC 20000-1:2018 hasta febrero de 2028, lo que incrementa la madurez de nuestro Sistema de Gestión de Servicio TI a nivel avanzado, según la acreditación otorgada por la casa certificadora internacional AENOR.

Nombre	Cobertura (proceso/área/operación)	Descripción
• ISO/IEC 27.001 • Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Data Center Liray	Logramos exitosamente ampliar el alcance de la certificación para incorporar el Modelo de Operación de Servicios TI y Servicios de Infraestructura del DCL, lo que nos permitió renovar la certificación bajo la nueva versión ISO 27.001:2022, para dar cumplimiento a la Ley Marco de Ciberseguridad N° 21.663.
• ISO 9001 • Certificación del Sistema de Gestión de Calidad	Casa Matriz. Sitio 1	Obtuvimos la recertificación tras auditorías lideradas por la casa certificadora internacional Bureau Veritas. Se destaca la sistematización de procesos clave en Gestión View SGI y el desarrollo de automatización del Cuadro de Mando del SGI para monitorear los Sistemas de Gestión y estándares normativos y el cumplimiento de los objetivos, oportunidades, riesgos, compromisos, indicadores de gestión y métricas.
• PCI DSS LEVEL-1 - Certificación Estándares PCI DSS	Data Center Liray	Logramos la certificación anual actualizando los controles definidos para el Servicio de Colocación con el objetivo de dar cumplimiento a la versión actualizada de la normativa e incorporando en el alcance la sala B5 dentro de las operaciones.
• Certificación Estándares ISAE 3402 AT C 320 SSAE 18	Data Center Liray	Se logró mantener la eficiencia operativa del Modelo de Control Interno implementado para el Servicio de Colocación del DCL, que proporciona servicios a los clientes, asegurando su idoneidad y eficacia durante un período de 12 meses de auditoría, tal como se detalla en el informe de atestiguación.
• Certificación SAP Cloud and Infrastructure Operations • Certificación SAP Hosting Operations	Claro Chile S.A. Claro Chile S.A.	Estas dos certificaciones permiten acreditar la capacidad que tiene nuestro Data Center para organizar, operar y mantener datos críticos en entornos protegidos y seguros con altos estándares de calidad.
• ISO 45001:2018 - Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Network Operation Center (NOC) y Data Center Liray	ISO 45001:2018 es la norma internacional que certifica los Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Su objetivo principal es proteger a los empleados mediante la prevención proactiva de riesgos, la reducción de accidentes y enfermedades laborales, y la promoción de un entorno de trabajo seguro a través de la mejora continua y el cumplimiento legal.

8.2

Salud, Seguridad y Bienestar Laboral

Gestión Integral del Bienestar de los Colaboradores

GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-6, 403-7, 403-8, 403-10

Gestión de la Salud y el Bienestar

Promovemos entornos de trabajo seguros, saludables e inclusivos, impulsando iniciativas orientadas al bienestar físico, mental y emocional de nuestros colaboradores.

En línea con nuestro compromiso de promover entornos de trabajo seguros y saludables, gestionamos activamente la salud mental y el bienestar integral de nuestros colaboradores. Nuestros objetivos se centran en mantener un nivel de riesgo bajo en todas las unidades de trabajo, de cara a las próximas mediciones bienales, así como en sostener y optimizar continuamente las condiciones del ambiente laboral. Para garantizar el cumplimiento de estas metas, implementamos un modelo de seguimiento estructurado en tres pilares:

- **Monitoreo interno co-programado:** A través de nuestro Comité de Aplicación —integrado de forma paritaria por representantes de la empresa y de los trabajadores— realizamos análisis periódicos de los resultados de la herramienta CEAL-SM (Cuestionario de Evaluación de

Ambientes Laborales – Salud Mental) de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

- **Auditoría y fiscalización externa:** La Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), en calidad de organismo regulador, realiza auditorías sistemáticas sobre las medidas prescritas, con la periodicidad requerida para cada centro de trabajo. Asimismo, la fiscalización externa del modelo queda bajo la potestad de las SEREMI de Salud y la Dirección del Trabajo.
- **Evaluaciones periódicas obligatorias:** Conforme al Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, nos aseguramos de programar y ejecutar la reevaluación obligatoria con la herramienta CEAL-SM/SUSESO en un plazo máximo de 2 años desde su última aplicación.

La efectividad de nuestros procesos de seguimiento se refleja en los resultados concretos que alcanzamos durante 2025. Respecto al indicador de gestión en el edificio corporativo, la aplicación de la herramienta CEAL-SM/SUSESO arrojó un riesgo bajo en el 90% de las dimensiones evaluadas, frente a la meta óptima del 100%, con una participación del 61% de la dotación objetivo.

Con relación al objetivo de sostener y mejorar las condiciones del ambiente laboral que favorecen la salud mental y el bienestar de los trabajadores, evidenciamos que la tasa de licencias médicas por enfermedad laboral en salud mental se mantiene dentro de los rangos aceptables.

Promoción de la Salud de los Trabajadores

En Claro Chile facilitamos el acceso de nuestros colaboradores y familiares a servicios de salud y cuidado no ocupacionales a través de distintos mecanismos y facilidades.

Todos los trabajadores con contrato cuentan con un seguro de salud complementario, contratado con una compañía de seguros privada. Este respaldo se complementa con una red de convenios con clínicas, centros médicos, ópticas, dentistas y farmacias que otorgan descuentos y condiciones preferentes. Asimismo, los colaboradores acceden a operativos médicos en terreno, campañas de vacunación y talleres de hábitos saludables que facilitan el cuidado preventivo en el mismo lugar de trabajo. En el ámbito de la salud mental, el personal cuenta con

apoyo psicológico, canalizado sea a través del seguro complementario o mediante la derivación a los programas especializados de la ACHS.

Los beneficios se extienden hacia el bienestar integral mediante subsidios y convenios con gimnasios y centros deportivos. Adicionalmente, el Programa de Asistencia al Trabajador proporciona un soporte crítico 24 horas a través de una plataforma digital y línea telefónica, brindando orientación psicológica en crisis, así como asesoría legal y financiera básica.

En materia de conciliación y equidad, desplegamos iniciativas específicas para la salud femenina, el apoyo a la maternidad y paternidad activa, y facilidades de flexibilidad horaria para asegurar la asistencia a controles médicos.

Todos estos programas son comunicados internamente a través de los canales digitales corporativos, con inscripción voluntaria y gratuita. Las iniciativas presenciales se desarrollan en las principales sedes de la empresa a lo largo del país, procurando cobertura nacional para los trabajadores de regiones.

Cobertura del Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo

Cobertura del Sistema

Trabajadores	Porcentaje cubierto 2024	Porcentaje cubierto 2025
Empleados	100%	100%
No empleados	0%	29%
Total	16%	45%

Auditorías del Sistema

Trabajadores	Porcentaje cubierto 2024	Porcentaje cubierto 2025
Empleados	62%	66%
No empleados	8%	24%
Total	17%	33%

Auditorías Externas

Trabajadores	Porcentaje cubierto 2024	Porcentaje cubierto 2025
Empleados	3%	3%
No empleados	95%	97%
Total	81%	76%

Claro Chile busca que su Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) cubra a la totalidad de los colaboradores bajo su control o dirección. Esto incluye tanto al personal propio como a los trabajadores de empresas contratistas y subcontratistas que operan en sus instalaciones o bajo su coordinación directa. No obstante, existen categorías vinculadas a las operaciones de la compañía que quedan parcial o totalmente fuera del alcance del sistema de gestión como es el caso de proveedores que prestan servicios remotos o en sus propias instalaciones⁽¹⁾.

Gestión de la Seguridad Laboral

En materia de seguridad laboral, estructuramos nuestra gestión a través de tres procesos de seguimiento clave, orientados al cumplimiento de la normativa vigente y a la mitigación proactiva de riesgos:

- **Monitoreo interno y acreditación:** Nuestra área de SST lidera un seguimiento continuo enfocado en la acreditación estricta de empresas colaboradoras, priorizando los segmentos críticos de la operación técnica. Este proceso asegura que el 100% del personal

propio y externo cuenta con las certificaciones, Elementos de Protección Personal (EPP) y habilitaciones vigentes requeridas para tareas de alto riesgo, en estricto cumplimiento con la regulación. Con un enfoque preventivo, mensualmente se consolidan los registros de accidentes, incidentes y cuasi-accidentes, analizando trimestralmente los indicadores de accidentabilidad para corregir desviaciones de forma oportuna.

- **Auditorías técnicas y control de no conformidades:** Con el fin de verificar en terreno la efectividad de las medidas preventivas, implementamos un programa de auditorías técnicas periódicas a las empresas colaboradoras con mayor exposición al riesgo. Durante estos procesos, se evalúa exhaustivamente el cumplimiento del Reglamento Especial, el uso correcto de EPP y sistemas de protección anticaída, la certificación de equipos y la gestión documental en SST. Cualquier hallazgo genera un Informe de No Conformidad con plazos de cierre y responsables asignados. Bajo una política de tolerancia cero al riesgo, las no conformidades críticas activan la paralización inmediata de las actividades.

(1) La compañía se fundamenta en marcos internacionales para determinar este alcance, como el **indicador GRI 403-8 (2018)** y la **norma ISO 45001:2018 (cláusula 4.3)**, alineados localmente con la **Ley N° 16.744**, el **DS N° 76/2007**, la **Ley N° 20.123** y el **Código del Trabajo**.

- **Evaluaciones de desempeño y sostenibilidad contractual:** Para asegurar una cultura de prevención a largo plazo, realizamos evaluaciones periódicas del desempeño en SST a contratistas y subcontratistas. Este proceso contempla la revisión exhaustiva de las tasas de accidentabilidad actualizadas, el avance del programa anual de seguridad del contratista y los hallazgos de las inspecciones operativas. Estas evaluaciones no son meramente consultivas: **los resultados determinan directamente la continuidad contractual** de las empresas en segmentos de riesgo crítico, operando como un mecanismo de incentivo estructural para el cumplimiento en SST.

El balance de nuestras metas estratégicas y los resultados alcanzados durante el período de este reporte son:

- Los indicadores de accidentabilidad de colaboradores propios y contratistas se mantuvieron dentro de las metas definidas, registrando una tasa de frecuencia y una tasa de gravedad iguales o inferiores al promedio del sector telecomunicaciones.
- Se alcanzó con éxito en los segmentos críticos el objetivo de lograr que el 90% de los trabajadores en actividades críticas cuenten con acreditación vigente.
- Se registra un avance sostenido en la meta de reducir año tras año los incidentes de alto potencial reportados, gracias a la implementación de inspecciones programadas y no programadas.
- Nos orientamos a lograr un 90% de cierre de no conformidades detectadas dentro del plazo establecido, junto con asegurar que el 90% de los contratistas de alto riesgo sean auditados al menos una vez al año.

Participación y Representación de los Trabajadores

Centro / Instalación	Número de trabajadores representados en comités paritarios	Porcentaje de trabajadores representados en comités paritarios
Edificio Corporativo	1.441	61,9%
Data Center Liray	65	2,8%
Fanor Velasco	36	1,6%

La participación de nuestros grupos de interés ha sido clave para definir las medidas adoptadas en el ámbito SST; un proceso de escucha continua cuyos avances y resultados comunicamos a colaboradores, comunidades e inversionistas mediante canales oficiales y reportes de sostenibilidad.

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

Claro Chile opera bajo un modelo de negocio que involucra una amplia cadena de valor, con una participación significativa de empresas contratistas y subcontratistas. Bajo este escenario, la compañía orienta su enfoque hacia la prevención y mitigación de los impactos negativos en salud y seguridad en el trabajo derivados de sus relaciones comerciales. En este sentido, y en virtud de la Ley N° 20.123, Claro Chile asume la responsabilidad subsidiaria o solidaria sobre los trabajadores externos que prestan servicios en sus dependencias o bajo su coordinación, lo que la obliga a implementar medidas activas de gestión de riesgos a lo largo de toda su operación.

A continuación, se detallan los principales riesgos identificados en dicha cadena, así como las medidas implementadas para su gestión:

- **Principales riesgos identificados en la cadena de valor:**

Los riesgos de salud y seguridad más relevantes en nuestras relaciones comerciales se concentran en tres áreas críticas. En primer lugar, los riesgos asociados al trabajo en altura y en infraestructura de telecomunicaciones (torres, postes y espacios confinados), que afectan principalmente a instaladores y técnicos de terreno de empresas contratistas, con peligros de caídas, electrocución y exposición a condiciones climáticas adversas. En segundo lugar, los riesgos ergonómicos y psicosociales en operaciones de call center y atención al cliente, que incluyen posturas estáticas prolongadas, exposición a clientes difíciles. En tercer lugar, los riesgos viales para personal de terreno que realiza traslados frecuentes en vehículos.

• **Medidas implementadas para la gestión de riesgos:**

Respecto a los requisitos para contratistas y subcontratistas, Claro Chile aplica un **proceso de evaluación y precalificación** en materia de SST antes de adjudicar o renovar contratos. Exige como condición de contratación que las empresas colaboradoras cuenten con adhesión a un Organismo Administrador de la Ley N°16.744 (Mutual de Seguridad, ACHS o ISL), la existencia de un Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) actualizado, la constitución del Comité Paritario cuando corresponda, y la verificación de sus índices históricos de accidentabilidad (tasas de frecuencia y gravedad) de los últimos 24 meses.

Esta exigencia se formaliza en los contratos comerciales mediante **cláusulas de cumplimiento** en SST bajo la Ley N°16.744 y el Decreto Supremo N°44. Como condición habilitante para el inicio de actividades, cada empresa debe suscribir el Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas (RECS) elaborado por Claro Chile en su rol de empresa principal conforme a la Ley N° 20.123. Este reglamento establece los mecanismos de coordinación en SST, los procedimientos de trabajo seguro exigibles, los requisitos de equipos de protección personal por actividad y los protocolos de reporte de accidentes e incidentes.

En cuanto a la coordinación y control en faenas, cuando contratistas operan en instalaciones o bajo la dirección de Claro Chile, la empresa realiza **visitas de supervisión y auditorías** técnicas periódicas (anuales para riesgo alto y semestrales para actividades críticas) para verificar el cumplimiento del RECS, el uso de sistemas de protección colectiva y la certificación de equipos. Complementariamente, el área de Seguridad y Salud Ocupacional efectúa inspecciones no programadas en terreno. Toda no conformidad detectada genera un informe con plazo de cierre definido, y las de carácter crítico activan la paralización inmediata de actividades.

En materia de **capacitación y difusión**, Claro Chile exige que todo trabajador externo esté acreditado mediante inducciones que abordan los riesgos de la actividad, emergencias y el contenido del RECS. Además, las tareas de alto riesgo requieren capacitación certificada vigente y, previo a cada tarea crítica, se realizan charlas operativas breves para revisar peligros específicos, dejando registro de estas instancias.

Sobre el monitoreo de **indicadores y trazabilidad**, se realiza seguimiento de los indicadores de accidentabilidad de los contratistas y subcontratistas incluyendo esta información en los reportes periódicos del área de Seguridad y Salud en el Trabajo. Estas medidas aplican prioritariamente a las empresas contratistas y

subcontratistas que desarrollan actividades de alto riesgo. Para contratistas y subcontratistas de menor riesgo, el enfoque se centra en cláusulas contractuales de cumplimiento legal y acreditación en SST.

Lesiones por Accidente Laboral (trabajadores contratistas)

Cantidad y tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	Claró	vtr
Cantidad total	1(*)	0
Tasa de fallecimiento	0,04	0

Cantidad y tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimiento)

Lesiones con grandes consecuencias provocadas por accidente laboral	Claró	vtr
Cantidad total	12	17
Tasa de lesiones por grandes consecuencias	0,53	0,75

Cantidad y tasa de lesiones por accidente laboral registrables

Lesiones totales registrables provocadas por accidente laboral	Claró	vtr
Cantidad total	1	14
Tasa de lesiones	0,04	0,62

	Claró	vtr
Total de horas trabajadas(**)	22.518.144	22.518.144

(*) Si bien no se reportaron accidentes fatales de nuestros contratistas, si hubo un accidente fatal de un subcontrato.
(**) Factor utilizado para el cálculo de tasas: 1.000.000 horas.

Nota 1: Los accidentes de mayor gravedad en personal técnico y contratistas corresponden a caídas de altura y contacto con energía eléctrica. Ambos riesgos críticos son gestionados mediante controles estrictos de SST, como permisos de trabajo en altura (NCh 997); el procedimiento de bloqueo y etiquetado (LOTO), el uso de EPP dieléctrico certificado y la verificación de ausencia de tensión con equipo medidor antes de toda intervención.
Nota 2: Las horas trabajadas de contratistas se reportan de manera consolidada para Claro y VTR, debido a que la gestión operacional de contratistas no contempla desagregación por empresa.

Distribución Regional de Colaboradores

GRI 2-7, 201-4, 401-1, 405-1, IP 3-4.A, 3-4.B

Número y porcentaje de empleados desglosado por cargo y género

Cargo	2025				
	Hombres	%Hombres	Mujeres	%Mujeres	Total
Alta gerencia	11	85%	2	15%	13
Gerencia	45	85%	8	15%	53
Jefaturas	298	66%	152	34%	450
Operarios	72	97%	2	3%	74
Fuerza de venta	368	44%	467	56%	835
Administrativos	816	68%	383	32%	1.199
Auxiliar	5	36%	9	64%	14
Otros profesionales	190	93%	14	7%	204
Otros técnicos	1	25%	3	75%	4
Total	1.806	63%	1.040	37%	2.846

Número y porcentaje de empleados desglosado por cargo y edad

	2025						
	<30 años	% <30	30-50 años	% 30-50	>50 años	% >50	Total
Alta gerencia	0	0%	6	46%	7	54%	13
Gerencia	0	0%	31	58%	22	42%	53
Jefaturas	25	6%	315	70%	110	24%	450
Operarios	4	5%	40	54%	30	41%	74
Fuerza de venta	54	6%	659	79%	122	15%	835
Administrativos	188	16%	819	68%	192	16%	1.199
Auxiliar	0	0%	6	43%	8	57%	14
Otros profesionales	25	12%	142	70%	37	18%	204
Otros técnicos	1	25%	2	50%	1	25%	4
Total	297	10%	2.020	71%	529	19%	2.846

Número total de empleados por tipo de contrato, según género y región

Región	Empleados fijos		
	Hombres	Mujeres	Total
Arica y Parinacota	13	10	23
Tarapacá	13	8	21
Antofagasta	20	23	43
Atacama	9	9	18
Coquimbo	15	15	30
Valparaíso	88	70	158
Metropolitana	1.493	771	2.264
Libertador Bernardo O'Higgins	15	17	32
Maule	33	21	54
Ñuble	8	13	21
Biobío	43	44	87
La Araucanía	16	9	25
Los Ríos	7	11	18
Los Lagos	20	14	34
Aysén	4	1	5
Magallanes y la Antártica Chilena	9	4	13
Total	1.806	1.040	2.846

Nota: Claro Chile no posee empleados temporales.

Distribución de colaboradores por jornada laboral y región

Región	Empleados a tiempo completo			Empleados a tiempo parcial		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Arica y Parinacota	13	10	23	0	0	0
Tarapacá	13	8	21	0	0	0
Antofagasta	20	23	43	0	0	0
Atacama	9	9	18	0	0	0
Coquimbo	15	15	30	0	0	0
Valparaíso	88	67	155	0	3	3
Metropolitana	1.493	767	2.260	0	4	4
Libertador Bernardo O'Higgins	15	17	32	0	0	0
Maule	33	21	54	0	0	0
Ñuble	8	11	19	0	2	2
Biobío	43	43	86	0	0	0
La Araucanía	16	9	25	0	0	0
Los Ríos	7	11	18	0	0	0
Los Lagos	20	14	34	0	0	0
Aysén	4	1	5	0	1	1
Magallanes y la Antártica Chilena	9	4	13	0	0	0
Total	1.806	1.030	2.836	0	10	10

Movilidad interna de colaboradores

Cargos	Hombres	Mujeres	Total
Alta gerencia	1	0	1
Gerencia	1	0	1
Jefaturas	56	26	82
Fuerza de Ventas	15	26	41
Administrativos	89	60	149
Otros profesionales	18	3	21
Auxiliar	0	1	1
Total	180	116	296

Distribución de colaboradores por región, género y edad

Región	Total de empleados por género		Total de empleados por grupo de edad			Total
	Hombres	Mujeres	<30	30-50	>50	
Arica y Parinacota	13	10	0	19	4	23
Tarapacá	13	8	1	11	9	21
Antofagasta	20	23	1	34	8	43
Atacama	9	9	0	16	2	18
Coquimbo	15	15	2	24	4	30
Valparaíso	88	70	10	117	31	158
Metropolitana	1.493	771	274	1.568	422	2.264
Libertador Bernardo O'Higgins	15	17	1	28	3	32
Maule	33	21	2	46	6	54
Ñuble	8	13	1	18	2	21
Biobío	43	44	3	66	18	87
La Araucanía	16	9	1	19	5	25
Los Ríos	7	11	1	16	1	18
Los Lagos	20	14	0	23	11	34
Aysén	4	1	0	5	0	5
Magallanes y la Antártica Chilena	9	4	0	10	3	13
Total	1.806	1.040	297	2.020	529	2.846

Nuevos colaboradores por región, género y edad

Región	Nuevos empleados por género		Nuevos empleados por grupo de edad			Total
	Hombres	Mujeres	<30	30-50	>50	
Arica y Parinacota	3	0	0	3	0	3
Tarapacá	1	0	0	1	0	1
Antofagasta	0	2	0	2	0	2
Atacama	1	0	0	1	0	1
Coquimbo	1	0	0	1	0	1
Valparaíso	2	2	0	3	1	4
Metropolitana	213	113	93	199	34	326
Libertador Bernardo O'Higgins	0	0	0	0	0	0
Maule	2	0	0	2	0	2
Ñuble	0	0	0	0	0	0
Biobío	1	0	0	1	0	1
La Araucanía	0	0	0	0	0	0
Los Ríos	0	0	0	0	0	0
Los Lagos	2	0	0	1	1	2
Aysén	0	0	0	0	0	0
Magallanes y la Antártica Chilena	0	0	0	0	0	0
Total	226	117	93	214	36	343

Tasa de contratación por región, género y grupo etario

Región	Tasa de contrataciones por género (%)		Tasa de contrataciones por rango de edad (%)			Total
	Hombres	Mujeres	<30	30-50	>50	
Arica y Parinacota	23,1%	0%	0%	15,8%	0%	13%
Tarapacá	7,7%	0%	0%	9,1%	0%	4,8%
Antofagasta	0%	8,7%	0%	5,9%	0%	4,7%
Atacama	11,1%	0%	0%	6,3%	0%	5,6%
Coquimbo	6,7%	0%	0%	4,2%	0%	3,3%
Valparaíso	2,3%	2,9%	0%	2,6%	3,2%	2,5%
Metropolitana	14,3%	14,7%	33,9%	12,7%	8,1%	14,4%
Libertador Bernardo O'Higgins	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Maule	6,1%	0%	0%	4,3%	0%	3,7%
Ñuble	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Biobío	2,3%	0%	0%	1,5%	0%	1,1%
La Araucanía	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Los Ríos	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Los Lagos	10%	0%	0%	4,3%	9,1%	5,9%
Aysén	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Magallanes y la Antártica Chilena	0%	25%	0%	0%	0%	0%
Total	12,5%	11,3%	31,3%	10,6%	6,8%	12,1%

Tasa de rotación por región, por género y grupo etario

Región	Tasa de contrataciones por género (%)		Tasa de contrataciones por rango de edad (%)			Total
	Hombres	Mujeres	<30	30-50	>50	
Arica y Parinacota	15,4%	30%	0%	21,1%	25%	21,7%
Tarapacá	7,7%	50%	0%	45,5%	0%	23,8%
Antofagasta	35%	34,8%	0%	35,3%	37,5%	34,9%
Atacama	44,4%	44,4%	0%	43,8%	50%	44,4%
Coquimbo	6,7%	33,3%	0%	20,8%	25%	20%
Valparaíso	26,1%	32,9%	30%	29,1%	29%	29,1%
Metropolitana	19,4%	24,5%	32,5%	19,3%	20,4%	21,1%
Libertador Bernardo O'Higgins	26,7%	29,4%	0%	14,3%	166,7%	28,1%
Maule	15,2%	23,8%	0%	21,7%	0%	18,5%
Ñuble	25%	30,8%	100%	16,7%	100%	28,6%
Biobío	32,6%	15,9%	0%	28,8%	11,1%	24,1%
La Araucanía	31,3%	33,3%	100%	31,6%	20%	32%
Los Ríos	0%	27,3%	0%	18,8%	0%	16,7%
Los Lagos	20,0%	28,6%	0%	30,4%	9,1%	23,5%
Aysén	0%	100%	0%	20%	0%	20%
Magallanes y la Antártica Chilena	11,1%	0%	0%	10,0%	0%	7,7%
Total	20%	25,8%	31,6%	21%	21,2%	22,1%

Asistencia financiera gubernamental para capacitación

	2024	2025
Montos recibidos por concepto de Franquicia Tributaria SENCE para Promover la Capacitación	\$ 802.158.218	\$ 879.422.265



Gestión Responsable de Productos y Cumplimiento Normativo

GRI 417-1

Integramos criterios de seguridad, transparencia y cumplimiento regulatorio en la comercialización de equipos, promoviendo una experiencia informada y segura para nuestros clientes.

Categoría de Producto	Procedimientos de Información	Sustancias presentes en los contenidos	Recomendaciones de Uso Seguro	Porcentaje de Equipos Evaluados
Smart-phones	- Etiquetado Multibanda/SAE (ver ¿Cómo saber el IMEI de mi Equipo?) - Manuales con información de seguridad general, uso en entornos con inflamables o explosivos, conducción, condiciones ambientales, seguridad infantil, accesorios compatibles, batería, limpieza, protección ambiental y exposición a radiofrecuencia, entre otros.	Claro Chile terceriza el tratamiento de productos al final de su vida útil con empresas certificadas (R2 e ISO 14001), comprometidas con una política de cero vertederos. Los principales fabricantes comercializados han adoptado compromisos propios en esta materia: Apple: ha eliminado gradualmente retardantes de llama bromados (BFR) y PVC en sus productos y empaques. Cumple con la Directiva RoHS y trabaja para eliminar progresivamente las sustancias exentas de dicha normativa. Utiliza plásticos reciclados y de origen renovable. Samsung: gestiona residuos electrónicos con foco en la eficiencia de recursos y la economía circular, promoviendo entre sus consumidores el desecho diferenciado de dispositivos al término de su vida útil. Honor: ha declarado su compromiso de alcanzar operaciones neutras en carbono para 2045.	Las recomendaciones de uso seguro se comunican a través de manuales y certificaciones técnicas. Entre las principales: - Certificación TÜV Rheinland de Protección Ocular (ej. equipos Xiaomi). - Certificación SAR para el control de la tasa de absorción específica. - Advertencias de seguridad en manejo de baterías incluidas en cada manual, tales como: “No cortocircuite los polos de la batería con objetos metálicos” y “No exponga las baterías al fuego, ya que pueden explotar”.	Validación de Inscripción Administrativa en OABI. 5% de los embarques son verificados para el sello Multibanda/SAE, folletería, stickers de contenido en caja e información del equipo (excepto Apple). Este porcentaje corresponde al mínimo de control por lote exigido en el proceso de internación.

Categoría de Producto	Procedimientos de Información	Sustancias presentes en los contenidos	Recomendaciones de Uso Seguro	Porcentaje de Equipos Evaluados
Accesorios (cargadores, cables, etc.)	- Etiquetado con símbolos de seguridad y normativas vigentes. - Información esencial incluida en el empaque. - Especificaciones técnicas adicionales disponibles en línea. - Advertencias en manuales sobre uso de productos químicos. Ej.: “No utilice detergentes, alcohol ni benceno para limpiar el dispositivo o sus accesorios”.	Claro Chile terceriza el tratamiento de productos al final de su vida útil con empresas certificadas (R2 e ISO 14001), comprometidas con una política de cero vertederos.	Las recomendaciones de uso seguro se comunican a través de manuales y certificaciones. Entre las principales: - Instrucciones para el uso correcto del accesorio. - Advertencias sobre riesgo de incendio o explosión por uso de cargadores no certificados. - Validación del certificado SEC en cada proceso de embarque.	100% de equipos certificados SEC
Dispositivos Banda Ancha Móvil	- Certificación incluida en el manual de cada equipo. - Referencia al estándar de la Federal Communications Commission (FCC, EE.UU.) para dispositivos de banda ancha.	Claro Chile terceriza el tratamiento de productos al final de su vida útil con empresas certificadas (R2 e ISO 14001), comprometidas con una política de cero vertederos.	- Advertencias sobre manipulación y almacenamiento seguro de baterías. - Certificación SAR para el control de la tasa de absorción específica.	

Especificaciones de la tabla

Categoría de Producto: se divide en los tres tipos de productos principales: smartphones, aparatos STB y accesorios.

Procedimientos de Información: describe cómo la empresa informa a los clientes sobre los componentes y normativas de los productos

Contenido de Sustancias: detalla las sustancias presentes en los productos que podrían afectar a las personas o al medioambiente.

Recomendaciones de Uso Seguro: incluye las instrucciones y advertencias proporcionadas para el uso seguro de los productos.

Porcentaje de Equipos Evaluados: muestra el porcentaje de productos evaluados para el cumplimiento de las normativas.

Casos de Incumplimiento: indica la cantidad de casos que han derivado en multas o sanciones por incumplimiento normativo.

8.3

Índice de Contenidos SASB – Servicios de Telecomunicaciones

Tema	Código	Métrica	Página / Comentarios
Huella Ambiental de las Operaciones	TC-TL-130a.1	(1) Energía total consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red y (3) porcentaje de energías renovables	95-96
	TC-TL-220a.1	Descripción de políticas y prácticas relacionadas con la publicidad dirigida y la privacidad del cliente	La Política de Privacidad, Seguridad y Protección de Datos de Claro Chile establece los principios que rigen el tratamiento de la información, conforme a la legislación chilena. En cuanto a la privacidad del cliente y la publicidad basada en el comportamiento, la empresa recopila datos mediante contratos de trabajo, contratos de servicio, web, televenta y app. Abarca datos respecto al domicilio, correo electrónico, fono de contacto, datos sobre el consumo y tráfico de los servicios contratados, dirección IP, información del router, metadatos de navegación en internet, uso de cookies, información de contacto presentada en concursos, fecha de nacimiento e historial de compras. El propósito de recopilar estos datos de es mejorar la experiencia online del usuario e implementar medidas de seguridad contra fraudes. Para garantizar la privacidad en los análisis estadísticos, los datos son sometidos a procesos de anonimización. Por política corporativa, Claro Chile prohíbe estrictamente la venta o arriendo de información personal a terceros, precisando que la divulgación a terceros se encuentra limitada exclusivamente a fines de cumplimiento o para la prestación del servicio. La publicidad dirigida se ejecuta con estricto apego a la normativa de protección de datos vigente, estipulando que el cliente otorga su consentimiento para recibir ofertas propias de la compañía, manteniendo siempre a su disposición las herramientas necesarias para revocar dicha autorización. El procesamiento de toda esta información se realiza a través de los sistemas internos de Claro. La organización utiliza la información de los clientes exclusivamente para los fines publicitarios de la propia empresa que fueron autorizados en el contrato. Este uso se clasifica como un fin secundario, entendiendo por uso secundario de datos personales todo tratamiento ulterior que persigue una finalidad distinta a la informada al titular al momento de la recolección; es decir, un tratamiento con un propósito nuevo o diferente al originalmente declarado por el responsable, distinto del necesario para cumplir esa finalidad inicial o de su ejecución ordinaria. Durante el período 2025, ClaroVTR no ha identificado reclamaciones fundamentadas ni multas relativas a violaciones de la privacidad y pérdida de datos del cliente. (GRI 418-1 / IP 4-2.D) Durante 2025, la compañía recibió un total de 38.003 solicitudes de información de clientes por parte de autoridades. De este total, 36.212 solicitudes resultaron en divulgación, lo que representó un porcentaje de divulgación del 95%.
Privacidad de Datos	TC-TL-220a.2	Número de clientes cuya información se utiliza para fines secundarios	
	TC-TL-220a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales relacionados con la privacidad del cliente	
	TC-TL-220a.4	(1) Número de solicitudes de información de clientes por parte de las autoridades, (2) número de clientes cuya información fue solicitada, (3) porcentaje que resultó en divulgación	

Tema	Código	Métrica	Página / Comentarios
Seguridad de los Datos	TC-TL-230a.1	(1) Número de brechas de datos, (2) porcentaje que corresponde a brechas de datos personales, (3) número de clientes afectados	32
	TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos, incluido el uso de estándares de ciberseguridad de terceros	31-32
Gestión del fin de vida útil del Producto	TC-TL-440a.1	(1) Materiales recuperados mediante programas de recuperación, porcentaje de materiales recuperados que fueron (2) reutilizados, (3) reciclados y (4) depositados en vertederos	104
Conducta Competitiva y Acceso Abierto a Internet	TC-TL-520a.1	Monto total de pérdidas monetarias derivadas de procedimientos legales relacionados con regulaciones sobre conductas anticompetitivas	38
	TC-TL-520a.2	(1) Velocidad promedio efectiva sostenida de descarga de contenidos propios o comercialmente asociados	No aplica para Claro Chile.
		(2) Velocidad promedio efectiva sostenida de descarga de contenidos no asociados	Móvil: 42,4 Mbps Fijo FTTH: 600,5 Mbps Fijo HFC: 481,1 Mbps
	TC-TL-520a.3	Descripción de los riesgos y oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el peering pagado, el tarifa cero y otras prácticas relacionadas	En línea con las buenas prácticas de la industria y el marco regulatorio chileno, nuestra compañía reconoce la relevancia de los principiosde neutralidad de la red establecidos en la Ley N° 20.453 sobre Neutralidad en la Red, que resguardan la no discriminación del tráfico, la transparencia en la gestión de la red y el acceso equitativo a contenidos legales. Asimismo, consideramos el acceso a Internet como un factor clave para el desarrollo, en concordancia con lo establecido por la Ley N° 21.678 que consagra el acceso a Internet como un servicio público de telecomunicaciones. En este contexto, evaluamos los riesgos y oportunidades asociados a las prácticas de gestión del tráfico, incluyendo aspectos regulatorios, comerciales y tecnológicos, con el objetivo de mantener un equilibrio entre el cumplimiento normativo, la calidad del servicio y la sostenibilidad de nuestras operaciones. Nuestra visión institucional se orienta a favorecer un entorno digital abierto, competitivo y respetuoso de la normativa vigente y de las expectativas de nuestros usuarios.

Tema	Código	Métrica	Página / Comentarios
Gestión de Riesgos Sistémicos Asociados a Disrupciones Tecnológicas	TC-TL 550a.1	(1) Duración promedio de interrupciones del sistema	Información no disponible.
		(2) Frecuencia promedio de interrupciones del sistema	41
		(3) Duración promedio de interrupciones por cliente	41
	TC-TL-550a.2	Descripción de los sistemas implementados para garantizar la continuidad del servicio durante interrupciones del servicio	40-42
Métricas de Actividad	TC-TL-000.A	Número de suscriptores inalámbricos	44
	TC-TL-000.B	Número de suscriptores de telefonía fija	44
	TC-TL-000.C	Número de suscriptores de banda ancha	44
	TC-TL-000.D	Tráfico de red (petabytes)	Tráfico red fija Claro y VTR: 5.841 Tráfico de red On*NET: 3.392 Tráfico de Red Móvil Claro: 1.172

8.4

Índice de Contenidos GRI

Indicador	Contenido	Omisiones/Comentarios	Página
GRI 2: Contenidos Universales			
La Organización y sus Prácticas de Presentación de Informes			
2-1	Detalles organizacionales	Claro Chile SPA 96.799.250-K Av. El Salto 5450, Huechuraba, Santiago, Chile	4, 12-14, 25
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad		4
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto		4
2-4	Actualización de la información		4
2-5	Verificación externa		4
Actividades y Trabajadores			
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		8, 12-14, 20, 44-51, 73, 75
2-7	Empleados		59-61, 112-114
2-8	Trabajadores que no son empleados		73
Gobernanza			
2-9	Estructura de gobernanza y composición		15, 26-28
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno		26
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno		26
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos		15, 29, 34

Indicador	Contenido	Omisiones/Comentarios	Página
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de impactos		15, 40-41
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad		15
2-15	Conflictos de interés		34-37
2-16	Comunicación de inquietudes críticas		34, 39
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		34
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		26-27
2-19	Políticas de remuneración		67
2-20	Proceso para determinar la remuneración		67
2-21	Ratio de compensación total anual	Información no disponible	
Estrategia, Políticas y Prácticas			
2-22	Declaración sobre las estrategias de desarrollo sostenible		10-11, 18
2-23	Compromiso y políticas		4, 15, 19, 31, 33, 34-35, 53, 58, 68-69, 73, 93, 99
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas		15, 19, 31-38, 53, 73-75
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos		19, 34-39, 68-69, 70-73, 93-96, 99-103

Indicador	Contenido	Omisiones/Comentarios	Página
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes		19, 37, 39, 68-69
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas		34-38, 53
2-28	Afiliación a asociaciones		21
Participación de los Grupos de Interés			
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés		20-21, 54-56, 65
2-30	Convenio de negociación colectiva		19, 68-69
GRI 3: Temas Materiales			
Contenidos sobre los Temas Materiales			
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales		16-18
3-2	Lista de temas materiales		16-17
3-3	Gestión de los temas materiales		Secciones temáticas
Temática: Gobernanza			
Desempeño Económico			
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y otras oportunidades derivados del cambio climático		29-30
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	En Claro VTR, no existe un plan de pensiones adicional a la legislación chilena	66
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno		115

Indicador	Contenido	Omisiones/Comentarios	Página
Prácticas de Abastecimiento			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales		74
Anticorrupción			
205-1	Operaciones evaluadas en función de riesgos relacionados con la corrupción		38
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		34-38
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas		38
Competencia Desleal			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		38
Temática: Medio Ambiente			
Energía			
302-1	Consumo de energía dentro de la organización		93-96
302-3	Intensidad energética		96
302-4	Reducción del consumo energético		93-96
Emisiones			
305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)		97
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2)		97
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)		97
305-5	Reducción de las emisiones de GEI		97-98
305-7	Óxidos de nitrógeno (Nox), óxidos de azufre (Sox) y otros emisiones significativas al aire		97

Indicador	Contenido	Omisiones/Comentarios	Página
Residuos			
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		99,104
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos		99-103
306-3	Residuos generados		104
306-4	Residuos no destinados a eliminación		104
306-5	Residuos destinados a eliminación		104
Temática: Social			
Empleo			
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal		61,114-115
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		66
401-3	Permiso parental		66
Salud y Seguridad en el Trabajo			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		70-72,108-111
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		70-72,108-111
403-3	Servicios de salud en el trabajo		108-109
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		70-71,110
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		71

Indicador	Contenido	Omisiones/Comentarios	Página
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores		66,70-72,108-109
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		70-72,74-75,108-111
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		70,109
403-9	Lesiones por accidente laboral		72,111
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	Garantizando entornos seguros, en 2025 no hubo fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral, al mismo tiempo que, no se registraron dolencias ni enfermedades laborales calificadas en empresas contratistas y subcontratistas.	72,108
Formación y Educación			
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado		63
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición		62-63
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera		63-64
Diversidad e Igualdad de Oportunidades			
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados		26,28,60-61,112

Indicador	Contenido	Omisiones/Comentarios	Página
No Discriminación			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		38
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva			
407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo		69
Comunidades Locales			
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo		77-89
Política Pública			
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos		38
Marketing y Etiquetado			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		54-56, 116-117
Privacidad del Cliente			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del clientes y pérdida de datos del cliente		38, 118

8.5

Índice de Indicadores Propios

Código	Indicador	Comentarios / Página
Información General		
Clientes		
1-1.A	Total de clientes negocio móvil, fijo y B2B	Claro: 2.097.906 VTR: 1.101.168
1-1.B	Clientes B2B	44
1-1.C	Suscriptores de televisión paga	44
Servicios (RGUs)		
1-2.A	Total RGU negocio fijo, móvil y B2B	Claro: 5.673.657 VTR: 2.244.784
Tráfico de Red On*Net		
1-3.A	Tráfico de red	120
Alcance Territorial		
1-4.A	Comunas en las que está presente	45
Sitios Móviles		
1-5.A	Cantidad total de sitios móviles	45
1-5.B	Nuevas antenas instaladas	45
Home Passed		
1-6.A	Home Passed Totales (acumulados)	Claro: 2.124.664 VTR: 4.218.716
1-6.B	Home Passed con Tecnología FTTH	8, 44, 52
Cortes con Pérdida de Servicio		
1-8.A	Número total de cortes con pérdida de servicio	52
1-8.B	Cortes con pérdida de servicio mayor a 4 horas	52
1-8.C	Cortes con pérdida de servicio menor a 4 horas	52

Código	Indicador	Comentarios / Página
Colaboradores		
Capacitación		
3-1.A	Número total de personal capacitado	64
Compromiso de Colaboradores		
3-2.A	eNPS	65
Discapacidad		
3-3.A	Porcentaje de colaboradores con discapacidad en relación al total	61
Adaptabilidad Laboral		
3-4.A	Colaboradores hombres con contrato fijo	60, 112
3-4.B	Colaboradores mujeres con contrato fijo	60, 112
Comités Paritarios		
3-5.A	Número de trabajadores representados en Comités Paritarios	110
3-5.B	Porcentaje de trabajadores representados en Comités paritarios	110
Años sin Huelgas		
3-6.A	Número de años sin huelgas internas	69
Movilidad Interna		
3-7.A	Número de movilidades internas durante el periodo	61
Tasa de Ausentismo		
3-8.A	Tasa de ausentismo	72
Empresas Prestadoras de Servicios		
3-9.A	Número de empresas contratistas	389 empresas

Código	Indicador	Comentarios / Página
Gobernanza		
Ética		
4-1.A	Número total de denuncias ética	39
4-1.B	Porcentaje de denuncias éticas resueltas	39
4-1.C	Colaboradores capacitados en cursos E-learning sobre ética	39
Denuncias		
4-2.A	Número de denuncias de acoso laboral	69
4-2.B	Número de denuncias de acoso sexual	69
4-2.C	Número de denuncias por conflicto de interés	39
4-2.D	Número de denuncias por incidentes de privacidad	118
Ambiental		
5-1.A	Equipos recuperados a través de proceso de Logística Reversa	100
5-2.A	PUE	94

8.6

Contribución a los ODS

En Claro Chile orientamos nuestro trabajo y operaciones de acuerdo con los Diez Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por la Organización de las Naciones Unidas. Específicamente, nuestra Estrategia de Sostenibilidad, junto con los objetivos e iniciativas que impulsamos, contribuye a enfrentar los principales desafíos globales y a promover un desarrollo sostenible para las personas, las comunidades y el entorno.

A continuación, presentamos los principales avances alcanzados durante 2025, destacando programas e iniciativas que reflejan nuestra contribución concreta al cumplimiento de los ODS y a la generación de valor sostenible.

ODS	Programa / Iniciativa	Avances Destacados 2025
ODS 1		
Fin de la Pobreza	Emprende Conectad@	Se graduaron 89 emprendedoras con más de 80 horas de formación en IA, marketing digital y liderazgo, logrando una tasa de dominio de contenidos del 99%.
ODS 3		
Salud y Bienestar	Programas de Salud y Seguridad Ocupacional	Obtuvimos el premio "Mejor Telco en SST" de la ACHS con una tasa de accidentabilidad del 0,8% (63% menor al promedio de la industria). Logramos el 100% de cumplimiento del Protocolo Psicosocial de Salud Mental e implementamos programas preventivos con más de 1.000 participantes.
	Realidad Virtual Teletón – Rehabilitación	Inauguramos 14 salas de rehabilitación con realidad virtual en centros Teletón de todo Chile, registrando 3.675 atenciones durante 2025 con conectividad de costo cero para los pacientes.
ODS 4		
Educación de Calidad	Programa Generación Digital	Logramos un alcance de 23 comunidades educativas, capacitando a 396 líderes escolares y formando a 4.635 estudiantes en regiones Metropolitana y O'Higgins, obteniendo mejoras de hasta +9,85% en competencias de liderazgo digital.
	Programa Escuelas Conectadas	Facilitamos el acceso a conectividad de alta velocidad a 3.010 escuelas públicas y subvencionadas en todo Chile, alineado con el proyecto Conectividad para la Educación 2030 de SUBTEL, democratizando el acceso a herramientas digitales educativas.
	Capacitación Interna – Academia Claro	86,4 horas promedio de capacitación por persona en 2025, con más de 1.500 colaboradores en programas de agilidad, IA y gestión de proyectos, entre otros.
ODS 5		
Igualdad de Género	Programa de Mentoría Femenina – Mujeres en Red	Comenzamos con el primer ciclo de mentoría femenina que reunió a 20 mujeres líderes en roles de mentoras y mentees, impulsando el autoliderazgo, la reflexión y el pensamiento sistémico, con alto nivel de compromiso y satisfacción. Avanzamos en liderazgo femenino: 15% en alta gerencia y 34% en jefaturas.
ODS 7		
Energía Asequible y No Contaminante	Sistema de Gestión de Energía ISO 50001	Realizamos una auditoría de mantención ISO 50001:2018, logrando un ahorro energético de 29.581 GJ en 2025, equivalente al 118% de la meta anual. El Data Center Liray opera con 100% de energía renovable.
	Expansión de Energías Renovables	Incorporamos 5 nuevos sitios técnicos a contratos de energía renovable (PPA), alcanzando el 21% de electricidad renovable en la operación, en línea con el compromiso de alcanzar el 20% fijado como meta.

ODS	Programa / Iniciativa	Avances Destacados 2025
ODS 8		
Trabajo Decente y Crecimiento Económico	Calidad de Vida y Beneficios para Colaboradores	86% de Índice de Engagement (+5 puntos), y un eNPS de 57 (+12 puntos). Beneficios incluyen trabajo híbrido, días flexibles, permiso parental extendido (4 semanas), seguro complementario de salud, y 13 años consecutivos sin huelgas.
	Gestión de EPS y Proveedores Locales	El 80% de las compras se realizó a proveedores locales, fortaleciendo el desarrollo económico nacional. Más de 10.254 trabajadores contratistas integran la cadena de valor bajo estándares de seguridad, ética y cumplimiento.
ODS 9		
Industria, Innovación e Infraestructura	Proyecto Swap – Modernización Total de Red Móvil	Completamos el 100% de la renovación de infraestructura móvil desde Arica hasta Punta Arenas, con 1.200 nuevas antenas 5G. La cobertura nacional aumentó un 40%, la capacidad de red un 50% y la velocidad de subida hasta un 300%. Reconocida por Opensignal en el MWC 2026 por rendimiento 5G global.
	Laboratorio 5.5G – UC y Huawei	Habilitamos el laboratorio experimental 5.5G junto a la UC y Huawei, alcanzando una velocidad récord de 5,3 Gbps (5x sobre el 5G tradicional). Espacio de innovación para academia, emprendedores y socios tecnológicos en salud, transporte y minería. Disponible para clientes desde 2026.
	Data Center Liray – Infraestructura de Clase Mundial	Principal nodo de infraestructura digital del país, certificado ANSI/TIA-942-B, ISO 27001, ISO 20000-1, SOC 1 Tipo II, ISO 45001, LEED BD+C y Tier IV. En 2025 alcanzó nivel avanzado de madurez en ISO 20000-1 y opera con 100% de energía renovable.
ODS 10		
Reducción de las Desigualdades	Localidades Obligatorias y Brecha Digital	Operamos en 547 LLOO activas y 71 adicionales 5G en construcción, llevando conectividad a zonas rurales y aisladas para reducir brechas territoriales y ampliar el acceso a servicios digitales esenciales como telemedicina y educación remota.
	Plan Adulto Mayor y Accesibilidad Digital	Apoyamos a través del Plan Móvil Adulto Mayor y ejecutando el estudio “Radiografía Digital SeniorTech”(1.157 personas mayores de 60 años) para comprender sus hábitos digitales y diseñar iniciativas inclusivas.
	Programa AcademIA – Aula Móvil	Formamos presencialmente en Inteligencia Artificial en 5 regiones y 8 comunas del país, alcanzando a 820 personas de sectores rurales y urbanos en modalidad presencial y 41 en línea, con una tasa de dominio de contenidos del 93%, reduciendo la brecha de conocimiento tecnológico.
ODS 11		
Ciudades y Comunidades Sostenibles	Claro Arena – Recinto Sostenible de Clase Mundial	Inauguramos Claro Arena, siendo el primer estadio en Latinoamérica con energía 100% renovable, 400 paneles solares, madera Glulam capturadora de CO ₂ , césped sintético de corcho y estaciones de carga para vehículos eléctricos. Ganó el “Building of the Year 2026” de ArchDaily y el “Sustainability Delivered Award” en Reino Unido.
	Conectividad de Emergencia – Carros Móviles	16 carros móviles de conectividad con tecnología satelital y 48 horas de autonomía energética fueron desplegados en todo el país para respuesta ante catástrofes, brindando cobertura de voz, datos y mensajería a un kilómetro a la redonda, incluyendo usuarios de otras compañías en emergencias.
	Smart City y Transformación Urbana	Desde Claro Empresas participamos activamente en Smart City Expo Santiago junto al Gobierno de Santiago y CORFO, implementando soluciones tecnológicas para ciudades más seguras y sostenibles. El 75% de grandes centros comerciales opera bajo administración técnica de Claro, y logramos la adjudicación del proyecto de conectividad del Registro Civil modernizando 460 oficinas.

ODS	Programa / Iniciativa	Avances Destacados 2025
ODS 12		
Producción y Consumo Responsables	Logística Reversa y Economía Circular	Recuperamos aproximadamente 691 mil equipos desde hogares de clientes: el 50% fue reacondicionado e insertado nuevamente en la operación. Se recuperaron 307.270 unidades vía logística reversa. Se triplicó la recepción diaria en sucursales (de 50 a 150 unidades). El modelo fue destacado en la Guía de Buenas Prácticas Circulares de SOFOFA Hub.
	Gestión de RAEE y Ley REP	Fortalecimos nuestra adhesión al sistema ReSimple y la Ley REP, optimizando la trazabilidad de materiales (envases, embalajes, cartón, plásticos). Se implementó el piloto de Ecobolsas sustituyendo bolsas de cartón por bolsas reutilizables en operaciones domiciliarias.
	Proyecto Trade-In y eSIM	El piloto Trade-In promueve la economía circular permitiendo entregar equipos antiguos como parte de pago. La expansión de eSIM reduce progresivamente residuos de chips físicos, optimiza procesos logísticos y avanza hacia un modelo más eficiente en el ciclo de vida de los productos.
ODS 13		
Acción por el Clima	Gobernanza Climática y Meta Net Zero	Reducimos nuestra huella de carbono a 118.734 tCO ₂ e en 2025, una disminución del 24% respecto a 2024 (155.419 tCO ₂ e). La estrategia se basa en 14 iniciativas bajo la Gobernanza Climática alineadas con la meta Net Zero 2050 de América Móvil y los objetivos SBTi. Superamos en 118% la meta de ahorro energético anual.
	Gestión de Riesgos Climáticos	Activamos el plan de continuidad operacional ante eventos climáticos extremos que afectaron múltiples zonas de Chile. Implementamos IA para el monitoreo térmico de sistemas HVAC y un sistema GRD con alertas tempranas georreferenciadas para incendios y sismos, fortaleciendo la resiliencia organizacional.
ODS 16		
Paz, Justicia e Instituciones Sólidas	Programa de Integridad y Cumplimiento	El 93% de los colaboradores suscribió el Código de Ética y el 91% completó la formación en prevención de delitos en 2025. No se registraron incidentes de corrupción, discriminación, filtraciones de datos ni infracciones significativas. Se actualizó el Modelo de Prevención de Delitos ante la nueva Ley de Delitos Económicos.
	Gobernanza de IA y Protección de Datos	Institucionalizamos los roles clave de CISO y DPO, implementamos el Steering Committee de IA con supervisión mensual de la Gerencia General, y capacitamos al 94% de la organización en ciberseguridad, reduciendo en 79% los usuarios afectados por phishing. En todo el período 2025 no se registraron brechas de datos ni incidentes de seguridad.
	Sistema de Alertas Públicas con SENAPRED	Desarrollamos desde Claro Empresas una solución de modernización del Sistema de Alerta Pública (PWS) junto a SENAPRED, integrando radio, TV y con proyección a redes sociales y apps móviles, fortaleciendo la respuesta del Estado ante desastres naturales y mejorando la seguridad ciudadana.
ODS 17		
Alianzas para Lograr los Objetivos	Congreso Futuro y Alianzas Tecnológicas	Por más de 15 años apoyamos Congreso Futuro. En 2025, habilitamos 7 canales de TV en Chile y LATAM, alcanzando 82.676 espectadores chilenos y 550.000 en la región. Por otro lado, obtuvimos alianzas estratégicas clave incluyendo a Huawei (red 5G), Amazon Kuiper (satélites LEO), Huawei Cloud, entre otras.
	Alianza por el Bienestar Digital Infantil	Lideramos la firma de un acuerdo multisectorial con SUBTEL, SUBEDUC, Subsecretaría de la Niñez, ACTI Chile, PUC y UAI para promover crianza digital segura, generar incidencia en políticas públicas y avanzar hacia marcos integrales de bienestar digital infantil.
	Pacto Global ONU y Compromisos ASG	Somos miembros activo del Pacto Global Chile de las Naciones Unidas, Acción Empresas, AmCham, ChileTelcos, IDICAM y ReIN. Nuestra estrategia de sostenibilidad "Juntos construimos futuro 2030" está alineada con los ODS, los Principios Rectores de DDHH ONU y los estándares GRI y SASB para telecomunicaciones.



Claró-

Reporte de Sostenibilidad 2025

Para obtener más información, realizar comentarios o consultas con relación al Reporte de Sostenibilidad 2025 dirigirse a:

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

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

Elaboración y cumplimiento estándares:
SustainaLab - www.sustainalab.cl

Diseño y diagramación:
Qdesign - www.qdesign.cl