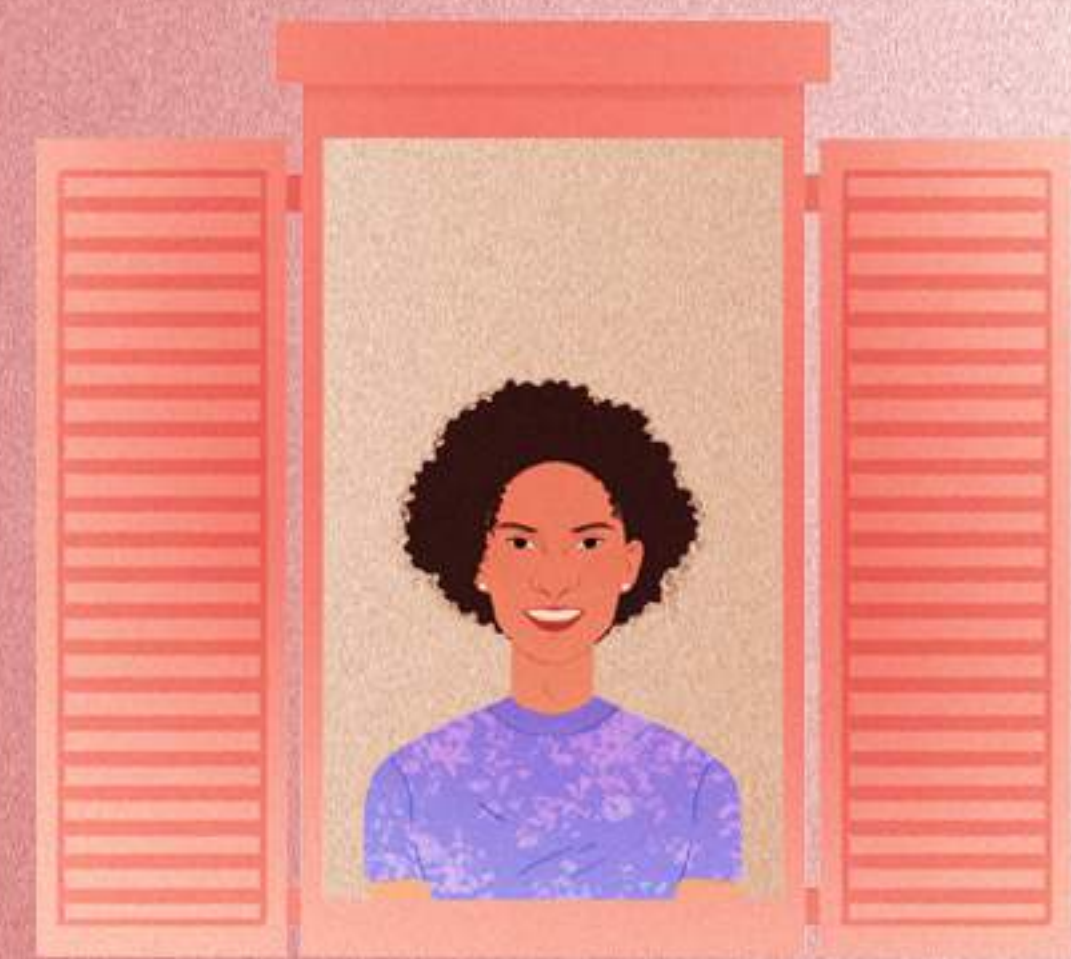




Instituto Claró

mil ventanas que se abren



Isabelle Silva, Gelson Henrique, Mariana Assis, Brendha Gonçalves y Vitória Rodrigues de Oliveira, presentados acá, abrieron sus ventanas para compartir ideas, transformaciones y conversaciones realmente interesantes. Siga y comprenda.

presentación

deja entrar el sol

Nunca hemos tenido un año como este. Además de las obvias dificultades de la pandemia, tuvimos grandes transformaciones. Y después de todo eso, grandes descubrimientos.

Estamos viviendo, negociando y aprendiendo nuevas formas de relacionarnos. Fueron cambios inesperados, acelerados en un mundo con mil ventanas (y trampillas) abiertas. En medio de este universo multitarea, cabe preguntarse: **¿Podremos oírnos, vernos y comprendernos en 2020?**

Este informe existe para contar lo que hicimos. Encendimos las cámaras y escuchamos a grandes expertos sobre las profundas transformaciones que hemos estado experimentando en los últimos meses. Así, pudimos sacar a la luz ideas que ayudaron (y ayudaron) a generar impactos positivos en el mundo.



Celso Athayde
FAVELA HOLDING
es entrevistado por
Mariana Assis



Carla Furtado
INSTITUTO FELICIÊNCIA
es entrevistada por
Isabelle Silva



Italo Dutra
UNICEF
es entrevistado por
Gelson Henrique



Fernanda Natividade
CONEXÃO CONTRA A FOME
es entrevistada por
Brendha Gonçalves



Mário Volpi
UNICEF
es entrevistada por
Vitória Rodrigues

ventanas abiertas

haga clic para ver los videos
en nuestro canal de youtube

Para comprender la importancia de colaborar en 2020, invitamos a los participantes del proyecto Diálogos Transformativos para entrevistar, de forma virtual, por supuesto, a cinco expertos en impacto social. Estas son conversaciones ligeras y profundas sobre por qué es necesario hacer algo más.

Abre tu ventana, deja que entre el sol y échale un vistazo.

acerca de 2020

Una ventana abierta a la **sostenibilidad**

[haga clic para acceder](#)

cómo ayudamos en la pandemia

El apoyo de **Claro** e **Instituto Claro**
durante 2020

[haga clic para acceder](#)

nuestros proyectos

Conoce los proyectos que apoyamos en 2020

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼



Mañana

José Félix, Presidente de Claro y
Presidente de Instituto Claro

editorial

Nosotros sabemos. Desde el principio estamos seguros. El futuro será mejor, más grande, más hermoso. Mañana será un nuevo día y volveremos a sentir el calor del sol en nuestra piel. Nos abrazaremos. Escuchemos la risa fuerte de las personas que amamos. Cuando aprendemos a mirar más allá, sabemos que mañana será un día hermoso.

Estamos comprometidos con esa esperanza. Como parte de una gran empresa, con grandes recursos y mucha energía, comprendimos rápidamente la necesidad de adaptarnos. Somos conscientes de la oportunidad y responsabilidad de traer tanta información, conectividad y (¿por qué no?) diversión para que muchas puertas simplemente no se cierren al mundo en el último año. Después de todo, el mañana debe ser un nuevo día para todos.

Tener la capacidad de mirar más allá es el primer paso hacia una nueva esperanza. Pensando así, identificamos las dificultades que tienen muchos alumnos para prepararse para Enem estudiando desde casa. Por eso, ofrecemos el Descomplica, una plataforma que ayuda a miles de jóvenes a estudiar online, de forma gratuita. Observando la dificultad que han tenido las pequeñas y medianas empresas para mantenerse, lanzamos Push do Bem, una aplicación que ayuda a promover productos y servicios a nivel local. Viendo las dificultades que tantas personas tenían - y que aún tienen -, hicimos grandes esfuerzos para traer un nuevo horizonte y hacer que todo sea un poco más posible.

Y más: sensibilizados con la vulnerabilidad de muchas familias, nos sumamos a iniciativas importantes, como CUFA, en el desafío de llegar a los necesitados a través del programa Madres de la Favela. También tuvimos decenas de otras acciones en nuestro programa de Conexión Voluntaria, realizadas por nuestros empleados y con la participación de los clientes. A través de Claro Clube, tuvimos el privilegio de ayudar a poner comida en la mesa de quienes más la necesitan. Y estamos muy orgullosos de ello.

En este movimiento de cambio constante, fueron nuestros valores los que seguimos como base. Fuimos rápidos, pero no perdimos de vista nuestro norte: Personas, Clientes, Honestidad, Innovación y Sostenibilidad. Con este lema en mente, reforzamos nuestro código ético, capacitando al 100% de los empleados para que todos entiendan y sigan lo que se espera de nosotros. Cumplimos con la Ley General de Protección de Datos y también lanzamos y empoderamos a todos dentro de nuestro sistema de Cumplimiento.

Este informe es mucho más que una rendición de cuentas. Es una invitación a dejar entrar el sol, salir y sacudirse el polvo. Participa y mira hacia adelante. Hoy, después de tanta reinvención, sabemos que al abrir ventanas vemos el horizonte. Y ahí es donde se encuentra un futuro mejor.



Corazones abiertos para el futuro

Daniely Gomiero, Directora de Comunicación y Responsabilidad Social de Claro y Vicepresidente de Proyectos del Instituto Claro

editorial

Parece que el mundo se ha vuelto pequeño con esta pandemia. Reducidos a nuestro universo privado, puedo imaginar lo mucho que nos sentimos atrapados, lejos de soñar con un futuro mejor.

Además de los planes postergados y la ansiedad constante, hemos visto a nuestros padres, abuelos y amigos convertirse en pequeñas imágenes en la pantalla de la computadora o del celular. Con eso, abrir las ventanas y dejar entrar el sol se ha convertido en algo tan esencial como un abrazo y una forma de recordarnos a nosotros mismos que no podemos evitar tener esperanza. Nuestra elección fue mirar hacia el futuro y actuar de manera rápida y eficiente para ayudar a transformar directamente la vida de miles de personas.

Para ello, aprendimos formas de relacionarnos con una serie de adversidades y problemas que nunca habíamos vivido. Teníamos enfoque. Hicimos nuevos esfuerzos. Todo mientras se adapta a la nueva realidad de la mascarilla y el alcohol en gel. Nos unimos a grandes socios y, juntos, fuimos a escuchar a quienes más necesitaban cómo podíamos contribuir. Con CUFA, escuchamos que las Madres de la Favela necesitaban apoyo y autonomía. Con nuestros voluntarios, escuchamos de las instituciones asociadas que lo que más necesitaba la gente era comida en su plato.

Escuchamos las necesidades de estudiantes y profesores y desarrollamos planes de lecciones para el aprendizaje remoto, itinerarios de estudio y ponemos Descomplica a disposición de los clientes de prepago de forma gratuita.

De los empleados, escuchamos la importancia de usar la distancia para estar más cerca. Rompimos barreras y realizamos ASUME, por primera vez, online y con la participación de las familias. Antes de todo eso, en febrero, escuchamos a los jóvenes y sus preocupaciones sobre la Salud Mental y la Seguridad en Internet en nuestros diálogos transformadores. Ni siquiera imaginamos lo que vendría y la importancia que tendrían estos temas a lo largo del año.

Nadie mejor que estos jóvenes para convertir esta escucha en conversaciones francas y abiertas con nuestros socios y expertos en temas sociales que encontrarás aquí en este informe.

En este año desafiante, nos dimos cuenta de que estos esfuerzos y solidaridad eran vitales. Esto solo fue posible porque tenemos gente increíble, fuerte y generosa con nosotros. Es con ellos y por ellos que seguimos creyendo y manteniendo las puertas y ventanas abiertas para ver nuevas posibilidades y dar luz a nuevas soluciones. Es necesario escuchar. Y, sobre todo, actuar. Sin olvidar dejar el corazón abierto al futuro.

ventanas abiertas para la sustentabilidad





La sustentabilidad es un valor para Claro. Estamos comprometidos con el equilibrio de los intereses económicos, ambientales y sociales y asumimos nuestras responsabilidades en el ejercicio de la ciudadanía, fomentando y contribuyendo al desarrollo de las comunidades donde operamos. Valoramos las relaciones sostenibles con clientes, accionistas, empleados, proveedores, socios, agencias gubernamentales y otras partes interesadas. Buscamos empoderarnos para crecer y prosperar en un entorno de desafío e incertidumbre, como el que vivimos en 2020.

Sostenibilidad inteligente

Claro es parte del grupo América Móvil y por lo tanto está alineado con su estrategia global de Sustentabilidad, la Sustentabilidad Inteligente, que opera en cuatro pilares: Calidad de Vida, Ética y Principios, Desarrollo y Seguridad. Cada uno de ellos se despliega en iniciativas, programas y proyectos que buscan lograr operaciones sustentables de América Móvil en todo el mundo.

"En Claro, basamos nuestras prácticas comerciales en la integridad, la ética, la honestidad, el trato justo y el pleno cumplimiento de todas las leyes aplicables. Creemos que la confianza es la base para construir y mantener relaciones sostenibles con nuestros clientes, socios, accionistas y entre nosotros, los empleados."

Oscar Petersen VP Legal, Regulatorio e Institucional





Comité de Sustentabilidad

De acuerdo con el concepto de ESG - Environmental, Social, and Corporate Governance - en español: Ambiental, Social y de Gobernanza, Claro está comprometido con transformar la sociedad dentro de estos tres pilares. Se utilizan para asegurar que se puedan medir los impactos de una empresa en la sociedad, creando parámetros para que sea verdaderamente sostenible. Por ello, desde 2019 contamos con un Comité de Sostenibilidad, que cuenta con la participación de directores de diferentes áreas de la empresa, para pensar en los indicadores que orienten las mejores decisiones, siempre con pilares bien definidos y una mirada consciente al futuro.

"Estamos enfocados en mejorar continuamente nuestra empresa en el campo de ESG. El respeto por las personas, ya sea en las relaciones internas, con nuestros socios comerciales o la sociedad en general, y por el medio ambiente, combinado con buenas prácticas de gobierno corporativo, es definitivamente parte de nuestro ADN. Queremos hacer crecer nuestro negocio de forma sostenible y contribuir al desarrollo de una sociedad más justa, solidaria y ética".

Roberto Catalão VP Finanzas



Además de ser un valor, la Sostenibilidad es un compromiso entre todos. Después de todo, 2020 ha demostrado que no importa si somos empleados, ejecutivos, socios o clientes. Estamos todos juntos, trabajando por un mundo mejor.

cómo ayudamos en la pandemia

El apoyo de **Claro** e **Instituto Claro**
en 2020

Mucho más que edificios, cables y antenas, Claro y el Instituto Claro están hechos de personas. Como todo el mundo, nos vimos agobiados por las noticias a principios de 2020. Nosotros también teníamos miedo. También perdimos terreno. Pero nuestro trabajo es precisamente no parar.

Es necesario enfocarse

Ese es nuestro trabajo. Como una gran empresa y un servicio esencial, tenemos las herramientas y la estructura, así como el privilegio, para ayudar. E hicimos la diferencia de muchas maneras.

apoyo para quienes marcam la diferencia

HACEMOS
DONACIONES A

UNICEF (live Michel Teló) **RS\$ 100.000**

Acción de Ciudadanía **RS\$ 100.000**

AACD (Teleton) **RS\$ 200.000**

Madres de la Favela
(Donación de Clientes Claro Clube) **RS\$ 120.000**

Madres de la Favela
(Donación de Claro) **RS\$ 120.000**

Conexión Contra la Hambre
(Donación de Clientes Claro Clube) **RS\$ 300.000**

Conexión Contra la Hambre
(Donación de Embratel) **RS\$ 50.000**

Madres de la Favela

Una asociación con Central Única de las Favelas, CUFA, para ayudar a las madres vulnerables en las favelas de todo el país. El proyecto involucró a voluntarios en diversas áreas y alcanzó miles de donaciones.

Contra la Hambre

Los empleados de Claro, a través del programa Conexión Voluntaria, seleccionaron 45 organizaciones de diferentes regiones del país que se beneficiaron de la campaña Conexión Contra el Hambre con la donación de canastas básicas de alimentos. Entre los señalados, se encuentran albergues, centros sociales, casas de recuperación, hogares de ancianos, APAEs, guarderías, escuelas y ONGs.

Más de RS 830.000 donados a más de 11.000 personas vulnerables

“En Claro creemos que el voluntariado es una herramienta importante para la transformación de la sociedad y del propio entorno laboral. Cuando un empleado aplica sus habilidades para ayudar a otros, todos se fortalecen. Conocer una nueva realidad, involucrarnos y participar en las acciones de Conexión Voluntaria nos da la oportunidad de abrir nuestro corazón a la empatía y continuar por el verdadero camino de nuestra evolución”.

Daniel Barros
Presidente de Claro

**conexiones
con grandes
proyectos**



ayuda para
quienes
más la
necesitan

Cef de clasificación cero

Tráfico de datos liberado para aquellos que necesitaban usar la aplicación Caixa Auxílio Emergencial; si necesitaban ayuda, necesitaban datos.

Más de 200.000.000 de accesos garantizados

PREVENCIÓN Y TELEMEDICINA

Clasificación Cero SUS

Para ayudar a asegurar un sistema de prevención eficiente en el SUS, Claro liberó tráfico en la aplicación Coronavirus-SUS, iniciativa que resuelve dudas y realiza exámenes iniciales relacionados con COVID-19.

Más de 8.500.000 visitas

¿A dónde vas?

Junto con el Gobierno Federal, Claro proporcionó datos que ayudan a rastrear las tasas de aislamiento social utilizando el teléfono celular como base.

Más de R\$ 500.000 en datos (estimado)

Telemedicina - Misión Covid

Más de 1.200 médicos voluntarios brindaron consultas gratuitas a pacientes con síntomas de COVID-19, salvando innumerables vidas en el proceso. Claro ayuda proporcionando conexión gratuita para médicos y franquicias gratuitas para los clientes de Claro.

ayudando a abrir puertas, ventanas y conexiones

“Este es el momento adecuado para abrir los ojos y el corazón. Reconocer que, a través de acciones voluntarias, podemos, eso sí, compartir lo que tenemos con quienes tanto lo necesitan. Con eso, multiplicamos la esperanza y reforzamos la fe de que el mundo será mucho mejor mañana”

Maria Teresa Outeiro de Azevedo Lima
Directora Ejecutiva Gobierno

SALUD, EDUCACIÓN Y CIUDADANÍA

Negocio Social

1.500 chips vendidos a “precios sociales” para Google Brasil. Con el fin de garantizar la conectividad de las personas con discapacidad visual, los chips se donaron a la Fundación Dorina Nowill.

1.500 personas impactadas

La educación no puede parar

Claro se unió a la plataforma Descomplica ENEM para ayudar a los estudiantes a prepararse al ENEM. Los clientes prepago del operador tienen acceso a la plataforma con navegación ilimitada, sin tarifa mensual.

200.000 clientes obtuvieron acceso de por vida a Descomplica

Recompensa que vale la pena (mucho)

Recompensas de datos: Claro donó paquetes de Internet con hasta 10 MB, con la única condición de que los usuarios vean un video sobre COVID19.

17.000.000 de paquetes donados, con un valor estimado de R\$ 1.700.000

es necesario crecer juntos

EMPRENDIMIENTO

Ideathon do Bem

Un maratón de innovación, totalmente en línea, en busca de soluciones creativas e innovadoras para que diferentes segmentos puedan retomar actividades en medio de los retos de la pandemia. 48 horas de duración (e intensa dedicación). Realizado en alianza con Instituto Claro.

151 participantes divididos en 58 equipos

EMPRENDIMIENTO

Push do Bem

Exención de las tarifas de notificaciones automáticas para pequeñas y medianas empresas, lo que ayuda a los emprendedores a conectar sus negocios con clientes en sus regiones. Realizado en alianza con Instituto Claro.

2 mil millones de push enviados
Valor estimado: R\$ 705.000

Lo que vieron aquí es un poco de lo que hicimos en 2020. Sobre todo, sabemos que no hicimos nada solos. Después de tanto trabajo, fue muy impresionante ver cuántas personas estaban involucradas en esta red de ayuda. Nosotros, en Claro e Instituto Claro, estamos agradecidos.

A todos ustedes, muchas gracias.

nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

EDUCACIÓN

Campus Mobile

¿Qué es?

Concurso de innovación y emprendimiento para incentivar a estudiantes universitarios y jóvenes graduados a desarrollar soluciones a través de aplicaciones, productos y servicios dentro del universo móvil, promoviendo impacto social y beneficios a la población.

¿¿Como funciona?

En su 8a edición, Campus Mobile trajo una mirada de género, raza y diversidad regional para seleccionar a 216 jóvenes en las áreas de desarrollo tecnológico e innovación para una inmersión en la Universidad de São Paulo (USP) y Claro. Con la tutoría de docentes y profesionales del mercado (además de capacitaciones, conferencias y maratones de programación), los equipos presentan los proyectos desarrollados para una mesa examinadora. Los ganadores reciben un viaje a Valle del Silicio (que solo ocurrirá cuando todos puedan viajar con seguridad). El evento se realizó en persona, ya que tuvo lugar a principios de 2020, antes de la pandemia.

¿En dónde?

En 2020, se seleccionaron estudiantes de 22 estados de Brasil.



216 jóvenes de todo Brasil seleccionados para la semana presencial • Se desarrollaron aplicaciones en 6 categorías: salud, juegos, smart farm, smart cities, diversidad y educación



nuestros proyectos

educación ▼

ciudadania ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

EDUCACIÓN

Donación de 5G

¿Qué es?

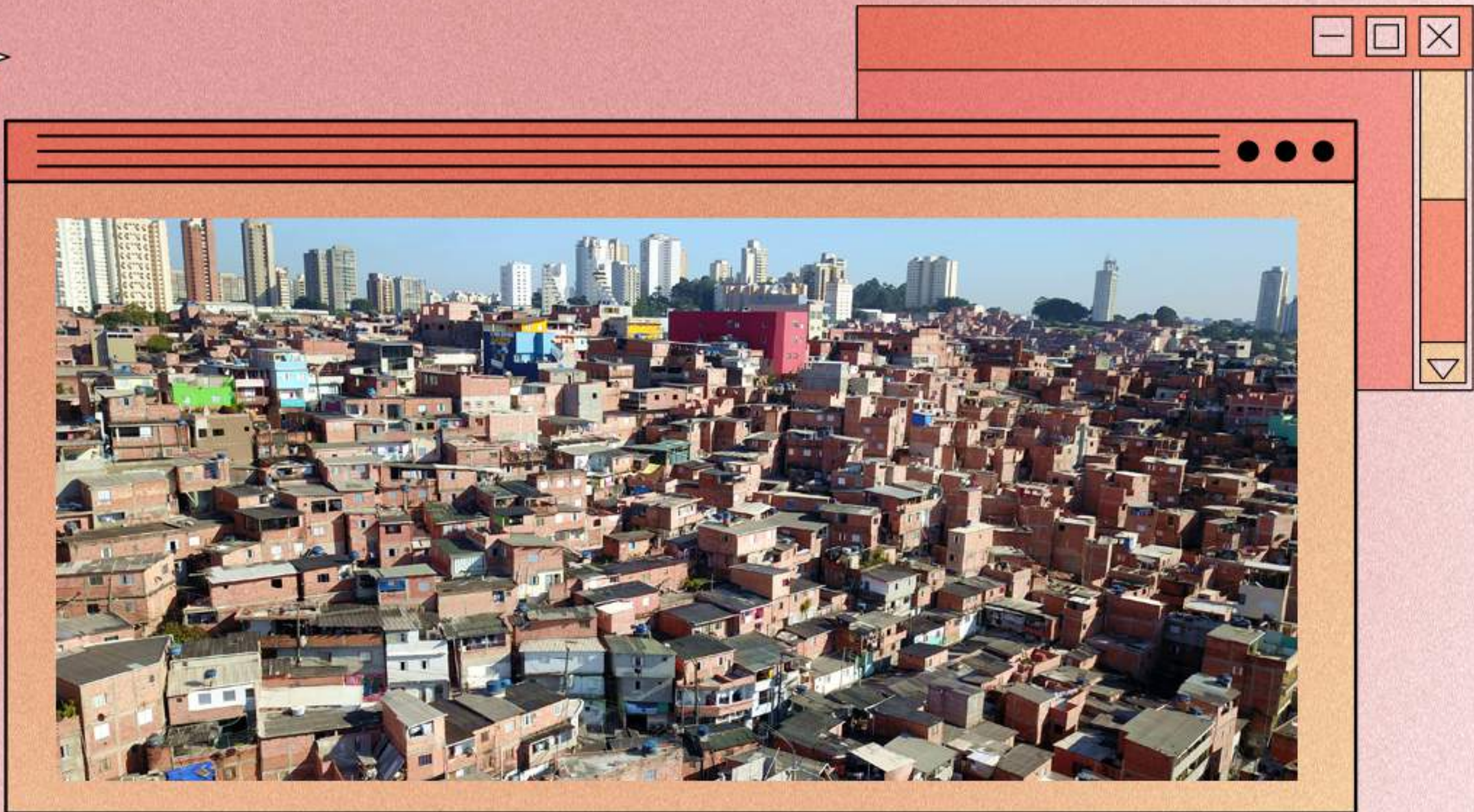
Un proyecto que brinda conexiones de calidad a las poblaciones más vulnerables atendidas por iniciativas como CUFA y Pró-Saber. Con el objetivo de contribuir a la reducción de las desigualdades sociales, el proyecto ayuda a promover el acceso digital, algo esencial para la adaptación social durante la pandemia.

¿Como funciona?

CUFA e Instituto Pró-Saber-SP están ubicados en la favela de Paraisópolis en São Paulo, una comunidad de más de 20.000 personas

¿En donde?

São Paulo.



CUFA e Instituto Pró-Saber-SP están ubicados en la favela de Paraisópolis en São Paulo, una comunidad de más de 20.000 personas



nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

EDUCACIÓN

Escuela Doble

¿Qué es?

Una iniciativa para ofrecer educación secundaria técnico-profesional en telecomunicaciones, capacitando a profesionales y ciudadanos, facilitando la primera oportunidad profesional para los jóvenes de Río de Janeiro. Realizado en asociación con la Secretaria de Educación del Estado.

¿Como funciona?

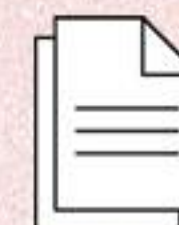
En 2020, 441 jóvenes de 14 a 18 años completaron el bachillerato, integrados al curso técnico-profesional a través de clases en línea, de los cuales 128 se graduaron. Al finalizar el curso, los participantes quedan registrados como profesionales en el campo de las telecomunicaciones. Muchos de ellos ya están empleados.

¿En donde?

En el barrio de Pedra de Guaratiba, en Río de Janeiro.



441 participantes, con 128 estudiantes graduados en 2020



nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

EDUCACIÓN

Trayectorias de Éxito Escolar

¿Qué es?

Un proyecto para construir y experimentar con nuevas tecnologías y herramientas educativas para reducir los retrasos escolares en Brasil. Dirigido a gerentes, directores, docentes y estudiantes de escuelas públicas estatales, el proyecto se enfoca en el desarrollo de nuevos currículos específicos para el tema.

¿Como funciona?

A través de prácticas y metodologías para combatir la distorsión por grados de edad mapeadas por UNICEF, el proyecto ofrece recomendaciones para la implementación de nuevos procesos utilizando tecnologías móviles. Probado en diferentes contextos sociales, el proyecto ayuda a difundir aplicaciones y técnicas metodológicas en formato impreso y digital. Durante la pandemia, se crearon alternativas específicas para mantener las redes estatales comprometidas y movilizadas.

¿En donde?

8 estados en las regiones Norte, Noreste, Medio Oeste y Sudeste.



25 municipios atendidos en 2020 • 4.550 estudiantes inscritos en las clases del programa • 54 gerentes escolares implementaron programas • 126 gerentes, técnicos y maestros capacitados directamente • 15 seminarios en línea para administradores estatales y gerentes escolares • 11 seminarios web para maestros, que tomaron unos días para una participación promedio de 300 profesores



nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

CIUDADANÍA

ASUME

¿Qué es?

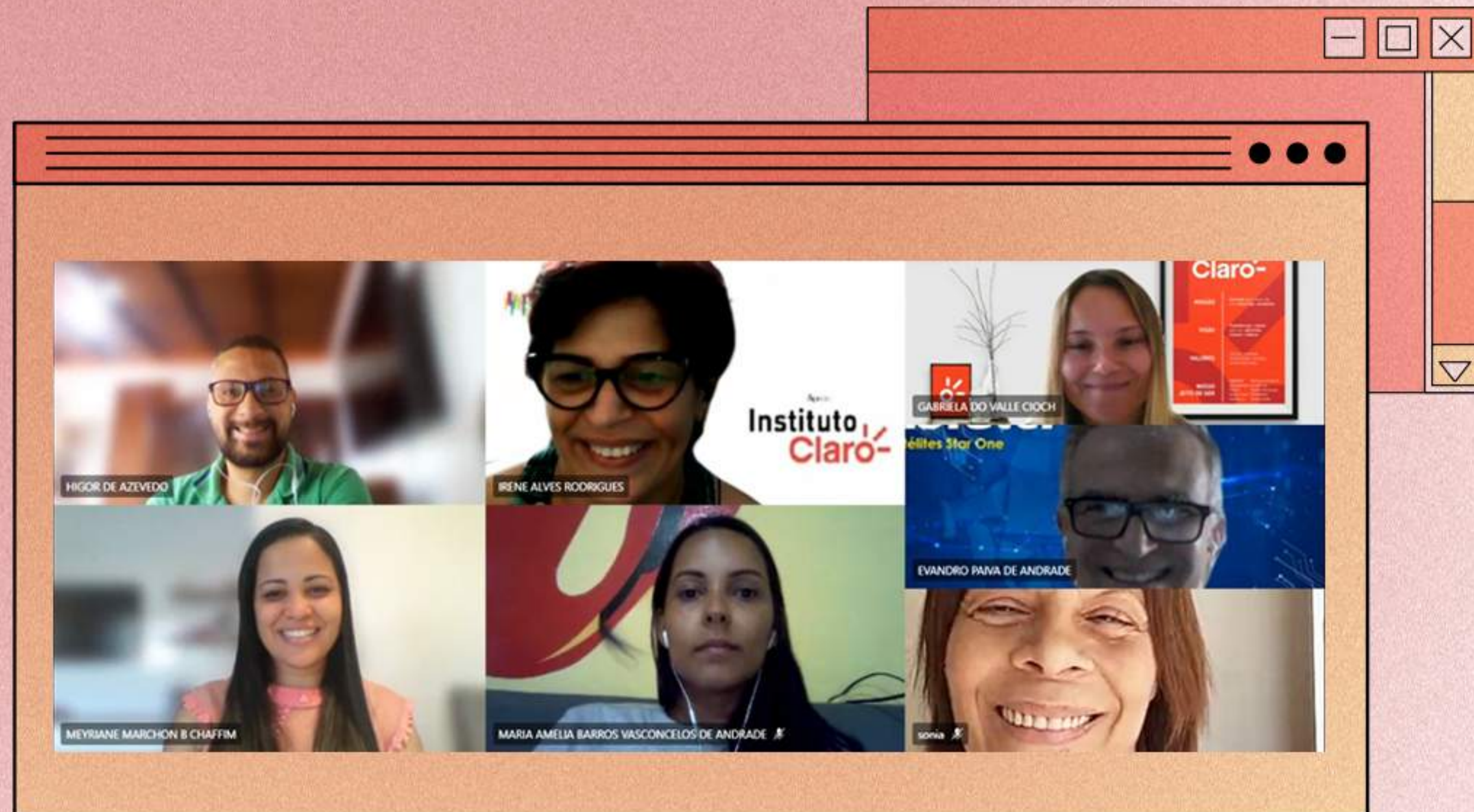
Creado en 1980 por la Fundação Carso (del grupo América Móvil) y presente en 17 países, el programa promueve el desarrollo personal de los colaboradores de Claro y sus familias desde 1980, apuntando a tres pilares fundamentales: Superación personal, constante y equilibrada (razón y emoción). El programa trabaja con cambios de actitud y reflexiones sobre valores y proyectos de vida, además de promover conversaciones sobre la autoestima y la amistad, partiendo de la idea de que la felicidad es una actitud que impregna todos los aspectos de la vida.

¿Como funciona?

Este es un programa desarrollado para los empleados de Claro y el Grupo Claro, familias e instituciones de los empleados apoyados por el Instituto. ASUME se desarrolla en 26 reuniones semanales de una hora de duración, que abarcan diferentes temas. En grupos de unas 20 personas, los participantes buscan un desarrollo personal constante a través del compromiso con la familia, el trabajo, el estudio y la sociedad en general. En 2020, el evento fue 100% en línea por primera vez, lo que reveló el potencial de atender a un mayor número de participantes. En 2019, se prestó servicio a 23 ciudades. En 2020, 143.

¿En donde?

Online, con presencia de 143 ciudades.



Más de 1.000 personas inscritas en 2020, 856 empleados y 263 familiares.
Entre 2014 y 2020, hubo más de 6.800 participantes y 715 facilitadores capacitados



nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

CIUDADANÍA

Bienestar Social

¿Qué es?

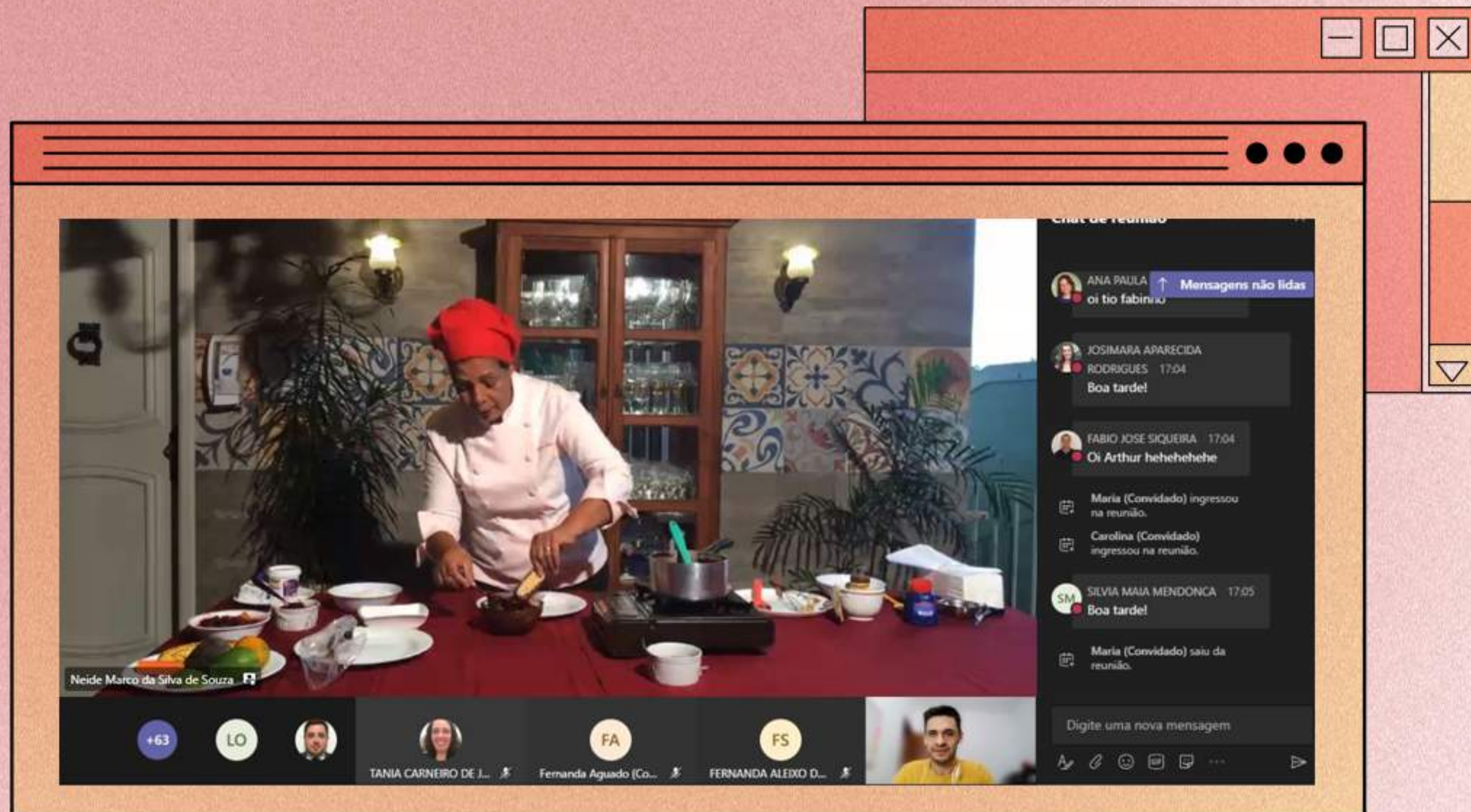
En asociación con la Fundação Carso (del grupo América Móvil) y presente en 17 países, el programa existe para promover el desarrollo humano de los empleados de Claro y sus familias. Enfocado a la mejora continua, el programa trabaja con aspectos físicos, afectivos, sociales y económicos en tres pilares: Salud, Formación y Cultura y Recreación.

¿Como funciona?

El programa promueve conferencias y talleres en línea con el objetivo de ayudar a los participantes a lograr metas personales relacionadas con la honestidad, el respeto, la honestidad, la responsabilidad y el bienestar en todos los momentos de la vida.

¿En donde?

65 ciudades en todo Brasil.



126 eventos con 8.204 participantes



nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

CIUDADANÍA

Acción Social por la Música

¿Qué es?

Fundada en 1994 y patrocinada por Claro desde 2010, ASMB es una organización no gubernamental sin fines de lucro que enseña música clásica a niños, adolescentes y jóvenes que viven en comunidades vulnerables. Además de aprender música, la iniciativa allana el camino para la profesionalización y el emprendimiento, con orquestas de principiantes, intermedios y avanzados, así como conjuntos profesionales de música de cámara, creando nuevas posibilidades profesionales y personales. Más que educación musical, el proyecto aporta una nueva visión de la vida, utilizando la música como una transformación social.

¿Como funciona?

La iniciativa ofrece clases de instrumentos de cuerda, viento y práctica orquestal, además de promover conciertos en diferentes lugares como iglesias, escuelas, guarderías y presentaciones para las familias de los estudiantes. El proyecto trabaja en la inclusión social de niños y adolescentes a través de la música clásica después del horario escolar, en comunidades de la ciudad de Río de Janeiro que se ubican en regiones de alta vulnerabilidad social. En 2020, incluso en medio de la pandemia, ASM logró tocar el corazón de miles de personas con la grabación en línea de la canción We Are The Champions, que la banda británica Queen publicó en su sitio web oficial – [compruébalo aquí](#).

¿En donde?

Rio de Janeiro.



1.200 jóvenes atendidos por el proyecto



nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

CIUDADANÍA

Conexión Voluntaria

¿Qué es?

Un programa con el objetivo de unir e involucrar a sus empleados en acciones de voluntariado con instituciones de todo Brasil. Durante 2020, el programa se desdobló en dos acciones más importantes debido a la pandemia: apoyo a Madres de la Favela (CUFA) y Conexión Contra el Hambre.

¿Como funciona?

El programa tiene una plataforma en línea que conecta personas, habilidades y necesidades. Ese año fue necesario ir más allá. Empleados Claro, a través del programa Conexión Voluntaria, seleccionaron 45 organizaciones de diferentes regiones del país para beneficiarse de la donación de canastas de alimentos con la campaña Conexión Contra el Hambre. Entre los señalados, se encuentran albergues, centros sociales, casas de recuperación, asilos, APAEs, guarderías, escuelas y ONGs que están sufriendo los impactos provocados por la pandemia. Además, el programa apoyó a la Central Única de las Favelas (CUFA) en la acción Madres de la Favela, que garantizó alimentos para miles de familias en comunidades de todo Brasil.

¿En donde?

En todo el Brasil.



8.883 participación voluntaria • 246.285 artículos recolectados •
117.740 personas beneficiadas • **128 instituciones atendidas**

CONEXIÓN CONTRA LA HAMBRE: R\$ 493.090 recaudados • 45 Instituciones
ayudaron a las **MADRES DE LA FAVELA: R\$ 646.192 recaudados** • Más de
5.000 madres beneficiadas • **5.208 participación voluntaria**



nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

MEDIO AMBIENTE

Pé-de-pincha

¿Qué es?

Un proyecto de conservación de las tortugas (o tracajás, que son un tipo de tortuga) y conciencia ambiental, realizado a través de la capacitación de voluntarios y agentes ambientales en comunidades ribereñas, con el apoyo de la Universidad Federal del Amazonas (UFAM).

¿Como funciona?

El proyecto existe para proteger a los quelonios del nido, ayudando a los agentes de la comunidad a recolectar y trasplantar huevos a las criadoras ubicadas en las comunidades ribereñas. Después del nacimiento, las crías pasan por un período de crianza y crecimiento de hasta tres meses, para que puedan ser liberados de forma segura en la naturaleza. Los estudiantes de la Universidad Federal de Amazonas (UFAM) realizan el trabajo de biometría, marcando, contando y liberando cachorros dentro de las comunidades, asegurando un aumento en la cantidad de ejemplares en la naturaleza. Además, el proyecto realiza charlas para concienciar a los niños y formar a agentes ambientales y voluntarios.

¿En donde?

Comunidades ribereñas del estado de Amazonas.



Liberación de aproximadamente 7.838 crías de quelonio

nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

MEDIO AMBIENTE

Energía de Claro

¿Qué es?

Uno de los mayores programas de energías renovables en empresas privadas de Brasil, el programa reduce el impacto socioambiental del consumo de energía a través de alternativas socialmente correctas, generando empleo y haciendo que la cadena de consumo eléctrico sea más limpia y responsable. En 2020, Claro se convirtió en un referente en el sector, generando la misma cantidad de energía renovable que las seis mayores empresas con iniciativas similares. El proyecto es un referente en el grupo América Móvil, del que Claro forma parte, y se utiliza como ejemplo en otros países.

¿Como funciona?

En una iniciativa pionera, el programa acerca varios frentes a la generación de energía renovable, reduciendo simultáneamente costos e impacto. Además de importantes iniciativas que reemplazan su matriz energética, el proyecto también trabaja con procesos de eficiencia, como la sustitución de bombillas convencionales por LED y unidades de aire acondicionado por modelos ecológicos.

¿En donde?

En todo el Brasil.



Solo en 2020, entraron en funcionamiento 16 plantas solares, una hidroeléctrica y una de biogás. También migramos otras 22 unidades de consumo de media tensión para operar con compensación de energía 100% renovable • •

Equivalente a 670 canchas de fútbol dedicadas a la generación de energía limpia **Más de 420,000 paneles solares instalados** • El 55% de las antenas de la compañía están compensando la energía a través de fuentes renovables

nuestros proyectos

educación ▼

ciudadania ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

MEDIO AMBIENTE

Sin papel

¿Qué es?

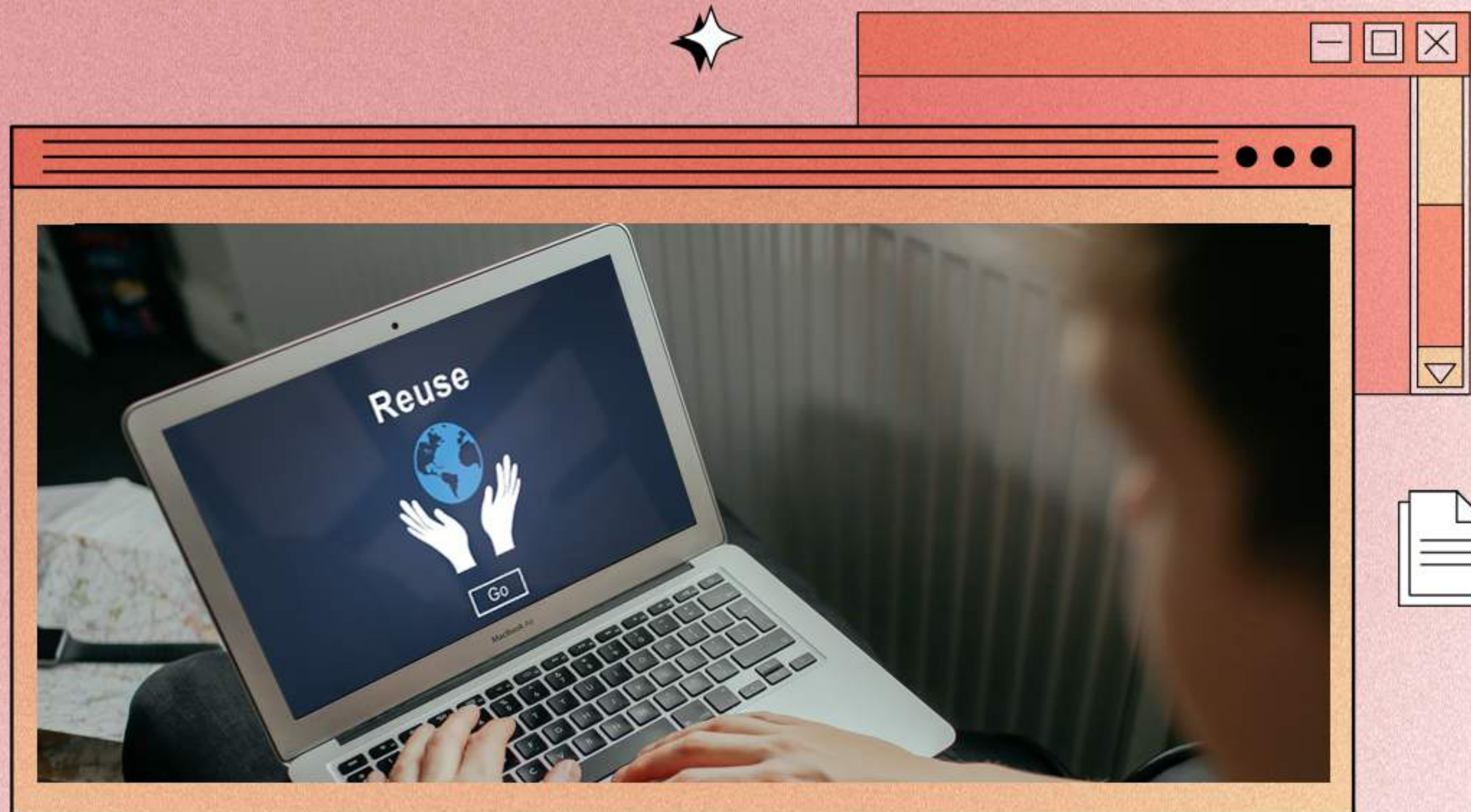
Un proyecto que hace de Claro una empresa más consciente en sus procesos, preservando el medio ambiente al incrementar la productividad y eficiencia en el trabajo para ahorrar papel.

¿Como funciona?

Con formación y sistemas específicos, el programa elimina la burocracia y simplifica los procesos internos para reducir el uso de papel dentro de la empresa y con los clientes y socios. Con nuevos controles en la gestión de la impresión y un uso de los recursos con conciencia ecológica, el proyecto puede provocar cambios significativos en el uso del papel en todas las etapas del trabajo.

¿En donde?

En todo el Brasil.



19.600.000 hojas de papel ahorradas

nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼



MEDIO AMBIENTE

Claro Recicla

¿Qué es?

Claro Recicla es un programa para el descarte y disposición correcta de desechos electrónicos, como celulares, baterías y accesorios. Al cumplir con la Política Nacional de Residuos Sólidos, el programa reduce los impactos ambientales y sensibiliza a la población sobre la correcta eliminación de los desechos electrónicos.

¿Como funciona?

Los materiales desechados en edificios administrativos, tiendas Claro y agentes autorizados son retirados, contados, pesados, desmontados y llevados para reciclaje. Mediante procesos especializados se extraen materiales contaminantes, que luego se convierten en materia prima para la industria, evitando nuevas extracciones al medio ambiente y evitando también la contaminación por metales pesados y no reciclables.

¿En donde?

En todo el Brasil.



En 2020 se reciclaron 9.073 equipos electrónicos, totalizando 767 kilos (número afectado por la pandemia por la baja presencia de público en los puntos de recogida)

nuestros proyectos

educación ▼

ciudadania ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

MEDIO AMBIENTE

Bike Claro

¿Qué es?

Un proyecto que permite a los técnicos de mantenimiento de Claro utilizar bicicletas eléctricas para desplazarse y atender llamadas técnicas, con el objetivo de reducir las emisiones de CO2, optimizar el rendimiento y aumentar la calidad operacional, además de contribuir a la salud y al estado físico de los participantes.

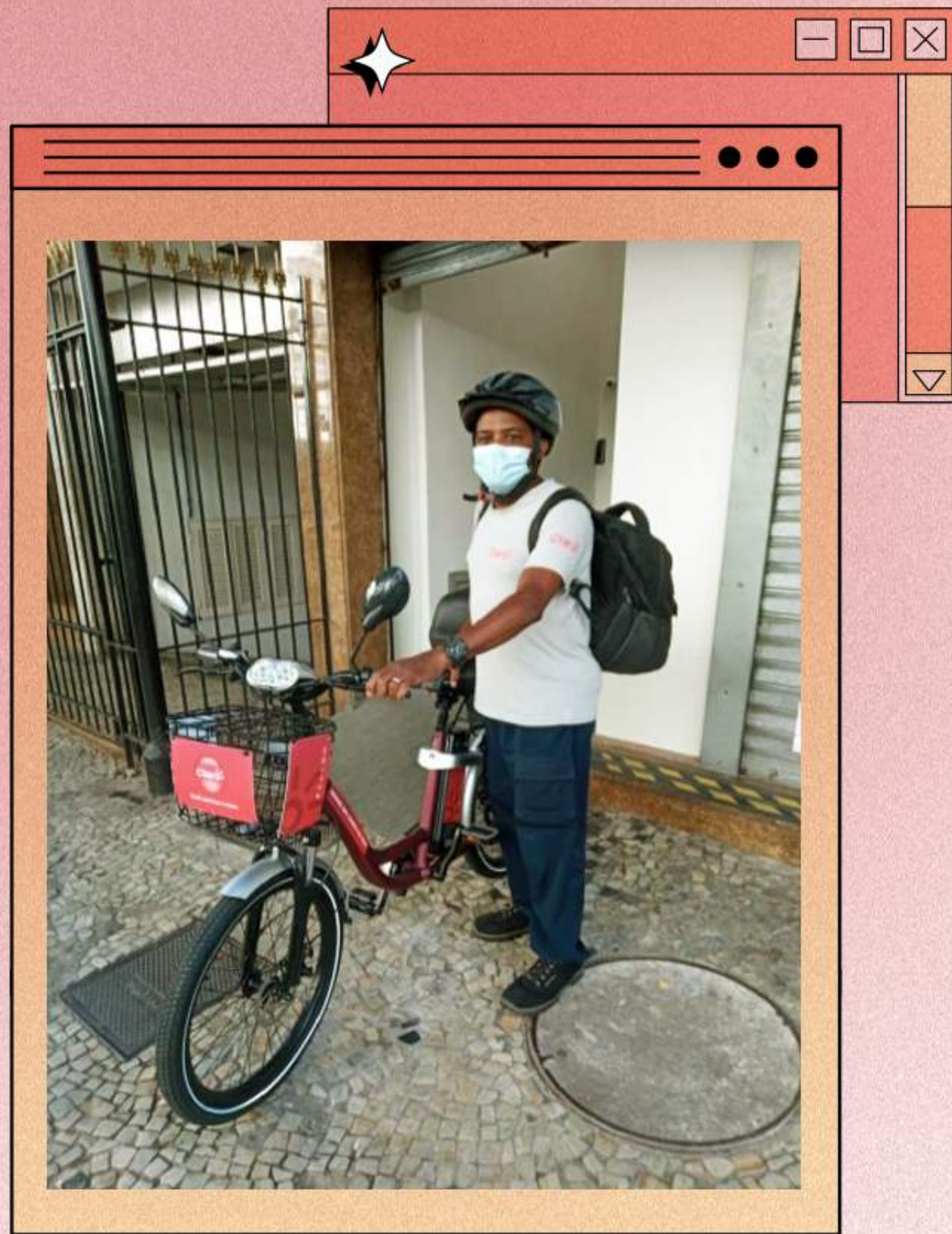
¿Como funciona?

El uso de bicicletas eléctricas reduce el tiempo de maniobra y estacionamiento y aumenta el tiempo disponible para resolver problemas, contribuyendo a un tráfico más racional.

¿En donde?

São Paulo, Río de Janeiro, Distrito Federal y en Amazonas.

82 bicicletas en funcionamiento



nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

GOBERNANCIA

Ley General de Protección de Datos (LGPD)

¿Qué es?

Ley que tiene como objetivo proteger la libertad y privacidad de los datos personales de los ciudadanos. Para garantizar el acceso, la transparencia y la seguridad a los datos personales de los clientes y empleados de la empresa, Claro cuenta con herramientas avanzadas de control de privacidad y trabaja constantemente para proteger sus datos.

¿Cómo funciona?

Claro puso a disposición un canal en su Portal de Privacidad para que los clientes, antiguos clientes y futuros puedan ejercer los derechos garantizados por la Ley General de Protección de Datos (LGPD). Además de estos interesados, los empleados de la empresa también pueden acceder a un enlace específico para conocer el tratamiento de datos que se lleva a cabo en la relación laboral. Obtenga más información haciendo clic aquí.

¿En donde?

En todo el Brasil.



1.040 solicitudes de datos personales en el Portal de Privacidad de Claro, de la siguiente manera: 271 sobre procesamiento de datos, 198 sobre acceso a datos, 126 sobre eliminación, bloqueo y anonimización de datos y 445 sobre otros asuntos



nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

GOBERNANCIA

Código de Ética

¿Qué es?

El Código de Ética es la base de nuestras políticas y procedimientos, conteniendo una guía de principios que deben guiar nuestra conducta diaria de manera transparente, respetuosa y coherente. Sus pautas son adoptadas por todas las operaciones de Grupo América Móvil, repartidas en 25 países de América Latina y Europa.

¿Como funciona?

Para asegurar una cultura de integridad en la empresa, Claro cuenta con un Comité de Ética, conformado por las áreas de Recursos Humanos, Auditoría Interna, Legal, Finanzas, Operaciones y Cumplimiento. Entre sus funciones, el comité es responsable de velar por la aplicación del Código de Ética, investigar y evaluar los casos de incumplimiento del Código denunciados a través del Portal de Denuncias, para que reciban un tratamiento adecuado, guiados por los principios de Claro.

¿En donde?

En todo el Brasil.



El 100% de los empleados ha recibido formación en Código de Ética.



nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

GOBERNANCIA

Conformidad

¿Qué es?

Para Claro estar en cumplimiento o en conformidad significa comprender y aplicar las leyes y normativas relacionadas con el negocio, los estándares contables y las políticas definidas por la empresa, así como el compromiso de seguir los principios de nuestro Código de Ética y cultura.

¿Como funciona?

Nuestro éxito depende de la reputación ética y la confianza que existe entre nosotros, nuestros clientes, proveedores y la sociedad. El Sistema de Cumplimiento de Claro existe para involucrar a todos en lo que es correcto y, así, lograr una cultura de integridad y ética en todos los niveles, contribuyendo a un entorno empresarial sostenible y una sociedad más justa y solidaria.

¿En donde?

En todo el Brasil.



La capacitación es aplicable al 100% de los empleados, habiendo sido realizada por el 96% de la base



nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

OTRAS INICIATIVAS

Conectividad en la educación

¿Qué es?

Coordinado por el Núcleo de Información y Coordinación de Ponto BR (NIC.br) y por el Centro de Innovación para la Educación Brasileña (CIEB), el proyecto Conectividad en Educación reúne datos y referencias técnicas para apoyar la formulación de políticas públicas de conectividad. El proyecto cuenta con el aporte del Grupo Interinstitucional de Conectividad en Educación (GICE), formado por entidades gubernamentales, telefonistas, proveedores regionales, empresas de tecnología, asociaciones y organizaciones del tercer sector. Instituto Claro y Embratel también son socios.

¿Como funciona?

La iniciativa se sustenta en tres ejes de acción: el Mapa Integrado de Conectividad en Educación, modelos alternativos de contratación de Internet y conectividad dentro de la escuela. A través de estos ejes, los gerentes y Secretarios de Educación pueden verificar el desempeño de la red de banda ancha en las escuelas municipales y estatales.

¿En donde?

En todo el Brasil.



27 mil escuelas públicas ya tienen acceso al análisis de desempeño de sus redes de banda ancha, a través de los medidores NIC.br



nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

OTRAS INICIATIVAS

Portal Instituto Claro

¿Qué es?

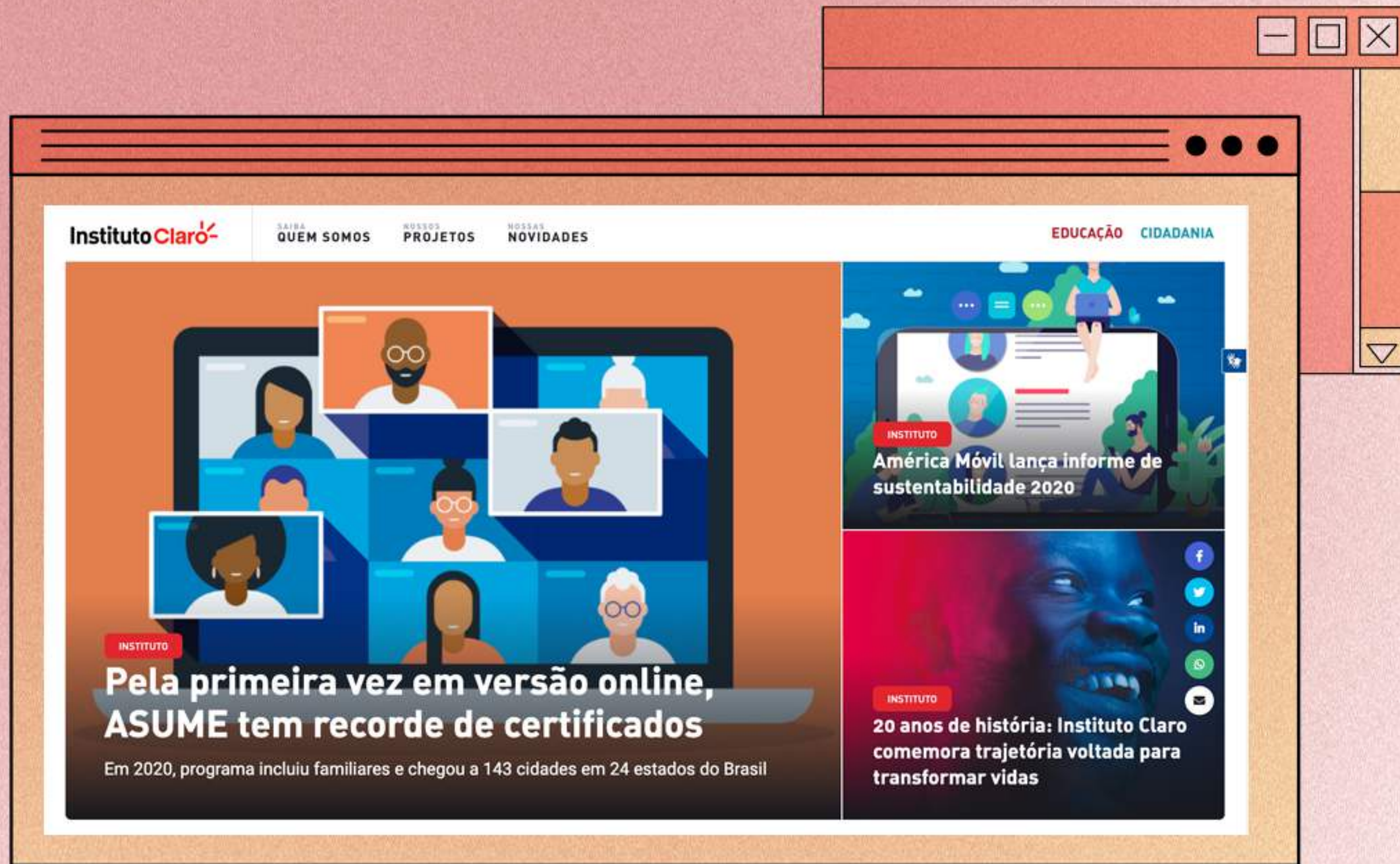
Un portal que brinda contenido de calidad para inspirar el trabajo sobre educación y ciudadanía, debatir temas actuales y ayudar a conectar a las personas para un futuro mejor.

¿Como funciona?

El portal funciona como un centro de información, con podcasts, informes, planes de lecciones para maestros, guías de estudio para estudiantes, guías sobre cómo ayudar con la pandemia y noticias de proyectos respaldados. Estos son contenidos exclusivos que ayudan a generar impactos relevantes en todo el país.

¿En donde?

En todo el Brasil.



En 2020, el portal tenía 1.687.790 usuarios únicos y 3.065.599 páginas vistas.



nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

OTRAS INICIATIVAS

Un millón de oportunidades (1MiO)

¿Qué es?

La iniciativa Un Millón de Oportunidades (1MiO) es parte del programa global Generation Unlimited de las Naciones Unidas y es la articulación juvenil más grande de Brasil. Al reunir a UNICEF, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Pacto Mundial, los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil, esta iniciativa tiene como objetivo crear, durante los próximos dos años, un millón de oportunidades de educación, conectividad y capacitación de calidad y participación ciudadana, formación profesional y acceso al trabajo en aprendizajes, pasantías y empleo para adolescentes y jóvenes (de 14 a 24 años) en situación de vulnerabilidad.

¿Como funciona?

En la plataforma 1MiO (www.1mio.com.br) los jóvenes tienen acceso a innumerables oportunidades laborales, cursos y otros contenidos gratuitos que contribuyen a su desarrollo profesional y a ellos, ofrecidos por organizaciones socias.

¿En donde?

En todo el Brasil.



La iniciativa fue lanzada el 28 de octubre de 2020 y hasta diciembre ya contaba con la participación de 69 instituciones socias, entre empresas, organizaciones de la sociedad civil y gobiernos. Además de más de 40.000 oportunidades generadas y un alcance de más de 5 millones de audiencias, sumando plataforma, eventos, redes sociales y otros canales de difusión.

"La diversidad y la inclusión son pilares importantes de nuestra cultura. Comprometidos con nuestros valores y conscientes de nuestra responsabilidad de contribuir a la construcción de un futuro mejor, promovemos continuamente iniciativas para impulsar la entrada de jóvenes brasileños al mercado laboral. Un ejemplo de ello es la adhesión de Claro a 1MiO, una iniciativa que brinda acceso a recursos de capacitación y capacitación profesional, abriendo caminos para que los jóvenes logren sus sueños".

Rodrigo André Director de Recursos Humanos de Claro



nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

EVENTOS

Teleton

¿Qué es?

Una campaña de recaudación de fondos realizada anualmente por el canal SBT que ayuda a la Asociación de Asistencia a Niños Discapacitados (AACD) a cambiar la vida de miles de personas en todo Brasil.

¿Como funciona?

En formato maratón, el programa se transmitirá durante aproximadamente 12 horas seguidas. El Instituto Claro hizo una donación de R\$ 200 mil durante el programa. Debido a la pandemia, el programa no fue en persona.

¿En donde?

? En todo el Brasil.



Donación de R\$ 200.000 del Instituto Claro a la AACD



nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

EVENTOS

Fartura de amor

¿Qué es?

Fartura de Amor es una acción social que distribuye comidas a personas que viven en la calle o socialmente vulnerables, durante las fiestas gastronómicas producidas por Fartura Brasil.

¿Como funciona?

En esta edición, siete reconocidos chefs fueron invitados a producir las comidas distribuidas durante el festival Fartura Brasil en Belo Horizonte (MG). El festival es uno de los eventos gastronómicos más importantes del país.

¿En donde?

Belo Horizonte (MG).

Mil comidas producidas y distribuidas • 2,000 mascarillas protectoras donadas a la población



nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

EVENTOS

Rio Open

¿Qué es?

Un proyecto que acerca nuevas experiencias a los jóvenes de instituciones apoyadas por el Instituto Claro, además de promover la práctica del deporte y la reflexión sobre la importancia de practicar deporte en el combate a la violencia.

¿Como funciona?

Cerca de 30 jóvenes de los proyectos del Instituto e instituciones colaboradoras están invitados a vivir el torneo, con acceso al backstage a través de un “backstage tour”, retransmisiones televisivas y, por supuesto, los juegos. En 2020 también se invitó a los jóvenes del proyecto Escuela Doble.

¿En donde?

Rio de Janeiro.



30 jóvenes participantes



nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

EVENTOS

Diálogos Transformativos

¿Qué es?

Desde 2018, el programa ha traído una serie de debates entre los jóvenes de las comunidades de Río de Janeiro sobre diferentes temas relacionados con la educación y la ciudadanía. Una de las principales acciones del Instituto Claro, el Diálogos Transformativos surgió como una iniciativa para potenciar las discusiones necesarias y, de hecho, hacer un mundo mejor.

¿Como funciona?

Diseñado para promover el intercambio de experiencias y la difusión de conocimientos sobre temas sociales, el programa acerca a los jóvenes a un primer plano en tres etapas de encuentros y múltiples debates. En una primera etapa se realizó un taller de capacitación para ocho jóvenes facilitadores con el apoyo del Instituto Global Attitude. En la segunda etapa, se realizaron debates y discusiones entre 25 jóvenes seleccionados de los distintos proyectos del Instituto. Al final, el material desarrollado generó deseos, miedos y urgencias sobre el mundo virtual, y fue presentado como un manifiesto en un gran evento para más de 300 invitados. En 2020, además de la presencia de Mário Volpi, de UNICEF y Daniely Gomiero, vicepresidente del Instituto Claro, el evento contó con el actor Lázaro Ramos como maestro de ceremonias.

¿En donde?

Rio de Janeiro.



Capacitación de 8 jóvenes facilitadores • 25 jóvenes participantes • Evento para más de 300 invitados en Teatro Claro • Más de 64 mil personas alcanzadas en redes sociales



nuestros proyectos

educación ▼

ciudadanía ▼

medio ambiente ▼

gobernancia ▼

otras iniciativas ▼

eventos ▼

EVENTOS

Diálogos En Línea

¿Qué es?

Una serie de vidas en el perfil de Instagram del Instituto Claro para discutir contenido sobre educación y ciudadanía relacionado con la pandemia. El proyecto es una rama de Diálogos Transformativos.

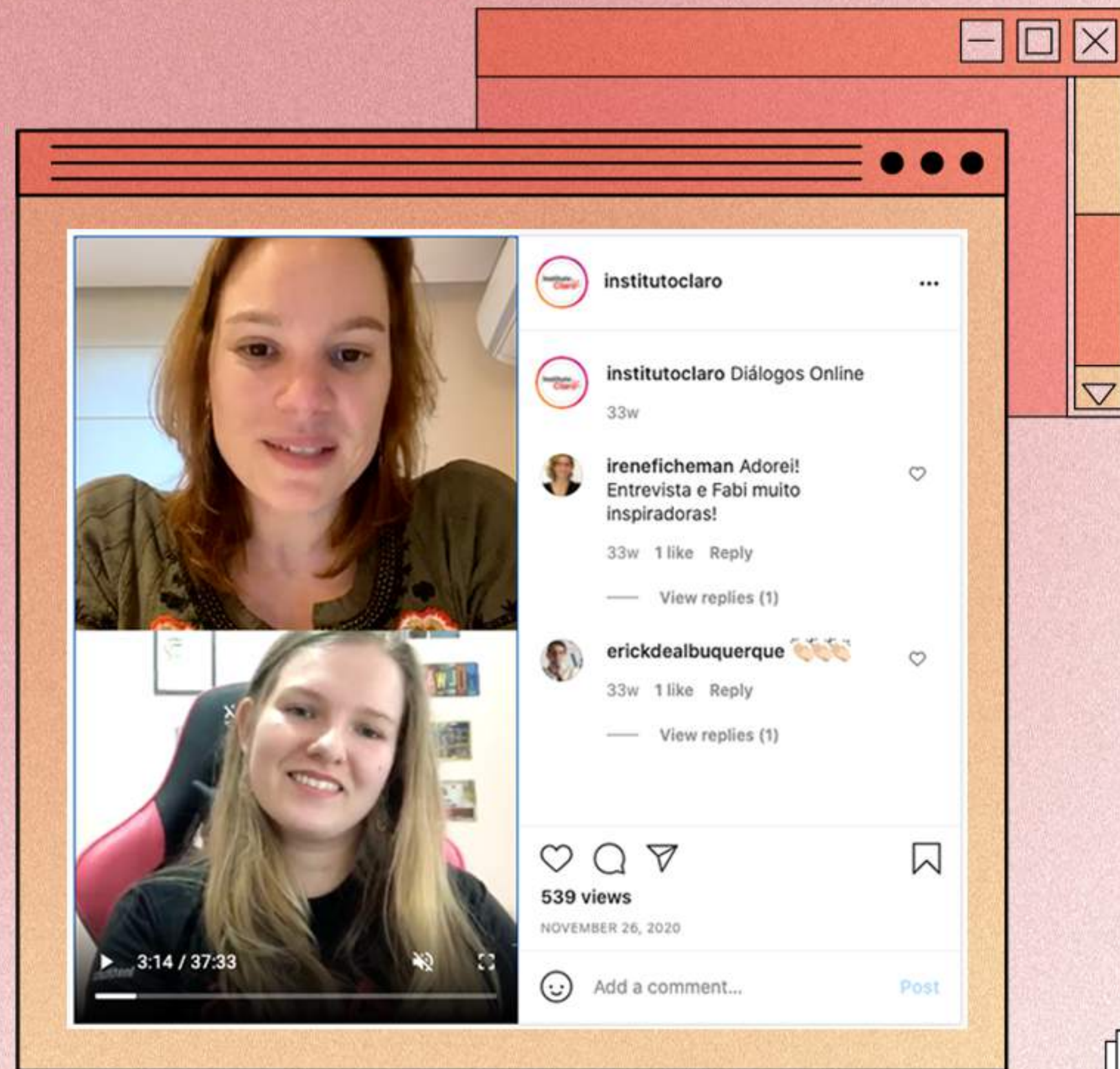
¿Como funciona?

Cerca de 20 vidas se llevaron a cabo durante 2020, abarcando temas como racismo, diversidad, carga mental, voluntariado, educación en línea, medio ambiente, entre otros. Los debates crearon un espacio para intercambios, hablar y escuchar con contenido consistente, involucrando al público en acciones de participación social relacionadas con la temática.

¿En donde?

En todo Brasil

Más de 20 lives realizados entre marzo y diciembre de 2020





Logro

Consejo editorial: Daniely Gomicieiro y Luiz Bressan (Instituto Claro)

Coordinación general: Letícia Couto (Instituto Claro)

Núcleo de edición: Flávio Rodrigues, Gabriela do Valle Cioch, Wladya Pacheco, Patrícia Sanches, Sergio Mello y un agradecimiento especial a todo el equipo del Instituto Claro y del área de Responsabilidad Social de Claro

Desarrollado por Bloco Lab

Director de creación: Pedro Matallo

CCoordinación de producción: Bebel de Barros

Ilustraciones: Gabriela Komatsu

Corrección de pruebas: Ivana Arruda Leite

www.institutoclaro.org.br

