

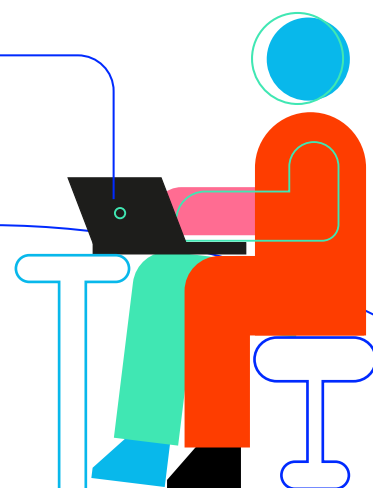
REPORTE de
SOSTENIBILIDAD

20
24

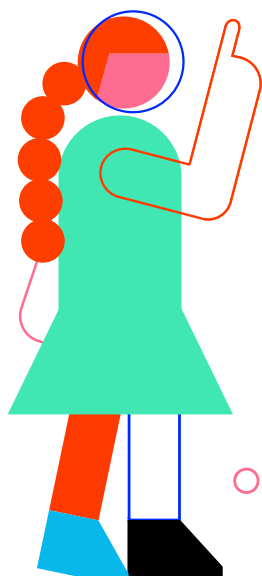
e) entel



índice



1 Mensaje del gerente general	3	6 Conectividad y cobertura para el desarrollo	54
2 Principales resultados	5	7 Nuestro entorno	59
3 Nuestra empresa	7	7.1. Relacionamiento con nuestra comunidad y grupos de interés	60
3.1. Perfil de la empresa	8	• Comunicación sostenible	60
3.2. Estrategia de reputación y desarrollo sostenible	10	• Programas con la comunidad	63
3.3. Gobierno corporativo	11	7.2. Nuestro ambiente	64
3.4. Reconocimientos	15	• Huella de carbono	64
3.5. Ética y Cumplimiento	16	• Consumo de energía eléctrica y eficiencia energética	67
3.6. Desempeño económico	18	• Eficiencia energética: Red sostenible con inteligencia artificial	68
3.7. Gestión de riesgos	20	• Gestión de residuos eléctricos y electrónicos RAEE	69
3.8. Seguridad de la información	22	• Cableado aéreo y su impacto ambiental	70
3.9. Gestión de la cadena de suministro	24	8 Impulso de la innovación y desarrollo tecnológico	71
4 Nuestro equipo humano	25	• Colaboración con startups - TuCambista	72
4.1. Demografía	27	• Desafíos de innovación - Endeavor Perú	72
4.2. Diversidad, equidad e inclusión	29	• Observatorio de tendencias	72
4.3. Condiciones de empleo y bienestar	31	• Feria de tendencias	72
4.3.1. Bienestar y beneficios	31	• Programa Digital Flow	73
4.3.2. Medición del compromiso de nuestro equipo	34	• Evaluación de madurez digital	73
4.3.3. Desarrollo del talento	35	• Semana de la innovación	73
• Capacitación	35	• Estrategia de inteligencia artificial	74
• Evaluación de desempeño	38	• Alianzas estratégicas y vinculación	74
4.3.4. Salario y compensaciones	39	9 Sobre nuestro reporte de sostenibilidad	75
4.3.5. Atracción de talento	40	9.1. Participación de nuestros grupos de interés	77
4.4. Seguridad y salud de nuestros colaboradores	42	9.2. Matriz de Materialidad	78
• Identificación de peligros y evaluación de riesgos	42	9.3. Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	81
• Gestión de incidentes y accidentes laborales	43	10 Otros indicadores de gestión de sostenibilidad	83
• Servicios de salud ocupacional	43	11 Índice GRI	86
• Capacitación y formación en SST	43		
• Promoción de la salud y bienestar	44		
• Gestión de contratistas y prevención de riesgos críticos	44		
5 Calidad del servicio y experiencia del cliente	47		
5.1. NPS Personas	48		
5.2. NPS Empresas	49		
5.3. NPS Venta	50		
5.4. Atención a reclamos	52		
5.5. Portabilidad	53		





1

(GRI 2-22)

Mensaje del gerente general

A nuestros grupos de interés:

En 2024, celebramos nuestro décimo aniversario en Perú y seguimos convencidos de que el valor de la tecnología se mide por su capacidad de transformar positivamente la vida de las personas y la sociedad. Por ese motivo, hoy presentamos este informe que demuestra cómo la sostenibilidad dejó de ser un proyecto paralelo para convertirse en el corazón de nuestro negocio.

En línea con nuestro propósito de acercar la tecnología y transformar responsablemente la sociedad, en 2024 profundizamos e implementamos los programas que sustentan la estrategia de sostenibilidad de Entel y que desarrollamos a lo largo del presente reporte.

En 2024, nuestro EBITDA creció 32.6 % y nos consolidamos como el segundo operador de la industria en participación de ingresos. Esto fue posible gracias a una operación más sostenible y eficiente. Esta solidez se tradujo en bienestar compartido: conectamos a más de 10.1 millones de clientes y

empresas; invertimos más de US\$ 170 millones en desplegar nuestra red, lo que nos permitió llevar señal a más de 97 localidades rurales; duplicamos las antenas 5G y; de la mano de Starlink, empezamos a ofrecer internet satelital en zonas remotas y de difícil acceso, asegurando que nadie quede fuera de la revolución digital.

Nada de esto hubiera sido posible sin las 1,770 personas que forman parte de nuestro equipo. El 94.2 % de los colaboradores manifestaron tener un alto compromiso con nuestra empresa en la última encuesta, que por primera vez midió el índice de permanencia. Asimismo, dedicamos 30,390 horas a su desarrollo, porque la inclusión empieza dentro de casa. Programas de liderazgo, bienestar emocional y capacitación digital, refuerzan una cultura que impulsa la innovación.

¹ Dato obtenido del Reporte de Desempeño Financiero, disponible en: <https://punku.osiptel.gob.pe/>

Por otro lado, la experiencia del cliente también dio un salto importante: El Net Promoter Score total en ventas subió a 53 % y el de “Empresas” pasó de 32 % a 36 %, gracias a una red más estable, canales digitales ágiles y diversas promociones. Reconocimientos como el “Open Signal Mobile Experience Award” y nuestro liderazgo en los rankings Merco avalan este esfuerzo colectivo.

Cuidar la red implica cuidar el entorno. Cuidar la red implica cuidar el entorno. Por ello, medimos nuestra huella de carbono organizacional, obteniendo un resultado de 37,831.54 tCO₂e. Durante este periodo obtuvimos nuestra segunda estrella del programa “Huella de Carbono” del MINAM, tras una verificación de un tercero independiente de la huella correspondiente a 2023. Además, continuamos ejecutando acciones orientadas a mejorar nuestra eficiencia energética. Por ejemplo, la ampliación del proyecto “Red Sostenible con IA” permitió que, a través del uso la plataforma PowerStar, se evitara el consumo de 7,345.5 kWh y con ello, la generación de 3.2 tCO₂e en 2024.

A través de nuestro programa “Reciclemos para transformar” gestionamos más de 400 toneladas de RAEE, mientras que las sesenta estaciones de cargadores solares, que se han instalado desde el inicio del programa “Conectados con el Planeta”, han contribuido con la generación de 26,608.5 kW de energía limpia.

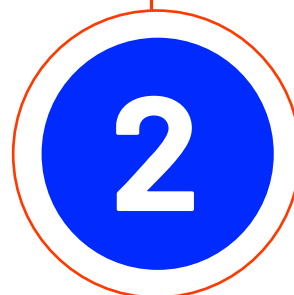
La integridad y la ética sostienen todo lo anterior. Mantuvimos la certificación ISO 37001 tras la segunda auditoría y actualizamos el Modelo de Prevención de Delitos, con 98 % de la plantilla capacitada. Además, el Directorio aprobó un nuevo Manual de Gobierno Corporativo que refuerza la transparencia y la participación de los grupos de interés en la toma de decisiones.

Los resultados de 2024 confirman que avanzamos en la dirección correcta, pero también recuerdan la magnitud del reto. Gracias por la confianza que nos permite seguir conectando sueños, familias y negocios en todo el país. Los invitamos a revisar este informe y a acompañarnos en la construcción de un Perú más conectado, inclusivo y sostenible.

Con compromiso y optimismo,

Alexis Licci
Gerente General
Entel Perú





Principales **resultados** **en 2024**

1,770 colaboradores

92 % colaboradoras evaluados

89 % colaboradores evaluados

10,125,140 suscriptores

94.2 % encuesta de compromiso

37,831.54 tCO₂eq huella de carbono

426.60 toneladas de RAEE de "Reciclemos para Transformar"

405 toneladas de RAEE generadas por Entel destinadas a reaprovechamiento

98 % empleados capacitados en el modelo de prevención de delitos y ética.

US\$ 3,686,402,829 valor económico generado



Nuestra empresa

3

(GRI 2-1, 2-2, 2-6)

Somos Entel Perú S.A., parte del Grupo Entel Chile, líder en telecomunicaciones en Latinoamérica. Desde 2014, ofrecemos servicios innovadores a nivel nacional, organizados en dos segmentos: Mercado Personas, con soluciones como telefonía móvil, internet fijo y dispositivos inteligentes; y Mercado Empresarial, con servicios avanzados como redes privadas, colaboración y nube gestionada. Nuestra estrategia se centra en la innovación, la sostenibilidad y la mejora de la experiencia del cliente. Trabajamos para transformar responsablemente a la sociedad, alineando nuestras acciones con el desarrollo sostenible, gestionando con ética, transparencia y compromiso con nuestros grupos de interés y el entorno que nos rodea.



3.1 Perfil de la empresa

(GRI 2-6)

En Entel Perú, brindamos una amplia gama de servicios en el sector de las telecomunicaciones, diseñados para satisfacer las necesidades de dos principales segmentos de negocio: "Business to Consumer" (B2C), enfocado en soluciones para clientes individuales, y "Entel Empresas", orientado a ofrecer servicios integrales y avanzados para empresas y grandes corporaciones.

Segmentos de negocio

Business to Consumer (B2C)

Telefonía móvil con o sin datos

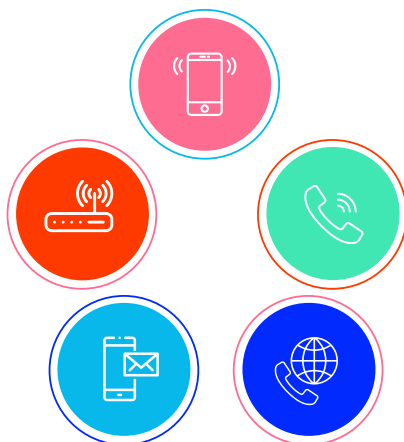
- Pospago
- Prepago
- *Roaming* internacional
- Internet móvil (BAM)

Hogar

- Telefonía fija
- Internet fijo
- Hogar dúo

Equipos y accesorios

- Teléfonos inteligentes
- Parlantes, audífonos, relojes inteligentes, etc.



Mercado Empresas

Soluciones móviles

- Planes multimedia
- Planes de banda ancha móvil
- *Roaming* internacional

Equipos y accesorios

- Venta de equipos
- Accesorios
- Seguros para equipos

Internet

- Internet de fibra óptica
- Telefonía fija + internet de fibra óptica
- Internet fibra plus
- Internet dedicado Entel

Redes convergentes

- SD WAN
- Redes privadas de datos

Soluciones digitales

- Herramientas de colaboración (Microsoft 365, Google Workspace, Microsoft Teams)
- *Entel Digital Market*
- IoT – Internet de las cosas
- Nube gestionada
- Mi tienda Entel

Otros servicios

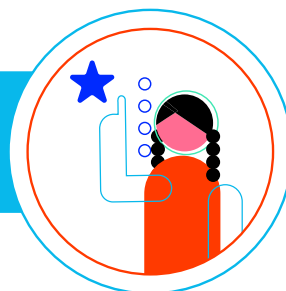
- *Roaming* de datos
- *Virtual Office Phone*
- Telefonía fija
- Internet inalámbrico

Nuestro propósito, compromisos y pilares culturales

En Entel Perú, desarrollamos nuestro negocio basándonos en pilares fundamentales que reflejan nuestro compromiso con la innovación y la sostenibilidad. Estos pilares incluyen la expansión de infraestructura para reducir la brecha digital en zonas remotas, la mejora continua de la experiencia del cliente a través de servicios de alta calidad, el desarrollo de soluciones digitales innovadoras y el fortalecimiento de la sostenibilidad en nuestras operaciones.

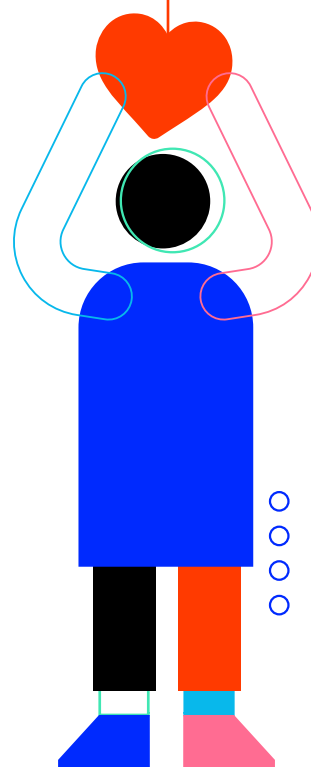
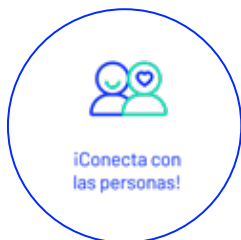
Nuestro propósito

Existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología y así transformar responsablemente a la sociedad.



Nuestros pilares culturales

Nuestra cultura organizacional se basa en cinco pilares que buscan fortalecer nuestra conexión, tanto entre nosotros como con nuestros clientes



3.2 Estrategia de reputación y desarrollo sostenible

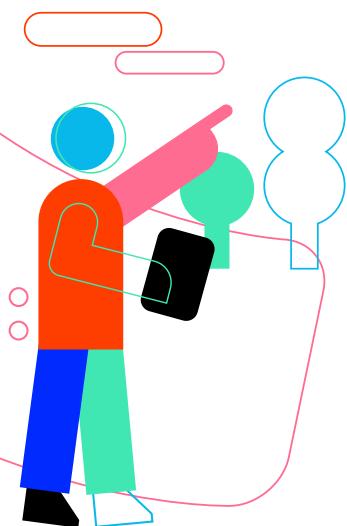
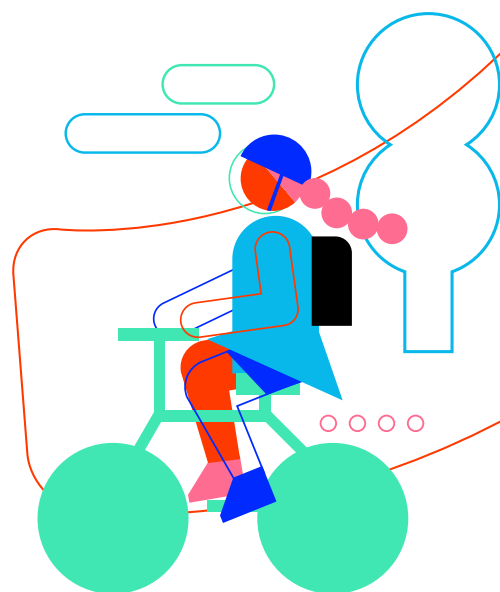
(GRI 2-23, 2-28)

La estrategia de reputación y desarrollo sostenible se estructura a través de una gestión directa y coordinada que integra relaciones públicas, comunicación digital y programas específicos de sostenibilidad. Esta estrategia tiene como objetivo fortalecer el vínculo con nuestros grupos de interés, mejorar la percepción pública de Entel Perú y promover el desarrollo responsable en las comunidades donde operamos. Nos enfocamos en establecer relaciones de largo plazo, basadas en la confianza y el respeto mutuo, lo que nos permite generar una mayor legitimidad en nuestras actividades.

En la gestión directa, implementamos estrategias como la de relaciones públicas y digitales, enfocándonos en reuniones con prensa y formación de voceros, para fortalecer nuestra comunicación con los grupos de interés. Asimismo, a través del periodismo de marca y gestión de crisis, buscamos posicionar nuestros hitos corporativos y generar contenido relevante.

En la gestión coordinada, desarrollamos actividades como eventos de lanzamiento con experiencias diferenciadoras, alianzas estratégicas y una activa presencia en redes sociales para difundir nuestras iniciativas de sostenibilidad. Como parte de esta estrategia, publicamos contenidos en redes sociales.

Nuestros programas de sostenibilidad, como "Reciclemos para transformar" y "Conectados con el planeta", se enfocan en gestionar residuos, promover energías limpias y fomentar la formación en sostenibilidad. Buscamos también generar conciencia a través de iniciativas como el *podcast* "A propósito" y el Concurso de Foto Sostenible, fortaleciendo nuestras alianzas estratégicas y nuestro compromiso con la reducción de la huella de carbono.



A lo largo de 2024, continuamos manteniendo nuestras adhesiones con las siguientes instituciones:

- Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)
- Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria
- Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)
- Cámara de Comercio Americana del Perú (AmCham)
- Cámara de Comercio de Lima
- Cámara de Comercio Peruano-Chilena
- Patronato Perú Sostenible
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Global System for Mobile Communication Association
- Pride Connection Perú
- Red de Empresas y Discapacidad
- Observatorio de Sostenibilidad Social del Ministerio de Transportes y Comunicaciones

3.3 Gobierno corporativo

(GRI 2-1, 2-9, 2-10)

En Entel Perú, hemos diseñado un modelo de gobierno corporativo robusto, que busca garantizar la transparencia, equidad y responsabilidad en la toma de decisiones. Este enfoque asegura el alineamiento con los intereses de nuestros accionistas y grupos de interés, consolidando una cultura organizacional basada en principios éticos y en el cumplimiento normativo. Con la implementación del *Manual de gobierno corporativo* en 2024, reafirmamos nuestro compromiso con las mejores prácticas internacionales y fortalecemos nuestro modelo de gobernanza sostenible.

Nuestra estructura de gobernanza no solo asegura el cumplimiento de los objetivos estratégicos, sino que también promueve relaciones de confianza y colaboración con todos los grupos de interés. Este marco nos permite adaptarnos ágilmente a los desafíos del sector de telecomunicaciones, fortaleciendo así nuestra posición de liderazgo responsable en el mercado.

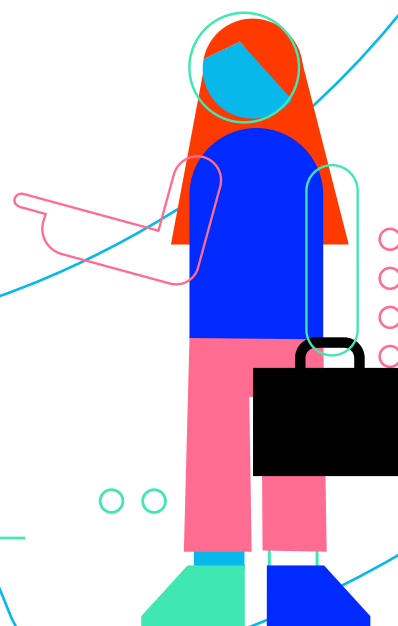
El *Código de buen gobierno corporativo de Entel* establece que la transparencia y el fortalecimiento del desarrollo sostenible son elementos esenciales para la generación de valor y la adecuada gestión de la compañía, alineándose con las expectativas de los *stakeholders*.

Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es nuestro máximo órgano de gobierno. Actúa con total independencia y transparencia, garantizando que las decisiones estratégicas estén alineadas con los intereses, tanto de los accionistas como de otros grupos de interés. En sus reuniones anuales, se aprueban los estados financieros, se eligen los miembros del Directorio y se toman decisiones relevantes para el rumbo de la compañía. La Junta debe sesionar al menos una vez al año, dentro del primer trimestre, para aprobar los estados financieros y nombrar a los directores y auditores externos.

Distribución accionaria de Entel Perú S.A.

54.12 %	Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
44.88 %	Entel Internacional SpA
0.99 %	Entel Inversiones SpA



Directorio

(GRI 2-12, 2-13, 2-15, 2-18, 2-19, 2-17, 2-20)

Nuestro Directorio es responsable de la administración y dirección estratégica de la compañía. Está compuesto por ocho miembros, incluyendo directores independientes, quienes son seleccionados por su trayectoria profesional y desvinculación económica de la sociedad. Los miembros son elegidos por la Junta General de Accionistas para un periodo de dos años y pueden ser reelegidos indefinidamente. En 2024, el Directorio se reunió en doce ocasiones para abordar temas esenciales como la gestión de riesgos, el cumplimiento normativo y la estrategia de crecimiento. Además, se aprobó el *Manual de gobierno corporativo*, estableciendo directrices claras para la toma de decisiones y la supervisión del cumplimiento normativo.

El Directorio delega la gestión de los impactos organizacionales a las diversas gerencias, responsables de implementar planes operativos específicos y abordar asuntos estratégicos dentro de sus competencias. Este enfoque descentralizado permite una gestión eficaz y oportuna de los temas relevantes para la empresa y sus grupos de interés. Adicionalmente, el Directorio asume un rol activo en la remediación de impactos negativos derivados de la gestión empresarial, asegurando una respuesta. Como parte de su compromiso con la gobernanza ética, se implementan procesos específicos para prevenir y mitigar conflictos de interés, informando a los grupos de interés pertinentes cuando es necesario y garantizando una comunicación transparente y abierta.

El proceso de selección y nombramiento de los miembros del Directorio garantiza la idoneidad y competencia de los candidatos. Aunque, en 2024 no se realizaron evaluaciones de desempeño, los directivos contribuyen activamente a la ejecución de la estrategia corporativa. Este proceso incluye revisiones periódicas y mecanismos de retroalimentación que optimizan la toma de decisiones y promueven el desarrollo del Directorio. Los directores independientes reciben una remuneración por sesión, mientras que los directores ejecutivos no perciben dietas adicionales, cumpliendo, de esta manera, con las disposiciones legales aplicables.

Todos los integrantes del Directorio, al igual que nuestros colaboradores, se rigen por el *Código de ética*, que incluye un capítulo dedicado a la gestión de conflictos de interés. Este código, revisado anualmente, promueve un gobierno corporativo alineado con nuestros objetivos estratégicos y valores organizacionales. Asimismo, hemos implementado controles internos y procedimientos de supervisión que aseguran la objetividad en la adopción de decisiones en beneficio de la compañía y sus grupos de interés.

Algunos miembros de nuestro Directorio también desempeñan cargos ejecutivos en Entel Chile. Entre ellos se encuentran: Antonio Büchi, gerente general; Sebastián Domínguez, vicepresidente CTIO; José Luis Poch, vicepresidente B2C corporativo; y Mario Núñez, vicepresidente de Mercado Empresas. Su experiencia contribuye al alineamiento estratégico y a la integración de las operaciones regionales.

Composición del Directorio

N.º total de miembros del Directorio	8
N.º total de miembros del Directorio que ocupan cargos ejecutivos ¹	4
N.º de directores independientes	1
N.º de miembros independientes con experiencia en el sector	8
N.º de mujeres en el Directorio	0
% retribución variable en materia de sostenibilidad sobre el sueldo de consejeros ejecutivos y la Alta Dirección	0

¹Cuentan con cargos ejecutivos en Entel Chile

Miembros del Directorio y su experiencia

Miembros del Directorio	Experiencia
Antonio Büchi Presidente del Directorio	Ingeniero civil de industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile, <i>Máster of Arts in Economics</i> de la Universidad de Chicago. En el cargo desde 2014 y en el Grupo Entel desde 2000.
José Luis Poch	Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. En el cargo desde 2013 y en el Grupo Entel desde febrero de 1993.
Juan José Hurtado	Ingeniero civil de la Universidad de Chile. Director de Entel Perú desde 2013.
Luis Felipe Gazitúa	Ingeniero comercial de la Universidad de Chile. En el cargo desde 2013.
Mario Nuñez	Ingeniero civil de industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile. En el cargo desde 2021 y en el Grupo Entel desde 1993.
Martín Pérez Monteverde	Administrador, empresario y político, Universidad del Pacífico. Exministro de Comercio Exterior y Turismo. En el cargo desde 2018.
Richard Büchi	Ingeniero civil de la Universidad de Chile. MBA de la Escuela Wharton de Negocios de la Universidad de Pennsylvania. Director de Entel Perú desde 2013.
Sebastián Domínguez Philippi	Ingeniero civil de industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile. <i>Máster en Economía</i> de la Universidad de Cambridge. En el cargo desde 2020 y en el Grupo Entel desde junio de 2000.

Directores independientes, no independientes ejecutivos y no ejecutivos

Director	Independiente	No independiente	ejecutivo	No ejecutivo
Antonio Büchi	—	X	X	—
José Luis Poch	—	X	X	—
Juan José Hurtado	—	X	—	X
Luis Felipe Gazitúa	—	X	—	X
Mario Nuñez	—	X	X	—
Martín Pérez Monteverde	X	—	—	X
Richard Büchi	—	X	—	X
Sebastián Domínguez Philippi	—	X	X	—

Alta Gerencia

La Alta Gerencia de Entel Perú está conformada por el gerente general, los vicepresidentes y los gerentes centrales, quienes son designados por el Directorio y la Junta General de Accionistas. Esta instancia cuenta con la autonomía necesaria para desarrollar las funciones asignadas dentro del marco de las políticas y lineamientos definidos por el Directorio. Existe una clara separación entre la administración, a cargo del Directorio, y la gestión ordinaria, liderada por la Alta Gerencia. Esto permite una ejecución efectiva de las estrategias operativas. La Alta Gerencia actúa bajo los principios de diligencia, lealtad y reserva, siendo también responsable de proporcionar información precisa y sustentada a los accionistas y al Directorio.

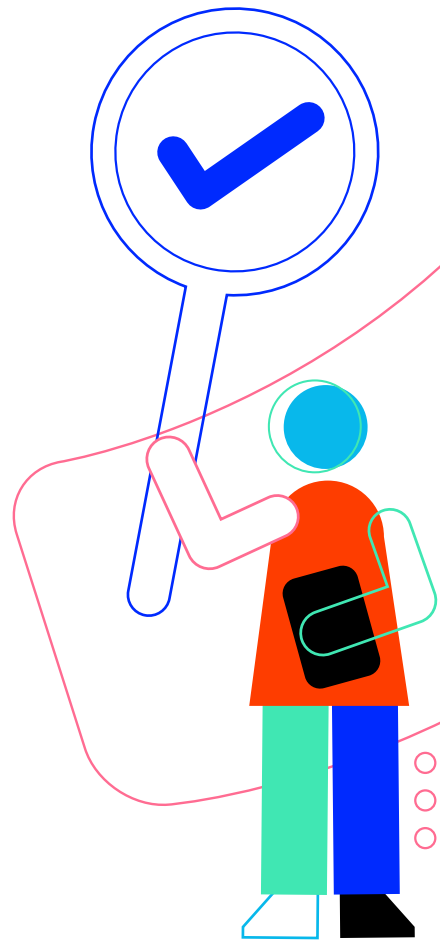
Transparencia

(GRI 2-14)

La transparencia es un pilar esencial en la gobernanza de Entel Perú. Para garantizarla, contamos con una Gerencia de Auditoría Interna que opera de manera autónoma, reportando tanto al gerente general como al Directorio. Esta gerencia se encarga de mejorar los procesos de control, identificar riesgos de manera oportuna y fomentar una cultura ética en toda la organización. Además, realizamos auditorías externas financieras, designadas por la Junta General de Accionistas a propuesta del Directorio, para evaluar la efectividad del sistema de control interno y minimizar el riesgo de errores en la información financiera.

Asimismo, la organización cuenta con un *Modelo de prevención de delitos*, aprobado por el Directorio. Este modelo incluye medidas de vigilancia y control para prevenir delitos como el cohecho, el tráfico de influencias, la colusión, el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. La implementación de este modelo es supervisada por el Directorio, la Alta Dirección y la Oficial de Cumplimiento.

Finalmente, publicamos anualmente un *Reporte de Sostenibilidad*, que detalla nuestras actividades y logros en el marco de nuestros compromisos con el desarrollo sostenible. Este documento, elaborado con información de todas las áreas de la empresa, es revisado y aprobado por el gerente general y el Directorio.



3.4 Reconocimientos

(GRI 2-28)

A lo largo de 2024, recibimos el reconocimiento y diversos premios por parte de las siguientes entidades e instituciones:

Premios

BCX

Telco Móvil N.º 1 del Perú por 11 años consecutivos.

OPENSIGNAL

Mobile Experience Awards, ganador en la categoría "Consistencia".

iab mixx

Ganador con la campaña "Revolucionando la renovación digital de equipos celulares" en la categoría de "Herramientas para la transformación digital".

merco
EMPRESAS Y LÍDERES

Operadora N.º 1 con "Mejor reputación" y N.º 10 en "Reputación digital". Puesto N.º 9 en "Mejor equipo de comunicación". Puesto N.º 27 en el *ranking* general.

merco
TALENTO

Nos ubicamos como líderes en la categoría de "Telecomunicaciones para atraer y fidelizar talento", y en el puesto número 13 en el *ranking* general.

Reconocimientos

CXI INDEX

"Mejor compañía de telecomunicaciones de Perú 2024, por ofrecer la mejor experiencia del cliente."

ACTIVA

"Mejor Telco en telefonía móvil 2024, destacando en NPS, satisfacción, fidelidad y experiencia digital."

effie
Perú

4 Effie Awards: 1 oro: "Ahora los postpago pueden recargar a los prepago"; 1 plata: "Revolucionando la renovación digital de equipos celulares"; 2 bronce: "Contigo en tus conciertos" y #UsemosElCelular-ComModeración.

EFY. Employers For Youth

Puesto N.º 10 en el *ranking* general de EFY "Employers for Youth". Puesto N.º 5 del *ranking* EFY Tech "Mejores empresas para profesionales de tecnología sub-35. Top of Mind #45 de empresas aspiracionales".

iab mixx

1.er lugar en la categoría "Herramientas para la transformación digital" por la campaña: "Revolucionando la renovación digital de equipos celulares".

abe
asociación de buenos empleadores de amcham Perú

(Asociación de Buenos Empleadores de AmCham Perú) Distinción otorgada por la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) a aquellas organizaciones que demuestran un compromiso ejemplar en el bienestar y desarrollo de sus colaboradores.



PERÚ Ministerio del ambiente

2.a Estrella de Huella de Carbono del Ministerio del Ambiente.

PERÚ SOSTENIBLE

Distintivo "Empresa con Gestión Sostenible 2023", entregado en el 2024.

Presencia en rankings e índices de sostenibilidad

merco
RESPONSABILIDAD ESG

Nos ubicamos como líderes en la categoría de Telecomunicaciones y en el puesto número 30 en el *ranking* general.

Empresa con Gestión Sostenible

Por 8.º año consecutivo, obtuvimos el reconocimiento de "Empresa con Gestión Sostenible".



Obtuvimos nuestra 2.a Estrella de Huella de Carbono otorgada por el MINAM

merco
EMPRESAS Y LÍDERES

1.er lugar en la categoría Telco 2024, obtuvimos el puesto 27 en el *ranking* general y puesto 10 en empresas con mejor reputación digital y puesto 9 en mejores equipos de comunicación.

3.5 Ética y cumplimiento

(GRI 2-16, 2-23, 2-24, 2-27)
(GRI 205-1)

En Entel Perú, mantenemos un compromiso firme con la ética y el cumplimiento. Como parte fundamental de nuestra gestión empresarial, nos regimos por los más altos estándares de integridad y transparencia. Desde 2022, contamos con la certificación ISO 37001 de sistemas de gestión antisoborno, un estándar internacional que respalda nuestro compromiso de prevenir y combatir la corrupción. En 2024, concluimos exitosamente la segunda auditoría de seguimiento, manteniendo esta certificación. Este logro reafirma nuestro compromiso con la mejora continua y la alineación con las mejores prácticas globales.

Nuestro *Modelo de Prevención de Delitos* (MPD) incorpora los lineamientos establecidos en la Ley N.º 30424, modificada por la Ley N.º 31740, la cual amplió y ajustó el alcance del modelo de prevención. Dicha Ley fue promulgada el 13 de mayo de 2023 y su implementación se llevó a cabo durante el 2024, en nuestro modelo de prevención. Este cambio normativo amplió significativamente el alcance del modelo de prevención, pasando de cinco a más de treinta delitos incluidos, entre los que se encuentran delitos tributarios, aduaneros, contra el patrimonio cultural y contabilidad paralela, entre otros.

Nuestro MPD también incorpora los requisitos establecidos por la norma ISO 37001 y los principios

establecidos en nuestro *Código de Ética*. Este marco orienta tanto a nuestras acciones internas como a la interacción con nuestros proveedores, clientes y otros grupos de interés. En 2024, reforzamos nuestro MPD con capacitaciones específicas, alcanzando un 98 % de cobertura en formación *e-learning* para colaboradores, y promoviendo la sensibilización en áreas clave como las políticas de prevención de delitos, código de ética, conflicto de interés, relacionamiento con funcionarios públicos, entre otros. Además, realizamos un evento interno denominado "Risk and Compliance Awards", con el que brindamos un reconocimiento y destacamos a aquellas áreas que han aportado en el modelo de prevención de delitos y la gestión de riesgos de Entel Perú.

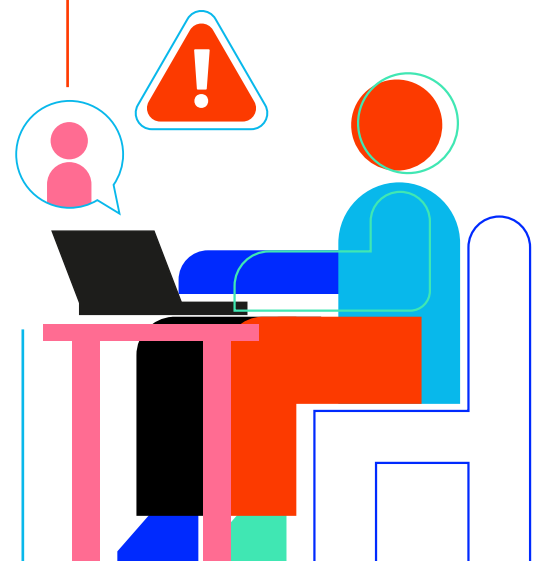
Cabe resaltar que nuestro *Código de Ética* es revisado de manera periódica, asegurando que continuemos alineados con los mejores estándares y principios internacionales. Por otro lado, como parte de la promoción de una cultura de integridad dentro de Entel Perú, desarrollamos la "Semana de la Ética e Integridad", una de nuestras iniciativas más destacadas. Durante esta actividad, organizamos talleres, conferencias y actividades participativas que sensibilizan a nuestros colaboradores sobre la importancia de actuar con ética en cada interacción y decisión.

Canal de denuncias

(GRI 2-26)

En Entel promovemos un entorno ético y transparente a través de nuestro canal de denuncias, diseñado para garantizar un espacio seguro y confidencial, para que nuestros colaboradores y grupos de interés puedan reportar cualquier irregularidad. Así, es posible realizar denuncias de manera anónima o nominada. Con la finalidad de asegurar la trazabilidad, confidencialidad y seguridad en la gestión de estas denuncias, contamos con una plataforma que permite un seguimiento claro y estructurado de cada caso.

El proceso de gestión de denuncias sigue una estructura clara y trazable. Una vez recibida una denuncia, esta es evaluada y derivada al equipo correspondiente para que realice la investigación respectiva. Los resultados obtenidos son revisados por el equipo de cumplimiento y compartidos en reuniones periódicas del Comité de Ética, donde se evalúa la efectividad de las medidas propuestas y, de ser necesario, se determinan controles o acciones adicionales. Finalmente, los denunciantes reciben una notificación sobre el cierre del caso. Así, fortalecemos nuestro compromiso con un entorno ético, seguro y alineado con los valores y principios del *Modelo de Prevención de Delitos* de Entel.



Comité de Ética

Nuestro Comité de Ética es fundamental en nuestra organización. Este comité tiene como misión supervisar, promover y garantizar el cumplimiento de los principios establecidos en nuestro Código de Ética, alineados con los estándares de responsabilidad social y ambiental que rigen nuestras operaciones.

El *Comité de Ética* está integrado por un equipo multidisciplinario, conformado por un director y cinco ejecutivos de diversas áreas estratégicas de la empresa, quienes aportan su experiencia para fortalecer la cultura ética en todas nuestras actividades. Este equipo se reúne periódicamente, con la flexibilidad de convocar reuniones extraordinarias cuando sea necesario, para abordar temas críticos relacionados con la ética y el cumplimiento.

Indicadores de ética y cumplimiento		
	2023	2024
Cobertura de capacitaciones en el MPD (incluye Código de Ética)	97.77%	98%
Número de capacitaciones del MPD (incluye Código de Ética)	1	1
Número de proyectos de auditoría al año relativos al cumplimiento del MPD (incluye Código de Ética)	2	2
Número de infracciones graves y muy graves por incumplimiento del Código de Ética.	8	3

Durante 2024, no recibimos sanciones ni amonestaciones por infracción a la libre competencia. De igual manera, no hemos recibido denuncias ambientales de ningún tipo entre los años 2022 y 2024. Sin embargo, con respecto al monto de multas pagadas y sanciones no monetarias impuestas por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), presentamos la siguiente tabla, que contempla los valores correspondientes a los últimos tres años de gestión:

Sanciones no monetarias y monto de multas pagadas a OSIPTEL		
Año	Multas pagadas S/	Sanciones no monetarias
2022	S/ 6,603,981	0
2023	S/ 7,372,036	12
2024	S/ 10,534,381,90	12

Con respecto a los procesos sometidos a resolución de litigios ante entidades como el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y el Poder Judicial, en materias relacionadas a la protección al consumidor, al cierre del periodo 2024 registramos un total de 53 procesos ante INDECOPI y 8 trámites en curso ante el Poder Judicial. Asimismo, se resolvieron 56 casos ante INDECOPI y 1 ante el Poder Judicial.

Procesos sometidos a resolución de litigios - Protección al consumidor			
Año	Procesos en trámite al cierre del año	Procesos resueltos al cierre del año	Total
2024	53 (INDECOPI) 8 (Poder Judicial)	56 (INDECOPI) 1 (Poder Judicial)	118

3.6 Desempeño económico

(GRI 201-1)

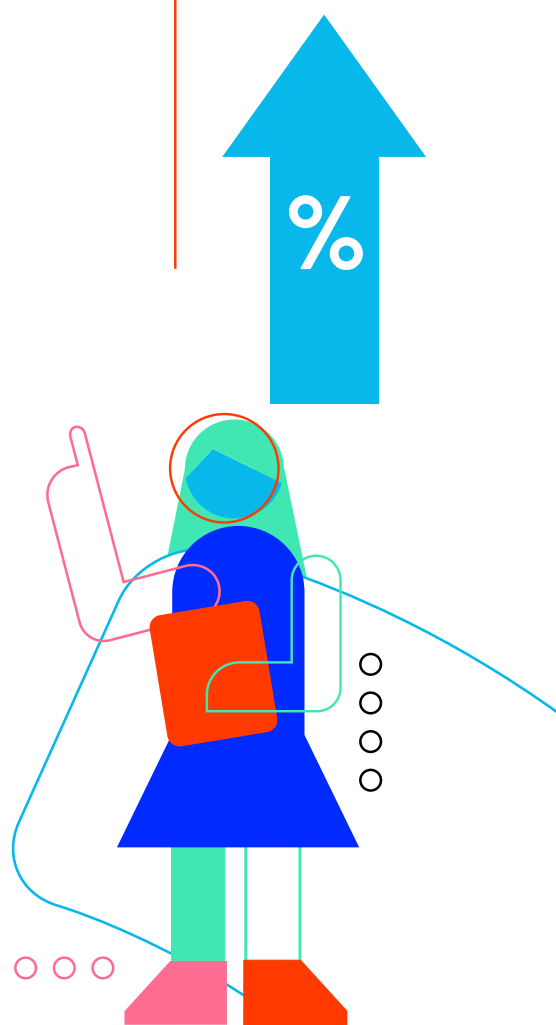
En Entel Perú, nos enfocamos en una gestión responsable del valor económico generado y distribuido, y reconocemos la importancia de la sostenibilidad financiera y operativa. Además, garantizamos que nuestras actividades contribuyan al desarrollo económico del país, y optimizamos los costos y fortalecemos nuestra estructura financiera para responder a las dinámicas del mercado.

Durante el año 2024, experimentamos un desempeño positivo, que se refleja en un incremento del 1.3 % en los ingresos, en comparación con el año 2023. Este crecimiento fue impulsado, principalmente, por la expansión en la prestación de servicios, mientras que las ventas de terminales se mantuvieron en niveles similares al periodo anterior. Además, en términos de rentabilidad, el EBITDA registró un incremento significativo del 32.6 % respecto al año 2023. Este aumento estuvo motivado, en gran medida, por el crecimiento de la base de clientes, especialmente en el segundo semestre del año, reforzando la solidez financiera del grupo Entel en Perú.

De igual manera, la eficiencia operativa jugó un rol fundamental en este desempeño. Gracias a diversas estrategias de optimización, los costos operacionales se redujeron en aproximadamente un 1 %, reflejando el compromiso de la empresa con la mejora continua y la rentabilidad sostenible.

El desempeño económico de nuestra empresa refleja la capacidad que tenemos para generar ingresos y distribuir valor entre nuestros grupos de interés. Durante el año 2024, aseguramos una generación de valor económico de 3.6 mil millones de soles, a pesar de los desafíos del sector. Estos resultados nos permiten continuar invirtiendo en infraestructura, innovación y el desarrollo de servicios de calidad para nuestros clientes, contribuyendo al acceso a la conectividad en el país.

Nuestro compromiso es seguir fortaleciendo nuestra posición financiera, asegurando una distribución equitativa de los recursos y promoviendo inversiones estratégicas en proyectos que generen un impacto positivo en la sociedad y en el sector de las telecomunicaciones en Perú.



Valor económico generado y distribuido

Años 2022, 2023, 2024

Indicador	S/ 2022	S/ 2023	S/ 2024
Valor económico generado	4,004,610,180.09	3,643,794,601.00	3,686,402,829.00
Total de ingresos brutos	3,899,096,008.06	3,586,286,125.00	3,636,824,005.00
Total de otros ingresos	105,514,172.03	57,508,476.00	49,578,824.00
Valor económico distribuido	3,291,278,846.57	3,271,680,127.07	3,052,723,296.84
Pago a proveedores de bienes, servicios e insumos	2,805,964,820.00	2,850,564,070.00	2,666,202,478.00
Pagos por alquileres de locales y propiedades inmuebles	42,851,155.22	28,542,022.16	21,963,073.27
Pagos totales por licencias de funcionamiento a municipalidades	282,391.90	184,983.71	183,256.83
Pagos por cursos externos de capacitación	1,299,845.94	1,438,546.83	1,971,906.97
Pagos de planillas y beneficios de Ley	283,008,167.51	266,976,051.40	261,966,590.20
Pagos totales por indemnizaciones a colaboradores	19,541,118.43	24,747,301.79	14,940,640.03
Total de pagos de impuestos	62,413,372.00	14,886,613.00	19,709,470.00
Total de pagos por uso de bandas (espectro)	65,739,961.06	67,637,397.22	46,461,413.51
Total de pagos de multas	10,178,014.51	16,684,620.96	19,290,748.03
Total de pagos por donaciones a ONG	0	18,520.00	33,720.00
Total de pagos por donaciones a las comunidades por actividades de mediación	0	0	0
Valor económico retenido	431,221,817.37	372,114,473.93	633,679,532.00

En Entel Perú, generamos un valor económico de S/ 3,644 millones en 2023 y, en 2024 alcanzamos los S/ 3,686 millones. Esto representa un incremento de aproximadamente S/ 43 millones, equivalente a un crecimiento del 1.17 %. Este aumento se debe, principalmente, al crecimiento en nuestros ingresos brutos, que pasaron de S/ 3,586 millones en 2023 a S/ 3,637 millones en 2024, a pesar de una reducción de S/ 8 millones en otros ingresos, durante el mismo periodo.

Por otro lado, el valor económico distribuido experimentó una reducción entre 2023 y 2024. En 2023, distribuimos S/ 3,272 millones, mientras que en 2024 esta cifra se redujo a S/ 3,053 millones. Ello equivale a una disminución de S/ 219 millones (6.69 %). Esta reducción está

relacionada, principalmente, con menores pagos a proveedores, que disminuyeron en S/ 184 millones, así como con la reducción de S/ 7 millones en gastos por alquileres y propiedades. No obstante, incrementamos nuestra inversión en rubros clave como capacitación externa y otros costos operativos.

En términos generales, mientras que el valor económico generado mostró una ligera recuperación en 2024, el valor económico distribuido se redujo significativamente. Esto responde a nuestra estrategia de optimización de costos y gestión eficiente de recursos, asegurando la sostenibilidad y rentabilidad de nuestras operaciones en el largo plazo.

3.7 Gestión de riesgos

La gestión de riesgos en Entel Perú constituye un pilar esencial para garantizar la sostenibilidad de nuestras operaciones y la integridad de los servicios que ofrecemos como empresa. En coherencia con nuestra política corporativa, nos alineamos con los estándares internacionales ISO 31000 y COSO ERM. ISO 31000 nos brinda un marco para identificar, evaluar y gestionar riesgos de manera estructurada, y COSO ERM, impulsa un enfoque integral de gestión de riesgos alineado con nuestros objetivos estratégicos. Estas herramientas fomentan una cultura organizacional orientada a la anticipación y el control efectivo de riesgos.

Nuestra política de control y gestión de riesgos establece un marco integral que opera con tres niveles de riesgo: macroriesgos empresariales, riesgos tácticos y riesgos operativos. Cada uno de estos niveles se aborda de manera estructurada y permite gestionar las amenazas que puedan surgir en los distintos ámbitos de la organización, desde los niveles estratégicos, de acuerdo con el ISO 31000. Este enfoque nos permite asegurar una adaptación adecuada a las

especificidades del entorno local y regional y, a la vez, alinear nuestras estrategias corporativas con los objetivos globales de sostenibilidad y resiliencia.

Durante 2024, gestionamos la actualización de 33 macroriesgos empresariales con la alta administración, de modo que continuamos consolidando un sistema integral de monitoreo y respuesta para abordar riesgos emergentes y tradicionales. Llevamos a cabo revisiones semestrales para evaluar la exposición a los riesgos y analizar la necesidad de implementar nuevas medidas de mitigación, como la actualización de nuestros planes de continuidad operativa, la capacitación de nuestro personal en protocolos de respuesta a emergencias, la instalación de sistemas de respaldo para nuestras infraestructuras críticas, entre muchas otras. Ha sido importante la supervisión realizada por el Comité de Directorio: Comité Auditoría, Riesgo y Cumplimiento teniendo como objetivo principal el cumplimiento normativo y el estar preparados para enfrentar contingencias de alto impacto y, de esta manera, reforzar nuestra capacidad de respuesta frente a escenarios adversos.

Entre las principales iniciativas de mitigación destacan:

1 Conectividad satelital

Desde marzo de 2024, Entel Perú estableció un acuerdo estratégico con Starlink, permitiéndonos ofrecer conectividad satelital directa a dispositivos móviles (*Direct to Cell*), ampliando significativamente nuestra capacidad de entregar servicio de comunicación en áreas remotas y contar con la resiliencia para seguir entregando servicios ante eventos climáticos extremos.

2 Nuevo orden geopolítico

Realizamos un análisis exhaustivo de los estándares y tendencias respecto a los impactos tecnológicos, definiendo procesos robustos para la selección de tecnologías, y asegurando que estas se alineen con la evolución del contexto global.



3

Fortalecimiento de la continuidad de negocio

Para enfrentar el riesgo de alto impacto ante eventos de indisponibilidad de personas, instalaciones, tecnologías y proveedores, hemos desarrollado medidas específicas para reforzar la infraestructura crítica, garantizando la continuidad de nuestros servicios esenciales. El fortalecimiento perenne de nuestra gestión de riesgos también se refleja en la transición de dos riesgos emergentes hacia la categoría de Macroriesgos Empresariales (MRE), remarcando nuestra capacidad para identificar y priorizar riesgos de alto impacto. Este avance es producto de una combinación de herramientas tecnológicas de monitoreo, alianzas estratégicas y procesos de gobernanza que consolidan un enfoque integral y efectivo.

Además, estas acciones han generado un impacto positivo en la confianza de nuestros grupos de interés, al demostrar un compromiso claro con la innovación y la sostenibilidad en la gestión de riesgos. Nuestro acuerdo con Starlink, por ejemplo, no solo mejora la conectividad en zonas de difícil acceso al permitir la disponibilidad de internet, incluso en regiones remotas y rurales, sino que también optimiza la capacidad de respuesta ante desastres naturales o cortes de red, garantizando una experiencia más confiable para nuestros clientes y fortaleciendo nuestras operaciones diarias con soluciones innovadoras.

Al integrar prácticas sólidas y alineadas con los más altos estándares internacionales, avanzamos en nuestro propósito de transformar responsablemente la sociedad a través de la tecnología.

La Subgerencia de Gestión de Riesgos Corporativa desempeña un papel clave en este proceso, liderando el gobierno de gestión de riesgos, promoviendo la metodología corporativa a los diferentes niveles de la organización, y trabajando directamente con la alta administración para que los macroriesgos empresariales sean evaluados en profundidad y que las decisiones estratégicas estén respaldadas por análisis sólidos. Asimismo, fomenta la responsabilidad de las unidades organizacionales en la implementación de controles, en el seguimiento de medidas correctivas y en el reporte semestral de los avances logrados.

Adicionalmente, la gestión de riesgos en Entel Perú se complementa con iniciativas para fortalecer la cultura organizacional y promover la concienciación sobre la importancia de anticiparse a los riesgos. Estas acciones incluyen programas de capacitación especializados, la implementación de sistemas de monitoreo continuo y el desarrollo de herramientas tecnológicas que facilitan la identificación temprana de amenazas. La integración de estas herramientas no solo mejora nuestra capacidad de respuesta, sino que también optimiza el uso de recursos, garantizando una mayor eficiencia en nuestras operaciones.

En este contexto, el enfoque de gestión de riesgos también considera la importancia de la resiliencia empresarial. Esto ha implicado prever y mitigar riesgos, además de identificar oportunidades de mejora que puedan surgir de estas evaluaciones. Por ejemplo, la creciente relevancia de los impactos climáticos nos ha llevado a incorporar prácticas sostenibles en nuestras operaciones, como la optimización del consumo energético y la gestión responsable de los recursos naturales.



3.8 Seguridad de la información

En Entel Perú, la seguridad de la información y la ciberseguridad son pilares fundamentales de nuestra operación y forman parte de nuestra estrategia de sostenibilidad. Estamos comprometidos con la protección de los datos de nuestros clientes, colaboradores y proveedores, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que gestionamos.

Nuestra estrategia de ciberseguridad se encuentra alineada con las principales referencias internacionales y adopta el enfoque de “confianza cero” (*Zero Trust*). Esto

implica que cada acceso a nuestra red —ya sea interno o externo— debe validarse y autenticarse, sin otorgar confianza de manera predeterminada. Para 2024, hemos fortalecido este modelo al extenderlo a nuestros proveedores de *call centers*, de modo que sus accesos se rijan también por estrictos criterios de seguridad, garantizando así la protección integral de nuestra información y la de nuestros clientes.

Gobernanza y gestión de la Ciberseguridad

Nuestro modelo de gobernanza está estructurado bajo la Gerencia Corporativa de Seguridad de la Información, que reporta a la alta dirección en Chile y Perú. Esta gerencia está dividida en tres áreas clave:

Ingeniería de Seguridad

Se enfoca en la prevención, el diseño de seguridad, gestión de accesos y seguridad aplicativa.

Seguridad de la Información

Lidera la gestión de riesgos, cumplimiento normativo, cultura de ciberseguridad y seguridad en proveedores.

Centro de Operaciones e Inteligencia de Seguridad

Es responsable de la detección y respuesta ante incidentes de ciberseguridad, monitoreo de amenazas y gestión de vulnerabilidades.

Para fortalecer nuestra seguridad, implementamos un conjunto de iniciativas de prevención y monitoreo continuo que nos permiten anticiparnos a posibles amenazas y proteger la información de nuestros clientes, colaboradores y proveedores. Mantenemos un análisis de vulnerabilidades dinámico y constante, lo que nos permite identificar y mitigar riesgos en nuestros sistemas y plataformas de manera proactiva. Asimismo, realizamos simulaciones de ataques y pruebas de penetración (*pentesting*) con el apoyo de nuestro equipo de expertos, asegurando que nuestras infraestructuras digitales sean resistentes frente a posibles ataques.

Como parte de nuestro enfoque preventivo, contamos con un “Programa de Recompensas por Detección de Vulnerabilidades”, que incentiva a investigadores de seguridad a identificar posibles brechas antes de que puedan ser explotadas, garantizando así una mejora continua en nuestros sistemas de protección. Además, apostamos por la educación y concienciación en ciberseguridad a través de nuestro *Plan de Cultura de Ciberseguridad*, que capacita a nuestros colaboradores en el uso responsable de la información y las mejores prácticas para mitigar riesgos digitales.

Nuestro *Plan de Cultura de Ciberseguridad* incluyó los siguientes componentes:



Ejercicios periódicos de *phishing* y contraseñas seguras.



Cursos masivos anuales y programas de inducción para nuevos ingresos.



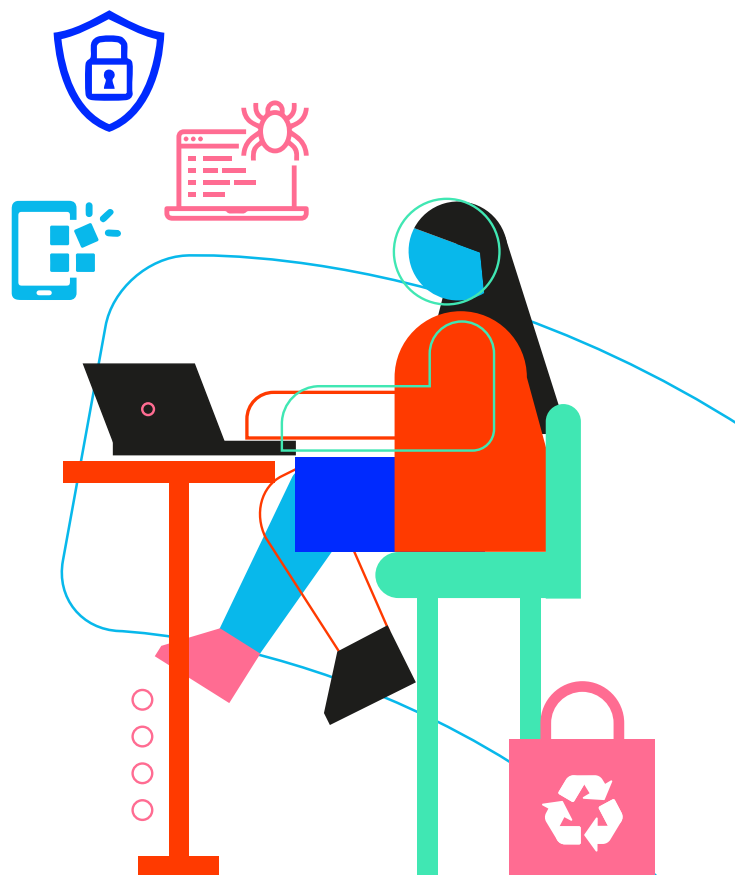
Entrenamiento especializado para empleados con acceso a información crítica.



Iniciativa *Security Champions*, que involucra a personal clave en el fortalecimiento de la seguridad.

Para garantizar la efectividad de nuestras estrategias de ciberseguridad, contamos con un sistema de evaluación y seguimiento del desempeño, basado en un panel de indicadores que nos permite medir y optimizar nuestras acciones. A través de este sistema, supervisamos diversos aspectos clave como: los niveles de cumplimiento en auditorías de seguridad; la eficiencia en la respuesta y mitigación de incidentes; las evaluaciones de seguridad realizadas a nuestros proveedores; y el impacto de nuestro *Plan de Cultura de Ciberseguridad* en la organización.

En línea con nuestro enfoque de mejora continua, en 2024 ampliamos significativamente el alcance de nuestras auditorías de seguridad en plataformas digitales, incrementando la cantidad de aplicaciones y servicios evaluados en comparación con años anteriores. De esta manera, fortalecemos nuestra capacidad de prevención y respuesta ante posibles amenazas, asegurando que nuestros sistemas y procesos operen bajo los más altos estándares de seguridad.



3.9 Gestión de la cadena de suministro

Nuestra cadena de suministro es un pilar estratégico para alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad y generar valor en nuestras operaciones. Por ello, hemos adoptado un enfoque integral que prioriza la eficiencia operativa, la ética y el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad. Durante el año 2024, la integración de la gestión de compras con nuestra estructura corporativa de Entel Chile permitió optimizar procesos, consolidar demandas y generar sinergias que resultaron en mayor eficiencia y ahorro. Aunque el proceso de integración total aún está en curso, hemos dado pasos importantes hacia una gestión más centralizada y eficiente, alineada con los estándares internacionales.

Por otro lado, como parte de nuestra gestión, realizamos capacitaciones regulares sobre el uso de nuestros sistemas ERP y procedimientos, asegurando su alineación operativa y estratégica, y reforzando una colaboración efectiva, con nuestros proveedores.

Segmentación de proveedores

La segmentación de nuestros proveedores está en función de criterios como: la naturaleza del servicio o producto; la criticidad del impacto en nuestras operaciones; la periodicidad de los servicios brindados; y el volumen económico de las transacciones. Estos criterios nos permiten identificar a los proveedores más críticos y establecer prioridades en el proceso de evaluación.

Porcentaje de colaboradores cuyo desempeño fue evaluado en 2024

Indicadores	2023	2024
Proveedores internacionales	12 %	14 %
Proveedores nacionales	88 %	86 %

Homologación y auditorías de proveedores

Contamos con un riguroso proceso de homologación que nos permite evaluar y seleccionar a aquellos proveedores que cumplen con nuestras expectativas y valores corporativos. Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, el proceso de homologación incluye la promoción de políticas corporativas como: el *Código de ética* y el *Modelo de prevención de delitos penales*. Estas políticas no solo benefician a nuestras operaciones, sino que también incentivan a los proveedores a mejorar sus estándares, fomentando una cadena de suministro más sostenible y ética.

Este proceso comienza con una evaluación de aspectos clave, tales como:

- **Cumplimiento comercial y financiero:** Verificamos la solidez económica y la estabilidad operativa de nuestros proveedores.
- **Aspectos legales y laborales:** Confirmamos que cumplan con las normativas legales vigentes y que ofrezcan condiciones laborales dignas.
- **Salud y seguridad ocupacional:** Nos aseguramos de que implementen medidas adecuadas para garantizar la seguridad de sus trabajadores.
- **Gestión ética y de sostenibilidad:** Evaluamos prácticas relacionadas con derechos humanos, gestión ambiental y prevención de corrupción.

Este proceso se lleva a cabo en colaboración con certificadoras externas, quienes desarrollan cuestionarios y validan la información proporcionada por los proveedores. Este procedimiento, que incluye reuniones virtuales y auditorías documentales, garantiza un análisis riguroso y transparente de la información proporcionada por las empresas proveedoras.

Adicionalmente, con la finalidad de verificar el cumplimiento de requisitos establecidos, contamos con un proceso de auditorías a nuestros proveedores. En 2024, realizamos auditorías, especialmente a nuestros proveedores críticos, quienes están relacionados con áreas estratégicas, como redes. Un total de 198 proveedores pasaron por este proceso, representando el 82.2 % del total de proveedores críticos.

Indicadores principales sobre la cadena de suministro

Indicadores	2023	2024
Número total de trabajadores que no son empleados y cuyo trabajo es controlado por la organización	9,916	10,320
Proveedores evaluados	47 %	63 %
Proveedores con riesgo ASG	47 %	63 %
Proveedores auditados	47 %	63 %
Porcentaje de compra a proveedores locales, donde se desarrollan las actividades de la empresa	88 %	86 %
Plazo medio de pago a proveedores en N.º de días	75	75

Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección en 2024

Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	11
Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	11

El resultado de este proceso es la selección de proveedores que no solo cumplen con nuestras necesidades operativas, sino que también contribuyen a una cadena de suministro responsable y sostenible. Esto nos permite garantizar que cada eslabón de nuestra red esté alineado con nuestro compromiso de generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Durante el período cubierto por este informe, no se llevaron a cabo evaluaciones específicas para medir el riesgo ni de trabajo infantil ni de trabajo forzoso u obligatorio, dentro de nuestra cadena de abastecimiento. No obstante, como parte de nuestros procesos de gestión de proveedores, se realiza una revisión documental de la planilla de los contratistas, asegurando que todos los trabajadores cuenten con un documento de identidad que acredite su mayoría de edad.

Reconocemos la importancia de garantizar el respeto a los derechos laborales y la prevención de cualquier forma de explotación laboral. Por ello, con el objetivo de identificar, mitigar y prevenir riesgos relacionados con el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio, en los próximos períodos se implementarán evaluaciones específicas en materia de derechos humanos en nuestra cadena de valor.



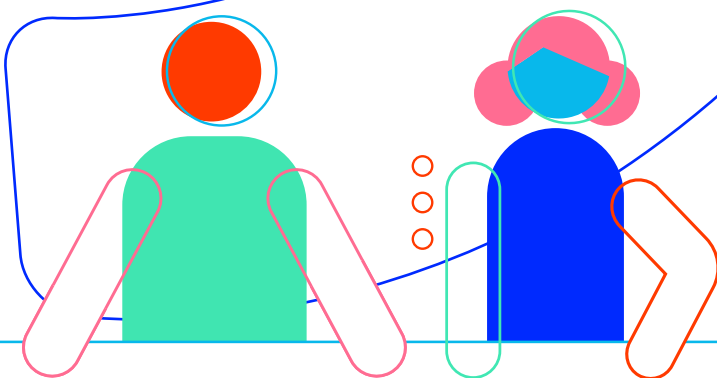
4

Nuestro equipo humano

(GRI 2-4, 2-7)

En Entel Perú, nuestro equipo humano es el pilar más importante para alcanzar nuestras metas estratégicas y garantizar un impacto sostenible en nuestra sociedad. Nos enorgullece contar con un equipo diverso, comprometido e innovador que está enfocado en impulsar el desarrollo de nuestra compañía y del país. A lo largo del año 2024, hemos reforzado nuestras políticas de inclusión, equidad y bienestar, asegurando que nuestros colaboradores puedan alcanzar su máximo potencial.

4.1 Demografía



Al finalizar el año 2024, nuestro equipo de colaboradores sumaba 1,770 personas. De este total, 1,713 colaboradores tenían un contrato indefinido, mientras que 57 estaban bajo un contrato de plazo fijo. Esto significa que el 97 % de nuestro personal contaba con un contrato indefinido, lo que refleja nuestro compromiso de ofrecer las mejores condiciones laborales para el talento que forma parte de nuestra empresa.

Número total de colaboradores activos por tipo de contrato y género

Categoría	2021		2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Contrato definido	19	41	19	41	20	39	14	43
Contrato indefinido	851	1,178	748	1,105	678	969	712	1,001

En cuanto a la jornada laboral, el 100 % de nuestro personal trabajó a tiempo completo, garantizando estabilidad y continuidad en nuestras operaciones.

Número total de colaboradores a tiempo completo o parcial

Categoría	2021	2022	2023	2024
Tiempo completo	2,087	1,913	1,706	1,770
Tiempo parcial	2	0	0	0

Nuestro equipo se encuentra distribuido a nivel nacional, con un 91.6 % de nuestros colaboradores ubicados en Lima y un 8.4 % en otras ciudades.

Número total de colaboradores por región y género

Año	Lima		Otras ciudades	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
2021	747	1,100	123	119
2022	725	1,092	42	54
2023	644	918	54	90
2024	670	951	56	93

Asimismo, consideramos significativo el indicador de distribución de nuestro personal, tomando en cuenta tanto su rango de edad como su género.

Colaboradores por edad y género

	Mujeres			Hombres		
	<30 años	Entre 30 y 50 años	> 50 años	<30 años	Entre 30 y 50 años	> 50 años
2021	197	653	20	186	980	53
2022	155	578	34	161	900	85
2023	152	520	26	167	780	61
2024	152	499	25	222	753	69

Entender cómo se distribuye nuestro personal por categoría laboral y género es esencial para implementar iniciativas que fomenten la diversidad, la equidad y la inclusión en nuestra empresa. A través de este análisis, podemos identificar oportunidades de desarrollo y diseñar estrategias que impulsen la equidad en cada nivel de nuestra organización.

Colaboradores por categoría laboral y género

Categoría	2021		2022		2023 ¹		2024	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Gerente general	0	1	0	1	0	1	0	1
Vicepresidentes y gerentes centrales	1	7	1	7	1	6	6	1
Gerentes de primera línea	11	42	13	35	13	23	12	24
Subgerentes, jefes y supervisores	132	188	83	119	79	108	78	111
Aportantes individuales	726	981	670	984	605	870	635	902

¹Se han realizado ajustes en los datos proporcionados del periodo 2023

4.2 Diversidad, equidad e inclusión

(GRI 2-4)

En Entel promovemos y estamos comprometidos con la creación de un entorno laboral donde todos se sientan valorados y respetados, independientemente de sus diferencias. Para nosotros, la diversidad, la equidad y la inclusión (DEI) son pilares fundamentales que fortalecen nuestra cultura organizacional y nos impulsan hacia un futuro más innovador y justo.

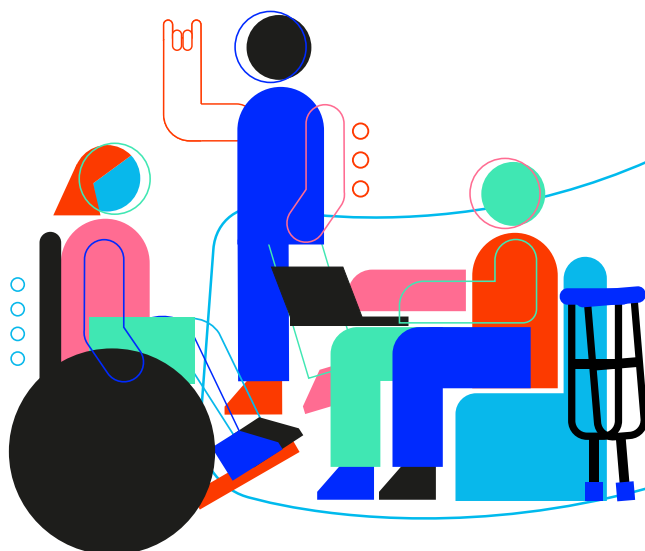
Contamos con la *Política de Equidad, Diversidad e Inclusión*, que establece un marco de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad. Para ello, hemos conformado el Consejo de Diversidad, Equidad e Inclusión, con el propósito de impulsar iniciativas que fomenten un ambiente laboral inclusivo y equitativo. Nuestro objetivo es garantizar que cada colaborador tenga las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la organización.

En el 2024, observamos un incremento en la representación femenina, alcanzando un 41 % del total de la empresa. A nivel profesional, mantenemos una participación femenina estable, lo que indica un crecimiento sostenido en la inclusión de mujeres en áreas operativas y de gestión.

Seguimos trabajando para que cada colaborador, independientemente de su género, tenga igualdad de oportunidades para su desarrollo y crecimiento dentro de la organización.

Categoría	2023 ²		2024	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Total	41 %	59 %	41 %	59 %
Nivel gerencial	33 %	67 %	30 %	70 %
Nivel jefatura	41 %	59 %	41 %	59 %
Nivel profesional	41 %	59 %	41 %	59 %
Nivel operativo	45 %	55 %	47 %	53 %

La diversidad etaria en nuestra organización es clave para fomentar el intercambio de conocimientos y experiencias. En 2024, observamos un aumento en la presencia de colaboradores menores de 30 años, reflejando nuestros esfuerzos por atraer talento joven.



²Se han realizado ajustes en los datos proporcionados del periodo 2023

³Se han realizado ajustes en los datos proporcionados del periodo 2023

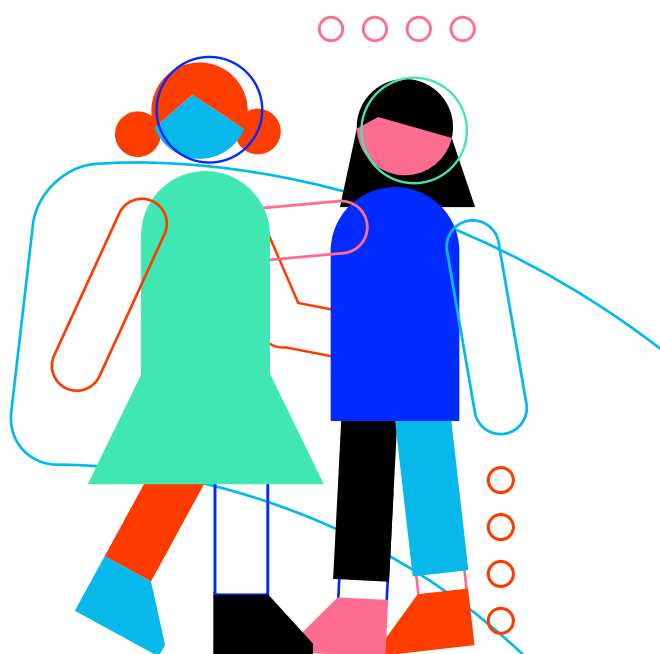


En Entel, promovemos un entorno en el que cada persona pueda expresar libremente su identidad y orientación sin temor a discriminación. Creemos que la diversidad afectivo-sexual es un valor que enriquece nuestra cultura organizacional y fortalece la innovación y la colaboración.

Por ello, fomentamos un ambiente de respeto y equidad para todos los colaboradores, independientemente de su identidad de género u orientación sexual. Durante 2024, hemos sensibilizado a nuestros colaboradores, mediante programas de capacitación y actividades que fomentan una cultura organizacional inclusiva, reforzando la importancia de la diversidad en nuestros espacios de trabajo.

Finalmente, creemos que la inclusión de personas con discapacidad es fundamental para el desarrollo de una sociedad más equitativa. En 2024, el 0.12 % de nuestra fuerza laboral estuvo conformada por dos colaboradores con alguna discapacidad. Si bien, este porcentaje aún no alcanza el mínimo establecido por la normativa vigente, aplicamos el mecanismo de cumplimiento alternativo, publicando vacantes en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA), para asegurar que todas las oportunidades sean accesibles y abiertas a toda persona interesada.

Nuestro compromiso es continuar generando espacios de trabajo inclusivos, donde cada persona tenga la posibilidad de crecer y contribuir con su talento. Creemos que cada persona aporta un valor único y que sus contribuciones son esenciales para nuestro crecimiento y éxito colectivo.



4.3 Condiciones de empleo, beneficios y compromiso

(GRI 401-2)

4.3.1. Bienestar y beneficios

En Entel, el bienestar de nuestros colaboradores es una prioridad. Por ello, hemos desarrollado un **Programa de Bienestar Integral – Entel Active**, que tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, promoviendo el equilibrio entre la vida laboral y personal. Entel Active abarca cuatro dimensiones fundamentales: bienestar físico, emocional, social y financiero.

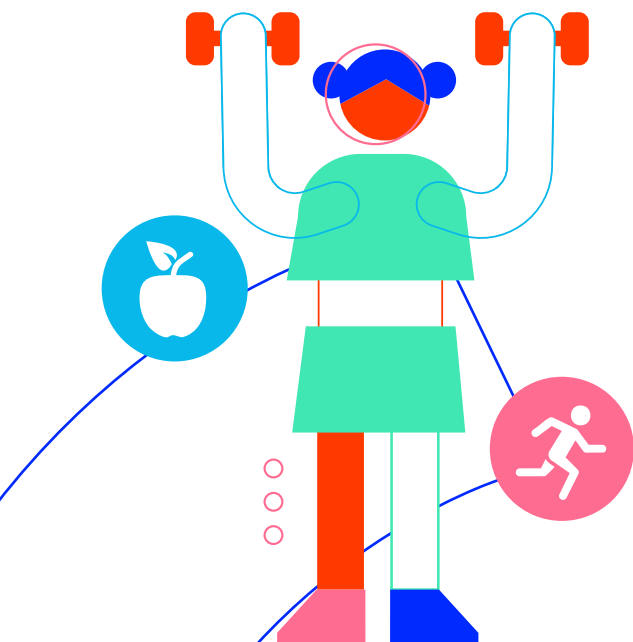


Bienestar físico

Para garantizar el **bienestar físico**, ofrecemos acceso a servicios de medicina general y nutricional, tanto en nuestras oficinas como de manera virtual. Además, ponemos a disposición de nuestros colaboradores un consultorio psicológico en línea gratuito y confidencial. Complementamos estos beneficios con MonkeyFit, un sistema de membresías que incluye a más de 350 centros deportivos, permitiendo a nuestros colaboradores realizar diversas actividades físicas. Esta plataforma también ofrece clases virtuales de *mindfulness*, yoga, recetas de nutrición y otros recursos para fomentar hábitos saludables. Todos estos beneficios están disponibles también para las familias de nuestros colaboradores.

Adicionalmente, ofrecemos canchas deportivas de fútbol y *snacks* saludables en nuestras oficinas y espacios Entel Active, donde un speaker aborda temas de salud de manera dinámica. También contamos con una cobertura del 80 % en la EPS para nuestros colaboradores, incluyendo opciones para padres y parejas del mismo género, así como el seguro FOLA para practicantes.

Destaca también Betterfly, una plataforma digital enfocada en el bienestar integral que ofrece incentivos saludables y beneficios tanto en el ámbito personal como profesional. Sumado a esto, proporcionamos Assist Card, con tarifas preferenciales en seguros de viaje. Para apoyar en la etapa de maternidad y paternidad, nuestro programa Crece Mi Familia acompaña a los colaboradores en su retorno progresivo al trabajo, brindando una experiencia cuidada y única.



Bienestar emocional

En Entel, comprendemos la importancia del bienestar emocional, por lo que promovemos un entorno laboral que facilite la conciliación entre el trabajo y la vida personal. Ofrecemos modalidades laborales flexibles, permitiendo a los colaboradores elegir su horario de ingreso y salida. Además, contamos con el beneficio Early Friday, que les permite desconectarse anticipadamente los viernes. También ofrecemos la modalidad híbrida, brindando la opción de combinar el trabajo presencial con el remoto, según las necesidades individuales.

Nuestro programa Smart Remote posibilita el teletrabajo por un total de hasta 30 días consecutivos dentro o fuera del país. Ampliamos también, en 15 días adicionales, las licencias de maternidad, paternidad y adopción, y ofrecemos licencias por matrimonio y fallecimiento de familiares directos, incluyendo seguros y abuelos. Los colaboradores disfrutan además de medio día libre en su cumpleaños, un gesto que refuerza nuestra valoración por su bienestar.



Bienestar social

El bienestar social también es clave en Entel. Promovemos un ambiente colaborativo y de apoyo entre nuestros empleados. Facilitamos el acceso a plataformas que permiten el desarrollo profesional y personal, como LinkedIn Learning, Open English y Get Abstract. Además, ofrecemos oportunidades para participar en actividades sociales y de voluntariado, fortaleciendo los lazos dentro de la comunidad Entel.

Bienestar financiero

Para apoyar el bienestar financiero, brindamos acceso a la Cooperativa Entel, donde los colaboradores pueden acceder a opciones de ahorro y crédito con tasas preferenciales. También ofrecemos el beneficio TuCambista, que proporciona un tipo de cambio exclusivo para colaboradores. Además, organizamos ferias de bienestar, donde diversas entidades financieras ofrecen información útil para la gestión de recursos económicos.



En cuanto a conexión, facilitamos el acceso a planes y dispositivos móviles con beneficios exclusivos. Entel cubre un porcentaje del plan móvil de los colaboradores, ofreciendo un 30 % de descuento en la renta básica para familiares hasta en seis líneas adicionales, y permite la renovación de equipos cada 18 meses sin costo adicional. Además, proporcionamos roaming en el plan colaborador y aseguramos herramientas de trabajo adecuadas para cada puesto.

En Espacios y Bienestar en Oficinas, ofrecemos café e infusiones gratuitas, cafeterías, duchas, lactarios y estacionamientos en nuestras sedes, además de convenios con estacionamientos externos. Todo ello contribuye a un entorno cómodo y funcional para nuestros colaboradores.

Finalmente, en Reconocimientos y Regalos, celebramos los momentos importantes de nuestros colaboradores mediante obsequios por matrimonio, cumpleaños y nacimiento de hijos, fortaleciendo el sentido de pertenencia y el compromiso con nuestra empresa.

Estos beneficios reflejan nuestro compromiso con el bienestar integral de nuestros colaboradores, reafirmando nuestro propósito de ser una empresa que prioriza el desarrollo personal y profesional de su talento humano.

Porcentaje de colaboradores que usan beneficios

Categoría	Porcentaje
Flexibilidad en la jornada – horario laboral	91%
Teletrabajo	88%
Flexibilidad en vacaciones	84%
Apoyo psicológico a colaboradores y familiares	4.2%
Programa de próximos padres y/o madres	7.75%
Seguro a través de EPS para dependientes	89%
Relacionados con la maternidad	7.75%
Consultorio nutricional <i>online</i>	11%
Medicina preventiva y chequeo médico por EPS	25%
Uso de canchas deportivas gratuitas	30%
Atención del médico <i>online</i>	78.36%

4.3.2. Medición del compromiso de nuestro equipo

Evaluamos el nivel de compromiso de nuestros colaboradores a través de encuestas de *Engagement* que aplicamos de manera periódica, dos veces al año. Estas encuestas están diseñadas para medir aspectos clave como la cultura organizacional, el liderazgo, la interacción entre equipos y la experiencia de los colaboradores.

En 2024, incorporamos el índice de permanencia como un nuevo criterio en nuestra encuesta de *Engagement*. Este índice mide, en un plazo de 12 meses, si los colaboradores perciben que se mantendrán en sus puestos de trabajo dentro de la organización, brindándonos una visión más integral sobre las perspectivas de permanencia de nuestros colaboradores a nivel de la compañía. Su inclusión fue el resultado de un análisis de *benchmark* realizado con otras empresas de Latinoamérica en sectores similares, que identificaron esta métrica como clave para evaluar la estabilidad y la satisfacción laboral.

A partir del análisis de los resultados obtenidos en la encuesta, desplegamos acciones, tanto a nivel corporativo como por áreas específicas, con el objetivo de abordar puntos críticos y potenciar aquellos aspectos que generan mayor satisfacción. Además, segmentamos los resultados por departamentos, niveles jerárquicos y otros criterios, lo que nos permite implementar acciones focalizadas y garantizar una gestión efectiva. Este enfoque nos permite fortalecer la relación con nuestros trabajadores, y mejorar continuamente la excelencia en la experiencia de nuestros colaboradores.



Nivel de compromiso de colaboradores a fin de año

Año	2022	2023	2024
Porcentaje	93 %	92.5 %	94.2 %

Resultados de la encuesta de compromiso por grupo de edad a fin de año

Grupo de edad	Nivel de compromiso
Hasta 31 años	95.36 %
32 - 44 años	93.90 %
45 - 56 años	94.90 %
Más de 57 años	100.00 %

4.3.3. Desarrollo del talento

(GRI 404-1, 404-2)

Estamos comprometidos con el desarrollo profesional de nuestros colaboradores. Esto se muestra en la implementación de procesos de formación y desarrollo. Dichos procesos son diseñados para contribuir al crecimiento individual y colectivo, asegurando que nuestras acciones no solo beneficien a los empleados, sino también al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

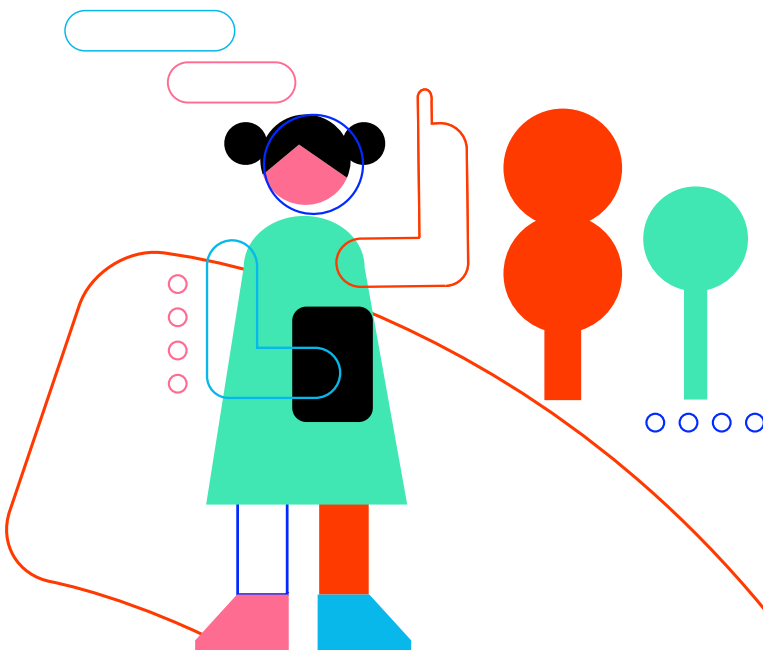
Capacitación

Nuestras actividades de formación y desarrollo están estructuradas en base a las políticas de capacitación colectiva e individual, que establecen los lineamientos para identificar y atender las necesidades de capacitación de nuestra fuerza laboral. Estas políticas, vigentes durante 2024, nos permitieron adoptar un enfoque sistemático para evaluar, diseñar y ejecutar programas de formación que estén adaptados a las necesidades, identificadas a través de evaluaciones de desempeño, y planes de desarrollo individual.

Durante 2024, continuamos desarrollando diversos programas de capacitación dirigidos a todos los colaboradores, tales como:

Capacitaciones transversales

Fueron diseñadas para toda la organización. Estas abordaron habilidades blandas y técnicas necesarias para mejorar la colaboración e influencia, una competencia clave para nuestra etapa de transformación organizacional.



Capacitaciones específicas

Estas fueron desarrolladas con base en diagnósticos de necesidades realizadas junto con líderes de cada área. Se priorizaron habilidades específicas relevantes para el logro de los objetivos del negocio. Algunas de las capacitaciones estuvieron relacionadas con temas de ciberseguridad, *data analytics*, Power BI, *visual management*, entre otros.

Academias virtuales

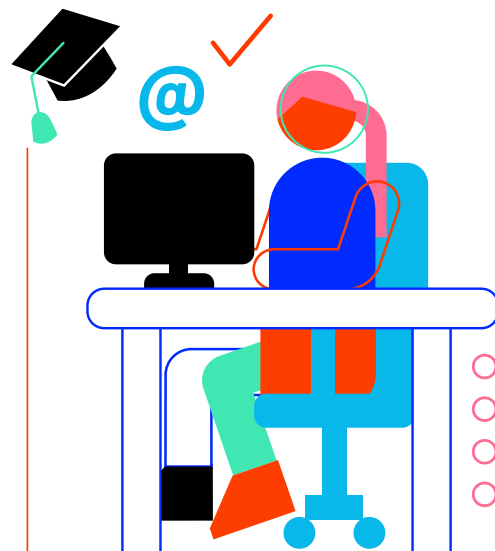
Lanzamos una academia de inteligencia artificial y datos, diseñada para que todos los colaboradores adquieran competencias digitales esenciales. Estos cursos, disponibles en nuestra Universidad Virtual, permitieron a los participantes aprender de manera autónoma y flexible.

Capacitaciones presenciales

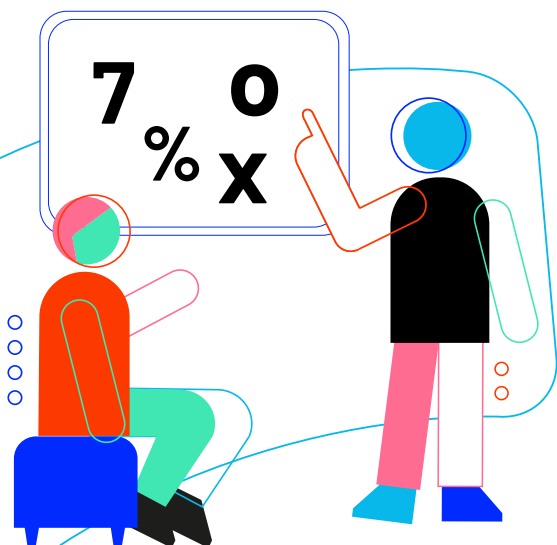
Se llevaron a cabo talleres presenciales que facilitaron la interacción directa y la participación de los empleados.

Capacitaciones híbridas

En programas específicos como "Data Storytelling", combinamos sesiones presenciales con contenidos virtuales para garantizar un aprendizaje integral.



Con la finalidad de garantizar la calidad y la eficacia de nuestras iniciativas de formación, seguimos un proceso de evaluación que incluye encuestas de satisfacción. Dichas encuestas son aplicadas al cierre de cada programa para obtener retroalimentación directa de los participantes. Asimismo, aplicamos evaluaciones de eficacia realizadas para cursos o programas con una duración superior a 16 horas. Estas evaluaciones miden el impacto de las capacitaciones en las competencias técnicas y el desempeño de los empleados. Finalmente, a través del seguimiento continuo, monitoreamos los resultados tangibles en el negocio, derivados de las capacitaciones.



Total de horas de aprendizaje

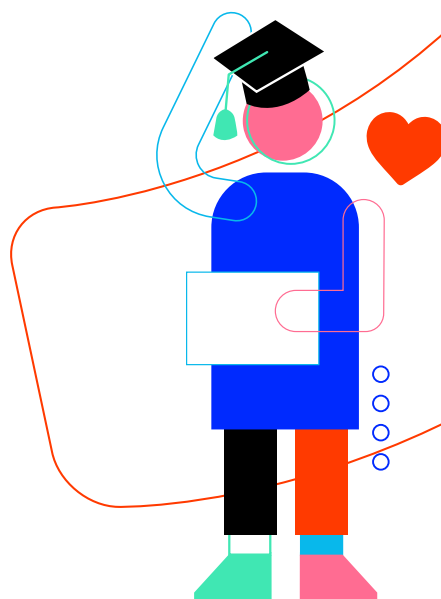
Mujeres	Hombres	Total
10,990	19,400	30,390

Promedio de horas de capacitación por empleado en 2024

Mujeres	Hombres	Total
15.47	18.94	17.52

Suma de horas de capacitación por categoría laboral 2024

Administrativo	155
Gerente central	25.5
Gerente departamento	363
Gerente divisional	39
Gerente general	4
Jefe de área	3055
Líder de proyectos	6673.5
Profesional	14966
Subgerente	767.5
Técnico	3212
Vicepresidente	49
Practicante	1080.5
Total	30,390



Por otro lado, como parte de los programas de desarrollo, en 2024 destacamos las iniciativas de *mentoring* y *coaching*, que han contribuido a fortalecer el talento interno. El programa de *mentoring*, liderado por mujeres, tiene como objetivo principal empoderar y preparar a nuestras colaboradoras para asumir roles de liderazgo. Durante 2024, este programa involucró a 15 mentores y 25 mentees, quienes trabajaron bajo objetivos definidos y planes de desarrollo específicos. Adicionalmente, también se llevaron a cabo procesos de *coaching* individual, enfocados en el desarrollo ejecutivo. Estos procesos, aunque limitados a casos específicos, han demostrado ser una herramienta efectiva para apoyar a líderes en posiciones clave dentro de la organización.

Durante 2024, uno de los indicadores más relevantes fue el promedio de horas de capacitación por empleado, detallado según género y nivel jerárquico. Este análisis no solo dimensiona el alcance de nuestras iniciativas de formación, sino que también reafirma nuestro compromiso con la promoción de un acceso equitativo a las oportunidades de desarrollo profesional.

Asimismo, destinamos recursos significativos para asegurar, tanto la calidad como la cobertura de dichas capacitaciones. Estamos convencidos de que invertir en el crecimiento del talento interno se traduce en un impacto positivo en la sostenibilidad del negocio.

Inversión en capacitación en 2024

Inversión en programas de desarrollo y formación para los empleados en Perú (soles)	756,280
Inversión en programas de desarrollo por empleado (soles)	647.5
Inversión en programas de formación por empleado (soles)	420.69

Reconocemos que, aunque hemos avanzado significativamente en la gestión de la formación y desarrollo, aún existen áreas de mejora. Entre ellas se encuentran la cobertura de los programas como *mentoring* y la evaluación del impacto de cada capacitación.



(GRI 404-3)

Evaluación de Desempeño

Después de completar su primera evaluación anual de desempeño, cada integrante del equipo elabora, junto a su líder inmediato, un plan de desarrollo individual. Este plan identifica las fortalezas y las áreas de mejora, y establece objetivos claros para su crecimiento profesional. Este proceso se lleva a cabo utilizando herramientas tecnológicas como SuccessFactors, que permiten el seguimiento y la actualización de los planes en función de las necesidades cambiantes del negocio y del colaborador.

El proceso de evaluación de desempeño en Entel Perú sigue un ciclo anual, evaluando el desempeño del año anterior. Este proceso consta de varias etapas clave, cada una con un tiempo específico para su realización:

- Ingreso de objetivos por parte de los colaboradores
- Autoevaluación por parte de los colaboradores
- Evaluación del Líder
- Calibración de resultados
- Conversación de cierre

Este enfoque busca asegurar que los colaboradores reciban una evaluación justa y objetiva, considerando su desempeño durante el año anterior y promoviendo una cultura de mejora continua.

Porcentaje de colaboradores cuyo desempeño fue evaluado en 2024

Categoría	Mujer	Hombre
Porcentaje ¹	92 %	89 %
Total	1,530	

¹El porcentaje indicado muestra cuántas mujeres y cuántos varones fueron evaluados en relación con el total de cada grupo.

4.3.4. Salarios y compensaciones

(GRI 2-21)

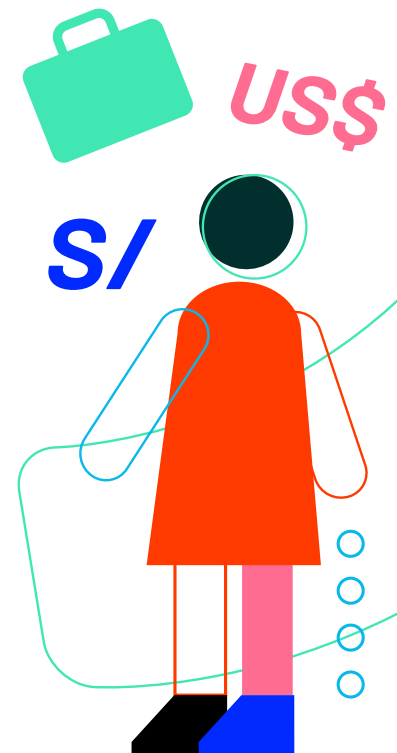
En Entel Perú, entendemos que una estructura salarial equitativa y transparente es fundamental para fomentar un ambiente laboral justo y motivador. Por ello, contamos con una política salarial estructurada que revisamos anualmente para garantizar su alineación con los objetivos estratégicos de la empresa y las mejores prácticas del mercado.

Nuestra política de compensaciones se basa en la meritocracia y la valoración objetiva de los puestos, asegurando que las posiciones dentro de la organización respondan a las necesidades del negocio y contribuyan, de manera sostenible, al crecimiento de la compañía. Para ello, utilizamos la metodología Korn Ferry, una referencia en el mercado de compensaciones, que nos permite evaluar y clasificar las posiciones dentro de diez niveles salariales claramente definidos. De esta manera, establecemos bandas salariales competitivas, alineadas con la responsabilidad y el impacto de cada puesto dentro de la organización.

Asimismo, realizamos evaluaciones periódicas que nos permiten identificar y rectificar posibles brechas, asegurando que los colaboradores que desempeñan funciones similares reciban una compensación equitativa. Nuestro compromiso con la transparencia nos ha llevado a implementar un curso de Equidad Salarial en formato *e-learning*, disponible para todos los colaboradores. En este curso explicamos de manera clara y accesible los principios que rigen nuestra estructura salarial.

Además del salario base, en Entel Perú contamos con un plan de bonos por desempeño, vinculado al logro de metas individuales, por equipo y organizacionales, incentivando así una cultura de alto rendimiento. También realizamos una evaluación anual de competitividad salarial, asegurándonos de que nuestra propuesta de valor sea atractiva y coherente con el mercado.

Como parte de nuestra gestión, entendemos que las necesidades y las expectativas de nuestros colaboradores evolucionan. Por ello, mantenemos una política flexible que permite ajustes salariales basados en el desempeño y el desarrollo profesional, garantizando así el reconocimiento al talento y la fidelización de nuestros equipos. A través de estas acciones, buscamos que cada colaborador pueda desarrollar su máximo potencial en un entorno equitativo y competitivo.



Ratio de compensación total anual 2024

Ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada) 9.473

Ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana del porcentaje de incremento de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada) 0.75

4.3.5. Atracción de talento



Nuestra estrategia para captar y afianzar talento se basa en generar un entorno de trabajo inclusivo, ofrecer oportunidades de desarrollo y crecimiento, y consolidar una cultura organizacional orientada a la colaboración y al aprendizaje continuo.

De esta manera, la atracción de nuevos talentos nos ha permitido incorporar profesionales altamente capacitados y alineados con nuestra cultura organizacional. Nuestro enfoque se centra en la diversificación de perfiles, la inclusión y la expansión regional, para fortalecer nuestra presencia en el mercado.

Nuestro crecimiento se ve reflejado en el incremento de nuevas contrataciones en distintas regiones y grupos etarios. Se observa un crecimiento del 61 % en contrataciones femeninas en Lima, mientras que en otras ciudades las contrataciones femeninas aumentaron en un 71 %, en 2024, respecto del año 2023.

Nuevas contrataciones por región y género

Año	Lima		Otras ciudades	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
2022	133	201	1	7
2023	70	100	7	9
2024	113	191	12	30

En 2024, el 45 % de las nuevas contrataciones correspondieron a personas menores de 30 años, lo que refleja nuestro compromiso con la atracción de talento joven. Asimismo, hemos incrementado en un 32 % la contratación de mujeres en el grupo de 30 a 50 años, en 2024, respecto del año 2023.

Nuevas contrataciones por edad y género

Año	Mujeres			Hombres		
	<30 años	Entre 30 y 50 años	> 50 años	<30 años	Entre 30 y 50 años	> 50 años
2022	50	81	3	63	141	4
2023	40	37	0	49	57	3
2024	76	49	0	79	140	2

Por otro lado, analizamos con frecuencia los indicadores de rotación laboral para tomar decisiones basadas en datos que permitan mejorar nuestras estrategias de gestión de personas. Estos resultados son compartidos mensualmente con los líderes de la empresa para facilitar la toma de decisiones y la implementación de estrategias que contribuyan a la estabilidad y satisfacción del equipo.

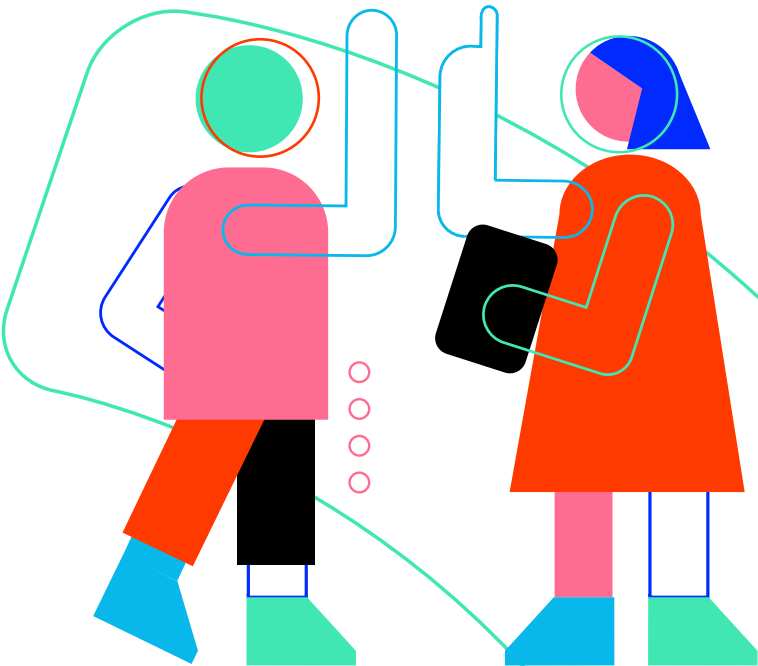
Índice de rotación

Año	% global	% hombres	% mujeres
2023	0.70 %	0.29 %	0.41 %
2024	17 %	10.7 %	6.3 %

Durante el periodo 2022-2024, se ha observado una disminución continua tanto en la rotación voluntaria como en la involuntaria, reflejando el resultado de nuestras iniciativas para promover un mayor compromiso por parte del equipo.

Tasa de rotación

Año	% Voluntaria	% Involuntaria
2022	1.03 %	1.42 %
2023	0.78 %	1.22 %
2024	0.65 %	0.74 %



4.4 Seguridad y salud de nuestros colaboradores

Para nuestra empresa, la seguridad y la salud de nuestros colaboradores y contratistas es una prioridad fundamental. Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) está basado en la Ley 29783 de seguridad y salud en el trabajo y su reglamento. Este sistema garantiza la protección de todos nuestros trabajadores, tanto internos como externos, cubriendo el 100 % de nuestra fuerza laboral y garantizando condiciones seguras en cada una de nuestras operaciones.

La política de SST, que es revisada anualmente, establece principios y lineamientos claros para la prevención de riesgos laborales. En 2024, la versión de esta política se mantuvo sin modificaciones, reafirmando su vigencia y alineación con los estándares nacionales aplicables.

Nuestro SGSST cubre a todos los trabajadores de la organización, incluyendo colaboradores internos y contratistas. Además, este sistema se extiende a todas las actividades operativas, incluyendo aquellas que implican desplazamientos e instalaciones en campo.

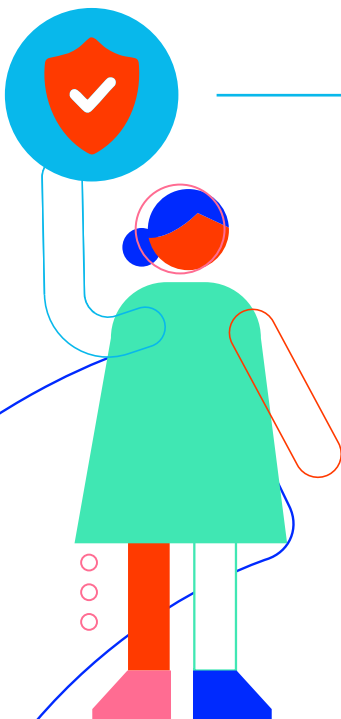
Para la gestión de contratistas, contamos con un proceso de aprobación de permisos de trabajo, realizado a través del correo electrónico y de la plataforma interna GOAPP. Esta herramienta permite validar que las actividades de los contratistas cumplan con los estándares de seguridad requeridos. Adicionalmente, en 2024 se avanzó en la integración de los procesos con el corporativo de Chile, adoptando la plataforma SISCCOL. Ello permitirá un control más robusto de los proveedores críticos en el futuro. Adicionalmente, contamos con el requisito de homologación de proveedores y contratistas, así como con controles establecidos para auditorías e inspecciones en materia de seguridad y salud en el trabajo (SST), además del reporte de accidentes, incidentes y condiciones inseguras.

Identificación de peligros y evaluación de riesgos

Contamos con un procedimiento formal para la identificación de peligros, la evaluación de riesgos y la determinación de controles (IPERC). Este procedimiento, que revisamos anualmente, se aplica en todas las áreas de la compañía con la participación y consulta, mediante entrevistas a nuestros trabajadores, para garantizar su efectividad.

Nuestros trabajadores pueden reportar condiciones inseguras a través de distintos canales, que incluyen el correo electrónico, el formulario de reportes en la intranet corporativa "SoyEntel" y la línea de emergencias interna "Entel SOS" (**7700).

Asimismo, promovemos el derecho a la negativa al trabajo inseguro, garantizando que cualquier colaborador pueda detener cualquier actividad si considera que existe un riesgo inminente para su seguridad.



Gestión de incidentes y accidentes laborales

Para la investigación y el análisis de incidentes laborales, contamos con un procedimiento estructurado que involucra al Comité de SST, conformado por doce miembros (seis titulares y seis suplentes), quienes representan, tanto a la empresa como a los trabajadores.

En caso de incidentes, nuestro Comité de SST se encarga de revisar los casos, validar las investigaciones lideradas por el equipo de SST y establecer planes de acción correctivos.

Servicios de salud ocupacional

Para el cuidado de la salud de nuestros colaboradores, contamos con dos médicos ocupacionales, quienes brindan vigilancia médica ocupacional en nuestras instalaciones. En provincias, el servicio de salud se ofrece mediante teleconsultas o a través de clínicas aliadas.

Como parte de nuestro programa de vigilancia médica, realizamos evaluaciones periódicas alineadas con un cronograma definido. En 2024, desarrollamos una evaluación de riesgos psicosociales, cuyos resultados preliminares han indicado niveles de riesgo bajo.



Capacitación y formación en SST

En Entel Perú promovemos una cultura de seguridad, mediante programas de formación en SST, tanto obligatorios como específicos según el tipo de riesgo. En 2024, impartimos capacitaciones en:

- Gestión de riesgos en el lugar de trabajo
- Prevención de accidentes de trabajo
- Plan de emergencias
- Salud mental
- Enfermedades respiratorias
- Manejo defensivo para personal de redes
- Simulaciones de emergencia y lucha contra incendios
- Supervisión de trabajos de alto riesgo

Adicionalmente, implementamos una capacitación innovadora con realidad virtual para el uso de extintores, brindando una experiencia inmersiva para nuestro personal.

Además, como parte de las acciones de preparación y respuesta ante emergencias, realizamos múltiples simulacros durante 2024, incluyendo simulacros de sismo y primeros auxilios, incendio, fuga de gas y derrame de sustancias peligrosas. También reforzamos nuestra infraestructura de emergencia con la instalación de mochilas de emergencia, desfibriladores y brigadas de rescate en todas nuestras sedes.

Indicadores de capacitación en SST

Indicadores	2023	2024
Total de trabajadores capacitados	10,083	5,051
Total de trabajadores propios capacitados	10,083	2,204
Total de contratistas capacitados	0	2,847
Total de horas de capacitación	3,158.83	3,099.50

Promoción de la salud y bienestar

Además de las iniciativas de salud ocupacional, fomentamos el bienestar general de nuestros trabajadores a través de diversos programas y beneficios, tales como:

- Atención psicológica en línea
- Asesoría nutricional
- Ferias de salud y chequeos preventivos anuales

Estos programas son gestionados en coordinación con el Área de Beneficios, permitiendo reforzar la salud integral de nuestros colaboradores.

Gestión de contratistas y prevención de riesgos críticos

Nuestros contratistas desempeñan un rol clave en nuestras operaciones. Para mitigar riesgos, implementamos un proceso de homologación de contratistas, clasificando a los proveedores en función del nivel de riesgo: alto, medio y bajo.

Los principales riesgos identificados en 2024 fueron:

- Trabajo en altura Control: Certificación obligatoria en trabajo seguro en alturas.
- Riesgo eléctrico Control: Certificación de seguridad eléctrica y uso de EPP especializado.
- Conducción de vehículos Control: Capacitación en manejo defensivo y certificación en seguridad vial.



Adicionalmente, realizamos auditorías e inspecciones periódicas para garantizar el cumplimiento de nuestros estándares de SST en las actividades de contratistas.

Indicadores de desempeño en SST - Trabajadores propios

	2023	2024
Total horas trabajadas	3,726,323.5	4,006,162
Horas efectivamente trabajadas	3,445,581.2	3,558,521.9
Fatalidades por accidentes laborales	0	0
Accidentes de trabajo con tiempo perdido	0	1
Días perdidos por accidentes	0	2
Enfermedades profesionales nuevas	0	0
Enfermedades profesionales antiguas	0	0
Casos de enfermedad común reportados	766	465
Casos de enfermedades profesionales	0	0
Días de incapacidad por enfermedad laboral	3,681	0

Indicadores de desempeño en SST - Contratistas

	2023	2024
Trabajadores contratados al 31 de diciembre de 2023	7,272	10,427
Total de horas trabajadas	9,004,456.5	8,452,955.38
Horas efectivamente trabajadas	9,004,456.5	8,452,955.38
Fatalidades por accidentes laborales	0	0
Accidentes de trabajo con tiempo perdido	21	15
Días perdidos por accidentes	526	582
Enfermedades profesionales nuevas	0	0
Enfermedades profesionales antiguas	0	0
Casos de enfermedad común reportados	0	0
Casos de enfermedades profesionales	0	0
Días de incapacidad por enfermedad laboral	0	0

Tasas de ocurrencia en SST

	Colaboradores propios	Contratistas	Meta trabajadores propios	Meta contratistas
Tasa de accidentabilidad	0.018	0.019	2 %	2 %
Tasa de fatalidad	0	0	0	0 %
Tasa de enfermedades profesionales	0	0	0	0 %
Promedio de días perdidos por accidente	2	48.5	No definido	No definido





(Indicador propio – Entel Calidad del servicio)

Calidad del servicio y experiencia del cliente

En Entel Perú, trabajamos continuamente para fortalecer la relación con nuestros clientes, brindándoles un servicio de calidad que motive su recomendación y fidelización. En el año 2024, nuestros esfuerzos se tradujeron en una mejora significativa en los indicadores de Net Promoter Score¹ (NPS), reflejando un crecimiento en la percepción positiva de nuestra marca.

Cabe resaltar, que el año 2024 fue un año especial, debido a que celebramos nuestra primera década de operaciones en Perú. Por ello, ofrecimos a nuestros clientes una serie de promociones y beneficios adicionales exclusivos, entre los que destacaron:

- Sorteos de S/10,000 diarios durante todo el mes de octubre.
- Nuevas promociones en cines, que incluyeron descuentos en entradas y confitería.
- Beneficios adicionales como descuentos en restaurantes y otras marcas.

¹ El NPS se calcula a partir de una pregunta universal: "En una escala del 0 al 10, ¿qué tan probable es que recomiendes Entel a un amigo o colega?" Con base en las respuestas, los clientes se clasifican en tres categorías: promotores, pasivos y detractores.

5

5.1 NPS Personas

Nuestro compromiso con el servicio de telefonía es respaldado por estrategias concretas que garantizan una experiencia satisfactoria del mismo. Así, hemos implementado importantes mejoras en nuestra infraestructura tecnológica, con el objetivo de optimizar la calidad del servicio y la conectividad de nuestros clientes. Entre las principales iniciativas, podemos mencionar la ampliación de nuestra red 5G en Lima Metropolitana y la realización de mejoras significativas en la cobertura *indoor* en diversas regiones del país.

Además, brindamos estabilidad de la red, reduciendo interrupciones y mejorando la experiencia de navegación y comunicación de nuestros usuarios. Estas acciones han permitido fortalecer la disponibilidad del servicio y ofrecer una conexión más confiable y eficiente.

Gracias a estos esfuerzos, hemos registrado un incremento en el NPS Personas, reflejando una mayor satisfacción y confianza, por parte de nuestros clientes, en la calidad de nuestro servicio de telefonía. Este crecimiento fue especialmente notable en el último trimestre de 2024, periodo en el que se evidenció un impulso significativo en el NPS del segmento Postpago.



5.2 NPS Empresas



En Entel Perú, nuestro compromiso con la experiencia del cliente se ha reflejado en importantes avances a lo largo del año 2024. Como parte de nuestra estrategia, hemos implementado diversas iniciativas destinadas a mejorar la percepción y satisfacción de nuestros clientes, impulsando un incremento significativo en nuestro *Net Promoter Score* (NPS).

Durante este período, logramos un crecimiento notable en nuestro NPS, pasando de 32 % a 36 %, resultado de tres ejes de acción clave: mejoras en la cobertura de red, optimización del servicio al cliente y fortalecimiento de nuestra oferta comercial.

Uno de los factores determinantes en la mejora de la experiencia de nuestros clientes ha sido el esfuerzo continuo en la expansión, la optimización y la mejora de la cobertura de nuestra red. Gracias al cumplimiento del 100 % del plan de despliegue de cobertura, logramos brindar un servicio más estable y confiable, lo que se tradujo en una reducción de incidencias y una mejor percepción de nuestros clientes.

Por otro lado, trabajamos en la segmentación y personalización de la atención a nuestros clientes, diferenciando entre “clientes cartera” y “clientes no cartera”, para ofrecer un servicio más efectivo y acorde a sus necesidades. Con respecto a los “clientes cartera”, se fortaleció la relación con ellos mediante un esquema de atención más personalizado, asignando un ejecutivo postventa a cada cliente. Esto nos permite un acompañamiento más cercano y eficiente, promoviendo interacciones estratégicas y un contacto más fluido a través de canales como WhatsApp. Con relación a los “clientes no cartera”, se mejoró significativamente la experiencia de autoatención, mediante la optimización del canal de WhatsApp. De esta manera, los clientes pudieron resolver consultas sin necesidad de asistencia directa. Asimismo, se redujeron y simplificaron las opciones del sistema de respuesta interactiva (IVR) en nuestros canales de atención telefónica, para hacer el proceso más ágil y efectivo. Además, reforzamos la capacitación y el desempeño de nuestros asesores en el segmento de “no cartera”, para asegurar una atención más eficiente y alineada con las expectativas de los clientes.

Durante 2024, implementamos mesas de trabajo y metodologías ágiles que permitieron solucionar inconvenientes que se presentaron de manera efectiva, garantizando la transparencia y precisión en las promociones y ofertas comerciales. Como resultado de estas acciones, la cantidad de clientes que reportaron problemas con sus promociones se redujo considerablemente, lo que se reflejó en una mejora en la percepción de nuestra oferta comercial y, en consecuencia, en nuestro NPS.

NPS Personas y Empresas			
Área	Promedio 2022	Promedio 2023	Promedio 2024
Prepago	40 %	34 %	36 %
Postpago	30 %	25 %	28 %
Empresas	58 %	32 %	36 %

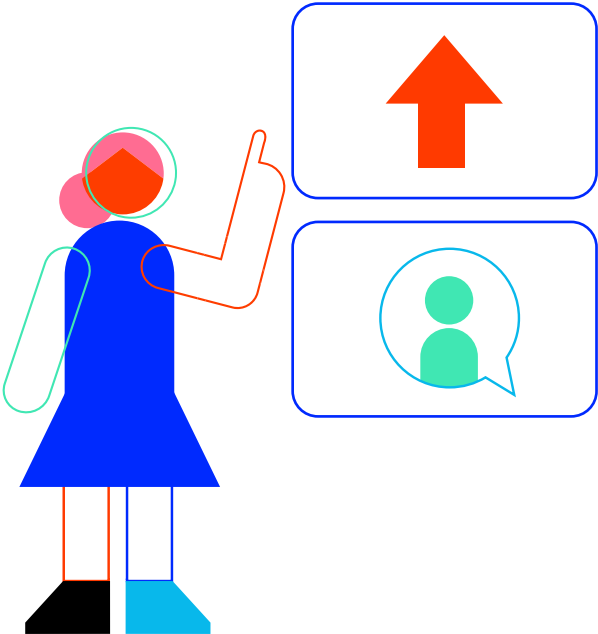
5.3 NPS Transaccional

Durante 2024, logramos un incremento significativo en nuestro NPS Transaccional, pasando del 50 % al 53 %. Esto fue posible gracias al esfuerzo coordinado de diversas áreas, para mejorar la experiencia del cliente y garantizar un servicio más eficiente. A través del trabajo conjunto entre diversas áreas estratégicas, hemos optimizado nuestros procesos y servicios para alinearlos con las expectativas del mercado.

Para alcanzar estos resultados, implementamos diversas iniciativas estratégicas, enfocadas en la optimización de nuestros canales y en la fidelización de nuestros clientes:

Capacitación y alineación de los canales de atención

Desarrollamos sesiones continuas de capacitación para asegurar que nuestros asesores estén alineados con nuestro propósito y con los estándares de calidad en el servicio. Además, se han desarrollado mesas de trabajo semanales y quincenales con los equipos responsables, para identificar oportunidades de mejora y corregir deficiencias. Asimismo, buscamos un mayor acercamiento con nuestros clientes. Por ello, realizamos visitas a los centros de atención, para escuchar de primera mano sus necesidades y expectativas.



Fortalecimiento de los beneficios y de la fidelización

Ampliamos nuestros beneficios para clientes, incluyendo incrementos de gigas y descuentos exclusivos. Así, reforzamos la relación con nuestra base de usuarios y promovimos una percepción positiva de la marca. Además, nuestros clientes cuentan con beneficios exclusivos que incluyen promociones en cines, restaurantes y experiencias seleccionadas, diseñadas para responder a sus necesidades, hábitos y preferencias. Estas acciones buscan reconocer su permanencia y fortalecer el vínculo con nuestra marca.



Fortalecimiento de la atención digital

Continuamos perfeccionando nuestros canales digitales, como la app Mi Entel y el bot de atención automatizada, garantizando que sean más ágiles, accesibles y funcionales. Estas mejoras permiten a nuestros clientes gestionar sus servicios de manera rápida y eficiente.

Expansión de canales de atención presencial

Implementamos un plan de crecimiento de tiendas con formatos ágiles de atención en Lima y provincias, acercándonos, aún más, a nuestros clientes y facilitando el acceso a nuestros servicios en diversas zonas del país.

Inversión en infraestructura de red

Realizamos inversiones para el fortalecimiento de nuestra red. Esto nos ha permitido ampliar nuestra capacidad de conexión y fortalecer la calidad de la señal y de la cobertura. De esta manera, seguimos conectando a más peruanos, con una red más moderna, rápida y confiable.

Estas iniciativas nos han permitido fortalecer nuestro vínculo con los clientes, elevando continuamente nuestros estándares de atención en ventas.

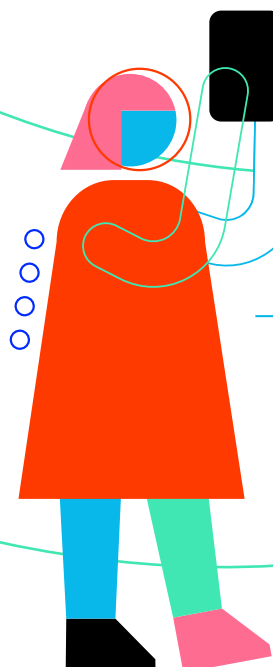
NPS Venta, postventa y total

Área	Promedio 2022	Promedio 2023	Promedio 2024
Postventa	50 %	49 %	52 %
Venta	58 %	60 %	63 %
Total	51 %	50 %	53 %

5.4 Atención a reclamos

En Entel, la satisfacción de nuestros clientes es una prioridad. Por ello, hemos implementado un sistema de gestión de reclamos accesible, garantizando una atención eficiente y transparente. Nuestro enfoque se basa en la mejora continua de nuestros servicios y la resolución efectiva de los casos presentados.

Para facilitar la atención de nuestros clientes, ofrecemos múltiples canales de contacto para la presentación de reclamaciones:



Atención presencial en **nuestras tiendas Entel** a nivel nacional.



Canales digitales, incluyendo la **app Mi Entel** y nuestro sitio web (<https://www.entel.pe/personas/ayuda-y-soporte/reclamos-y-solicitudes/>)



Atención telefónica a través del **número 123, opción 1-0-2.**



Soporte por WhatsApp en el **+51 98 100 2000.**



Libro de Reclamaciones (<https://www.entel.pe/flujo-libro-de-reclamaciones/>)



Los inconvenientes presentados a través de estos canales pueden ser escalados a INDECOPI y OSIPTEL, según corresponda. El plazo de atención de reclamaciones de INDECOPI es de 15 días hábiles. Por otro lado, en cumplimiento con la regulación de OSIPTEL, los plazos de resolución de reclamos varían según la naturaleza del caso:

Hasta tres (3) días hábiles

para reclamos relacionados con la calidad del servicio, veracidad de la información, cortes, suspensiones o bajas injustificadas, falta de entrega del recibo o de la facturación detallada.

Hasta quince (15) días hábiles

para reclamos sobre facturación por montos de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), problemas con tarjetas de pago, instalación o activación del servicio, y traslados del servicio.

Hasta veinte (20) días hábiles

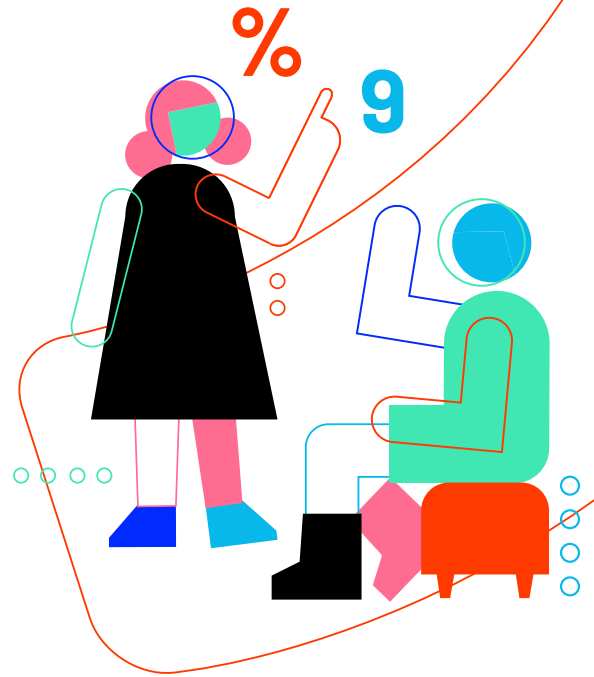
para reclamos sobre facturación por montos mayores a 0.5 % de la UIT y otros motivos no especificados anteriormente.

Asimismo, se dispone de un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para notificar la respuesta al cliente.

Durante el año 2024, el total de reclamos recibidos fue de 170,035, lo que representa una reducción del 0.25 % con respecto al 2023 (170,468). El índice de casos disminuyó de 1.82 % en 2023 a 1.7 % en 2024, reflejando una mejora en la experiencia del cliente. A su vez, la tasa de resolución de incidencias aumentó de 98.17 % a 98.48 %, destacando una mayor eficiencia en la gestión de reclamos.

Por otro lado, el tiempo medio de resolución de reclamos disminuyó de 8.1 días en 2023 a 7.9 días en 2024, demostrando una mayor agilidad en la gestión de los casos.

No obstante, el número de reclamos ante autoridades regulatorias, en materia de datos personales, aumentó de 9 a 13, evidenciando la necesidad de fortalecer nuestras políticas de protección de datos. Para mitigar estos riesgos, reforzamos la concientización sobre el manejo de datos personales mediante campañas alineadas con nuestra *Política de Protección de Datos* y diversas políticas de seguridad de la información accesibles en la plataforma interna SoyEntel de nuestros colaboradores.



Indicadores de reclamaciones	2023	2024
Índice de reclamación: número de reclamaciones/- número de clientes	1.82 %	1.7 %
Resolución de incidencias: número de reclamaciones resueltas/número de reclamaciones	98.17 %	98.48 %
Tiempo medio empleado en la resolución de incidencias (en días)	8.1 días	7.9 días
Número de reclamaciones ante autoridades regulatorias, en materia de protección de datos personales	9	13
Nº de reclamos presentados	170,468	170,035
Nº de reclamaciones solucionadas	167,353	167,445

5.5 Portabilidad

En 2024, registramos 1,741,995 líneas ganadas y 1,604,794 líneas perdidas, resultando en una ganancia neta de 137,201 líneas ¹.

Año	Líneas ganadas	Líneas perdidas	Líneas netas
2022	1,606,730	1,369,519	237,211
2023	1,620,858	1,456,346	164,512
2024	1,741,995	1,604,794	137,201

¹Dato obtenido del Reporte de Líneas ganadas y perdidas por operador, disponible en: <https://punku.osiptel.gob.pe/>



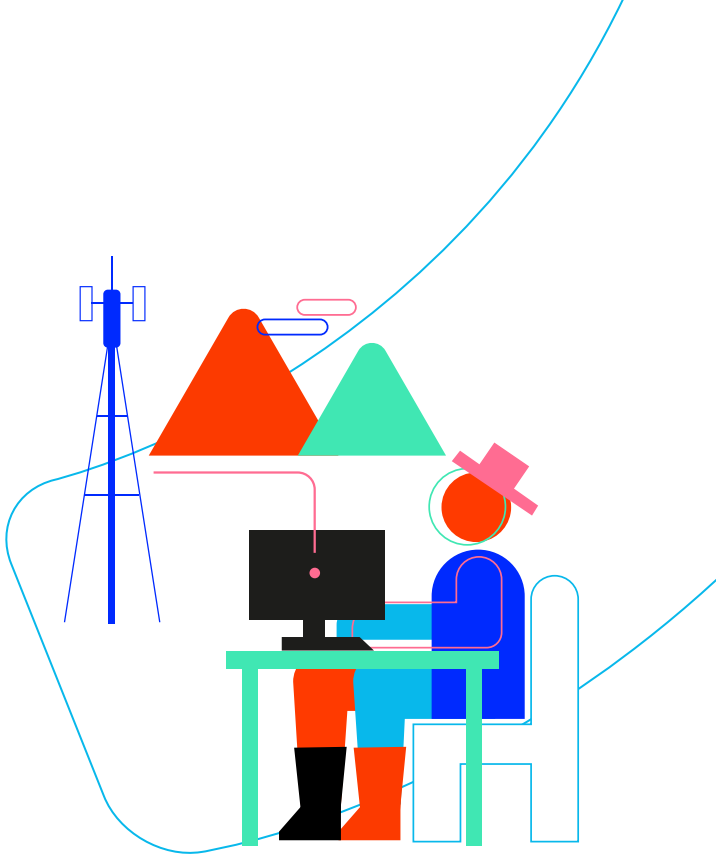
6

(GRI 203-1, 203-2, 2-4)

Conectividad y **cobertura**
para el desarrollo

Conectividad y acceso a la tecnología

En Entel Perú, reconocemos la importancia de la conectividad como motor para el desarrollo social y económico, especialmente en zonas rurales donde las brechas tecnológicas representan un desafío crítico. Nuestra estrategia para expandir la cobertura y garantizar el acceso a los servicios de telecomunicaciones incluye el uso del mecanismo de Canon por Cobertura, establecido por el Estado peruano, así como decisiones corporativas estratégicas que nos permiten llevar conectividad a más comunidades. Durante el año 2024, invertimos más de 170 millones de dólares en desplegar infraestructura que nos permita llevar conectividad a más localidades a nivel nacional. Las siguientes tablas presentan la información de la cantidad de centros poblados con cobertura, así como antenas instaladas en el periodo de reporte.



Cantidad de centros poblados con cobertura por tipo y año

Año	2G	3G	4G	5G
2022	313	2,688	3,142	2
2023 ¹	313	2,456	2,795	2
2024 ²	19,958	23,574	34,452	142

Número de antenas instaladas para las telecomunicaciones según su tipo en el periodo 2022 - 2024

Año	2G	3G	4G	5G y otros	RAN Sharing
2021	0	663	1,854	450	1,651
2022	0	361	2,081	635	1,302
2023 ³	0	365	2,257	478	265
2024	0	285	2,538	1,451	244

¹Algunos datos publicados para la cantidad de centros poblados en 2023 han sido modificación debido a que se había empleado la normativa anterior para el reporte.

²Se considera nuevo criterio de Osiptel que establece área de capacidad adicional de red.

³Algunos datos publicados para el número de antenas instaladas en 2023 han sido modificación debido a que se había empleado la normativa anterior para el reporte.

Alianza con Starlink: Conectividad sin límites para el Perú

En Entel Perú, trabajamos constantemente para llevar conectividad a cada rincón del país, garantizando que más peruanos puedan acceder a internet de alta calidad, sin importar su ubicación. Por ello, en 2024, iniciamos una alianza estratégica con Starlink, el servicio de internet satelital de SpaceX, con el propósito de mejorar y expandir nuestra cobertura en las zonas más alejadas del territorio nacional.



Cantidad de localidades implementadas en los últimos 3 años



Canon por Cobertura: Infraestructura que transforma vidas

Cada año, nos comprometemos a instalar infraestructura en localidades rurales priorizadas por el Estado, a través del programa "Canon por Cobertura", alineado con la normativa vigente del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).. Muchas de estas localidades no cuentan con ningún tipo de acceso a este tipo de servicios. Este mecanismo nos permite deducir un porcentaje de nuestro canon, mediante la instalación de estaciones base, que están diseñadas para responder a las condiciones y necesidades específicas del territorio. En 2024, alcanzamos hitos importantes al atender a más localidades rurales, consolidando nuestra contribución al cierre de la brecha digital. Además de cumplir con los estándares establecidos por el MTC, muchas de estas instalaciones integran soluciones tecnológicas sostenibles, como sistemas de energía fotovoltaica, que no solo optimizan los costos operativos, sino que también refuerzan nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental.

Paralelamente a este mecanismo, implementamos estrategias corporativas para identificar y atender áreas donde existe una creciente demanda o necesidades críticas de acceso a tecnología. Estas decisiones, basadas en análisis comerciales y técnicos, nos permiten expandir nuestra infraestructura en localidades clave, fomentando un desarrollo más equitativo y sostenible en el territorio peruano.

La conectividad que brindamos transforma la vida de miles de personas, al facilitar el acceso a servicios esenciales como educación, salud, comunicación y comercio, integrando a comunidades rurales al tejido productivo y social del país. Estas operaciones no solo impulsan el bienestar de las comunidades, sino que también contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente en áreas como la reducción de desigualdades (ODS 10) y la construcción de infraestructuras resilientes (ODS 9). Como parte del seguimiento al impacto de esta iniciativa, Entel desarrolló cuatro minidocumentales en las localidades de Chunatahua y Cochayuc, donde se registraron testimonios de los residentes sobre los cambios positivos en su calidad de vida gracias al acceso a la conectividad. Estos videos destacan cómo ha mejorado el acceso a la educación, oportunidades laborales y comunicación para los miembros de la comunidad desde la llegada del Internet.

Con cada nueva localidad conectada, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad, la innovación tecnológica y el desarrollo inclusivo, demostrando que la conectividad no es solo un negocio, sino una herramienta transformadora para construir un futuro más igualitario para todos los peruanos.

Ruta Entel Empresas

En Entel entendemos que la conectividad y la cobertura no solo son pilares para el desarrollo social y económico, sino también herramientas fundamentales para impulsar la digitalización de la economía. Por este motivo, queremos presentar los resultados de nuestra iniciativa “Ruta Entel”, una plataforma itinerante que lleva tecnología, conocimiento y oportunidades directamente a las comunidades. Durante el año 2024, expandimos este programa a más ciudades como Lima, Chiclayo y Cusco, alcanzando un total de siete localidades estratégicas. En cada una de las siete ciudades, reunimos a emprendedores, pequeños empresarios, familias y ciudadanos interesados en conocer cómo la tecnología puede transformar sus actividades diarias y sus oportunidades de negocio, llegando a convocar a un total de 1,177 participantes.

El programa incluyó conferencias y capacitaciones que estuvieron a cargo de expositores nacionales e internacionales y que fueron adaptadas a las necesidades de cada región. Dichos expositores fueron expertos que compartieron conocimientos relevantes y prácticos con los participantes. Por ejemplo, en Cusco, una de las conferencias destacó el potencial del turismo y cómo los emprendedores locales pueden integrarse en redes globales de turismo mediante la digitalización y las alianzas estratégicas. Además, hemos fomentado el uso de herramientas tecnológicas como la nube y aplicaciones móviles que garantizan la continuidad operativa frente a riesgos climáticos, como inundaciones o huaicos, asegurando que las pequeñas empresas puedan proteger sus datos y operar sin interrupciones.

Capacitaciones realizadas a través de la “Ruta Entel Empresas”

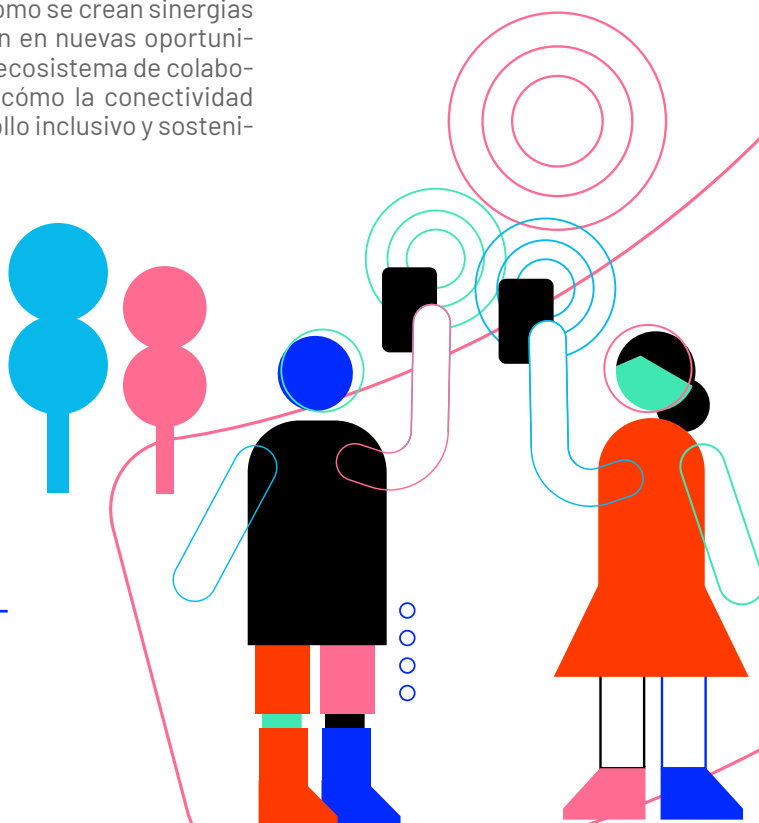
Ciudad	Mes	Tema 1	Tema 2	Asistentes
Arequipa	abril	Turismo en el Perú post pandemia	Transformación digital: Presente y futuro del trabajo	135
Cusco	abril	Turismo en el Perú post pandemia	Transformación digital: Presente y futuro del trabajo	165
Trujillo	junio	Perspectivas de crecimiento y oportunidades para las empresas del norte	Transformación digital: Presente y futuro del trabajo	205
Chiclayo	junio	Perspectivas de crecimiento y oportunidades para las empresas del norte	Transformación digital: Presente y futuro del trabajo	190
Piura	junio	Perspectivas de crecimiento y oportunidades para las empresas del norte	Transformación digital: Presente y futuro del trabajo	184
Lima	agosto	Perspectivas de crecimiento y oportunidades para las empresas del Perú	Transformación digital: Presente y futuro del trabajo	143
Ica	agosto	Perspectivas de crecimiento y oportunidades para las empresas del sur	Transformación digital: Presente y futuro del trabajo	155
Total de asistentes				1,177

"Ruta Entel" no solo conecta a las personas con la tecnología, sino que además impulsa el desarrollo, generando espacios para el diálogo, la creación de redes y el intercambio de experiencias. Los testimonios de los participantes confirman que esta iniciativa ha transformado sus vidas, como en el caso de comerciantes que ahora usan plataformas digitales para gestionar sus ventas, o familias que, gracias a la mejora de la conectividad en sus comunidades, pueden mantenerse en contacto a través de video-llamadas.

A través de la ampliación de nuestra infraestructura de antenas y servicios, hemos habilitado zonas previamente aisladas, brindando acceso a herramientas digitales que son esenciales para participar en la economía moderna. Esta conectividad no solo impulsa actividades comerciales, sino que también fomenta la inclusión financiera mediante el uso de aplicaciones de pago móvil y servicios digitales.

En ese sentido, la digitalización de la economía es uno de los ejes centrales de "Ruta Entel". Promovemos la adopción de soluciones digitales entre las pequeñas y medianas empresas, fomentando su competitividad en un mercado globalizado. Además, a través de capacitaciones, ayudamos a las personas a desarrollar habilidades digitales esenciales para enfrentar los desafíos del futuro laboral, incluyendo el uso de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y plataformas de redes sociales para potenciar sus negocios.

El impacto de "Ruta Entel" va más allá de la capacitación individual. Hemos sido testigos de cómo se crean sinergias entre participantes, que se traducen en nuevas oportunidades comerciales y laborales. Este ecosistema de colaboración es una muestra tangible de cómo la conectividad puede servir como motor del desarrollo inclusivo y sostenible.





Nuestro **entorno**

En Entel Perú, impulsamos un entorno sostenible y colaborativo mediante iniciativas que generan valor social y ambiental. Participamos activamente en eventos como ferias sostenibles, donde promovemos el reciclaje y la economía circular. Además, desarrollamos programas educativos sobre habilidades tecnológicas para niños y jóvenes, fomentando la inclusión digital. Nuestro *podcast* "A propósito" aborda temas ambientales y sociales, inspirando a la acción responsable. Estas acciones fortalecen nuestras alianzas con comunidades, empresas y organismos, consolidando nuestra presencia y compromiso con un desarrollo sostenible.

7

7.1 Relacionamento con nuestra comunidad y grupos de interés

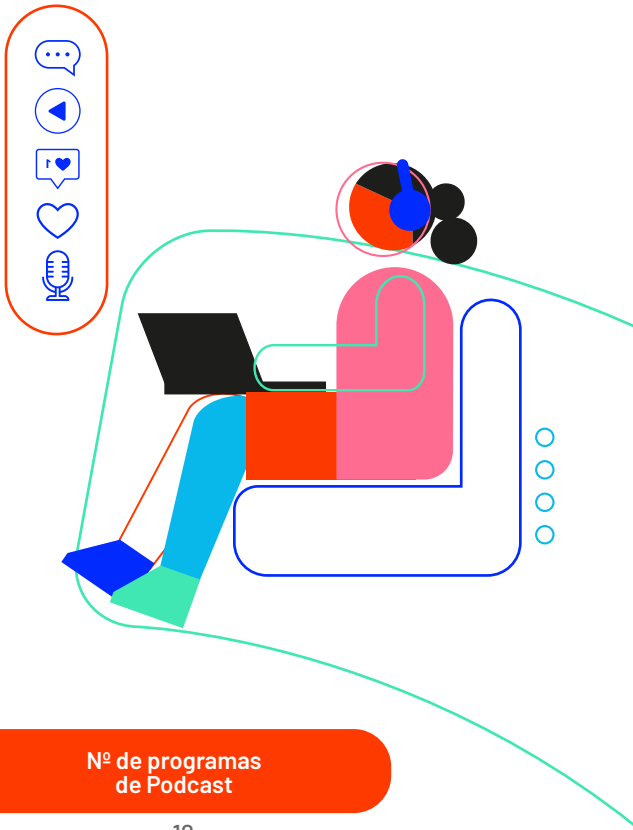
Comunicación sostenible

Nuestro éxito está profundamente conectado con la relación que cultivamos con nuestros grupos de interés. Por ello, hemos desarrollado estrategias sólidas para mantener una comunicación cercana, transparente y efectiva. Trabajamos estrechamente con nuestra agencia de comunicaciones TOC Asociados, permitiéndonos mantener un diálogo continuo con periodistas y medios de comunicación. A lo largo del año, generamos contenido relevante a través de notas de prensa utilitarias y participamos activamente en eventos informativos, donde compartimos los resultados de nuestra gestión, fortaleciendo nuestra reputación corporativa.

Nuestra participación en el *ranking* Merco es un reflejo de este esfuerzo. Nos sentimos orgullosos de liderar el sector TELCO y de ocupar el puesto 27.º en el *ranking* general, gracias al trabajo coordinado de todas nuestras áreas de comunicación. Este reconocimiento no solo mide nuestra reputación, sino también la percepción positiva que tienen nuestros grupos de interés sobre nuestra empresa. En el *ranking* Merco ESG 2024 obtuvimos la posición 37.º manteniendo la primera posición en el sector de las telecomunicaciones en Perú.

Además, hemos construido alianzas estratégicas con municipalidades, universidades, bancos y organizaciones no gubernamentales, buscando generar un impacto positivo en la sociedad. Un ejemplo destacado es nuestra participación en ferias sostenibles y cumbres como Perú Sostenible, donde contribuimos a promover la educación ambiental y la economía circular.

Otra iniciativa clave en nuestro relacionamiento con la sociedad, es nuestro *podcast* “A propósito”, que busca generar conciencia y promover prácticas sostenibles en la sociedad peruana. A través de conversaciones amenas y educativas, nuestros programas abordan diversos temas relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Cada episodio invita a expertos y líderes de opinión para discutir asuntos como la eliminación de la pobreza, la acción contra el cambio climático, la educación de calidad, la igualdad de género, la protección del medio ambiente y el desarrollo de ciudades sostenibles. El objetivo es inspirar a los oyentes para que adopten hábitos más responsables y comprometidos con el bienestar del planeta y sus habitantes. “A propósito” está disponible en plataformas como Spotify, YouTube, Apple Podcast, Listen Notes y Podchaser ofreciendo contenido valioso para quienes desean contribuir a un futuro más sostenible.



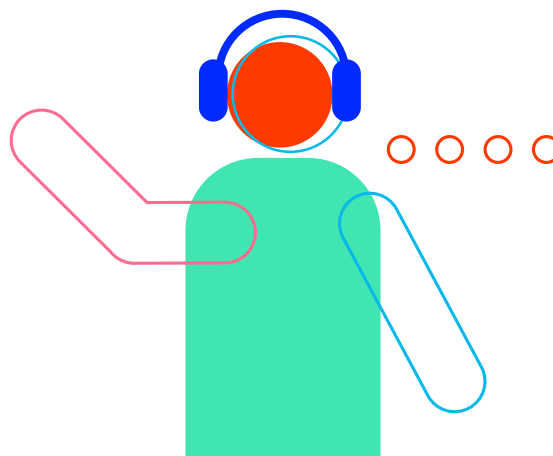
A propósito 2024

Año	Cantidad de seguidores	Cantidad de reproducciones	Nº de programas de Podcast
2022	294	2,133	12
2023	351	832	20
2024	375	3,856	9



Además del *podcast* sostenible, mantuvimos dos iniciativas que forman parte de nuestra estrategia integral de sostenibilidad desde hace varios años. Ello con el objetivo de inspirar y movilizar a nuestra comunidad hacia acciones que contribuyan al desarrollo sostenible del Perú: los concursos "Podcast Sostenible" y "Foto Sostenible".

A continuación, describimos cada una de ellas:



PREMIO



Concurso "Podcast Sostenible"

Entre septiembre y octubre de 2024, realizamos la convocatoria del concurso "Podcast Sostenible", enfocado en creadores de contenido en formato podcast. Los participantes presentaron episodios sobre temas vinculados a los ODS, como la reducción de la pobreza, la protección ambiental y el acceso a una educación de calidad. La iniciativa tuvo como propósito identificar y reconocer aquellos proyectos que, mediante el uso de la tecnología y la comunicación, logran generar un impacto positivo y promueven la adopción de prácticas sostenibles en la sociedad.

A continuación, se presentan los ganadores de esta edición.

Métricas del "Podcast Sostenible"

Puesto	Tema	Episodio	ODS Relacionado
1	Andina Podcast • María Fernández Arribasplata • Camila Julón	"Ruthmery Pillco, la bióloga cusqueña que protege a los osos de anteojos".	ODS 15 Vida de ecosistemas terrestres.
2	Generación Orgullo • Alex Núñez Martínez	"Euner, un joven indígena gay"	ODS 10 Reducción de las desigualdades.
3	Andina Podcast • Sofía Pichihua Vegas • Diego Sánchez	"iDe Junín a la NASA! Alumna y profesora representan al Perú en visita al centro espacial".	ODS 4 Educación de calidad ODS 5 Igualdad de género



Concurso "Foto Sostenible"

Continuamos con el concurso "Foto Sostenible", una iniciativa que reconoce el talento de fotógrafos y fotoperiodistas en la captura de imágenes relacionadas con los ODS. El certamen se desarrolla en dos categorías: "Periodista", destinada a profesionales con trabajos publicados en medios de comunicación, y "General", abierta a todos los interesados. A través de esta iniciativa, promovemos la creación de imágenes que reflejen prácticas sostenibles y realidades que contribuyan a la sensibilización ambiental y social, fomentando una mayor conciencia sobre el desarrollo sostenible en el país.



Ganadores del concurso "Foto Sostenible"

Puesto	Periodista	Público en general
1	Aldair Mejía	Álvaro Crystian Acosta
2	Juan Santy Cusiatan	N/A
3	John Harold Reyes	N/A

Relacionamiento con comunidades

Como empresa responsable, reconocemos la relevancia de mantener una comunicación abierta y transparente con las comunidades donde operamos. Aunque gran parte de las interacciones comunitarias se gestionan a través de nuestros contratistas, estamos comprometidos a garantizar que cualquier consulta, reclamo o inquietud sea atendido de manera oportuna con transparencia y prontitud.

Ante una consulta o reclamo, el contratista a cargo del proyecto establece un diálogo directo con los representantes de la comunidad. Este proceso incluye una explicación detallada sobre la naturaleza y el alcance de los trabajos que se realizarán, los plazos de ejecución y las posibles medidas de mitigación de impactos. El contratista también se asegura de recoger las opiniones y preocupaciones de la población, buscando generar confianza y resolver dudas en el lugar, lo que en muchos casos permite la continuidad del proyecto sin interrupciones. En situaciones donde las inquietudes no puedan resolverse en esta primera instancia, el contratista deberá informar inmediatamente a nuestro

equipo interno. Este equipo se encargará de evaluar la situación, identificar las necesidades específicas de la comunidad y diseñar una respuesta adecuada, que puede incluir reuniones adicionales, visitas técnicas o la implementación de medidas correctivas.

Nuestro enfoque está centrado en el respeto y la colaboración. Aspiramos a que nuestras operaciones generen valor compartido, promoviendo relaciones basadas en el entendimiento mutuo y el compromiso con el desarrollo sostenible de las comunidades involucradas.



Programas con la comunidad

Hemos identificado los impactos de nuestra operación, incluyendo la digitalización en comunidades rurales, la gestión responsable de residuos electrónicos (RAEE), la medición de la huella de carbono y la educación en habilidades tecnológicas. Como parte de nuestro enfoque de sostenibilidad, hemos continuado ejecutando programas estratégicos que generan valor a largo plazo para la sociedad. En esta sección describiremos los resultados de las principales iniciativas generadas con la comunidad.

En alianza con Tecky Brains, hemos promovido la educación tecnológica entre niños y niñas, a través de un programa de formación en programación de videojuegos enfocado en la sostenibilidad. En 2024:

- Capacitamos a cien niños de Lima, Piura y Chiclayo en modalidad virtual.
- Implementamos una formación presencial especializada en el Colegio Santa Teresa de Courdec, dirigida a niños con síndrome de Down y Asperger, reforzando así la inclusión digital y la equidad en el acceso a la educación tecnológica.
- Acompañamos a los niños en el desarrollo de videojuegos educativos sobre la importancia del reciclaje de RAEE, utilizando la plataforma Scratch, desarrollada por el Michigan Institute and Technology (MIT). Como parte del programa, los participantes presentaron sus proyectos en un evento final, donde premiamos a los mejores videojuegos.

A lo largo del año, hemos reforzado nuestra cultura de sostenibilidad a través de diversas iniciativas que reflejan nuestro compromiso con el medioambiente y la economía circular.

Organizamos la Feria de Sostenibilidad “República Sostenible”, un espacio de encuentro en nuestro edificio corporativo donde, junto a otras empresas, promovimos prácticas responsables entre nuestros colaboradores. Asimismo, participamos activamente en el evento Perú Sostenible 2024, donde expusimos nuestras iniciativas ambientales y destacamos la importancia de la gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), fomentando entre ellos la economía circular.

Además, con el objetivo de generar mayor conciencia sobre el reciclaje, entregamos trofeos y *merchandising* fabricados con material reciclado, elaborados a partir de plástico ABS, recuperado de dispositivos electrónicos. A través de estas acciones, seguimos impulsando una cultura sostenible dentro y fuera de nuestra organización.





Programa “Señas que conectan”

En Entel, aprendimos que los ojos pueden oír y las manos hablar. Por ello, en 2024 continuamos con nuestro programa “Señas que conectan”, coordinando con nuestros socios estratégicos la importancia de capacitar en lengua de señas peruana a asesores y asesoras que realizan atención presencial.

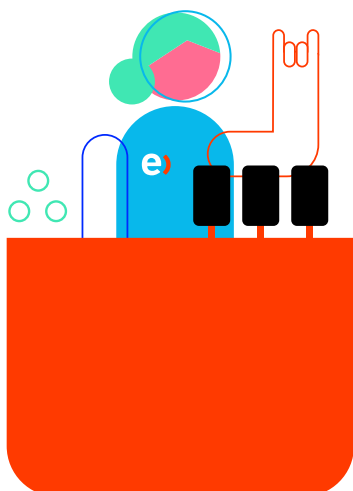
Nuestro aliado MAW LSP, asociación que promueve la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad auditiva, capacitó en lengua de señas peruanas a diez asesores de atención al cliente de Lima y regiones, sumando con ello, más de 150 personas capacitadas a nivel nacional, desde el inicio del programa en 2018.

En el marco de la Semana Internacional de la Persona Sorda y el Día Internacional de las Lenguas de Señas, llevamos a cabo talleres en los que participaron quince periodistas e influenciadores, con el objetivo de sensibilizarlos sobre la importancia de la comunicación inclusiva y visibilizar a la comunidad sorda. Asimismo, nuestros principales eventos públicos cuentan con la participación de un intérprete de lengua de señas, lo que garantiza que la información sea accesible para un público más amplio.



Asesores capacitados en Lengua de Señas

Año	Cantidad de Capacitados
2022	14
2023	22
2024	10



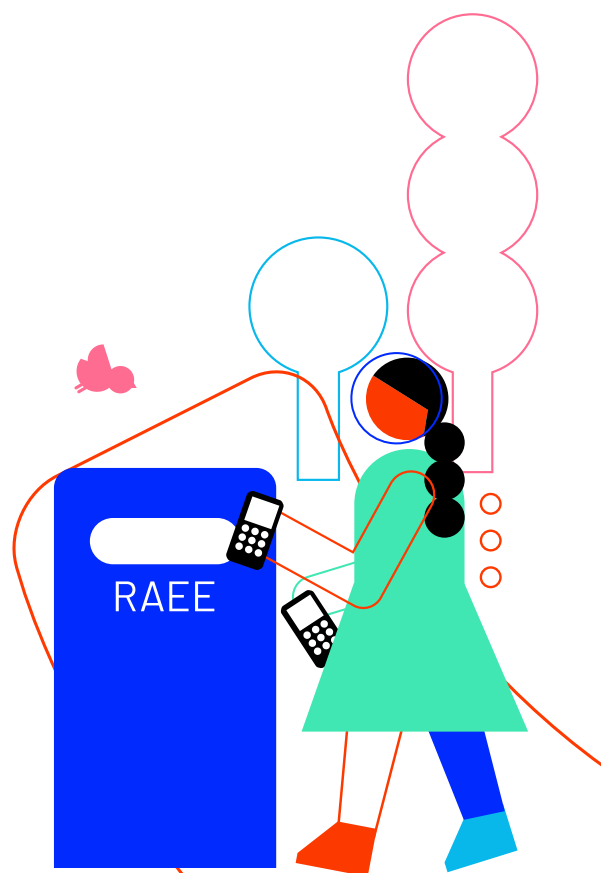
7.2 Nuestro ambiente

En 2024, el compromiso de Entel Perú con el medio ambiente y la sostenibilidad se consolidó como un eje importante de nuestra estrategia operativa. Hemos desarrollado acciones para medir el impacto ambiental de nuestras operaciones, logrando avances concretos en la medición de nuestra huella de carbono.

Durante este periodo se logró la Recertificación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015 para nuestra sede del Centro de Operaciones de San Borja, por un periodo de tres años (2025-2028). Esta certificación, reafirma nuestro compromiso con la protección del medio ambiente alineada a estándares internacionales.

Asimismo, reforzamos nuestras iniciativas para optimizar el consumo de energía eléctrica, impulsando la eficiencia operativa y fomentando el uso responsable de los recursos. En paralelo, desarrollamos el plan orientado al ordenamiento del cableado aéreo, con el objetivo de mejorar la infraestructura urbana y minimizar nuestra huella visual en las ciudades.

En cuanto a la gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), continuamos desarrollando campañas educativas, alianzas estratégicas y campañas de recolección, promoviendo una cultura de reciclaje tecnológico, tanto entre nuestros colaboradores como en las comunidades donde operamos.



(GRI 305-1, 305-2, 305-3)

Huella de carbono

Asumimos con responsabilidad nuestro compromiso con la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático. Como parte de este esfuerzo, desde 2016 hemos medido anualmente nuestra huella de carbono, reafirmando nuestro propósito de minimizar nuestro impacto ambiental y contribuir a un futuro más sostenible. Este año, impulsamos la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), a través de la optimización de nuestra eficiencia energética; el uso de tecnologías más sostenibles; y el fortalecimiento de nuestras iniciativas de movilidad y de gestión de residuos. En este reporte, compartimos los resultados de nuestras acciones, convencidos de que la tecnología y la innovación pueden ser grandes aliados en la protección del planeta.

Resultados totales de huella de carbono

Fuentes de emisiones de GEI por alcances	Dióxido de Carbono (tCO ₂)	Metano (tCH ₄)	Óxido Nitroso (tN ₂ O)	Hidrofluoro carbonos (t HFC)	Emisiones de GEI (tCO ₂ e)	Participación en la HC (%)
Alcance 1 (emisiones directas)	2,218.45	0.39	0.03	0.01	2,295.86	6.07 %
Alcance 2 (emisiones indirectas)	34,156.74	1.67	0.21	0.00	34,261.94	90.56 %
Alcance 3 (otras emisiones indirectas)	423.99	0.21	0.29	0.00	1,273.74	3.37 %
Total huella de carbono	36,799.20	2.27	0.53	0.01	37,831.54	100 %

Durante el año 2024, nuestras emisiones totales se distribuyeron en tres segmentos. El alcance 1, que agrupa nuestras emisiones directas, representa un 6.07 % del total y proviene, principalmente, del consumo de combustibles fósiles en nuestras operaciones internas. Por otro lado, el alcance 2, que comprende las emisiones indirectas generadas por el consumo de electricidad adquirida, representa la mayor parte de nuestra huella de carbono, con un 90.56 % del total. Este dato resalta la importancia de optimizar nuestro consumo energético. Finalmente, el alcance 3, que incluye otras emisiones indirectas, tales como los viajes de negocios, traslado de personal, entre otros, representó un 3.37 % del total. Aunque su impacto es relativamente bajo en comparación con los otros alcances, seguimos impulsando prácticas sostenibles como el uso de herramientas digitales para reducir la necesidad de desplazamientos.

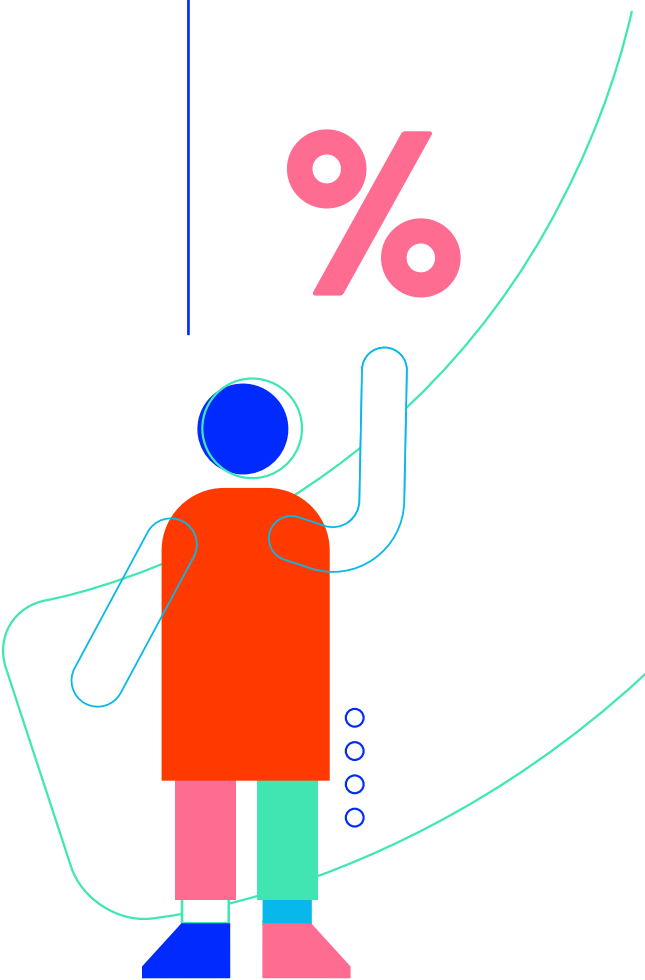
Al analizar nuestras emisiones por categorías, observamos que las fuentes biogénicas fijas¹ y móviles no generaron emisiones significativas. No obstante, el consumo de electricidad y el transporte propio continúan siendo los principales contribuyentes a nuestra huella de carbono, lo que nos impulsa a seguir fortaleciendo nuestras estrategias de reducción de emisiones.

Con base en estos resultados, hemos reforzado nuestras iniciativas para mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones. Estamos trabajando en la optimización de nuestro consumo energético, la adopción de energías renovables y la mejora de la eficiencia en nuestros procesos. Además, seguimos promoviendo el uso de medios de transporte más sostenibles y la digitalización de nuestras operaciones para minimizar la necesidad de desplazamientos físicos.

Distribución de emisiones por alcances

Emisiones directas	6.07 %
Emisiones indirectas	90.56 %
Otras emisiones indirectas	3.37 %

¹Fuente biogénicas: son emisiones que provienen de fuentes naturales



Consumo de energía eléctrica y eficiencia energética

En nuestra sede de San Borja, nos enfocamos en implementar prácticas que reflejen nuestro compromiso con la sostenibilidad y la ecoeficiencia. Durante el año 2024, logramos importantes avances gracias a nuestro Sistema de Gestión Ambiental, certificado bajo la norma ISO 14001:2015, que guía nuestras acciones para minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones.

Entre las principales iniciativas destacan:

Optimización del consumo energético

Realizamos un plan integral de mantenimiento de los equipos de climatización que operan 24/7 en nuestra sede. Este esfuerzo nos permitió ajustar y estabilizar el consumo energético. Además, continuamos priorizando el reemplazo de luminarias tradicionales por sistemas LED, lo que incrementa la eficiencia energética del edificio.

Medición de indicadores especializados

Contamos con indicadores especializados, como el PUE (*Power Usage Effectiveness*), para monitorear y optimizar el rendimiento energético de nuestros data centers. Este enfoque nos permitió identificar oportunidades de mejora y ajustar nuestras operaciones para reducir nuestra huella ambiental.

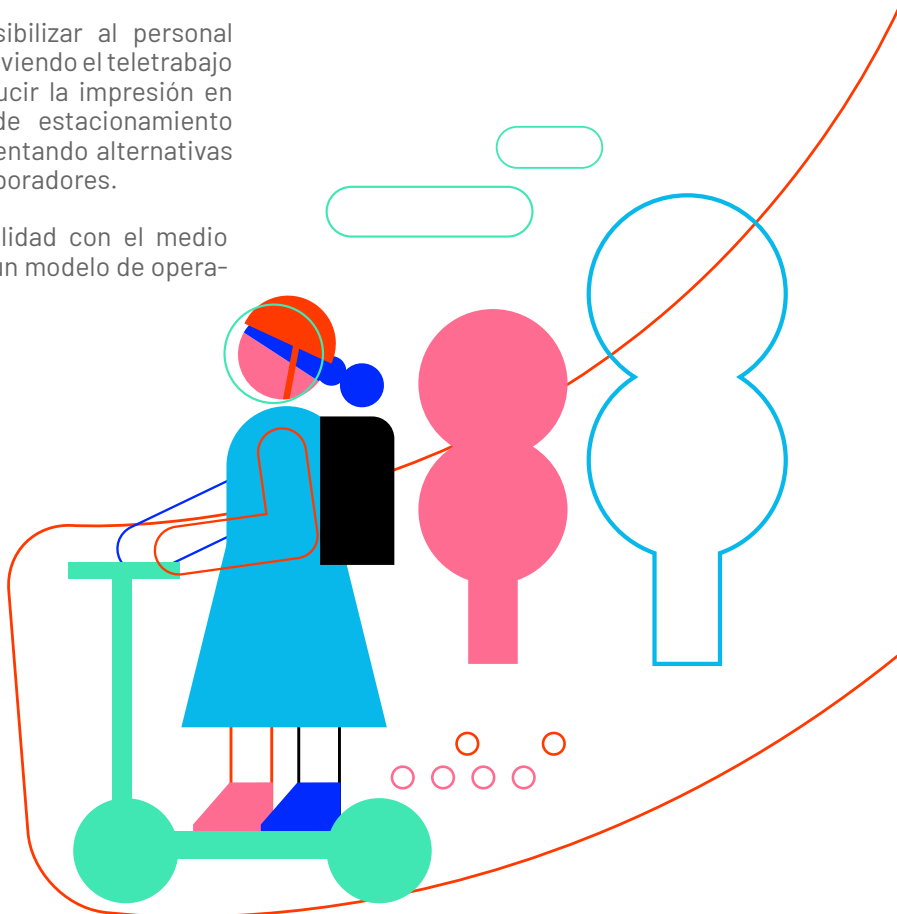
Gestión del agua

Realizamos un monitoreo continuo del consumo de agua, basado en un índice per cápita que nos ayuda a detectar desviaciones significativas, como posibles fugas. Este indicador nos permite mantener un uso racional de los recursos hídricos dentro de la sede.

Concientización y movilidad Sostenible

Realizamos campañas internas para sensibilizar al personal sobre el uso eficiente de los recursos, promoviendo el teletrabajo y el uso de plataformas digitales para reducir la impresión en papel. Asimismo, habilitamos espacios de estacionamiento específicos para bicicletas y scooters, fomentando alternativas de movilidad sostenible entre nuestros colaboradores.

En 2024, reafirmamos nuestra responsabilidad con el medio ambiente y la comunidad, avanzando hacia un modelo de operación más eficiente y sostenible.



Eficiencia energética: Red sostenible con inteligencia artificial

Desde 2023, la gestión del consumo energético en antenas se ha consolidado como una estrategia clave para mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a nuestras actividades. Este enfoque no solo nos ha permitido optimizar los recursos energéticos, sino que también refuerza nuestra contribución a la lucha contra el cambio climático, promoviendo prácticas más sostenibles y responsables.

Durante 2024, logramos la cobertura total del proyecto, que incluyó la implementación del sistema PowerStar, una solución tecnológica avanzada basada en inteligencia artificial (IA). Este sistema permite un uso adaptativo y eficiente de las antenas, ajustando automáticamente las configuraciones energéticas en función de la demanda de tráfico y las condiciones del entorno. Por ejemplo:

- En horarios de baja demanda, como la madrugada, se apagan selectivamente bandas secundarias, manteniendo siempre la cobertura mínima necesaria para garantizar la conectividad, y optimizando así el consumo energético.
- Durante periodos de alta demanda, como en zonas concurridas o eventos masivos, el sistema asegura que las antenas operen a plena capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios, sin interrupciones.

Esta solución, que inicialmente gestionaba 8,753 celdas en 2023, se amplió a 42,000 celdas en 2024, cubriendo toda la red. El impacto de esta ampliación ha sido significativo en términos de ahorro energético, alcanzando reducciones equivalentes a 3.2 toneladas de CO₂ en comparación con el año base. Esta reducción de emisiones está directamente asociada a la menor generación de energía necesaria para el funcionamiento de las antenas, demostrando la sinergia entre la eficiencia operativa y la responsabilidad ambiental.

Además, el sistema PowerStar, proporcionado por nuestro socio tecnológico Huawei, ha transformado la gestión energética de manual a automatizada, mejorando la precisión y la eficacia de las configuraciones. La herramienta evalúa continuamente parámetros clave como el tráfico de usuarios, el consumo por banda de frecuencia y los indicadores de performance de la red de acceso, lo que permite ajustes en tiempo real que optimizan el consumo energético.

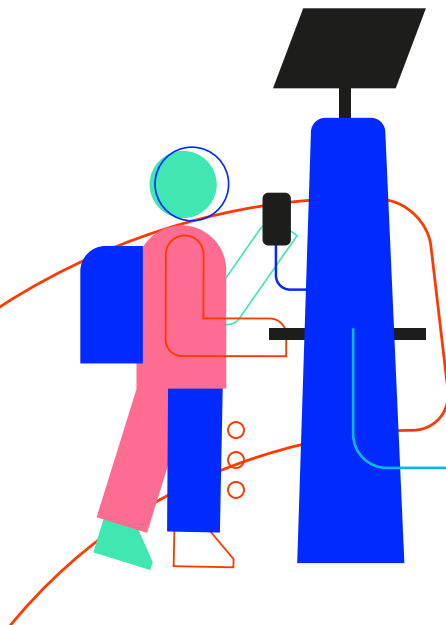
La reducción del consumo energético en antenas no solo representa un beneficio operativo, sino que también tiene un impacto directo en la disminución de las emisiones de carbono asociadas. Este ahorro se traduce en una menor dependencia de fuentes de energía convencionales y en una reducción de la huella de carbono de la operación. Al calcular las toneladas de CO₂ equivalentes, utilizamos factores de conversión estándar que reflejan la relación entre el ahorro energético y las emisiones generadas por el consumo eléctrico.

Para garantizar la sostenibilidad del proyecto, contamos con indicadores clave que son monitoreados de manera continua:

- KiloWatts-hora (kWh) ahorrados en 2024: 7,345.5 kWh
- Costos asociados al consumo energético (S/.) ahorrados en 2024: S/ 5,052,520
- Toneladas de CO₂ equivalente: Métrica ambiental que refleja nuestro aporte a la mitigación del cambio climático, al evitar generar 3.2 toneladas de CO₂ equivalente.

La sostenibilidad del proyecto se encuentra garantizada y en constante evolución, integrando nuevas funcionalidades que ofrecen oportunidades adicionales para mejorar la eficiencia energética. Estas han sido desarrolladas en colaboración con el proveedor y son evaluadas y probadas antes de ser implementadas, asegurando que cumplan con los estándares de calidad y sostenibilidad establecidos.

Finalmente, queremos destacar nuestra iniciativa "Conectados con el planeta", que busca promover el uso de energías limpias y la reducción de emisiones de CO₂. Este programa se enfoca en la instalación de cargadores solares para teléfonos móviles en universidades e institutos de diversas ciudades del país. Hasta la fecha, hemos implementado más de 60 cargadores en 38 instituciones educativas, logrando generar 26,608.5 kW de energía limpia y evitando la emisión de 10.64 toneladas de CO₂ equivalente desde su inicio en 2015. Sólo en 2024, se generaron 1,314 kW de energía limpia y se evitaron generar más de media tonelada de CO₂.



(Indicador propio – Gestión RAEE)

Gestión de residuos **eléctricos** y **electrónicos** RAEE

En Entel estamos comprometidos con un enfoque integral y responsable. En 2024, pasamos de gestionar nuestros residuos a través de un sistema colectivo, a un sistema individual. Para tal efecto, hemos tenido como socio estratégico a ALMI. Esto nos ha permitido gestionar de manera eficiente los residuos electrónicos que recuperamos de usuarios a nivel nacional. Al cierre del año 2024, contamos con más de 300 puntos de acopio a nivel nacional, incluyendo nuestras tiendas y aliados estratégicos.

Por otro lado, los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos que generamos a partir de nuestras propias actividades, han sido gestionados acorde a lo establecido en la normativa vigente, sumando un total de 405.13 toneladas de RAEE destinadas a reaprovechamiento.

Además, nuestras campañas educativas y de recolección, como “Recicla Consciente”, llegaron a instituciones como la Asociación Cultural Peruano Británica y la Universidad Tecnológica del Perú, incentivando la correcta disposición de residuos eléctricos y electrónicos. Además, desarrollamos actividades lúdicas en espacios públicos como el Parque de las Leyendas, donde utilizamos dinámicas como juegos interactivos para educar a las nuevas generaciones sobre la importancia del reciclaje. Este programa nos ha permitido recuperar 1.6 toneladas de RAEE, que fueron destinadas a reaprovechamiento.

Complementando estas iniciativas, queremos destacar que promovemos la economía circular, mediante la valorización de residuos electrónicos para fabricar trofeos y productos como maceteros hechos de plástico reciclado. Estas acciones refuerzan nuestro compromiso con la sostenibilidad.



Toneladas de RAEE destinados a reaprovechamiento

Año	Unidad	Reciclemos para Transformar	Recicla Consciente
2023	TON	365	0.4
2024	TON	426.60	1.6



Cableado aéreo y su impacto ambiental

(Indicador propio – Cableado aéreo)

Como empresa de telecomunicaciones, reconocemos que el cableado aéreo que desplegamos puede generar impactos visuales y ambientales en las comunidades donde operamos. Con el objetivo de mitigar estos efectos, hemos alineado nuestras acciones a la Ley N.º 31595 y su reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo del 12 de marzo de 2024. El reglamento establece metas claras que consisten en alcanzar un 43 % de avance en los distritos al 11 de marzo de 2025, un 71 % al 11 de setiembre de 2025, y completar el 100 % al 11 de marzo de 2026. Para cumplir con estas metas, durante 2024, nos enfocamos en las etapas iniciales de planificación, dejando la mayor parte de la ejecución para 2025.

En cumplimiento de estas disposiciones, implementamos nuestro plan de acción a partir de enero de 2024. Durante ese año, nos enfocamos en la planificación, el análisis y la preparación necesarios para garantizar una ejecución eficiente y efectiva. Entre las principales acciones que hemos llevado a cabo destacan las siguientes:

Despliegue de cuadrillas para evaluación del cableado

Visitamos 79 distritos en Lima y provincias para evaluar el estado de nuestro cableado aéreo. Aunque la mayoría de los cables están operativos y en buen estado, estas inspecciones nos permitieron identificar casos puntuales que requerían correcciones o retiros.

Coordinación con municipalidades

Informamos previamente a cada municipalidad sobre los trabajos que realizamos en su jurisdicción, a través de los llamados “planes de calles”, documentos que detallan nuestras actividades programadas para el retiro y/o reordenamiento del cableado.

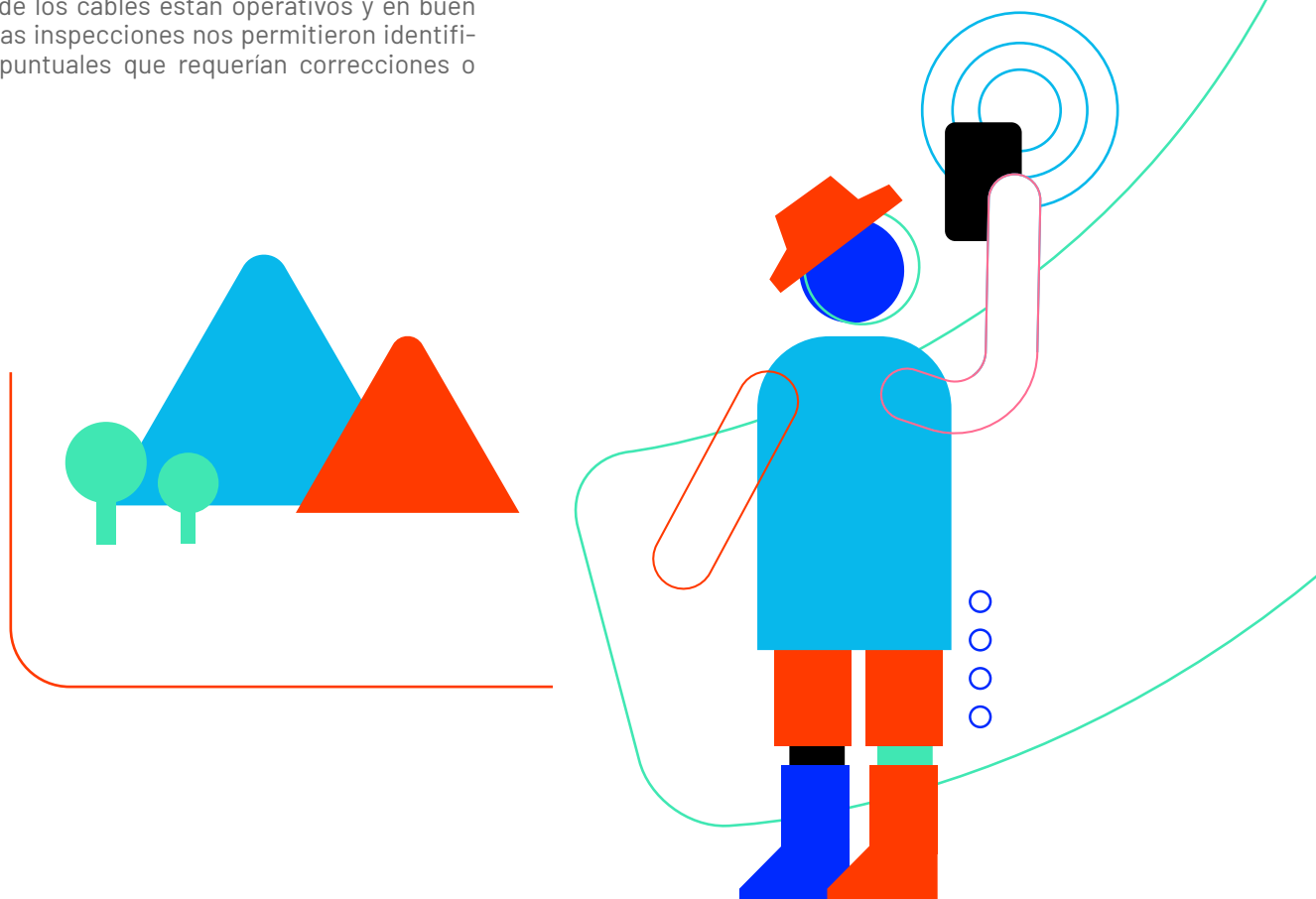
Gestión interna y asignación de recursos

Contratamos a empresas especializadas para realizar las inspecciones y correcciones necesarias. Asimismo, destinamos recursos económicos y logísticos para cumplir con los plazos establecidos por la normativa.

Reporte a las autoridades competentes

Presentamos reportes trimestrales al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), en los que informamos sobre el progreso de nuestras actividades, en línea con lo exigido por la norma.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso con el cumplimiento normativo y con la reducción del impacto visual y ambiental de nuestro cableado aéreo, contribuyendo así al bienestar de la población y al ordenamiento urbano.





(Indicador propio – Adaptación del negocio)

Impulso de la **innovación** y **desarrollo tecnológico**

En Entel Perú, la innovación y el desarrollo tecnológico constituyen la base de nuestra estrategia para ofrecer servicios de calidad en una empresa de telecomunicaciones. Nos permite ser competitivos en un entorno en constante cambio e impulsa la eficiencia operativa. Durante el año 2024, hemos continuado expandiendo nuestra capacidad tecnológica y fomentando la colaboración para acelerar la transformación digital. De esta manera, forjamos alianzas y programas dirigidos a diferentes públicos.

El entorno digital evoluciona continuamente, convirtiéndose en un constante desafío para las organizaciones que tienen que adaptarse ágilmente a nuevas tendencias y tecnologías. En Entel Perú, hemos implementado estrategias clave para garantizar nuestra competitividad y eficiencia en este escenario de transformación digital. Estas iniciativas incluyen la colaboración con *startups*, la exploración de tendencias emergentes y la adopción de tecnologías disruptivas.

8

Colaboración con startups - TuCambista

En 2024, fortalecimos nuestra colaboración con TuCambista, casa de cambio digital que, tras enfocarse inicialmente en clientes B2C, amplió su alcance al segmento B2B. Con esta expansión, facilitamos a las empresas una alternativa ágil y segura de cambio digital. Esta alianza nos permitió integrar este servicio en nuestra app Entel, generando un impacto positivo en la digitalización de servicios financieros, optimizando la gestión de transacciones financieras.

El modelo de negocio de TuCambista opera bajo un esquema de *revenue share*, en el que Entel obtiene una parte menor de los ingresos generados por cada transacción completada. En el año 2024, se procesaron más de USD 7.8 millones en transacciones, con un promedio de 1,250 operaciones mensuales.

Desafíos de innovación - Endeavor Perú

Consolidamos una alianza estratégica con Endeavor Perú. Esta colaboración tuvo como objetivo principal identificar y potenciar *startups* que estuvieran desarrollando soluciones basadas en inteligencia artificial generativa, alineadas con nuestras estrategias de transformación digital y de mejora de la experiencia del cliente.

A través de esta colaboración, lanzamos un desafío de innovación abierta dirigido a *startups* latinoamericanas, que recibió una respuesta entusiasta, con un total de 33 participantes enfocados en el desarrollo de inteligencia artificial. Luego de un riguroso proceso de selección, dos *startups* ganadoras fueron invitadas a presentar sus proyectos en un evento exclusivo de innovación en la feria "Emprende Tu Mente" (ETM) en Chile, uno de los eventos más relevantes en la región para la conexión entre emprendedores e inversores. Además, los ganadores recibieron mentorías personalizadas para potenciar sus modelos de negocio y evaluar su escalabilidad dentro del mercado.

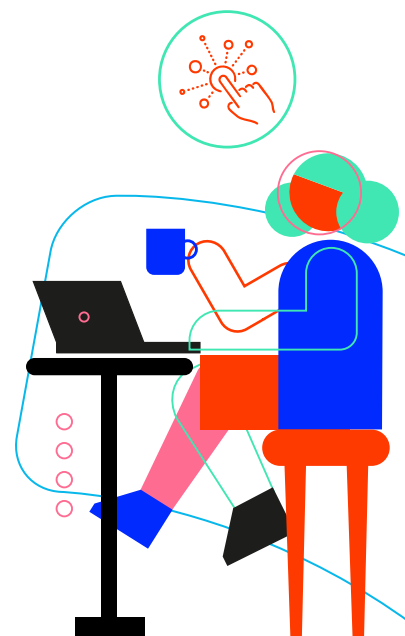
Observatorio de tendencias

Presentamos al C-Level una visión proactiva frente a los cambios del entorno digital. En el año 2024, el Observatorio de Tendencias centró su enfoque en el avance de la inteligencia artificial generativa. Sus potenciales casos de uso se empezaron a desplegar a través de pruebas de concepto y muchos de ellos se enfocaron, tanto en la automatización y generación de eficiencias como en la atención al cliente a través de bots. Sin embargo, también se han dado a conocer los riesgos que esta trae con relación a la seguridad de los datos, temas éticos y hasta de derecho de autor para aquellos casos de uso de generación de contenido.

Feria de tendencias

Con el objetivo de fomentar la exploración de nuevas tecnologías y tendencias, en 2024 llevamos a cabo la primera edición de la Feria de Tendencias. Este evento se realizó en la Universidad del Pacífico y tuvo como objetivo acercar a nuestros colaboradores a las tecnologías emergentes, de una manera lúdica e interactiva, promoviendo así la creatividad y el pensamiento innovador.

En el marco de la colaboración con esta casa de estudios, se organizó una charla sobre tendencias tecnológicas, dirigida a estudiantes antes de la apertura oficial de la feria para los colaboradores. En total, cerca de cuarenta alumnos participaron en esta sesión educativa, compartiendo conocimientos y generando un espacio de intercambio sobre innovación y tecnología.



Programa “Digital Flow”

Implementamos “Digital Flow”, una iniciativa clave para la adopción de inteligencia artificial generativa (IA) dentro de la organización, con el objetivo de instalar esta tecnología en nuestros procesos y potenciar la eficiencia de nuestras áreas estratégicas.

Esta iniciativa se desarrolló en estrecha colaboración con las vicepresidencias de TI y Redes, asegurando su alineación con nuestras prioridades tecnológicas. Durante el proceso, identificamos veinte iniciativas innovadoras, de las cuales seleccionamos diez para participar en un taller especializado organizado en colaboración con Google. A partir de este proceso, siete iniciativas fueron finalistas y han sido priorizadas para su implementación. Para garantizar la ejecución efectiva de estas iniciativas, estamos adoptamos un enfoque ágil basado en pruebas de concepto (PoC), permitiendo minimizar los costos iniciales y evaluar su viabilidad antes de su escalamiento.

Evaluación de madurez digital

En 2024, evaluamos nuestro índice de madurez digital utilizando el *framework* de TM Forum, basado en una escala de valoración del 1 al 5. Este año, optimizamos la metodología de evaluación para mejorar la precisión de los resultados y minimizar posibles sesgos. Los resultados reflejaron un avance significativo en comparación con mediciones previas. En Perú, el indicador de madurez digital pasó de 3.15 a 3.36, mientras que, en Chile, se alcanzó un 3.38. Así, se observa una consolidación de ambas operaciones en un nivel avanzado, dentro del modelo de madurez. Este puntaje confirma que hemos desarrollado un roadmap tecnológico sólido, con una estrategia clara para la adopción de nuevas tecnologías y la optimización de nuestros procesos a través de ellas.

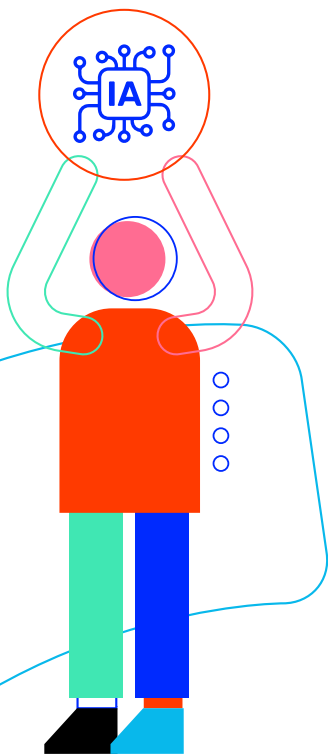
Tras afianzar un sólido nivel de madurez digital en la organización, tomamos la decisión estratégica de evolucionar nuestra medición y adoptar un modelo específico para evaluar el impacto y el desarrollo de la inteligencia artificial en la empresa. Por ello, adoptamos el *Artificial Intelligence Maturity Model* de Accenture. Esta transición no responde a una necesidad de mejora en madurez digital, sino a la oportunidad de avanzar en tecnologías emergentes que potenciarán nuestra capacidad de innovación y automatización.

Esta nueva evaluación, cuya implementación está programada para el primer trimestre de 2025, nos brindará información clave para alinear nuestras iniciativas de transformación digital con las capacidades que exige un mercado cada vez más impulsado por la inteligencia artificial.

Semana de la innovación

La Semana de la Innovación en Entel Perú fue un espacio diseñado para fomentar la creatividad y el aprendizaje en un ambiente más lúdico y relajado. Se realizaron charlas sobre inteligencia artificial, donde se exploraron conceptos clave de manera accesible y dinámica, así como una feria interactiva que permitió a los asistentes experimentar con diversas tecnologías en un entorno recreativo.





Estrategia de inteligencia artificial

En Entel Perú, la inteligencia artificial (IA) ha sido un eje estratégico clave en nuestro camino hacia la transformación digital. Durante el año 2024, hemos consolidado una estrategia integral para potenciar la IA dentro de nuestras operaciones, asegurando su alineación con nuestros objetivos de innovación.

Durante el primer semestre de 2024, continuamos recopilando iniciativas de IA y se integraron en un *backlog* de IA, consolidando un listado de proyectos en distintas etapas de desarrollo. Desde el área de innovación acompañamos la evolución de las iniciativas identificadas. Sin embargo, hemos enfrentado desafíos significativos en la implementación, particularmente en los tiempos requeridos para desarrollar pruebas de concepto. Para superar estos obstáculos, a finales de 2023 se estableció un marco de trabajo que optimiza la ejecución de pruebas de concepto y permite escalar de manera más ágil las iniciativas hacia un estado de piloto y eventual implementación final.

De un total de quince iniciativas en evaluación, siete fueron priorizadas y avanzaron a fases de prueba, pero solo una logró su implementación productiva: Inside Sales IA, un sistema de análisis de tipificaciones de reclamos en facturación. Esta herramienta lee automáticamente las descripciones ingresadas por los asesores del *call center* y sugiere una tipificación coherente, reduciendo errores y mejorando la confiabilidad del proceso de facturación.

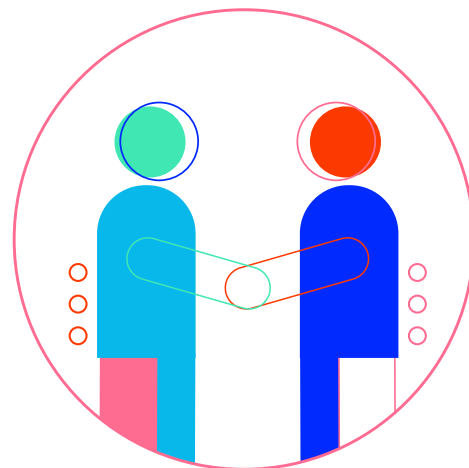
Alianzas estratégicas y vinculación

En Entel, entendemos que la innovación y el desarrollo tecnológico no pueden prosperar de manera aislada. Por ello, hemos consolidado una estrategia basada en la construcción de alianzas sólidas con diversos actores del ámbito emprendedor y tecnológico en el Perú. Estas alianzas nos permiten fomentar la innovación abierta, potenciar el crecimiento de *startups* y PYMES tecnológicas, y contribuir al desarrollo sostenible del país.

Una de nuestras iniciativas más destacadas en 2024 fue la colaboración con la fundación Foro Innovación de Chile, la Cámara de Comercio de Lima (CCL) y el diario El Comercio para el lanzamiento de los premios Avonni en Perú. En esta edición en Perú, patrocinamos la categoría "Soluciones y Servicios Digitales Entel". Tres *startups* se clasificaron como finalistas: Mente Bonita, Selfie Salud y Metaserv. De ellas, Metaserv se alzó como la ganadora. Se trata de una plataforma que simula actividades de difícil acceso o alto riesgo mediante entornos simulados. Esto nos permitió reafirmar nuestro compromiso con el ámbito emprendedor a nivel nacional.

Asimismo, hemos fortalecido nuestra vinculación con universidades, incubadoras y otras corporaciones para consolidar un entorno propicio para la innovación. Estas relaciones nos permiten estar a la vanguardia de las tendencias tecnológicas y conectar con emprendedores y *startups* que encuentran en nuestros desafíos una oportunidad para el desarrollo de soluciones innovadoras. Un ejemplo de ello es nuestra alianza con Endeavor, con quien realizamos un desafío de innovación abierta, enfocado en inteligencia artificial generativa.

Mantenernos conectados con la innovación es clave para nuestro éxito. Creemos firmemente que la colaboración y la sinergia con otros actores del sector tecnológico y empresarial nos permitirá seguir ofreciendo productos y servicios que transformen la vida de nuestros clientes y de la comunidad en general.





9

(GRI 2-4, 2-5, 2-25,2-29)

Sobre nuestro **Reporte de Sostenibilidad**

En nuestro *Reporte de Sostenibilidad 2024*, hemos adoptado un enfoque integral que refleja nuestro compromiso con la transparencia y la responsabilidad en las dimensiones económica, ambiental y social. Este informe se ha desarrollado siguiendo los estándares universales de la Global Reporting Initiative (GRI), específicamente los estándares GRI 1, GRI 2 y GRI 3 del año 2021, con el objetivo de comunicar de manera clara y precisa los resultados más relevantes de nuestra gestión durante el año 2024, incluyendo tanto los desafíos como los logros en sostenibilidad.

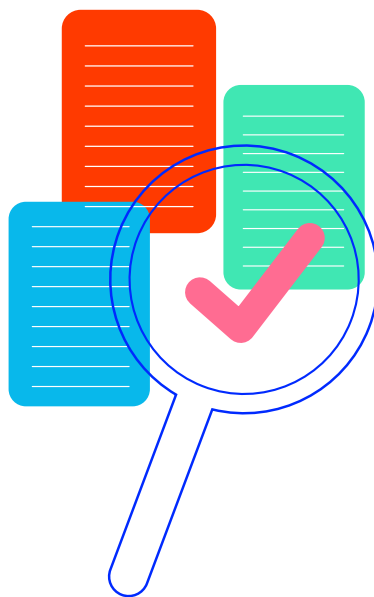
Para la elaboración del reporte, aplicamos una metodología basada en la doble materialidad, lo que nos permitió identificar y gestionar los impactos financieros, ambientales y sociales. Este enfoque nos ayudó a evaluar cómo estos aspectos afectan tanto a nuestros grupos de interés como al negocio en general, cumpliendo con las exigencias normativas y generando valor sostenible.

A Entendimiento del contexto de Entel Perú

- Se revisaron documentos internos como políticas, planes, informes, comunicaciones externas, entre otros.
- Se analizaron otros reportes del sector, tanto a nivel nacional como regional.
- Se revisaron fuentes externas como el informe de riesgos globales, *Sustainability Yearbook* (Robeco-sam), información del sector telecomunicaciones, entre otros.

B Identificación de impactos reales y potenciales

- Se identificaron los impactos reales y potenciales generados directamente por la operación y/o la cadena de valor, así como los que podría ocasionar, tanto positivos como negativos para las personas, el ambiente y la economía.
- Se identificaron los riesgos y oportunidades que podrían afectar financieramente a la organización.



C Evaluación de impactos reales y potenciales

- Aplicamos una metodología basada en criterios de gravedad y probabilidad para analizar cada impacto identificado.
- Para los impactos negativos, evaluamos la gravedad considerando la escala, el alcance y su carácter irremediable. En el caso de los impactos positivos, tomamos en cuenta la escala y el alcance.
- Este proceso contó con la participación de miembros del Comité de Sostenibilidad, gerentes centrales y la consulta a nuestros grupos de interés, asegurando un enfoque integral y alineado con nuestras prioridades estratégicas.

D Priorización de los impactos más significativos para la presentación de información.

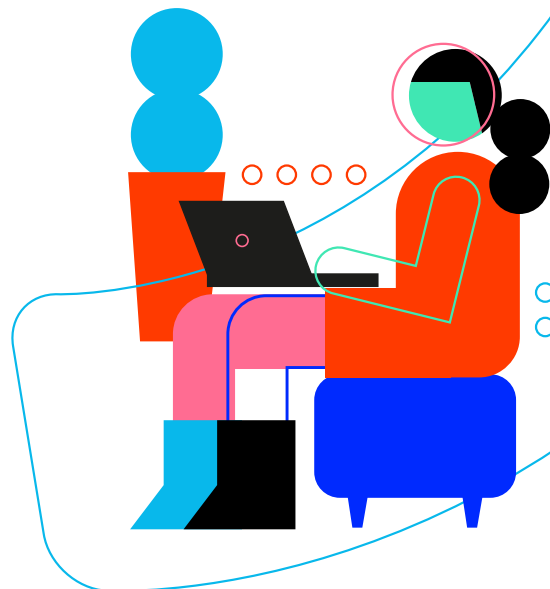
E Obtención de un listado priorizado de temas materiales, después de la evaluación de impacto y la evaluación financiera

El proceso de identificación y priorización de temas materiales fue liderado por nuestra Jefatura de Gestión de Reputación y Desarrollo Sostenible, con el apoyo de consultores externos. Este proceso se realizó con la finalidad de garantizar la objetividad y precisión, así como la participación de los miembros del Comité de Sostenibilidad y de los líderes de la Gerencia Central de Finanzas y Control de Gestión y de la Gerencia Central de Legal, Regulatorio y Relaciones Institucionales. Este proceso incluyó un análisis de riesgos e impactos potenciales y reales, además de la consulta activa a grupos de interés.

Estos esfuerzos nos permitieron construir una matriz de materialidad que identifica y categoriza los temas prioritarios, considerando tanto sus impactos positivos como negativos, alineándolos con nuestra estrategia de sostenibilidad.

La identificación y actualización continua de los temas materiales nos permite gestionarlos adecuadamente a través de diversos mecanismos como el establecimiento de políticas claras que establecen lineamientos para la sostenibilidad, así como acciones específicas destinadas a mitigar impactos negativos y potenciar los positivos. Así también, contamos con mecanismos de seguimiento que permiten evaluar y ajustar nuestra eficacia.

Aunque este reporte no cuenta con una verificación externa, su contenido fue revisado y aprobado por nuestro gerente general. De esta manera, aseguramos que todas las decisiones estratégicas estén alineadas con nuestros principios de sostenibilidad y objetivos corporativos.



9.1 Participación de nuestros grupos de interés

Con la finalidad de incorporar las perspectivas de nuestros distintos grupos de interés en el proceso de determinación de temas materiales, llevamos a cabo las siguientes actividades:

Tres focus group

En los que participaron un total de diecisiete colaboradores de distintas áreas de la empresa, aportando valiosas perspectivas internas. Los participantes trabajan en distintas áreas de la organización y tienen distintos años de experiencia en Entel.

Encuestas dirigidas a clientes, proveedores y a la comunidad en general

Con el propósito de considerar sus expectativas y necesidades respecto a nuestra gestión.

9.2 Matriz de materialidad

Como resultado de este proceso se han retirado y actualizado algunos temas materiales para un mejor reflejo de la gestión de responsabilidad social de Entel Perú. Los temas materiales del periodo 2023 que han recibido una actualización son:

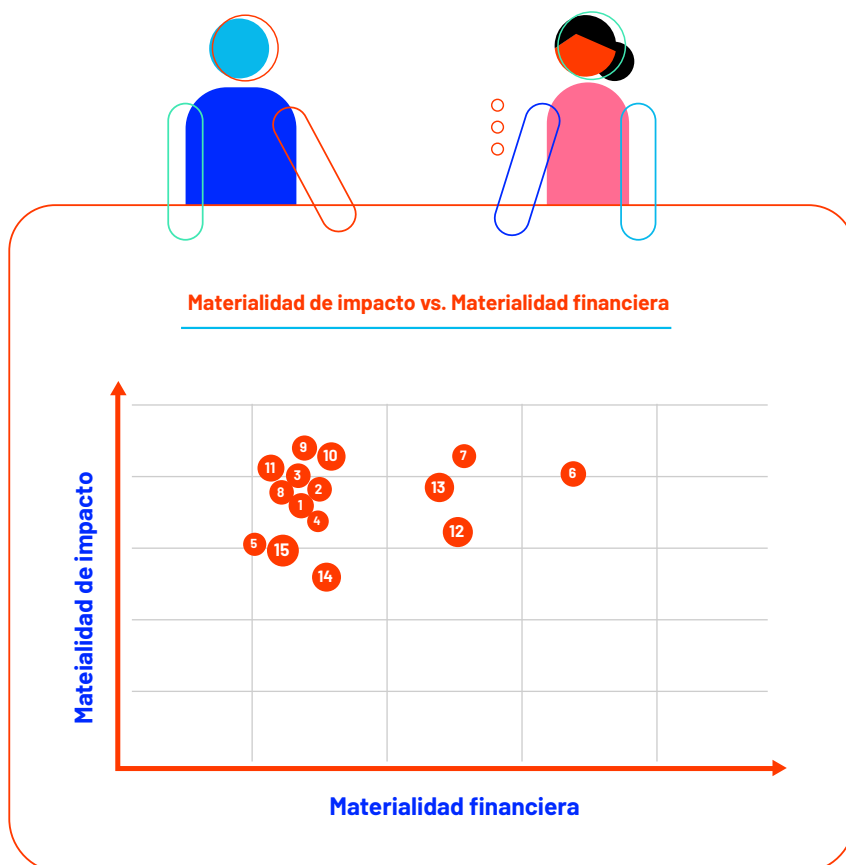
2023

- Prácticas de empleo e inclusión
- Desarrollo del capital humano
- Atracción del talento
- Ciberseguridad
- Protección de datos y privacidad
- Cableado aéreo
- Gestión con clientes
- Ética empresarial
- Salud y seguridad en el trabajo

2024

- Condiciones de empleo y bienestar
- Seguridad de la información
- Cableado aéreo e impacto ambiental
- Calidad del servicio y experiencia del cliente
- Ética, integridad y cumplimiento
- Seguridad y salud de nuestros colaboradores

La siguiente figura es una representación gráfica de la importancia de cada tema, considerando su impacto en las personas, el ambiente y la economía (eje vertical), así como su impacto en el negocio (eje horizontal).



Con la finalidad de definir la información que sería presentada en el presente informe, determinamos los contenidos GRI pertinentes para cada tema material identificado.

Lista de temas materiales

Tema material	Contenidos GRI asociados o indicadores propios
① Huella de carbono	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
② Condiciones de empleo y bienestar	GRI 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal GRI 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
③ Seguridad y salud de nuestros colaboradores	GRI 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo GRI 403-2 Notificación de incidentes de trabajo GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral
④ Desarrollo del talento	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición GRI 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
⑤ Relacionamiento con grupos de interés	Indicador propio – Entel Relacionamiento con GDI
⑥ Relacionamiento con grupos de interés	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido
⑦ Calidad del servicio y experiencia del cliente	Indicador propio – Entel Calidad del servicio
⑧ Gestión de la cadena de suministro	GRI 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales GRI 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio
⑨ Seguridad de la información	GRI 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones
⑩ Gestión de riesgos	Indicador propio – Gestión de riesgos
⑪ Ética, integridad y cumplimiento	Indicador propio – Ética empresarial

Tema material	Contenidos GRI asociados o indicadores propios
12 Adaptación del negocio en un entorno digital acelerado	Indicador propio – Adaptación del negocio
13 Conectividad y cobertura para el desarrollo	GRI 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos
14 Gestión de residuos eléctricos y electrónicos RAEE	Indicador propio – Gestión RAEE
15 Cableado aéreo e impacto ambiental	Indicador propio – Cableado aéreo



9.3 Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La siguiente tabla presenta la vinculación entre los temas materiales identificados y su contribución a la consecución a los objetivos de desarrollo sostenible.

	Tema material	ODS relacionado
1	Huella de carbono y eficiencia energética	ODS 7
2	Condiciones de empleo y bienestar	ODS 8
3	Seguridad y salud de nuestros colaboradores	ODS 3, ODS 8
4	Desarrollo del talento	ODS 8
6	Desempeño económico	ODS 8
13	Conectividad y cobertura para el desarrollo	ODS 9
14	Gestión de residuos eléctricos y electrónicos RAEE	ODS 11



La tabla presentada a continuación, representa un resumen de los temas materiales identificados y los impactos, riesgos y oportunidades asociados a cada uno de ellos.

Nº	Tema material	Impactos, riesgos y oportunidades asociadas	Tipo de impacto
1	Huella de carbono y eficiencia energética	Disminución de la generación de GEI por eficiencia energética.	Real positivo directo
		Calentamiento global por emisiones de GEI.	Real positivo directo
2	Condiciones de empleo y bienestar	Fomento del bienestar de los trabajadores por condiciones laborales adecuadas.	Real positivo directo
		Salario justo	Real positivo directo
3	Seguridad y salud de nuestros colaboradores	Prevención de accidentes y lesiones en trabajadores por gestión de seguridad y salud en el trabajo (SST).	Real positivo directo
4	Desarrollo del talento	Mejora de las competencias y habilidades del personal por formación y capacitación.	Real positivo directo
5	Relacionamiento con grupos de interés	Mala reputación por falta de comunicación con los grupos de interés.	Potencial negativo directo
6	Desempeño económico	Incremento de ingresos.	Real positivo directo
		Aumento de la rentabilidad.	
7	Calidad del servicio y experiencia del cliente	Atracción de nuevos clientes y usuarios.	Real positivo directo
		Mejora de la experiencia de clientes y usuarios.	Real positivo directo
8	Gestión de la cadena de suministro	Respeto de los derechos laborales de los contratistas.	Potencial positivo indirecto
		Disminución de riesgos operativos	Real positivo directo
9	Seguridad de la información	Disminución de riesgos operativos.	Real positivo directo
10	Gestión de riesgos	Disminución de riesgos operativos.	Real positivo directo
11	Ética, Integridad y cumplimiento	Incremento de la confianza de los grupos de interés.	Real positivo directo
12	Adaptación del negocio en un entorno digital acelerado	Fomento de la innovación.	Real positivo directo
		Elevados costos de implementación de tecnologías.	Potencial negativo directo
13	Conectividad y cobertura para el desarrollo	Acercamiento de tecnología y cobertura a más personas en zonas rurales.	Real positivo directo
		Digitalización de la economía para el incremento de ingresos.	Real positivo directo
		Conectividad y cobertura para el desarrollo.	Real positivo directo
14	Gestión de residuos eléctricos y electrónicos RAEE	Recuperación de materiales provenientes de RAEE.	Real positivo indirecto
15	Cableado aéreo y su impacto ambiental	Impacto visual generado por la instalación del cableado aéreo y la infraestructura de comunicaciones asociada.	Real negativo directo



Otros indicadores de gestión de sostenibilidad

En Entel Perú, trabajamos continuamente para fortalecer la relación. Además de la gestión descrita en nuestro reporte, acompañamos la información con nuestros indicadores de gestión.

10

Consumo de energía eléctrica Entel en MWh

Sede	2022	2023	2024
Plaza República	556.69	943.91	1,465.51
San Borja	8,263.80	9,704.29	9,476.64
Miraflores	4,110.68	4,983.19	4,645.92
Tienda PR ¹	17.75	32.21	—
Antenas	121,106.93	144,564.35	144,748.24
Total Entel Perú	134,055.86	160,227.96	160,336.31

Consumo de energía no renovable y renovable en estaciones híbridas

Consumo de energía	2022 ²	2023 ³	2024 ⁴
No renovable (MWh)	691.67	804.24	818.87
Renovable (MWh)	97.89	86.49	86.82

Gestión de residuos reciclados

Categoría	Unidad de medida	2024
-----------	------------------	------

Residuos valorizados

Reciclaje	tn	544
Reutilización	tn	0
Residuos valorizados totales	tn	544

Residuos destinados a eliminación

Disposición final en relleno sanitario	tn	27
Disposición final en relleno sanitario	tn	27

Residuos totales

Residuos totales	tn	571
------------------	----	-----

¹A partir de 2024, Entel dejó de manejar la Tienda Plaza República

²Los datos de energía no renovable no incluyen calor, vapor y refrigeración

³Los datos de energía no renovable no incluyen calor, vapor y refrigeración

⁴Los datos de energía no renovable incluyen calor, vapor y refrigeración

Consumo de agua

Año	2022	2023	2024
Megalitros	17.65	20.31	16.22

Denuncias ambientales

Año	2022	2023	2024
Cantidad	0	0	16.22

Servicios enfocados en ASG

Año	2022	2023	2024
-----	------	------	------

Porcentaje de ingresos relacionados con servicios enfocados en ASG

2022	54.4 %
2023	65.2 %
2024	65.4 %

Contribuciones a asociaciones comerciales

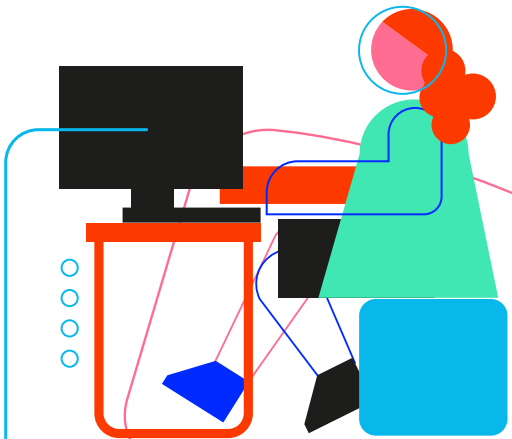
En 2024 solo gastó S/184,425 en membresías a gremios empresariales:

Año	2024
Monto en soles	184,425

Monto de contribuciones sociales

En 2024, Entel donó S/10,000 a Juguete Pendiente y USD 5,000 a Fundación Peruana de Cáncer.

Año	2024
Monto en soles	28,850

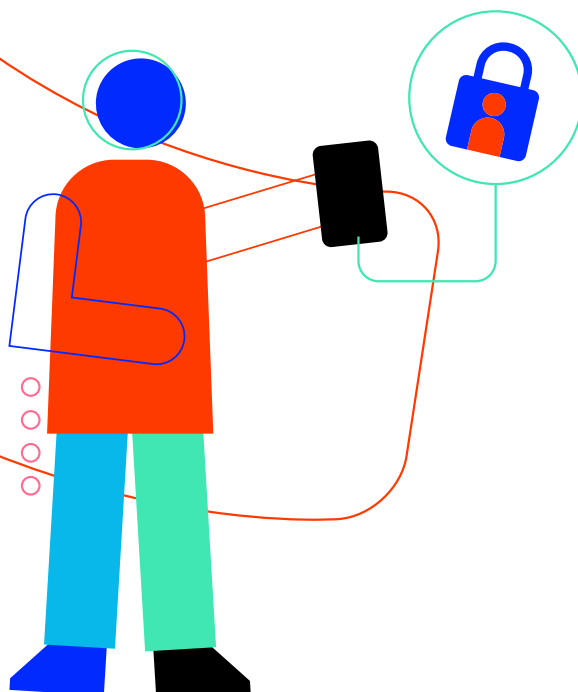


Reclamos sobre temas de privacidad y/o pérdida de datos de clientes

Indicador	2023	2024
Reclamaciones fundamentadas recibidas relativas a violaciones de la privacidad del cliente		
Reclamaciones recibidas de terceros	Sin información*	112
Reclamaciones de autoridades regulatorias	12	13
Cantidad total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes		
Nº de infracciones a la protección de datos personales	3	13

Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (TFLTP)

Tasa de frecuencia de lesiones	Empleados	Contratistas
Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (TFLTP) recibidas de terceros	3.019	0.565
Tasa de frecuencia total de lesiones registrables (TFTLR)	0.25	0.707
Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (TFLTP) de tiempo perdido por lesiones	4.13	





índice de contenidos GRI

(GRI 2-3)

Declaración de uso

Entel ha reportado de conformidad con los estándares GRI para el período del 01 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024

GRI utilizado GRI 1: Fundamentos 2021

Estándares sectoriales GRI aplicables Ninguno

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos Generales					
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	6, 7, 11, 91			
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	7			
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	86, 91			
	2-4 Actualización de la información	26, 29, 54, 55, 75, 78			
	2-5 Verificación externa	75, 77			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	7, 8			
	2-7 Empleados	6, 26, 27, 28			
	2-8 Trabajadores que no son empleados	-	2-8 a, b y c	Información no disponible	No se cuenta con los detalles
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	11, 12, 13			
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	11			
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	13			
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	12			
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	12			
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	14			
	2-15 Conflictos de interés	12			
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	16			
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	12			
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	12	2-18 a, b y c	Información no disponible	No se realizan evaluaciones
	2-19 Políticas de remuneración	12			
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	12			
	2-21 Ratio de compensación total anual	39			
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3			
	2-23 Compromisos y políticas	10, 16			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	16			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	75, 77			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	16			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	16			
	2-28 Afiliación a asociaciones	10			
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	75, 77			
	2-30 Convenios de negociación colectiva	-	2-30 a y b	No procede	No se cuenta con sindicatos. Entel respeta este derecho conforme a su política de sostenibilidad.

Temas materiales

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1: Proceso para determinar temas materiales	75, 76, 77, 78			
	3-2: Lista de temas materiales	79, 80			

Huella de carbono y eficiencia energética

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	65, 66			
	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	65, 66			
GRI 305: Energía 2016	305-2: Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	65, 66			
	305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	65, 66			

Condiciones de empleo y bienestar

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	26, 40, 41			
	401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	40, 41			
GRI 401: Empleo 2016	401-2: Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	31, 32, 33			

Seguridad y salud de nuestros colaboradores

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	42			
	403-1: Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	42			
	403-2: Notificación de incidentes de trabajo	43			
	403-3: Servicios de salud en el trabajo	44			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	43			
	403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	43, 44			
	403-6: Promoción de la salud de los trabajadores	44			
	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	43, 44			
	403-8: Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	42			
	403-9: Lesiones por accidente laboral	45, 46, 85			

Desarrollo del talento

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	35			
	404-1: Media de horas de formación al año por empleado	36			
GRI 404: Formación y educación 2016	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	36, 37			
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	38			

Relacionamiento con grupos de interés

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	60			
Indicador propio	Entel - Relacionamiento con GDI	61, 62, 63, 64			

Desempeño económico

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	18			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1: Valor económico directo generado y distribuido	19			

Calidad del servicio y experiencia del cliente

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	47			
Indicador propio	Entel - Calidad del servicio	48, 49, 50, 51			

Gestión de la cadena de suministro

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	24			
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	25			
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	25			
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	25			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales.	25			

Seguridad de la información

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	22, 23			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	85			

Gestión de riesgos

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	20			
Indicador propio	Gestión de riesgos	21			

Ética, integridad y cumplimiento

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16, 17			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1: Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	16, 17			

Adaptación del negocio en un entorno digital acelerado

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	71			
Indicador propio	Adaptación del negocio	72, 73, 74			

Conectividad y cobertura para el desarrollo

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	54, 55			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	56, 57, 58			
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	56, 57, 58			

Gestión de residuos eléctricos y electrónicos RAEE

Omisión

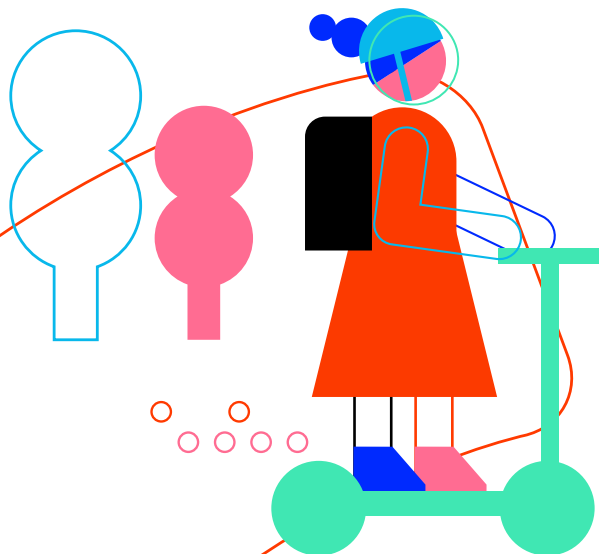
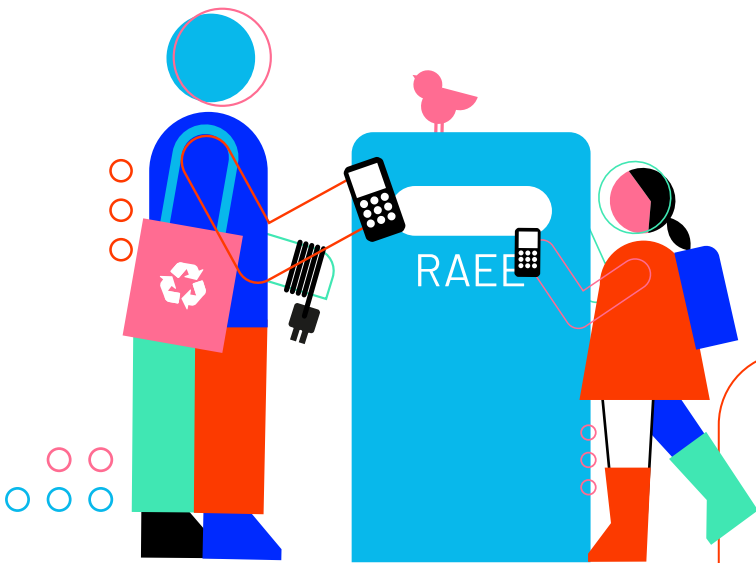
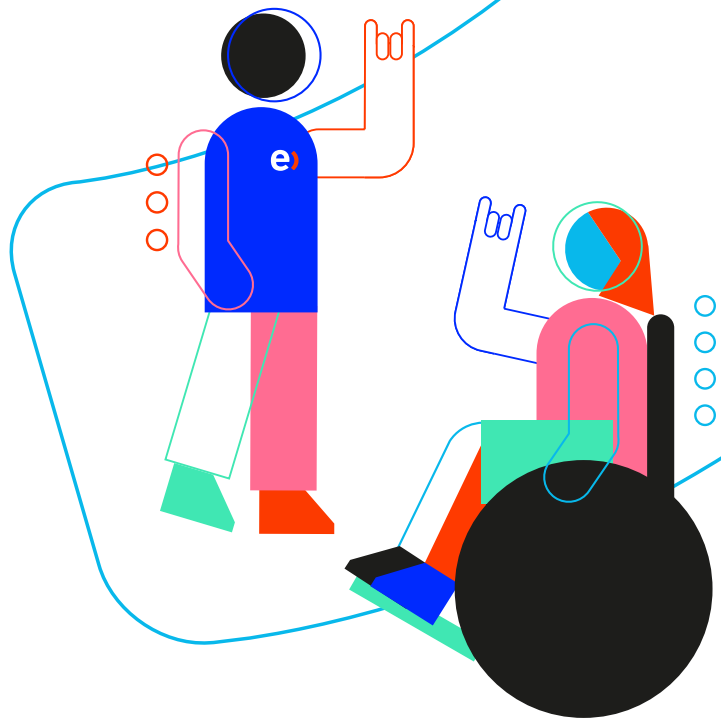
Estándar GRI	Contenido	Página	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	66			
Indicador propio	Gestión RAEE	66			

Cableado aéreo e impacto ambiental

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	70			
Indicador propio	Cableado aéreo	70			





(GRI 2-1, 2-3)

Estimados lectores, los invitamos a compartir sus opiniones, consultas y/o sugerencias relacionadas con nuestro *Reporte de Sostenibilidad 2024* a través de los siguientes espacios:

Dirección: Av. República de Colombia 791, San Isidro, Lima – Perú.

Correo: sostenibilidad@entel.pe

Además, pueden visitar el siguiente enlace, donde encontrarán información y noticias sobre nuestra gestión de sostenibilidad:

<https://www.entel.pe/sostenibilidad/>

Con la asesoría de MAS Capacitación y Asesoría
ricardo@mascapas.com

Elaboración de contenidos GRI: Ricardo Cuba, Lourdes Cárdenas y Kattia Gargate de MAS Capacitación y Asesoría

Revisión: Carolina Medrano

Aprobación: Nino Boggio

Diseño e ilustración: Motoneta

Fotografía: El Grito Producciones

Corrección y edición de texto: Leonardo Lay