



INTEGRATEL
PERÚ

RESUMEN DE SOSTENIBILIDAD 2025



Contenidos

1. Introducción	3
2. Eje gobernanza: Conectamos con ética e integridad	9
3. Eje social: Conectamos contribuyendo con la sociedad	13
4. Eje ambiental: Conectamos cuidando el planeta	21



1

Introducción

- Somos Integratel Perú
- Hitos y reconocimientos 2025
- Nuestra gestión de sostenibilidad
- Doble materialidad
- Nuestros grupos de interés



SOMOS Integratel Perú

Misión

“Ser la elección natural de los peruanos para conectarse con lo que da sentido a sus vidas, acompañándolos hacia un futuro de posibilidades infinitas, impulsado por la innovación y la inclusión”.

Visión

“Conectamos personas, hogares y empresas con soluciones de telecomunicaciones confiables y de alta calidad. Brindamos experiencias superiores, apoyadas en tecnología de vanguardia y una gestión eficiente que impulsa un crecimiento sostenible. Además, promovemos la inclusión digital cerrando brechas y generando oportunidades para todos”.

Hitos y reconocimientos 2025

Modelo de negocio

- Servicios 5G en marcha
- Premio Ookla a la “Mejor red de internet del Perú”
- Más de 2,000 estaciones base renovadas con la Nueva Red Móvil Movistar
- Premio “Conecta Latam Awards” por la Nueva Red Movistar

Ambiental

- 1° empresa de telecomunicaciones en obtener 2 estrellas en “Huella de Carbono Perú” del MINAM
- Premio Nacional Ambiental del MINAM por nuestra gestión de residuos electrónicos
- Más de 700 toneladas de RAEE reciclados y reutilizados en 2025
- Más de 1800 toneladas de residuos retirados y reciclados, por apagado de cobre

Gobernanza

- Sistema de Gestión Antisoborno certificado con la ISO 37001 por 5° año consecutivo.
- Certificaciones internacionales por gestión de seguridad corporativa: ISO 27001 (seguridad de la información), ISO 27002 e ISO 27035 (gestión de incidentes) e ISO 22301 (continuidad del negocio).
- Sistema de Gestión de Facility Management certificado bajo la ISO 41001.

Social

- Más del 70% del país con cobertura 4G garantizada y más de 56 mil centros poblados rurales con acceso a 4G
- Más 5 millones de hogares con la posibilidad de acceder a fibra
- Más de 170 adolescentes beneficiadas con “Chicas TEC” y más de 200 universitarios capacitados para ser futuros líderes en tecnología
- Impulsamos “Lectura en Movimiento” en alianza con la OEI, logrando más de 2,400 canjes en libros digitales a través de la app Mi Movistar

Nuestra gestión de sostenibilidad

En Integratel Perú gestionamos la sostenibilidad de manera transversal, priorizando a las personas y al planeta, con el objetivo de generar valor de forma responsable. Para ello, contamos con una Estrategia de Sostenibilidad, que orienta nuestra gestión bajo un enfoque ESG (Environmental, Social and Governance, por sus siglas en inglés) e impulsa nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

En 2025, la estrategia fue liderada por el área de sostenibilidad en coordinación con distintas áreas de la compañía (Logística, Tecnología, Compras, etc.), con el objetivo de integrar los criterios ESG en la gestión del negocio. Estas mesas de trabajo se realizaron periódicamente y los avances de sostenibilidad se presentaron en Comité de Dirección.

A su vez, esta estrategia se implementó a través de nuestro Plan de Sostenibilidad, el cual aborda tres pilares, tal como se detalla en la imagen inferior y se desarrolla a lo largo del presente documento.



EJE AMBIENTAL

CONECTAMOS CUIDANDO EL PLANETA

Somos responsables con el medio ambiente y potenciamos los beneficios de la digitalización.



EJE SOCIAL

CONECTAMOS CONTRIBUYENDO CON LA SOCIEDAD

Impulsamos la inclusión digital beneficiando a clientes y comunidades, promovemos una gestión responsable de nuestro equipo humano y apostamos por la diversidad y equidad.

EJE GOBERNANZA

CONECTAMOS CON ÉTICA E INTEGRIDAD

Promovemos una gestión responsable e íntegra con nuestros grupos de interés a través del fortalecimiento de nuestra gobernanza.

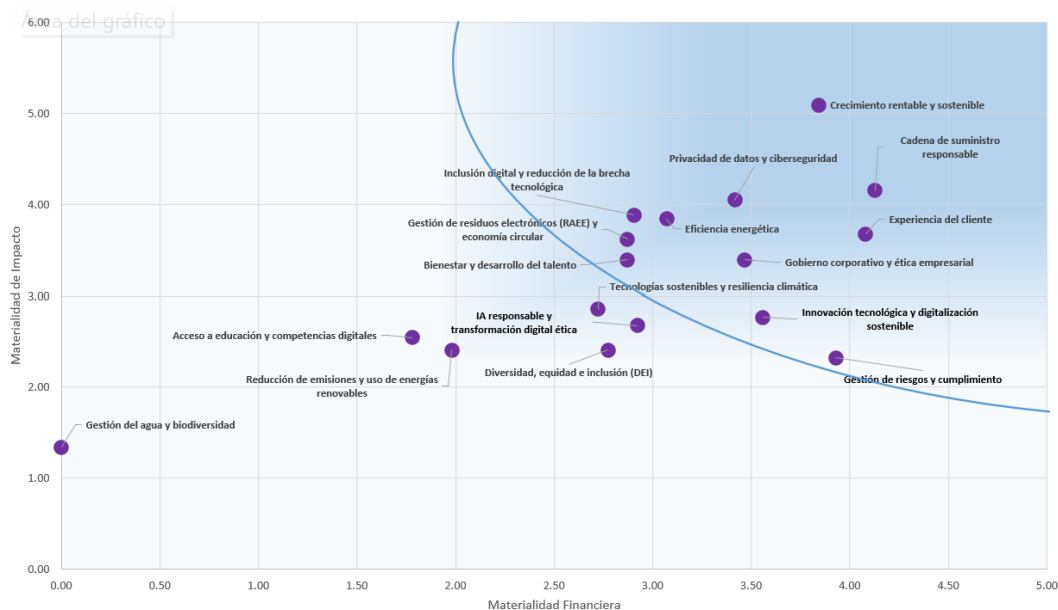


Doble materialidad

En octubre de 2025 iniciamos nuestro proceso de planificación del análisis de doble materialidad, sustentado en el diagnóstico y la priorización de los temas ESG más relevantes, así como en la evaluación de impactos, riesgos y oportunidades. Este ejercicio tuvo como objetivo fortalecer la gestión de sostenibilidad, mitigar riesgos emergentes y generar valor a largo plazo para Integratel y sus grupos de interés.

El análisis contó con la participación de líderes de la organización y de grupos de interés clave, tanto internos como externos. Asimismo, los resultados fueron presentados y validados por el Comité de Dirección en 2026. Con ello, este ejercicio permitirá fortalecer y actualizar la estrategia de sostenibilidad de la compañía.

Matriz de doble materialidad de Integratel Perú



Temas materiales

Dimensión	Código	Tema ASG
Gobernanza	G5	Crecimiento rentable y sostenible
Gobernanza	G4	Cadena de suministro responsable
Social	S5	Experiencia del cliente
Gobernanza	G6	Privacidad de datos y ciberseguridad
Ambiental	A2	Eficiencia energética
Social	S3	Inclusión digital y reducción de la brecha tecnológica
Gobernanza	G1	Gobierno corporativo y ética empresarial
Gobernanza	G3	Innovación tecnológica y digitalización sostenible
Social	S2	Bienestar y desarrollo del talento
Ambiental	A3	Gestión de residuos electrónicos (RAEE) y economía circular
Gobernanza	G2	Gestión de riesgos y cumplimiento

Temas relevantes

Dimensión	Código	Tema ASG
Gobernanza	G7	IA responsable y transformación digital ética
Ambiental	A5	Tecnologías sostenibles y resiliencia climática
Social	S1	Diversidad, equidad e inclusión (DEI)
Social	S4	Acceso a educación y competencias digitales
Ambiental	A1	Reducción de emisiones y uso de energías renovables
Ambiental	A4	Gestión del agua y biodiversidad

Nuestros grupos de interés

En Integratel Perú, construimos relaciones de confianza con nuestros grupos de interés, guiados por principios que orientan nuestra forma de hacer negocio. Buscamos fortalecer vínculos basados en la ética y la transparencia, mediante metodologías y canales que impulsen un diálogo abierto, continuo y constructivo. En ese sentido, la identificación de nuestros grupos de interés ha sido clave para comprender sus expectativas y alinearlas con la estrategia de la compañía.

Este proceso se sustentó en un análisis integral interno y externo, bajo los criterios de interés, importancia y poder; a ellos se suman los criterios de posición y rol, lo que nos permitió identificar a los grupos relevantes y generar información clave para gestionar de manera eficaz nuestra relación e interacción con ellos.

Nuestros grupos identificados fueron los siguientes:

Accionista(s)
institucional(es) y analistas
financieros

Proveedores

Regulador y entidades
gubernamentales

Colaboradores

Clientes: particular y
empresa (B2C y B2B)

Líderes de opinión y Medios
de Comunicación

Sociedad (organizaciones
de la sociedad civil)

Acreedores financieros y
bonistas

Aliados privados

2

Conectamos con ética e integridad

- Buen gobierno corporativo
- Cadena de suministro responsable
- Canal de denuncias
- Ciberseguridad
- Asociaciones y membresías

Buen gobierno corporativo

En Integratel Perú, la ética y la integridad constituyen pilares fundamentales de nuestra transformación organizacional. Contamos con un área de cumplimiento independiente y autónoma, que reporta directamente al Directorio. Su propósito es fortalecer una cultura basada en el respeto y cumplimiento de las normas legales y las políticas internas en todos los niveles.

Asimismo, el Directorio de Integratel Perú orienta y supervisa estratégicamente la gestión de la empresa, velando por su generación de valor a largo plazo.

Composición de directorio	2025
Cantidad de Directores totales	3
Cantidad de Directores independientes	0
Cantidad de Directores ejecutivos	3
Cantidad de Directores no ejecutivos	0

Gestión ética

En Integratel Perú contamos con un Código de Ética, actualizado en 2025, que orienta una actuación íntegra, responsable y transparente. Este Código establece los principios, compromisos y prácticas que guían nuestra relación con clientes, trabajadores, proveedores (incluidos contratistas), aliados, autoridades y comunidades.

El Código aplica a todos los colaboradores de la compañía y también a nuestros proveedores.

En el 2025 y en años previos, implementamos iniciativas orientadas a fortalecer una gestión ética y responsable a través del conocimiento del Código y acciones de capacitación sobre ética:

Porcentaje de nuevos colaboradores que firmaron recepción del código de ética

	2023	2024	2025
% colaboradores que firmaron	100%	100%	100%

Porcentaje de colaboradores capacitados sobre ética

	2023	2024	2025
% colaboradores capacitados	87%	96%	96%

Porcentaje de nuevos proveedores que aceptan el código de ética*

	2023	2024	2025
% de proveedores	100%	100%	100%

Número de proveedores** capacitados sobre ética

	2023	2024	2025
N° de proveedores capacitados	13	12	7

Cadena de suministro responsable

La conducta de nuestros proveedores y terceros es un pilar fundamental para construir relaciones de confianza, asegurar una gestión íntegra y contribuir al desarrollo sostenible del país.

Con este propósito, contamos con un Código de Conducta para Proveedores, que se deriva del Código de Ética de Integratel, y establece los principios y estándares mínimos de actuación esperados de todas las personas naturales y jurídicas que mantienen o aspiran a mantener una relación comercial con la Compañía, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales.

[DEGS G.02.0004]

En línea con estos principios, disponemos de un sistema de gestión de proveedores, en el marco del cual realizamos el registro, validación y evaluación, soportado en una base de datos estructurada que permite una gestión ordenada y trazable.

* En los 3 años, los proveedores realizaron una aceptación virtual a través de la plataforma de Compras. Además, en 2025 se comunicó vía mailing la actualización del Código de Ética realizada en 2025.

** También se incluyen socios comerciales y otros stakeholders.

En ese marco, nuestros proveedores estuvieron compuestos de la siguiente manera:

Segmentación de proveedores	2025
% de proveedores Internacionales	22%
% de proveedores nacionales	78%
% de proveedores locales (zonal, distrital y región de operación)	78%*

Durante 2025, el enfoque en la gestión de proveedores se centró en asegurar su alineamiento con los estándares y normativas internas aplicables, integrando estos criterios en los procesos de evaluación realizados a proveedores estratégicos para el negocio. Para las evaluaciones se tomaron en cuenta aspectos ambientales, seguridad y salud en el trabajo, privacidad de datos, etc.

Este trabajo permitió consolidar una base sólida en términos de cumplimiento y desempeño.

Número total de proveedores que participaron en un proceso de evaluación ESG

	2023	2024	2025
N° de proveedores	43	33	39

Proveedores identificados con riesgos ESG

	2023	2024	2025
Porcentaje de proveedores	9%	8%	8%

Canal de denuncias

En Integratel Perú contamos con una Política de Gestión de Denuncias que establece canales accesibles tanto para colaboradores como para terceros, incluyendo la página web y el correo del Canal de Denuncias: canaldenuncias.pe@integratel.com.pe

En el cual se puede comunicar cualquier presunta irregularidad o acto contrario a: (i) la legislación aplicable; (ii) los principios contenidos en el Código de Ética; o, (iii) cualquier otra normativa interna.

Integratel Perú garantiza la protección del denunciante y no tolera represalias contra quienes realicen denuncias de buena fe. Las denuncias son gestionadas con diligencia y respeto a los derechos de las partes involucradas.

Cabe señalar que en el 2025 no se registraron sanciones ni multas por las comunicaciones recibidas en este canal.

Asimismo, este canal contó con un equipo encargado de gestionar los casos recibidos, así como de velar por el cumplimiento de los temas establecidos en el Código de Ética.

Dicho equipo estuvo conformado por 3 integrantes: Directora de Personas, Gerente de Inspección y Gerente de Relaciones Laborales, quienes tuvieron sesiones de manera bimensual.

* Dado que la compañía tiene presencia a nivel nacional, se considera el mismo porcentaje reportado en el indicador “% de proveedores nacionales”.

Ciberseguridad

Gestionamos la ciberseguridad a partir de 4 ejes clave: un sólido marco normativo y de cumplimiento; la adopción del enfoque “Confianza Cero”; seguridad avanzada con monitoreo 24/7; y el fortalecimiento de la resiliencia organizacional.

Asimismo, contamos con un correo específico para reportar incidentes o preocupaciones relacionadas con ciberseguridad, a través del correo:

gestionincidencias.pe@integratel.com.pe

Estos casos también pueden ser reportados mediante nuestro Canal de Denuncias.

En ese marco, en 2025 registramos cero vulneraciones de datos e información, como resultado de la gestión de nuestro plan de ciberseguridad y en línea con nuestra certificación ISO 27035 (gestión de incidentes de seguridad de la información).

Vulneraciones de datos e información

2025

N° total de violaciones a la seguridad de la información

0

N° total de clientes/consumidores

afectados por las violaciones a la

seguridad de la información durante el

periodo de evaluación

0

N° total de colaboradores afectados por

las violaciones a la seguridad de la

información durante el periodo de

evaluación

0

Además, los indicadores se vieron respaldados también por nuestra Política y Normativa de Protección de Datos Personales.

Asociaciones y contribuciones

En Integratel Perú, mantenemos una posición de neutralidad política, por lo que no realizamos aportes ni donaciones a partidos políticos ni a organizaciones vinculadas a ellos. Este compromiso se encuentra expresamente establecido en nuestro Código de Ética.

Aportes y contribuciones (En S/)

2025

Monto total por actividades de cabildeo, gestión o representación de intereses, o similares

0

Monto total por campañas/candidatos políticos locales, regionales o nacionales

0

Monto total por membresías o cuotas a asociaciones comerciales o gremios empresariales

584,057

Monto total por otros gastos

relacionados con procesos de

votación pública directa

0

3

Conectamos contribuyendo con la sociedad

- Gestión social
- Derechos humanos
- Bienestar y desarrollo del talento
- Salud, seguridad y condiciones laborales
- Experiencia del cliente

Gestión social

En Integratel Perú mantenemos un sólido compromiso con la sociedad. Contribuimos al cierre de brechas digitales en zonas alejadas del país, y promovemos el desarrollo del talento y la reducción de la brecha de género en el sector tecnológico a través de iniciativas orientadas a generar oportunidades para la comunidad.

Cobertura móvil 4G

- **+70% del país con cobertura 4G garantizada**
- **Canon por cobertura: 110 centros poblados** con internet 4G en 2025
- **Internet para Todos (IPT):** más de 53 mil comunidades rurales de todo el país con internet 4G móvil, a través de IPT, en 2025.

Lectura en movimiento: conecta tu señal lectora

- **Contribuimos a la reducción de brechas educativas en zonas vulnerables**, con el proyecto "Lectura en movimiento: conecta tu señal lectora", junto con OEI.
- **Libros digitales gratuitos** en la App Mi Movistar. En 2025, se registraron **más de 2,400 canjes de libros digitales** en el App.

Chicas TEC

- **Promovemos el interés de adolescentes en carreras STEM.**
- En 2025 se realizaron 3 ediciones, con **70 adolescentes participantes**
- Desde 2023, **más de 170 adolescentes** han participado en Chicas TEC.

Futuros Líderes en Tecnología

- **Impulsamos la capacitación de universitarios en temas de tecnología y transformación digital.**
- **Más de 200 universitarios** capacitados.
- **7 universidades aliadas:** UNI, PUCP, Universidad del Altiplano de Puno, UNMSM, UTP, UTEC y Universidad de Lima.

En el marco de nuestra gestión social, promovemos iniciativas y contribuciones que buscan generar impacto positivo y aportar al desarrollo sostenible de nuestros grupos de interés y comunidades.

Donaciones a grupos de interés (S/)

2025

Costo total de donaciones monetarias	100,000
Costo total de donaciones en especie (bienes o servicios subvencionados)	0

Derechos humanos

Somos una compañía comprometida con el respeto a la dignidad de todas las personas y a los derechos que les son inherentes, promoviendo y preservando el bienestar de los entornos sociales en los que operamos. En este contexto, en nuestro Código de Ética, uno de nuestros frentes de actuación responsable es "Respeto a los derechos humanos", que son reconocidos a nivel internacional.

Como parte de este compromiso, en el caso de nuestros colaboradores, velamos por brindarles un entorno de trabajo seguro y respetuoso. En esa línea, en 2025 actualizamos nuestra Normativa Interna de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, alineada con la normativa nacional vigente. Esta establece un procedimiento claro para la recepción, investigación, análisis y resolución de denuncias, así como lineamientos de actuación para los colaboradores.

Como parte de este proceso, a inicios de 2026, se impulsó la elección de un nuevo Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual. A partir de su conformación, se inició un programa de capacitación progresivo orientado a fortalecer las capacidades del propio Comité y del personal involucrado en la gestión de casos, con miras a su despliegue a toda la organización.

En esa línea, se realizó una capacitación sobre hostigamiento sexual en el ámbito laboral dirigida a las áreas de Personas y Legal, con un alcance de 53 colaboradores. Estas acciones continuarán siendo replicadas en las demás áreas.

Además, como parte de nuestra gestión en derechos humanos, durante 2025, y en años previos, continuamos impulsando acciones de sensibilización y capacitación dirigidas a distintos niveles de la organización, fortaleciendo una cultura institucional basada en el respeto y la integridad.

Formación en Derechos Humanos*	2025 – 2022
% de formación a nivel Dirección	48%
% de formación a nivel Gerencia	78%
% de formación a nivel Jefatura	98%
% de formación a nivel Profesional	86%

Finalmente, reconocemos la libertad de asociación y la negociación colectiva como derechos fundamentales de nuestros colaboradores, promoviendo espacios de diálogo y representación laboral dentro de la organización.

Libertad de asociación y negociación colectiva**	2025
% de empleados sindicalizados	43.5%
% de cobertura del convenio colectivo	42.43%

* Porcentajes calculados en base al total de colaboradores por nivel al cierre del 2025.

** Porcentajes calculados respecto del total de colaboradores al cierre del 2025.

Bienestar y desarrollo del talento

El talento y compromiso de nuestro equipo humano son clave para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Integratel Perú y para generar una contribución positiva al desarrollo de la sociedad.

Durante el 2025 atravesamos un proceso de transformación estratégica, organizacional y cultural. En este escenario, orientamos nuestra gestión del capital humano a poner a las personas en el centro de nuestra estrategia.

Programa de beneficios para los colaboradores 2025

Garantizamos el cumplimiento de los beneficios laborales de todos sus colaboradores, en concordancia con la legislación y normativa vigente.

Asimismo, promovemos el bienestar integral de nuestros colaboradores mediante una propuesta de beneficios orientada a fortalecer el equilibrio entre la vida personal y laboral, el desarrollo profesional y la calidad de vida. La información y gestión de estos beneficios se realiza a través de la plataforma Personas Integratel y el Portal IN (App Personas+).

Beneficios 2025:

- **Horarios flexibles:** horario de verano (37.5 horas semanales) y horario de invierno (42.5 horas semanales).
- **Modelo de trabajo híbrido:** combinación de teletrabajo y trabajo presencial.
- **Beneficios de tiempo libre:** 2 días adicionales de vacaciones para ejecutivos, medio día libre por cumpleaños, etc.
- **Préstamos al colaborador:** para gastos educativos de hijos, así como préstamos por retorno vacacional.
- **Convenios corporativos:** alianzas con universidades, gimnasios, etc. para formación continua, salud, bienestar y entretenimiento.

Clima laboral

El 2025 fue un año orientado a la planificación y optimización de procesos internos, en línea con nuestro compromiso con el bienestar y la satisfacción de nuestros colaboradores. Como parte de ello, se inició la planificación de la evaluación de clima laboral, con el objetivo de fortalecer la experiencia y el compromiso de los colaboradores.

Asimismo, en 2025 se implementó un diagnóstico de expectativas y necesidades vinculadas al bienestar laboral, mediante una encuesta y focus group, desarrollado como un espacio confidencial de retroalimentación que permitió a los colaboradores compartir sus opiniones y percepciones.

La información recopilada fue clave para el diseño de iniciativas de bienestar integral, que se ven reflejadas en los beneficios mencionados previamente, contribuyendo así al fortalecimiento de un entorno de trabajo más positivo, que repercute en un mejor clima laboral.

Capacitación y desarrollo profesional

Durante 2025 desarrollamos capacitaciones dirigidas a fortalecer las capacidades de nuestros colaboradores en materia de bienestar, seguridad y cumplimiento, promoviendo entornos de trabajo seguros y una cultura organizacional alineada con nuestros principios y lineamientos internos.

Salud y seguridad en el trabajo:

- Bienestar en equilibrio
- Liderazgo en el bienestar emocional y la seguridad cotidiana
- Cultura del autocuidado y prevención de accidentes
- Organización personal y seguridad en el trabajo

Compliance:

- Modelo de Prevención Penal (por áreas)
- Modelo de Prevención de la Compañía

Horas e inversión de desarrollo profesional

Durante el 2025 se alcanzó un total de más de 15,000 horas de formación. A continuación, se presentan los indicadores de horas de formación e inversión en capacitación por persona, desagregados por categoría jerárquica.

Total de horas de formación por nivel	2025
Total de horas de formación por nivel Gerencia	320
Total de horas de formación por nivel Jefatura	1,145
Total de horas de formación por nivel Profesional	13,940

Total de horas de formación por persona	2025
Total de horas de formación por persona de nivel Gerencia	5.92
Total de horas de formación por persona de nivel Jefatura	7.07
Total de horas de formación por persona de nivel Profesional	4.86

Total de inversión por persona (S/)	2025
Total de inversión por persona de nivel Gerencia	1,035.00
Total de inversión por persona de nivel Jefatura	647.40
Total de inversión por persona de nivel Profesional	6,825.00

Mentoring y coaching

A través de programas de mentoring y coaching promovemos el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores, fortaleciendo sus habilidades y abordando de manera proactiva las barreras y desafíos del entorno laboral.

Durante 2025 se dio continuidad al programa "Innova tu manera de trabajar", orientado a impulsar una mentalidad innovadora mediante un proceso de mentoría de 10 semanas, con sesiones bisemanales. El programa fue diseñado para acompañar a los participantes en la transición desde enfoques tradicionales hacia una mentalidad digital y transformadora.

A lo largo del proceso, los participantes desarrollaron capacidades para cuestionar, rediseñar y digitalizar sus actividades diarias utilizando herramientas low-code, que permitieron incrementar su productividad individual y fomentar formas de trabajo más eficientes.

El programa contó con el acompañamiento de mentores seleccionados entre los casos más destacados de la edición 2024. Su selección se basó en su dominio de herramientas low-code y en su capacidad para brindar un acompañamiento efectivo. Por su parte, los participantes (aprendices) fueron evaluados considerando sus competencias, brechas de productividad y objetivos de desarrollo.

Como parte de este programa, se generaron eficiencias significativas en la gestión del tiempo y las actividades diarias. Lo cual refleja avances en la transformación de la mentalidad y las capacidades de los participantes, contribuyendo a la construcción de un entorno de trabajo más productivo, ágil y digital.

Entre los logros 2025, se encuentran los siguientes:

- **10** mentores
- **79** participantes finalizaron
- **82** automatizaciones ejecutadas
- **Más de 10,000** horas anuales automatizadas
- **Productividad alcanzada:** 9.27% (meta 7.5%)

Diversidad, equidad e inclusión

Contamos con una Política de Diversidad, Inclusión e Igualdad actualizada en 2025, que establece los lineamientos y compromisos de la organización para promover un entorno laboral equitativo, respetuoso e inclusivo. Esta política contempla principios y acciones vinculados a lo siguiente:

- Procesos de selección, contratación, formación y desarrollo profesional
- Igualdad retributiva
- Prevención del acoso y entorno respetuoso
- Uso de lenguaje y comunicación inclusiva
- Eliminación de barreras.

Uno de los puntos clave a resaltar de dicha política es que promueve criterios objetivos y equitativos en los procesos de reclutamiento, selección y promoción interna, con el fin de

prevenir sesgos y garantizar la igualdad de oportunidades para todas las personas.

En esa misma línea, lanzamos en 2025 nuestra “Cultura IN”, con la que buscamos que los objetivos del negocio se reflejen en comportamientos del día a día para lograr un cambio cultural sostenible. Todo ello en base a 4 frentes:

- INspiración en el cliente
- INvolucramiento proactivo
- INtegración de equipo
- INcremento de resultados

Además, todo ello sirvió como base para iniciar en el año previo con la actualización de nuestro Plan de Diversidad 2026, un hito en el marco de nuestra “Cultura IN”.

Este plan se estructuró sobre tres ejes de acción: (i) liderazgo y empoderamiento femenino, (ii) igualdad de acceso a oportunidades y (iii) promoción de un entorno laboral seguro, respetuoso e inclusivo para las personas de la comunidad LGBTQ+.

El plan contempla diversas iniciativas orientadas a fortalecer la sensibilización y el compromiso organizacional, entre ellas talleres, charlas, campañas internas y acciones de comunicación dirigidas a líderes y colaboradores.

En este contexto, se diseñó el programa Mujeres que INspiran, orientado a fortalecer el liderazgo y empoderamiento de las mujeres de Integratel, potenciando el talento femenino y promoviendo una mayor diversidad de pensamiento en la organización.

El programa contempla espacios trimestrales de desarrollo y networking para las colaboradoras, a través de charlas, paneles y masterclasses. Su lanzamiento se realizó en marzo 2026, en el marco del 8M, alcanzando la participación de más de 100 mujeres presencial y más de 200 personas virtual.

Seguridad, salud y condiciones laborales

En el periodo 2025 se implementaron diversas iniciativas en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), entre las que destacan:

- Programa Anual de SST
- Programa de Capacitaciones del Personal e integrantes del Comité de SST
- Programa de Inspecciones de Seguridad y Salud en el Trabajo a los Locales de Integratel
- Programa de Monitoreo Ocupacional a los Locales de Integratel

Estas acciones permitieron fortalecer la identificación y prevención de riesgos laborales, así como promover el cumplimiento de los lineamientos internos en SST.

Por otro lado, el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST) constituye un eje clave en la gestión preventiva, orientado a la consulta regular y periódica de las acciones vinculadas a la prevención de riesgos laborales. Este comité está conformado por 12 miembros: 6 representan a los trabajadores y 6 a la empresa como empleadora.

Durante 2025, el CSST realizó la revisión de las estadísticas de SST del periodo, así como el análisis de las causas de incidentes y accidentes ocurridos. Estas acciones permitieron identificar oportunidades de mejora y fortalecer las medidas preventivas implementadas en la organización.

Además, se desarrollaron diversos cursos en el marco del Programa Anual de Capacitaciones del Personal:

- Seguridad Basada en el Comportamiento
- Prevención de Estrés Laboral
- Ergonomía en Oficina
- Plan de Emergencia: Preparación y Respuesta

Estas acciones se complementaron con acciones orientadas al bienestar integral de los colaboradores, tales como programas de bailoterapia, nutrición y pausas activas.

En 2025 nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo obtuvo la certificación de verificación de AENOR, alcanzando un nivel de cumplimiento del 96.15%. Por tercer año consecutivo registramos cero accidentes fatales.

Accidentes fatales

	2023	2024	2025
Cantidad total de accidentes fatales relacionadas con el trabajo de empleados	0	0	0
Cantidad total de accidentes fatales relacionadas con el trabajo de contratistas	0	0	0

Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (TFLTP)

	2023	2024	2025
Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (TFLTP) - Empleados	0.67	0.73	1.23

Tasa de frecuencia total de lesiones registrables (TFTLR)

	2023	2024	2025
Tasa de frecuencia total de lesiones registrables (TFTLR*) - Empleados	0.67	0.73	1.23

* Tasa de lesiones con tiempo perdido: Número de lesiones con tiempo perdido de empleados del periodo evaluado dividido entre el total de horas trabajadas de empleados en el mismo periodo en evaluación multiplicado por 1,000,000.

** Tasa de lesiones registrables: Número de eventos con lesiones de empleados registrados en el periodo evaluado dividido entre total de horas trabajadas de empleados en el mismo periodo multiplicado por 1,000,000

Experiencia del cliente

Como parte de nuestro compromiso con generar valor a través de la conectividad, trabajamos para brindar una experiencia centrada en las necesidades de nuestros clientes residenciales y empresariales, promoviendo servicios de calidad y relaciones de confianza.

Asimismo, la experiencia del cliente constituye uno de nuestros temas materiales, al estar directamente vinculada con la calidad de nuestros servicios y nuestra contribución a la inclusión y transformación digital del país.

En línea con ello, gestionamos y monitoreamos lo siguiente:

Impulsamos acciones orientadas a fortalecer la permanencia de nuestros clientes:

Tasa de retención de clientes B2C

	2023	2024	2025
Porcentaje	68%	71%	74%

Mantenemos una comunicación clara y transparente, que se evidencian con el siguiente indicador:

Quejas o reclamos formales recibidos por prácticas de venta o publicidad engañosa

	2023	2024	2025
N° de quejas o reclamos	0	0	0

4

Conectamos cuidando el planeta

- Gestión ambiental
- Gestión de emisiones
- Gestión de energía
- Gestión del agua
- Cambio climático
- Economía circular

Gestión ambiental

Durante 2025 se impulsaron diversas iniciativas orientadas a fortalecer el desempeño ambiental de la compañía. Entre las principales líneas de acción destacan: la renovación y modernización tecnológica de la red, la gestión de la huella de carbono, la eficiencia en el uso de recursos y la gestión de riesgos climáticos.

Estas acciones están orientadas por nuestro sólido Sistema de Gestión Ambiental, certificado bajo la norma ISO 14001 desde 2006, y por nuestra Política de Medioambiente y Energía. En este marco, se priorizan la eficiencia energética y la economía circular como ejes estratégicos para reducir el impacto ambiental y promover el uso responsable de los recursos.

Gestión de emisiones

Implementamos una gestión integral de la energía y de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), orientada a optimizar el consumo energético, reducir la huella de carbono y asegurar la mejora continua del desempeño ambiental.

El proceso de gestión de la huella de carbono se basa en la ISO 14064-1:2018, evaluando su impacto en la reducción de emisiones de GEI y en la eficiencia ambiental.

Cantidad de emisiones tCO₂e

	2023	2024	2025
Alcance 1	3,564	4,106	3,429
Alcance 2	0	0	36,968*
Alcance 3	111,235	102,176	-

Gestión de energía

Medimos de manera sistemática y continua nuestro consumo energético. Esta medición comprende consumo de energía eléctrica en la totalidad de nuestras operaciones, y consumo de combustibles utilizados en equipos generadores de electricidad y en la flota vehicular.

Para el cálculo del consumo de energía no renovable se consideran los consumos totales registrados en los recibos de electricidad y en el uso de combustibles. En el caso de la energía renovable, se contabiliza la energía adquirida (respaldada mediante certificaciones) y el componente renovable de los combustibles.

Consumo de energía no renovable y renovable (En MWh)

	2023	2024	2025
Total energía no renovable	8,077	8,739	196,990*
Total energía renovable	273,916	274,339	76,694*

Gestión del agua

Si bien el consumo de agua no fue un aspecto crítico para la compañía, se gestionó como parte del enfoque integral de sostenibilidad. Para ello, se monitoreó mediante KPIs que permiten evaluar tendencias y promover la eficiencia en su uso. El consumo se concentra principalmente en servicios sanitarios y, en menor medida, en sistemas de climatización.

Total de consumo de agua en zonas sin y con estrés hídrico (En megalitros)

	2023	2024	2025	Meta 2025
Zonas sin estrés hídrico	149.04	150.23	156.83	153.74
Zonas con estrés hídrico*	-	-	-	-

La gestión de riesgos climáticos también forma parte de la revisión de la Alta Dirección. Al menos una vez al año, el Comité de Dirección o a quien este delegue, revisa el desempeño ambiental de la compañía, así como los riesgos y oportunidades climáticos. El objetivo es evaluar avances, identificar oportunidades de mejora, tomar decisiones estratégicas y garantizar la alineación con los objetivos empresariales y de sostenibilidad.

Cambio climático

Nuestro compromiso es alcanzar las cero emisiones netas al 2040 y ser una empresa residuo cero al 2030.

Para ello, contamos con un Sistema de Gestión Ambiental, integrando criterios ambientales y climáticos en los procesos de gestión y control operativo. Todo ello respaldado en nuestra Política de Medioambiente y Energía.

Adicionalmente, en 2025, la organización contó con una matriz de identificación y evaluación de riesgos climáticos y ambientales, la cual contempla la revisión periódica de la estrategia climática y de sus métricas de desempeño, al menos una vez al año. Este enfoque forma parte integral de los procesos de análisis de riesgos ambientales, operativos y regulatorios, considerando tanto riesgos físicos como riesgos de transición asociados al contexto climático, normativo y operativo en el que se desarrollan las actividades de la compañía.

* No aplica para nuestra gestión.

Economía circular

Gestión de residuos sólidos

Para el cálculo de los residuos sólidos generados, se recopila información de los responsables de la gestión de residuos de las distintas áreas de la organización, como Tecnología – que incluye a las subáreas de operación, mantenimiento y modernización de redes –, así como a Logística y Administración. Posteriormente, la información es consolidada y sistematizada en una matriz de inventario de residuos sólidos, que permite realizar el seguimiento y control de los residuos generados.

Residuos sólidos dispuestos (En Toneladas métricas)

	2023	2024	2025
Total de residuos reciclados y/o reutilizados	653.72	2,113.07	1967.75
Total de residuos dispuestos en rellenos sanitarios	67.79	183.57	1664.43*
Total de residuos dispuestos en vertederos	0	0	0
Total de residuos dispuestos de otra manera	0.13	0	0

Innovación ambiental

Mensaje al Planeta: economía circular para una conectividad sostenible

Este programa tiene como objetivo implementar un sistema integral de reciclaje, reacondicionamiento y reúso de equipos que optimice el uso de recursos materiales en la operación de la empresa. De este modo se reduce la generación de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), así como las emisiones asociadas al ciclo de vida de los equipos y los costos operativos, contribuyendo a un modelo de economía circular.

Se integra a proveedores, socios comerciales y grupos de interés en cada etapa del proyecto, generando alianzas estratégicas para una gestión integral y de alto impacto.

Asimismo, en 2025, realizamos campañas de sensibilización y promoción de la cultura del reciclaje de RAEE, en marco del proyecto Recicla Consciente (impulsado por Supermercados Peruanos y Life Out of Plastic), en alianza con municipalidades, entre otros.

Logros en 2025:

- **92.24% de equipos fijos de clientes reacondicionados y reutilizados**
- Mensaje al Planeta fue reconocido por el Ministerio del Ambiente con el **Premio Nacional Ambiental “Antonio Brack Egg”**, el máximo galardón del Estado peruano.

* Corresponde a los residuos sólidos en general gestionados mediante disposición final en rellenos sanitarios autorizados, asegurando un manejo ambientalmente adecuado. En 2025, el número incrementó debido a la modernización y reordenamiento de la planta externa.

A continuación, se presenta los resultados ambientales, sociales y económicos obtenidos por la gestión del proyecto:

Eficiencia del proceso de remozado (reparación)

	2023	2024	2025
N° equipos entregados a ser remozado	513,970	283,180	311,257
N° equipos remozados	381,560	261,870	287,089
% de reparados y reusados	74.20 %	92.50 %	92.24 %

Impacto ambiental

	2024	2025
N° de equipos reparados y reusados	261,870.00	287,089.00
Toneladas de equipos reparados y reusados	130.94	179.03
Emisiones de GEI evitadas (TCO2e)	850	1,163.70

Impacto social

	2024	2025
Personal técnico en reparación	102	94
Personal masculino	60	54
Personal femenino	42	40
% personal femenino	41%	43%

Impacto económico (En S/)

	2024	2025
Costo de equipo nuevo	35.24 MM	38.98 MM
Costo de remozado	9.37 MM	10.64 MM
Ahorro	25.87 MM	28.34 MM

Ciclo de vida del producto eléctrico o electrónico

Promovemos una gestión responsable de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), impulsando iniciativas de economía circular orientadas al reciclaje y reuso, lo cual se ve reflejado en los siguientes indicadores:

Peso total de RAEE reciclados y/o reusados

	2023	2024	2025	Meta 2025
Peso total de RAEE recuperados (Tn métricas)	858.13	1,132.82	703.89	677.67

Porcentaje de RAEE reciclados y/o reusados

	2023	2024	2025
% de materiales que fueron reusados	32.42%	70.40%	60.5%
% de materiales que fueron reciclados	67.58%	29.60%	39.5%
% de materiales que fueron dispuestos en rellenos sanitarios	0	0	0

Denuncias recibidas en materia ambiental

Contamos con mecanismos y lineamientos orientados a prevenir impactos ambientales y promover una gestión responsable, lo cual se evidencia en lo siguiente:

Número total de denuncias recibidas en materia ambiental

	2023	2024	2025
N° total de denuncias recibidas	0	0	0

Denuncias resueltas y multas

	2025
N° de denuncias resueltas (del total recibidas)	0
Monto total (en soles) por sanciones o multas generados a partir de las denuncias resueltas judicialmente	0



INTEGRATEL
PERÚ