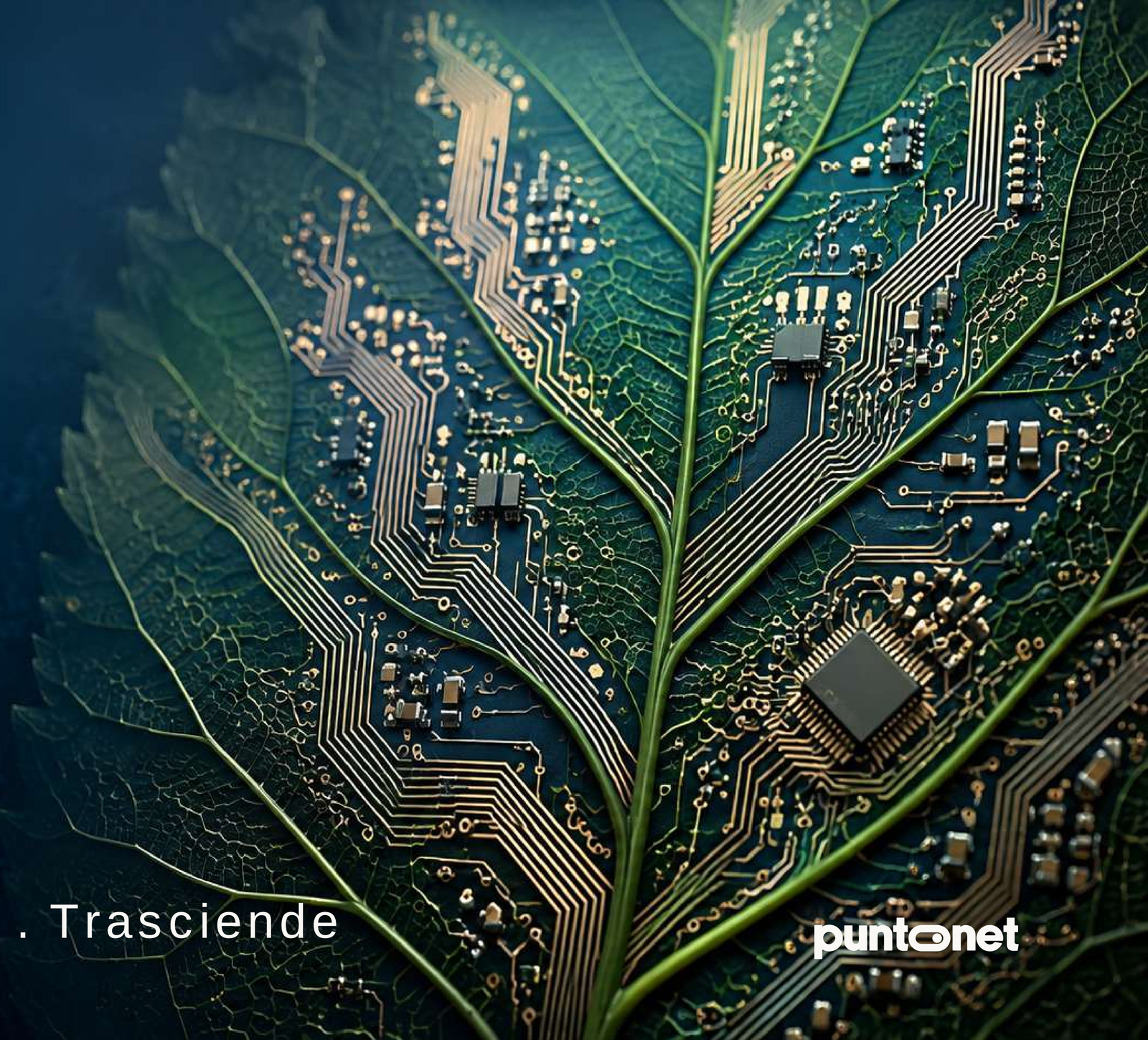
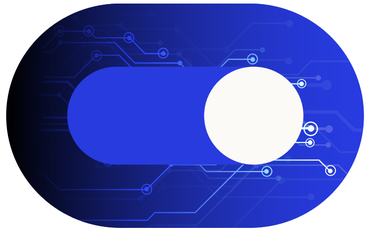
MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2025



Conecta . Transforma . Trasciende

puntonet

Índice



Mensaje de la CEO

Sobre este informe

1. Nuestro negocio tecnológico

1.1 Ruta histórica
1.2 Nuestra identidad tecnológica y de innovación
1.3 Propósito y enfoque estratégico
1.4 Servicios y operación tecnológica
1.5 Cadena de valor y relaciones comerciales

2. ¿Cómo gestionamos la sostenibilidad?

2.1 Estrategia de sostenibilidad
2.2 Relación estratégica con los grupos de interés
2.3 Análisis de doble materialidad
2.4 Gestión de impactos y mecanismos de remediación
2.5 Nuestro compromiso con los ODS

3. Gobierno corporativo y continuidad operativa

3.1 Nuestra estrategia
3.2 Estructura de gobierno y supervisión estratégica
3.3 Ética e integridad como fundamento de nuestra operación
3.4 Cultura anticorrupción y competencia responsable
3.5 Continuidad del negocio y resiliencia tecnológica
3.6 Desempeño económico del periodo
3.7 Gestión responsable de proveedores y alianzas

4. Gestión de clientes y desempeño de soluciones tecnológicas

4.1 Experiencia del cliente y canales de atención
4.2 Desempeño operativo de las soluciones tecnológicas
4.3 Innovación aplicada a la mejora del servicio
4.4 Crecimiento y expansión del portafolio de soluciones
4.5 Conectamos el tejido empresarial del Ecuador
4.6 Seguridad de la información y protección de datos

5. Nuestra gente

5.1 Personas que hacen posible nuestra operación
5.2 Atracción, beneficios y retención del talento
5.3 Conectados con nuestra cultura
5.4 Diversidad, equidad e inclusión
5.5 Clima laboral
5.6 Compensación y condiciones laborales
5.7 Desarrollo de habilidades y crecimiento profesional
5.8 Salud, seguridad y bienestar laboral

6. Desarrollo social y relación con la comunidad

6.1 Alianzas estratégicas para el desarrollo social
6.2 Inclusión digital y acceso a la conectividad
6.3 Inversión social y relacionamiento comunitario
6.4 Nuestro voluntariado corporativo
6.5 Dinamización de la economía local

7. Responsabilidad ambiental y acción climática

7.1 Cambio climático y huella de carbono
7.2 Eficiencia energética en la operación
7.3 Economía circular y gestión responsable de materiales
7.4 Nuestro compromiso ambiental

8. Tabla de contenidos

8.1 Indicadores GRI
8.2 Indicadores SASB
8.3 Indicadores IPN

Mensaje de la CEO

(GRI 2-22)

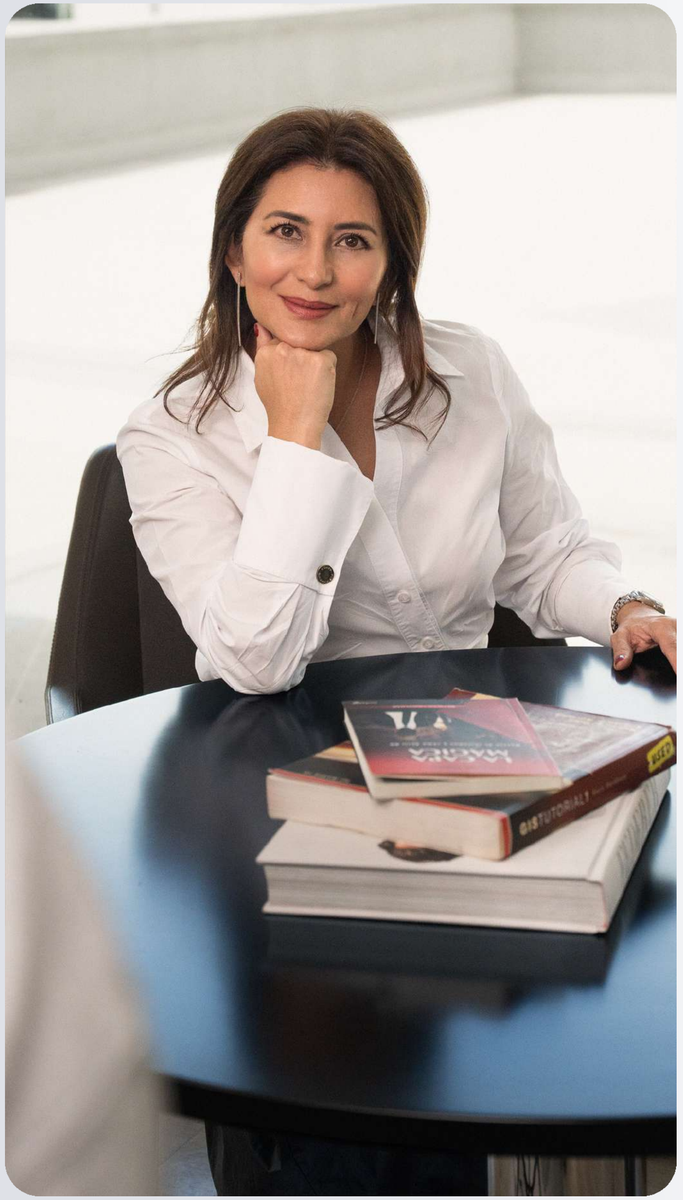
Estimados clientes, colaboradores, proveedores, aliados, comunidades y demás grupos de interés:

Después de más de 26 años trabajando con personas y empresas, hay algo que tenemos claro: **la conectividad es solo el punto de partida.**

La tecnología cambia, las necesidades evolucionan y nosotros tenemos la responsabilidad de evolucionar con ellas. Hoy, un hogar necesita una conexión estable y segura; una empresa necesita proteger su información, garantizar la continuidad de sus operaciones y estar preparada para gestionar un volumen de datos que crece cada día.

Por eso Puntonet también ha cambiado. Hemos ampliado nuestra visión y capacidades para integrar conectividad, infraestructura, nube, ciberseguridad y procesamiento de datos. Queremos ser mucho más que un proveedor de tecnología: **queremos ser el aliado que acompaña la transformación digital de las personas, las empresas y el país.**

En 2025 continuamos fortaleciendo nuestra presencia en el mercado y avanzamos en el compromiso de ejecutar un **plan de inversión de USD 100 millones hasta 2028.** Invertir significa para nosotros creer en Ecuador, en su capacidad de crecer y en el papel que la tecnología tendrá en ese futuro.



Una de las expresiones más importantes de esa visión es **Epicentro, nuestro nuevo Data Center** de cerca de 7.670 m², diseñado bajo criterios de eficiencia energética y gestión responsable de los recursos. Epicentro nace para fortalecer la infraestructura digital del país, brindar mayor continuidad y disponibilidad a operaciones críticas y prepararnos para una realidad en la que los datos y tecnologías como la inteligencia artificial serán cada vez más determinantes.

Pero crecer no significa solamente invertir más o incorporar nuevas tecnologías. Importa también cómo crecemos y el impacto que dejamos mientras lo hacemos.

Por eso **hemos integrado la sostenibilidad a nuestra estrategia** y a la forma de tomar decisiones. Buscamos generar valor para los clientes y accionistas, pero también oportunidades para los colaboradores y las comunidades en las que estamos presentes, gestionando responsablemente el impacto sobre el medio ambiente.

Esta visión comienza por quienes confían en nosotros. En 2025 cerramos el año con **206.537 clientes residenciales, un crecimiento del 4,3 %** frente a 2024, y alcanzamos **3.845 clientes corporativos**. Más allá de las cifras, cada cliente representa para nosotros una elección y, con ella, una responsabilidad. Por eso trabajamos para que esa confianza se traduzca en cercanía, capacidad de respuesta y una experiencia que genere relaciones de largo plazo. Nuestros **niveles de NPS, superiores a 60 puntos** tanto en el segmento residencial como en el corporativo, reflejan el camino recorrido y también nos recuerdan que siempre podemos hacerlo mejor.

Esa misma responsabilidad la tenemos con nuestra gente. Creo profundamente que las empresas crecen cuando las personas que las conforman también tienen la oportunidad de crecer.

En una industria donde la representación femenina todavía tiene mucho espacio por conquistar, durante 2025, **52 mujeres ocuparon posiciones clave** y participaron en la toma de decisiones estratégicas de Puntonet, representando el **41,60 % de nuestro equipo de liderazgo.** A través de iniciativas como Mujeres en Acción seguimos fortaleciendo capacidades y, sobre todo, abriendo oportunidades para que más mujeres asuman nuevos retos, también en áreas técnicas.

Invertimos además en escuelas de liderazgo, especializaciones y herramientas de aprendizaje. Queremos personas preparadas, curiosas, capaces de cuestionar, aprender y adaptarse, porque sabemos que **ninguna transformación tecnológica es posible sin transformación humana.**

Nuestro compromiso trasciende las puertas de Puntonet. **Uno de los mayores desafíos como país sigue siendo reducir la brecha digital.** Con Conectando Comunidades acercamos internet gratuito, dispositivos y formación digital a niños, jóvenes y familias de escuelas urbanas y rurales, fundaciones y hogares de acogida. Conectar tiene verdadero sentido cuando esa conexión se convierte en una oportunidad para aprender, comunicarse, trabajar o imaginar un futuro diferente.

También **continuamos avanzando en la gestión de nuestro impacto ambiental.** Durante 2025 medimos nuestra huella de carbono, optimizamos el consumo energético y profundizamos iniciativas de economía circular mediante la reutilización y remanufactura de equipos, el reciclaje y el aprovechamiento de materiales propios de la operación.

Y porque una empresa sostenible necesita instituciones sólidas, fortalecimos nuestra gobernanza mediante la formalización del Directorio como instancia consultiva estratégica, el trabajo de los comités y mecanismos de ética, prevención y transparencia. La confianza no se declara: se construye con decisiones consistentes y con la manera en que actuamos todos los días.

De cara a 2026 seguiremos avanzando. Tenemos grandes desafíos por delante y también enormes oportunidades. Continuaremos fortaleciendo nuestra gestión ambiental, ampliando los programas sociales, consolidando las prácticas de gobernanza e invirtiendo en la infraestructura y las capacidades que necesita el futuro digital del Ecuador.

Pero hay algo que no cambia.

En Puntonet creemos que las personas y las conexiones pueden cambiar el mundo.

Esa convicción es la que nos ha acompañado durante más de 26 años y la que queremos llevar hacia adelante. Porque detrás de cada conexión hay una persona; detrás de cada persona, una historia; y detrás de cada historia, una posibilidad de transformar algo.

Seguiremos construyendo, aprendiendo y evolucionando, con la tecnología como herramienta y con las personas siempre en el centro.

Con gratitud y compromiso,

Katherin Miño
Gerente General de Puntonet



Sobre este informe

(GRI 2-2) (GRI 2-3) (GRI 2-4)

En Puntonet integramos la sostenibilidad como un eje estratégico para la generación de valor a largo plazo. Este enfoque fortalece la continuidad del negocio y la resiliencia operativa frente a eventos que podrían afectar la disponibilidad, confiabilidad y calidad de los servicios.

En este contexto, presentamos el **Informe de Sostenibilidad 2025,** considerando los principales **impactos, riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)** identificados en el proceso de materialidad, así como los principales **avances en nuestra gestión y su contribución al desarrollo sostenible.**

La información divulgada ha sido recopilada y validada mediante un proceso transversal que involucró a las áreas responsables, al equipo de sostenibilidad y a las instancias de dirección correspondientes, con el propósito de asegurar la transparencia, trazabilidad y rendición de cuentas frente a los grupos de interés.

El informe ha sido elaborado tomando como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) 2021 y los del *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), en línea con nuestro modelo de gestión y con los procesos internos de recopilación y validación de datos, lo que permite asegurar la comparabilidad de los resultados reportados.

En total, se reportan **95 indicadores,** desglosados en **72 contenidos generales y temáticos GRI, 14 indicadores SASB del sector de telecomunicaciones y 9 indicadores propios del negocio,** reflejando un enfoque integral de medición del desempeño de Puntonet en materia de sostenibilidad.

El informe abarca exclusivamente las actividades y operaciones de Puntonet S.A., correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, en concordancia con el ciclo de información financiera. Su publicación es anual y responde al compromiso con una comunicación transparente y periódica.

Para su elaboración, articulamos el trabajo del equipo de sostenibilidad, la alta dirección y el Comité Ejecutivo, con el acompañamiento técnico de BDO-Advisory S.A. Estas instancias participan en los procesos de recopilación, consolidación y validación de los datos, contribuyendo a la calidad y confiabilidad del contenido reportado.

No realizamos modificaciones a la información reportada en el Informe de Sostenibilidad 2024, manteniendo la consistencia metodológica y la comparabilidad entre ambos periodos.



En caso de consultas relacionadas con el contenido del informe, los grupos de interés pueden comunicarse a través de los siguientes canales:

Contacto: Cristina Michelle Vela | Jefe de sostenibilidad
Correo electrónico: cristina.vela@puntonet.ec
Dirección: Av. Amazonas 4545 y Alfonso Pereira, Quito, Ecuador

índice

puntonet

1. Nuestro negocio tecnológico



Ruta histórica

1999
Punto de partida

Iniciamos operaciones como proveedor de servicios de internet en Ecuador.

2005 - 2012
Despliegue nacional

Consolidamos la cobertura de red con WiMAX, satélite y MPLS.

2015 - 2018
Nuevas capacidades

Desarrollamos Cloud y Data Center, **ampliamos** la fibra óptica y **lanzamos Celerity** con FTTH.

2019 - 2021
Mayor escala

Expandimos nuestra presencia nacional, obtuvimos certificaciones ISO y lanzamos Intercloud.

2022
Marca y cercanía

Renovamos nuestra identidad y mejoramos la experiencia del cliente.

2025
Programa APOLO

Modernizamos procesos de facturación, cobranza, oferta comercial, venta y postventa.

2027 - 2030
Visión

Proyectamos una nueva etapa de crecimiento, innovación y consolidación estratégica.

Hitos

Enero

Lideramos junto con Nokia **pruebas exitosas de 25G-PON** en Ecuador, con velocidades de 25 Gbps.

Marzo

Integramos **Oracle BRM, PDC y DBX** para transformar procesos clave del negocio.

Junio

Conformamos la **primera cuadrilla técnica femenina,** como parte de Mujeres en Acción.

Agosto

Lanzamos la aplicación móvil de fidelización **Club Celerity**, fortaleciendo la experiencia y relación con los clientes.

Septiembre

Alcanzamos la posición **n.º 292** en el ranking de las 1.000 empresas más grandes del Ecuador de Grupo Ekos.

Septiembre

Obtuvimos el **Distintivo ESR®** por segundo año consecutivo, otorgado por CERES.

Octubre

Recibimos el **Sello de Empresa Inclusiva** de ACNUR por generar oportunidades para personas en movilidad humana.

Noviembre

Presentamos **EPICENTRO,** nuestro Data Center de clase mundial con estándares internacionales.

Noviembre

Nuestra CEO obtuvo el 2.º lugar como **Profesional del Año** en Telecomunicaciones en los Conecta Latam Awards.

Diciembre

Obtuvimos el reconocimiento en la categoría **Líder IT CIO** de los Premios Líder IT Ecuador.

Nuestra identidad tecnológica y de innovación

(GRI 2-1)

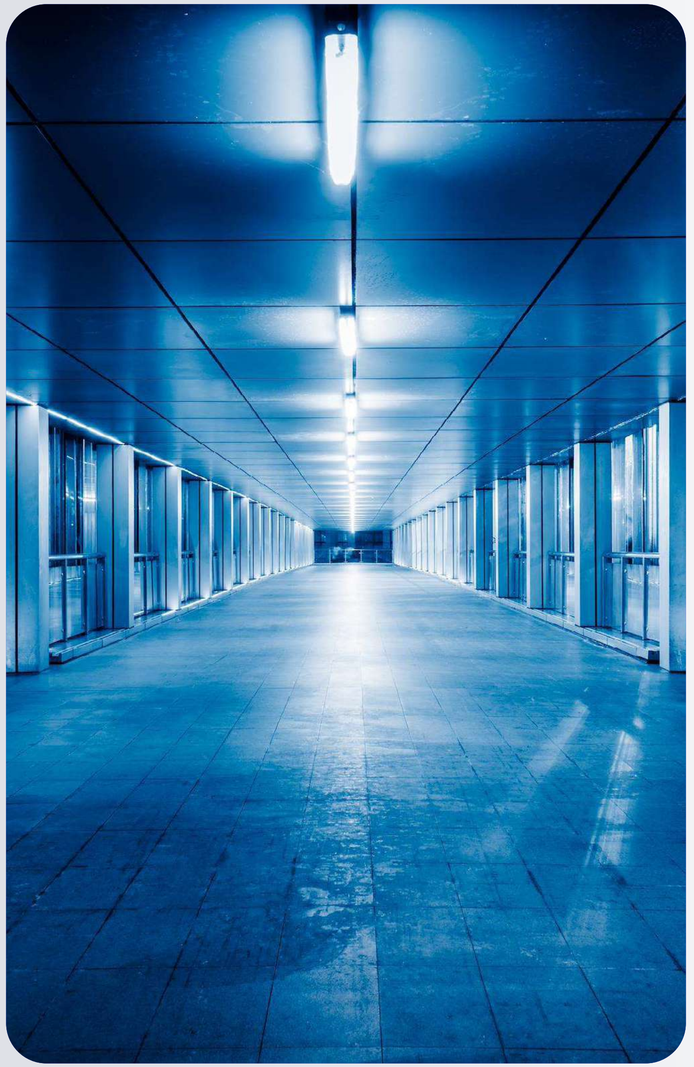
Somos una **empresa privada ecuatoriana con 26 años de trayectoria** en la provisión de servicios de conectividad y soluciones tecnológicas para clientes corporativos y residenciales.

Desde la oficina matriz en Quito, ubicada en la Av. Amazonas 4545 y Alfonso Pereira, coordinamos la operación nacional, con **presencia en 37 ciudades.** Esta cobertura favorece la continuidad del servicio y la atención oportuna de los requerimientos de los clientes.

Contamos con una infraestructura tecnológica y operativa de amplio alcance, que respalda la prestación de servicios y habilita el desarrollo de las actividades.

Este despliegue incluye:

- **17** *Oficinas comerciales a nivel nacional (personal administrativo)*
- **3** *Puntos de venta*
- **6** *Centros de datos (Quito, Guayaquil, Cuenca, Ibarra, Santo Domingo y Galápagos)*
- **1** *Centro de distribución nacional (Quito)*
- **3** *Centros de experiencia*



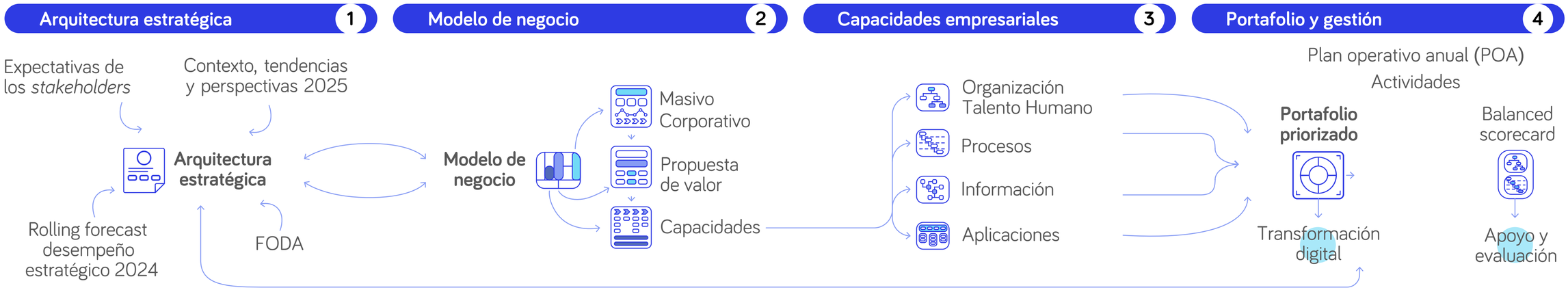
Esta estructura se organiza mediante una arquitectura estratégica y de negocio que orienta la toma de decisiones, a partir de cuatro pilares:

Arquitectura estratégica:
definida a partir de las expectativas de los stakeholders y de un análisis de contexto hacia 2025, utiliza el Círculo de Oro para establecer loops estratégicos, así como objetivos y metas alineados con nuestra visión.

Modelo de negocio:
enfocado en segmentos como masivo, gamer, corporativo y partner, y respaldado por una red neutra. A través de un análisis FODA, se define la propuesta de valor en productos y servicios clave.

Capacidades empresariales:
incluyen la organización, los procesos, la información y las aplicaciones, con enfoque en el talento humano y la eficiencia operativa.

Portafolio y gestión:
comprende programas, proyectos, el plan operativo anual y la gestión financiera, asegurando el control y seguimiento continuo para una transformación digital sostenible.



Arquitectura estratégica y de negocio

A partir de este esquema, fortalecemos la capacidad de respuesta y aseguramos la coherencia entre la estrategia y su implementación, mediante un modelo de negocio que integra objetivos y mecanismos de seguimiento.

Definimos seis loops estratégicos que estructuran la toma de decisiones y el direccionamiento de la empresa. A partir de ellos organizamos las prioridades y orientamos la gestión anual a través de:

- **19** Objetivos estratégicos que guían nuestro accionar
- **15** Indicadores estratégicos
- **31** Indicadores tácticos que respaldan la medición

El sistema permite monitorear el desempeño y alinear la planificación con la ejecución en todos los niveles de la empresa.

Hacia 2027, nos proyectamos como un actor relevante en la transformación del entorno empresarial y en la vida cotidiana de los hogares ecuatorianos, mediante soluciones tecnológicas que acompañen la evolución de organizaciones y personas. Este rumbo se apoya en el cumplimiento de las prioridades estratégicas y contribuye al desarrollo del país y al posicionamiento competitivo de Puntonet.

Rentabilidad
Objetivos estratégicos (3)
Indicadores estratégicos (6)
Indicadores tácticos (3)

Expansión comercial sostenible
Objetivos estratégicos (4)
Indicadores estratégicos (3)
Indicadores tácticos (7)

Transformación cultural e innovación
Objetivos estratégicos (2)
Indicadores estratégicos (2)
Indicadores tácticos (5)

Experiencia del cliente
Objetivos estratégicos (2)
Indicadores estratégicos (2)
Indicadores tácticos (2)

Eficacia y eficiencia operativa interna
Objetivos estratégicos (5)
Indicadores estratégicos (2)
Indicadores tácticos (9)

Sostenibilidad, cumplimiento y relacionamiento
Objetivos estratégicos (3)
Indicadores tácticos (5)

Propósito y enfoque estratégico



El modelo de negocio tecnológico contribuye a la generación de valor sostenible mediante soluciones de conectividad, *cloud, ciberseguridad* y servicios digitales que fortalecen la continuidad operativa de nuestros clientes, la inclusión digital, la protección de la información y el desarrollo tecnológico del país, lo cual se define en:



¿Qué hacemos?
Somos una empresa de servicios tecnológicos, con fuerte infraestructura, procesos seguros y alto sentido humano.

¿Cómo lo hacemos?
Te conocemos, acompañamos y asesoramos de manera rápida y simple.

¿Por qué lo hacemos?
Porque creemos que las conexiones y las personas pueden cambiar el mundo.

Bajo esta visión, gestionamos la operación considerando los impactos, riesgos y oportunidades asociados a la calidad del servicio, la seguridad digital, la eficiencia operativa, la experiencia del cliente y la relación responsable con proveedores, aliados y comunidades.

El Círculo de Oro orienta la toma de decisiones y la relación con los clientes. Esta lógica integra las capacidades tecnológicas con una visión centrada en las personas y permite responder de forma consistente a sus necesidades.



Servicios y operación tecnológica

(GRI 2-6)

Desarrollamos la operación mediante la provisión de servicios de conectividad y soluciones tecnológicas para clientes a nivel nacional.

Nuestro portafolio se organiza en dos segmentos:

puntonet empresas

1. Segmento corporativo

Ofrecemos un portafolio de soluciones tecnológicas estructurado en las siguientes líneas de servicio:

Conectividad

Internet corporativo

Proveemos servicios de conexión a internet diseñados para garantizar continuidad operativa, estabilidad y niveles adecuados de desempeño para las actividades empresariales.

Canal de conexión

Habilitamos enlaces dedicados entre sedes, centros de datos o infraestructuras, permitiendo la transmisión segura y eficiente de información sin depender de la internet pública.

StartUp

Incorporamos conectividad satelital de órbita baja para entornos que requieren acceso confiable en ubicaciones con limitaciones de infraestructura, asegurando disponibilidad del servicio.

Teleworking

Facilitamos el acceso remoto a los sistemas corporativos mediante soluciones que permiten mantener la continuidad operativa y la colaboración desde distintos puntos de conexión.

Canal de conexión – Cloud Interconnect

Establecemos conexiones directas entre la infraestructura del cliente y proveedores de servicios en la nube, optimizando la latencia, el rendimiento y la seguridad en el intercambio de datos.

SD-WAN

Gestionamos el tráfico de red mediante soluciones definidas por software que permiten optimizar el uso de recursos, mejorar la disponibilidad de aplicaciones y centralizar el control de la conectividad.

Puntonet Space

Ofrecemos conectividad satelital entre el territorio continental y las zonas insulares, facilitando el acceso a servicios digitales en ubicaciones geográficamente complejas.



Cloud

Infraestructura como servicio (IaaS)

Proporcionamos acceso a servidores, almacenamiento y redes en entornos de nube pública o privada, permitiendo a nuestros clientes gestionar su infraestructura tecnológica sin requerir inversión en hardware físico.

Backup como servicio (BaaS)

Realizamos copias de seguridad automáticas y periódicas de la información, asegurando su disponibilidad y protección ante pérdidas o incidentes.

Recuperación ante desastres como servicio (DRaaS)

Habilitamos la recuperación de sistemas y datos en entornos en la nube, permitiendo restablecer la operación en tiempos reducidos ante eventos disruptivos.

Software como servicio (SaaS)

Facilitamos el acceso a aplicaciones en la nube mediante modelos de suscripción, sin necesidad de gestionar infraestructura ni actualizaciones.

Housing

Alojamos infraestructura tecnológica en centros de datos especializados, proporcionando condiciones controladas de seguridad, energía y continuidad para la operación de los sistemas.

Ciberseguridad

Seguridad perimetral

Protegemos la red mediante mecanismos de control y monitoreo del tráfico, limitando accesos no autorizados y previniendo intrusiones externas.

Internet seguro

Habilitamos entornos de navegación protegidos que reducen la exposición a malware, phishing y otros riesgos asociados al uso de internet.

Protección de aplicaciones web (WAF)

Resguardamos las aplicaciones expuestas a internet mediante la inspección y el filtrado del tráfico HTTP/HTTPS, reduciendo la exposición a ataques y a la explotación de vulnerabilidades.

Autenticación multifactor (MFA)

Reforzamos el control de acceso mediante múltiples factores de verificación, reduciendo el riesgo de ingresos no autorizados a sistemas críticos.

Protección DNS y mitigación de DDoS

Filtramos tráfico malicioso y protegemos los servicios digitales ante ataques de denegación de servicio.

Endpoints (EDR/XDR)

Implementamos herramientas de detección y respuesta que monitorean dispositivos finales, permitiendo identificar y mitigar amenazas de forma proactiva.

Acceso seguro bajo modelo Zero Trust (ZTNA)

Gestionamos accesos remotos mediante validación continua de usuarios y dispositivos, garantizando entornos de conexión controlados.

Protección de activos digitales

Protegemos la identidad digital de los clientes frente a riesgos como suplantación, fraude y uso indebido de marca.

Secure SD-WAN

Integramos capacidades de conectividad con seguridad avanzada para optimizar el tráfico y proteger redes distribuidas.

Email security

Resguardamos las comunicaciones frente a amenazas como phishing, malware y filtración de información.





Networking

Zonas wireless

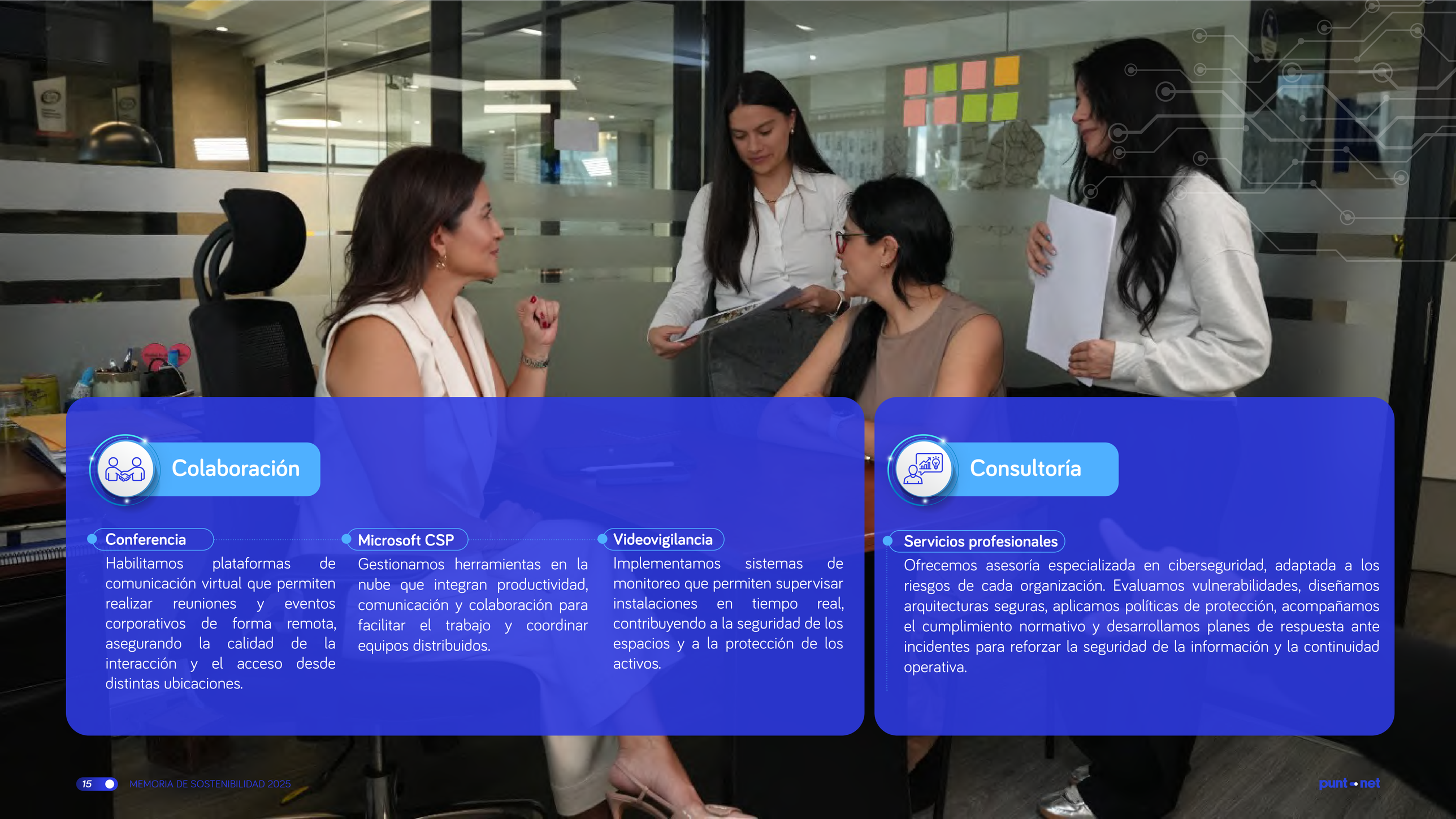
Implementamos infraestructura de red inalámbrica para habilitar conectividad en espacios amplios, facilitar el acceso sin cableado físico y asegurar un desempeño adecuado para usuarios y dispositivos.

Portal cautivo

Gestionamos el acceso a redes Wi-Fi mediante mecanismos controlados de autenticación, permitiendo regular el ingreso de usuarios, proteger la infraestructura y administrar la experiencia de conexión en entornos públicos o privados.

SD-Branch

Integramos soluciones de conectividad, seguridad y automatización en sucursales para centralizar redes distribuidas y mejorar la gestión de múltiples ubicaciones.



Colaboración

Conferencia

Habilitamos plataformas de comunicación virtual que permiten realizar reuniones y eventos corporativos de forma remota, asegurando la calidad de la interacción y el acceso desde distintas ubicaciones.

Microsoft CSP

Gestionamos herramientas en la nube que integran productividad, comunicación y colaboración para facilitar el trabajo y coordinar equipos distribuidos.

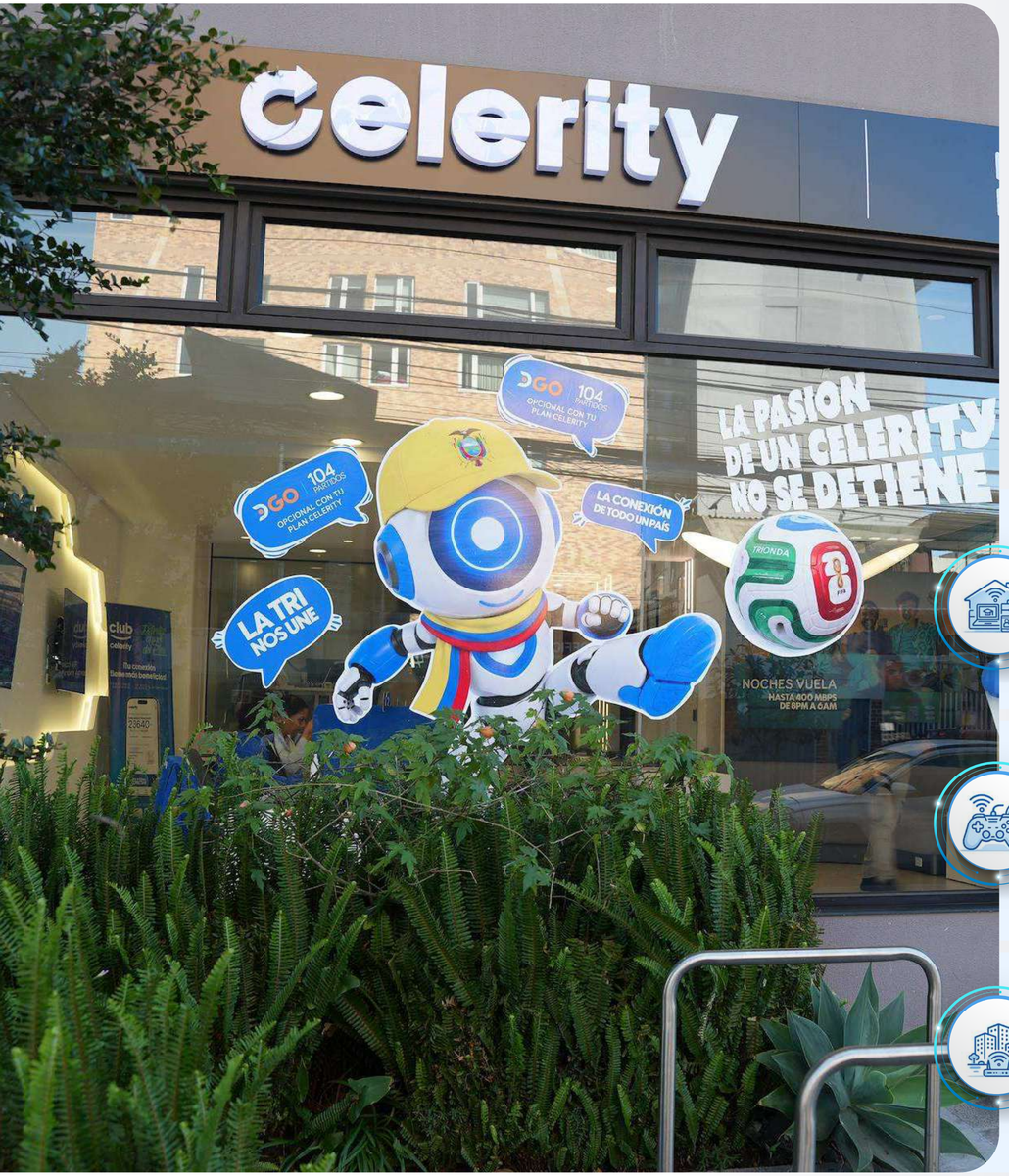
Videovigilancia

Implementamos sistemas de monitoreo que permiten supervisar instalaciones en tiempo real, contribuyendo a la seguridad de los espacios y a la protección de los activos.

Consultoría

Servicios profesionales

Ofrecemos asesoría especializada en ciberseguridad, adaptada a los riesgos de cada organización. Evaluamos vulnerabilidades, diseñamos arquitecturas seguras, aplicamos políticas de protección, acompañamos el cumplimiento normativo y desarrollamos planes de respuesta ante incidentes para reforzar la seguridad de la información y la continuidad operativa.



celerity
INTERNET POR FIBRA ÓPTICA

2. Segmento residencial

Proveemos internet de fibra óptica para hogares mediante planes que abarcan desde necesidades básicas de conectividad hasta una demanda intensiva de datos.

Estos planes se agrupan en las siguientes líneas:

Fast Celerity:
Diseñado para hogares con mayor demanda simultánea, que requieren conexión continua para múltiples dispositivos y actividades como educación en línea y teletrabajo.

Celerity Gamer:
Enfocado en usuarios que requieren condiciones estables para videojuegos y aplicaciones en tiempo real, donde la latencia y la calidad de la conexión inciden directamente en la experiencia.

Celerity URBEC:
Orientado a urbanizaciones y entornos residenciales con mayores necesidades de cobertura e integración, donde la conectividad soporta un mayor número de servicios y dispositivos.

Los planes se ajustan a la concurrencia de usuarios y al tipo de aplicaciones, con el fin de mantener un desempeño estable. El servicio se complementa con las siguientes capacidades y beneficios:

DGO y Celerity Play
Acceso a entretenimiento audiovisual en línea bajo condiciones adecuadas de estabilidad.

NoPing
Optimiza la ruta de conexión hacia servidores externos y reduce la latencia en aplicaciones en tiempo real.

Microsoft 365
Facilita actividades productivas, educativas y de organización en el entorno doméstico.

Club Celerity
Promueve el relacionamiento y la fidelización mediante un sistema de acumulación de puntos vinculado al uso del servicio, que reconoce la permanencia y facilita el acceso a beneficios.

puntonet

Cadena de valor y relaciones comerciales

Integra proveedores, operación interna y clientes finales, asegurando la generación de valor en cada etapa:

Proveedores *(upstream)*
Contamos con proveedores nacionales e internacionales que suministran infraestructura, equipos y servicios especializados.

Operación
Gestionamos las actividades mediante procesos gobernantes, core y de soporte.

Clientes y aliados *(downstream)*
Los principales grupos de interés en esta etapa son clientes residenciales, empresas, instituciones públicas y organizaciones.



De forma complementaria, mantenemos relaciones con aliados estratégicos que contribuyen a fortalecer la cobertura, la calidad del servicio y la capacidad de atención a nivel nacional.

Esta articulación conecta las capacidades de Puntonet con las necesidades del entorno y respalda la continuidad del modelo de negocio.

Operación

Necesidades y expectativas del cliente

Procesos gobernantes
(los que marcan el rumbo y definen la dirección del negocio)

No generan ingresos directos, pero orientan la gestión estratégica y la toma de decisiones del negocio.

- Estratégica
- Integral
- Sostenibilidad

Procesos Core
(los que entregan el producto o servicio al cliente)

Impactan directamente en los ingresos y son percibidos por el cliente.

Innovación → Marketing → Administración de productos → Cadena de suministro → Comercial → Operaciones → Facturación → Postventa

Procesos de soporte y asesoría
(los que apoyan los misionales y estratégicos)

No generan ingresos directos, pero habilitan la operación.

- Administrativa
- Clima, Cultura y Talento Humano
- Seguridad de la Información
- Sistemas de Información (TI)
- Infraestructura
- Analítica y Gobierno de Datos
- Financiera
- Legal y Regulatorio
- Comunicación Corporativa
- Flota vehicular

Satisfacción del cliente

puntonet

2. ¿Cómo gestionamos la sostenibilidad?



Estrategia de sostenibilidad

(GRI 2-12) (GRI 2-13) (GRI 2-22)

Entendemos la sostenibilidad como una forma de crear valor compartido que integra el crecimiento del negocio con el bienestar de las personas, el desarrollo de las comunidades y el cuidado del ambiente. Más que un eje estratégico, **es una visión que orienta las decisiones y permite generar resultados en el presente sin perder de vista el futuro.**

En 2025 continuamos fortaleciendo el Modelo de Sostenibilidad como guía para incorporar criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en los procesos de la empresa. Vinculado con el Plan Estratégico de Puntonet, este marco integra dichos criterios en la operación y contribuye al cumplimiento de los objetivos corporativos.

Así, impulsamos el crecimiento con una mirada de largo plazo y respondemos a un entorno en constante evolución, marcado por nuevos desafíos y mayores expectativas de los grupos de interés. **El modelo promueve la adaptación, la innovación y la construcción de relaciones de confianza**, con el propósito de generar un impacto positivo y duradero en la comunidad y el ambiente.

- Ambiental
- Social
- Gobernanza



La sostenibilidad forma parte de las decisiones que acompañan nuestra trayectoria

(GRI 2-12) (GRI 2-13)

1 Órganos de gobierno

Junta General de Accionistas

Establece los lineamientos que orientan el rumbo de la empresa.

Directorio

Aporta recomendaciones para la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos de largo plazo.

2 Liderazgo

Promueve una actuación alineada con los valores corporativos, el cumplimiento normativo y los compromisos asumidos con los grupos de interés.

3 Instancias estratégicas

Contribuyen a incorporar esta visión.

Comité Ejecutivo

Supervisa de manera integral los impactos económicos, ambientales y sociales asociados a la operación.

Comité de Sostenibilidad

Evalúa y da seguimiento a los impactos ambientales y sociales, e impulsa la incorporación de criterios ASG en la planificación y las decisiones del negocio.

4 Trabajo coordinado

Facilita el seguimiento de los temas prioritarios y el avance de los objetivos de sostenibilidad.

5 Política de Sostenibilidad

Establece los compromisos y lineamientos que orientan la actuación de la empresa.

6 Compromisos

- Consumo responsable
- Gestión de residuos
- Voluntariado
- Conectividad gratuita
- Recolección de datos de sostenibilidad

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Con estas líneas de acción, contribuimos al avance de la Agenda 2030.

puntonet

Relación estratégica con los grupos de interés

(GRI 2-29)

Comprender el entorno requiere sumar distintas perspectivas y mantener un diálogo cercano con los grupos de interés. Este intercambio permite **conocer sus expectativas, anticipar desafíos y orientar las acciones de manera más efectiva.**

Para conocer más sobre las alianzas, los eventos y las iniciativas de impacto social y ambiental que impulsamos, visita nuestras redes sociales:

¿Qué buscamos construir y cómo mantenemos el diálogo?

Accionistas y Directorio
Confianza y visión de largo plazo

Frecuencia: mensual, trimestral o anual

Clientes
Experiencias cercanas y satisfactorias

Frecuencia: continua

Segmento masivo

Segmento corporativo

Colaboradores
Participación y crecimiento profesional

Frecuencia: continua

Proveedores
Colaboración y acompañamiento mutuo

Frecuencia: mensual o según necesidad

Reguladores y gobierno
Diálogo y cumplimiento

Frecuencia: trimestral o anual

Competencia
Innovación y buenas prácticas

Frecuencia: ocasional

Distribuidores y aliados comerciales
Alianzas y expansión

Frecuencia: mensual o según estrategia

Líderes de opinión y medios de comunicación
Transparencia

Frecuencia: mensual o según eventos

Comunidad
Participación y bienestar colectivo

Frecuencia: mensual o trimestral

- Teléfono
- Correo electrónico
- Reuniones presenciales y virtuales
- WhatsApp
- Asistente virtual (ICELTY)
- Oficinas y puntos de atención a nivel nacional
- *Technical Account Managers* (TAMs)
- RANKMI (intranet de la empresa)

Análisis de doble materialidad

(GRI 3-1) (GRI 3-2) (GRI 3-3)

En 2024, realizamos el primer ejercicio de doble materialidad **(financiera y de impacto)**, un proceso que actualizamos cada dos años para asegurar que la estrategia responda con precisión a la realidad del mercado.

Este análisis ofrece una visión integral de la actividad empresarial: evalúa los impactos generados en las personas, el ambiente y la economía, e identifica los riesgos y oportunidades que pueden incidir en el desarrollo y la viabilidad del negocio.

Para ello, adoptamos los lineamientos del *European Financial Reporting Advisory Group* (EFRAG), con base en el estándar ESRS 1:



Analizamos el contexto empresarial y el alcance de la cadena de valor.

Definimos los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) potencialmente relevantes.

Identificamos los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) asociados al modelo de negocio.

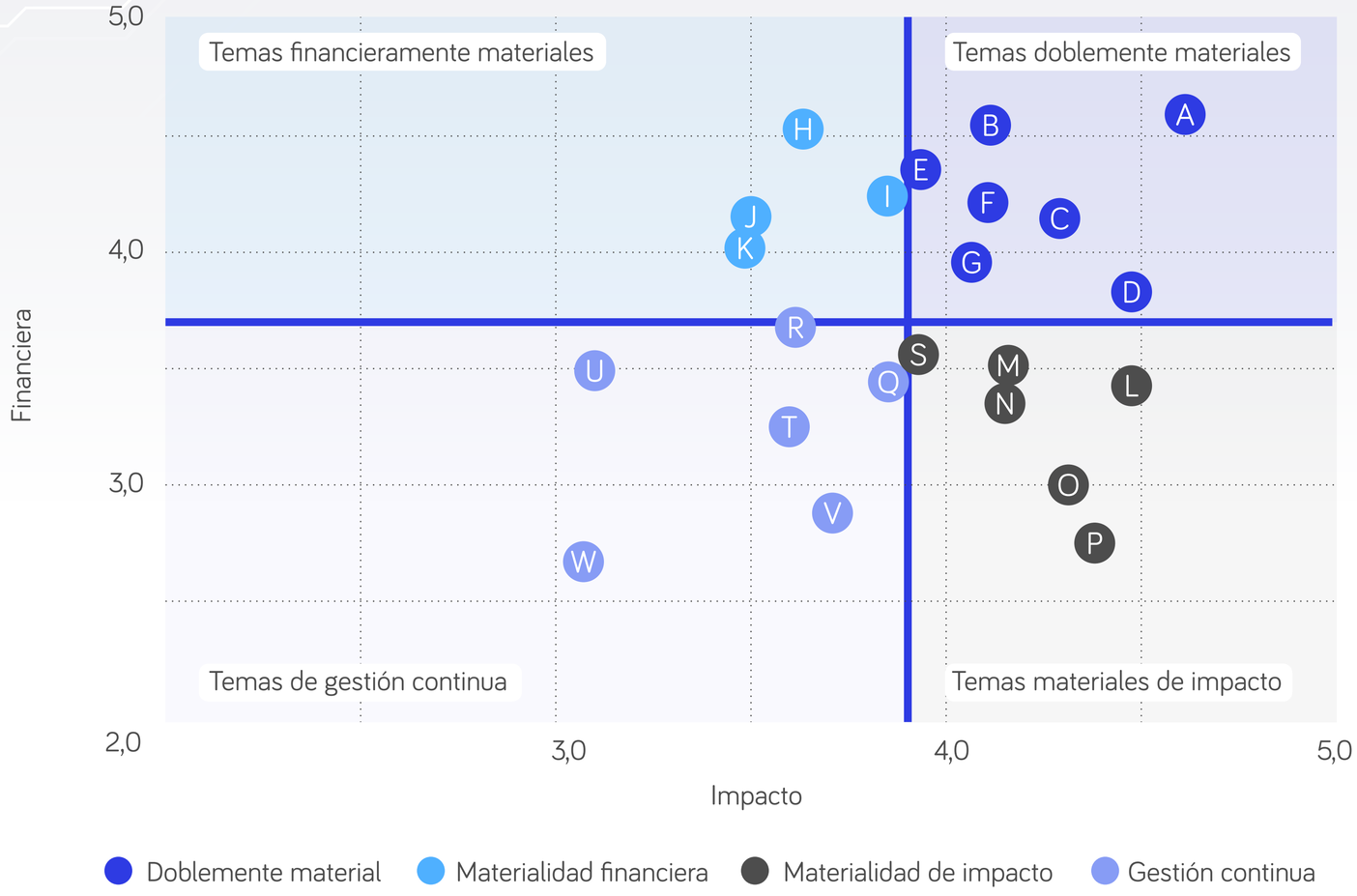
Examinamos los impactos (positivos y negativos) que la operación genera en el entorno.

Evaluamos los riesgos y oportunidades que influyen en la competitividad y rentabilidad a largo plazo.

Determinamos los temas prioritarios que marcan nuestra agenda estratégica.

Matriz de doble materialidad

Los resultados de este ejercicio orientan la manera en que aseguramos la calidad y continuidad de los servicios, protegemos la información de los clientes, promovemos entornos diversos e inclusivos e impulsamos el crecimiento y la innovación para contribuir al desarrollo digital del país.



Ambiental

- J Ecoeficiencia
- Q Cambio climático
- V Economía circular y gestión de residuos
- W Biodiversidad

Social

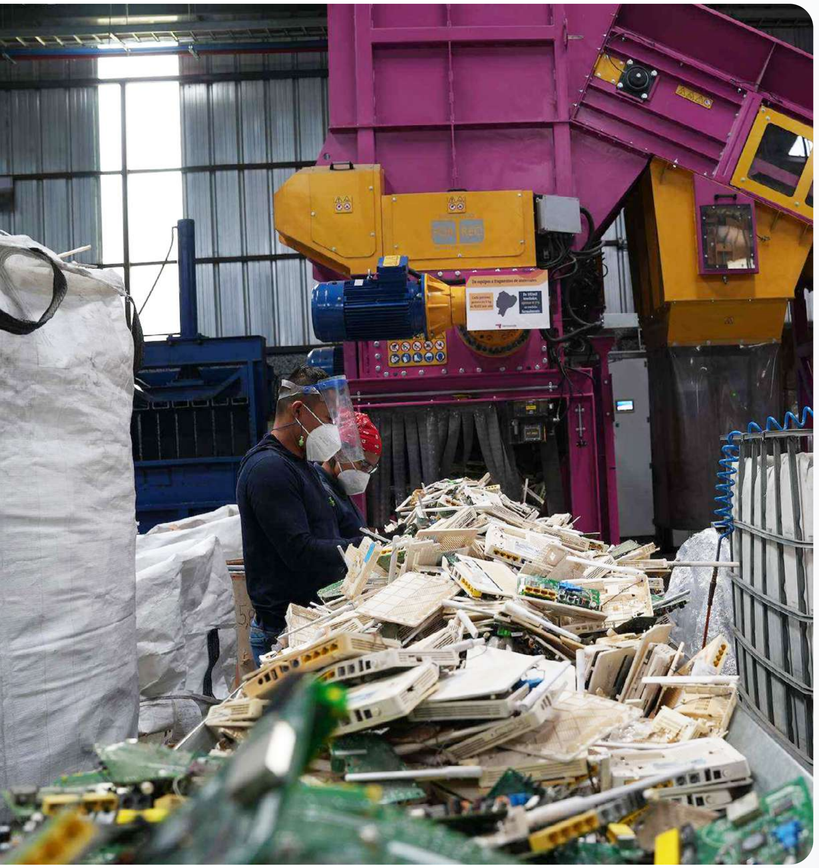
- D Equidad, diversidad e inclusión
- L Gestión del talento humano
- O Relacionamiento e inversión comunitaria
- P Salud y seguridad ocupacional de los trabajadores
- S Servicio de conectividad en comunidades para aumentar la inclusión digital
- R Accesibilidad en productos y servicios
- T Derechos humanos

Gobernanza / Económico

- A Continuidad del negocio
- B Desempeño económico
- C Expansión comercial y alianzas estratégicas
- E Prácticas de venta y experiencia del cliente
- F Seguridad de la información y protección de datos
- G Calidad del servicio y cobertura de la red
- H Gobierno corporativo
- I Política pública y cumplimiento normativo
- K Competitividad e internet abierto
- M Ética, transparencia y anticorrupción
- N Tecnología e innovación
- U Cadena de abastecimiento sostenible

Gestión de impactos y mecanismos de remediación

(GRI 2-25)



Disponemos de mecanismos para **prevenir y atender impactos negativos reales o potenciales.** Cada situación se evalúa para definir medidas de mitigación o remediación que reduzcan sus efectos y eviten su recurrencia.

Equidad, diversidad e inclusión

Implementamos el Canal de Denuncias, la Red Violeta, charlas sobre equidad y no violencia, procesos de selección inclusivos y la iniciativa Mujeres en Acción para reducir situaciones de discriminación, violencia y desigualdad de oportunidades.

Continuidad del negocio

Actualizamos el análisis de impacto al negocio (BIA), junto con los planes de continuidad y recuperación, para reducir interrupciones y mantener la disponibilidad de los servicios.

Desempeño económico

Implementamos el modelo de *Customer Experience*, incorporamos el sistema BRM y realizamos mejoras en la infraestructura tecnológica y la seguridad de la información para favorecer la eficiencia operativa y la sostenibilidad financiera.

Expansión comercial y alianzas estratégicas

Ampliamos el portafolio de soluciones, consolidamos alianzas y optimizamos las capacidades comerciales y operativas para responder a las necesidades del mercado y extender la oferta de servicios.

Prácticas de venta y experiencia del cliente

Revisamos y validamos publicaciones, ofertas y comunicaciones comerciales para asegurar la claridad y transparencia de la información, evitar interpretaciones erróneas y afianzar la confianza de los clientes.

Seguridad de la información y protección de datos

Reforzamos el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), la atención de vulnerabilidades y las medidas de protección de datos personales para prevenir incidentes de ciberseguridad.

Calidad del servicio y cobertura de la red

Extendimos la cobertura, reforzamos la capacidad de la red e incorporamos monitoreo continuo para reducir afectaciones y mejorar la conectividad.

Nuestro compromiso con los ODS



Los desafíos que enfrenta Ecuador requieren la participación activa de todos los sectores y la búsqueda de soluciones que favorezcan el bienestar de las personas y las comunidades, junto con el cuidado del ambiente. Desde los ámbitos en los que podemos generar un impacto positivo, adoptamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) **como referencia para avanzar hacia una sociedad más inclusiva, innovadora y preparada para el futuro.**

Este compromiso se refleja en la forma en que ampliamos el acceso a la conectividad, promovemos la inclusión digital e impulsamos prácticas que generan valor social, económico y ambiental. Así, contribuimos al progreso del país mediante iniciativas orientadas a reducir brechas, desarrollar habilidades y favorecer comunidades más resilientes y conectadas. De esta manera, integramos los ODS como un marco transversal en la estrategia y en las iniciativas presentadas a lo largo del informe.



índice

puntonet

3. Gobierno corporativo y continuidad operativa



Nuestra estrategia

El valor de la propuesta va más allá de la tecnología. Entendemos que **la confianza se construye mediante una gobernanza sólida y transparente.** Por ello, guiamos la gestión con base en cuatro principios: actuar con integridad, promover una conducta ética, comprender los factores que influyen en la operación y desarrollar la resiliencia necesaria para garantizar la continuidad de los servicios. Más que una formalidad, marcan el rumbo de la empresa y permiten crecer de manera responsable, consolidando la relación con quienes nos eligen día a día.

Para materializar este compromiso, hemos definido una ruta que incorpora los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el desarrollo del negocio:



01
El punto de partida

Integramos sostenibilidad, riesgos y cumplimiento en la gestión diaria para asegurar la calidad y la resiliencia.

02
Foros de diálogo

Los comités especializados evalúan asuntos relevantes y contrastan perspectivas para respaldar decisiones alineadas con criterios éticos.

03
La visión estratégica

La dirección analiza temas clave y convierte los hallazgos en acciones de largo plazo, consolidando el vínculo con los grupos de interés.

Estructura de gobierno y supervisión estratégica

(GRI 2-9)

En **Puntonet reconocemos la gobernanza como un habilitador estratégico** que integra la toma de decisiones con la supervisión de los impactos económicos, sociales y ambientales. Bajo esta premisa, contamos con una estructura que articula los niveles de dirección, asesoría y especialización técnica, en alineación con la gestión corporativa.

Nuestro máximo órgano de gobierno es la Junta General de Accionistas. Define el direccionamiento estratégico, resuelve los asuntos societarios y evalúa el desempeño corporativo para maximizar el valor de la inversión y contribuir al crecimiento de la empresa.

El Directorio actúa como órgano consultivo y aporta análisis y orientación para las decisiones de alto nivel. En 2025, formalizamos legalmente este órgano, consolidando su función de revisión estratégica y acompañamiento a la alta dirección.



La interacción entre la Junta General de Accionistas y el Directorio permite **integrar la visión estratégica con el análisis técnico,** reforzando la calidad de las decisiones y la supervisión del desempeño del negocio.

Estratégico

Comité Estratégico: supervisar y orientar decisiones clave y operativas para asegurar el desempeño y crecimiento sostenible.

Comité de Gasto Estratégico: alinear los gastos con los objetivos estratégicos y financieros.

Comité Ejecutivo de Sostenibilidad: impulsar los compromisos ASG y dar seguimiento a su planificación y resultados.

Comité Ejecutivo de Seguridad de la Información: supervisar los controles tecnológicos y proteger la información crítica y confidencial.

Comité de Riesgos: aprobar la gestión de riesgos y garantizar la ejecución de controles.

Comité de Continuidad: asegurar la respuesta a incidentes y la recuperación operativa del negocio.

Comité de Compliance: supervisar ética, cumplimiento y conflictos de interés, y definir medidas correspondientes.

Comités especializados

Comercial / Operativo

Comité de Churn[1]: diseñar estrategias orientadas a la satisfacción, experiencia y fidelización de los clientes.

Gestión / Control

Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo: garantizar la seguridad y salud ocupacional, promoviendo entornos seguros y bienestar.

Comité de Protección de Datos Personales: asegurar el cumplimiento de las obligaciones y lineamientos de ley.

Comité de Procesos: gestionar y optimizar procesos, asegurando eficiencia y alineación estratégica.

Comité de *Assessment* Técnico y POAS: supervisar el cierre de brechas del servicio y el avance de proyectos de infraestructura, evolución tecnológica y nuevos servicios.

Comité Review Agilidad: validar cada *Sprint* alineando negocio y voz del cliente en soluciones digitales.

Alineados con los pilares de transformación digital, excelencia corporativa y sostenibilidad financiera.

[1] Indicador que mide el porcentaje de clientes que dejan de utilizar o contratar los servicios de la empresa durante un período determinado.



GRI 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno

La designación de la Junta General de Accionistas se rige por los estatutos sociales, que establecen sus atribuciones y mecanismos de decisión. La participación en los comités se define según los cargos desempeñados, las responsabilidades asociadas y los conocimientos requeridos para ejercerlas.

Para definir los perfiles de quienes participan en estos espacios, consideramos la trayectoria sectorial, el conocimiento del negocio y las capacidades necesarias para la supervisión estratégica, la identificación de riesgos, el cumplimiento normativo y la sostenibilidad. También incorporamos criterios de independencia y diversidad para evaluar cada asunto con un enfoque técnico y en línea con las prioridades de la empresa.

GRI 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno

ERQU INVEST S.A.S. ejerce funciones directivas y de representación legal, y vela por la implementación de las decisiones adoptadas por la Junta General de Accionistas. Este esquema articula el direccionamiento estratégico con su ejecución.

A través de la Política de Ética, Conducta y Conflicto de Interés, establecemos lineamientos para identificar y gestionar situaciones que puedan comprometer la objetividad, resguardando la integridad de las decisiones corporativas y la solidez del sistema de gobernanza.

(GRI 2-12) (GRI 2-13) Supervisión de impactos

El máximo órgano de gobierno **define el propósito y la estrategia corporativa,** que se traducen en una guía operativa para orientar las acciones ejecutivas y el trabajo cotidiano de la empresa.

Los altos ejecutivos lideran la ejecución, respaldada por procesos de debida diligencia y el Programa de Prevención, Detección y Respuesta ante Irregularidades Internas. El Comité de Compliance realiza revisiones bimestrales, complementadas con análisis anuales o evaluaciones ad hoc para atender necesidades específicas.

GRI 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad

Revisión

Analizamos los principales resultados, el avance de los temas materiales y los asuntos de sostenibilidad en los espacios formales de gobierno corporativo.

Presentación

Incorporamos los contenidos en el informe de gestión anual o los presentamos mediante convocatorias específicas, según su naturaleza.

Aprobación

La Junta General de Accionistas conoce y aprueba la información sobre el desempeño ambiental, social y de gobernanza (ASG) antes de su divulgación.



Este proceso garantiza que los contenidos publicados respondan a la estrategia de sostenibilidad y a los temas materiales definidos, promoviendo la transparencia, la rendición de cuentas y una actuación empresarial responsable.



GRI 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

Reforzamos los conocimientos del máximo órgano de gobierno mediante la contratación de consultores externos especializados y el acompañamiento del área de Sostenibilidad. Con este respaldo, impulsamos la transferencia de aprendizajes hacia los distintos equipos de la empresa, facilitando la incorporación de criterios ASG en los espacios de decisión.

GRI 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

Actualmente no contamos con una evaluación formal del desempeño del máximo órgano de gobierno. No obstante, se ha contemplado en la hoja de ruta de gobernanza el diseño de esta metodología para futuros períodos.

GRI 2-16 Comunicación de inquietudes críticas

A través del informe anual de la Gerencia General o de convocatorias específicas, ponemos en conocimiento del máximo órgano de gobierno las inquietudes críticas que se identifiquen. Estas pueden relacionarse con impactos negativos potenciales o reales sobre los grupos de interés. En 2025, no registramos casos.

Este mecanismo permite canalizar oportunamente estos asuntos en los espacios formales de gobierno corporativo y favorece la supervisión estratégica y el tratamiento integral de riesgos.

Ética e integridad como fundamento de nuestra operación

Entendemos que la sostenibilidad del negocio **depende de la credibilidad que generamos ante los grupos de interés y de la capacidad de actuar con integridad** en un entorno cada vez más regulado y digitalizado.

Con base en esta visión, integramos principios éticos y controles mediante políticas, programas y lineamientos aplicables a los procesos internos. Algunos de estos instrumentos se encuentran en fase de formalización o están sujetos a reserva de confidencialidad. En conjunto, estos mecanismos facilitan la identificación y gestión de riesgos, y promueven relaciones responsables a lo largo de la cadena de valor.

Un marco de referencia que orienta nuestras decisiones. GRI 2-23 Compromisos y políticas

Actuamos conforme a referentes internacionales que orientan la conducta empresarial responsable e incorporan criterios de sostenibilidad.

Los principales instrumentos que adoptamos son:

- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas
- Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- Marco de Entornos de Trabajo Saludables de la Organización Mundial de la Salud (OMS)
- Acuerdo de París sobre el Cambio Climático
- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE
- Los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Directrices de la OIT sobre Seguridad y Salud en el Trabajo
- Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (UNCAC)

De los compromisos a la acción: integración en la cultura organizacional

(GRI 2-24)

Incorporamos estos compromisos en la estrategia, las políticas y los procesos diarios de la empresa. De esta manera, garantizamos que la ética, la sostenibilidad y el cumplimiento normativo guíen los objetivos de negocio y la generación de valor para todos los grupos de interés.



Definimos responsabilidades en los descriptores de cargo, donde establecemos funciones, niveles de autoridad y ámbitos de actuación.

Extendemos nuestros estándares, evaluando a proveedores, aliados y socios estratégicos para promover prácticas alineadas con los principios corporativos.

Impulsamos programas de comunicación, formación y evaluaciones periódicas para reforzar la aplicación de los compromisos y dar seguimiento a su cumplimiento.

Formación en compromisos de conducta empresarial responsable

Temática	Población objetivo	Modalidad	Mecanismo de evaluación
Ética y cumplimiento corporativo	Personal a nivel organizacional	Virtual	Evaluaciones de conocimiento
Seguridad de la información y protección de datos	Personal a nivel organizacional	Virtual	Evaluaciones de conocimiento
Seguridad y salud en el trabajo	Personal a nivel organizacional	Presencial y virtual	Simulacros y evaluaciones prácticas
Sostenibilidad y responsabilidad social	Personal a nivel organizacional	Virtual	Evaluaciones de conocimiento

GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes

Disponemos de mecanismos formales para solicitar orientación y plantear inquietudes sobre conducta empresarial responsable. Talento Humano los difunde y desarrolla espacios de sensibilización para promover su uso, mientras que Compliance supervisa su aplicación. Las comunicaciones se gestionan de forma confidencial y pueden ser anónimas.

Transparencia e integridad ante conflictos de interés

(GRI 2-15)

Protegemos la objetividad en la toma de decisiones mediante mecanismos de transparencia orientados a prevenir y gestionar conflictos de interés. Para ello, aplicamos disposiciones dirigidas a colaboradores, proveedores y contratistas, e incorporamos la línea ética como canal para comunicar casos reales o potenciales que requieran evaluación y seguimiento.

Definimos procedimientos formales para identificar, declarar y reportar situaciones que puedan afectar la imparcialidad. Aplicamos estas disposiciones desde el inicio de la relación laboral o comercial y las mantenemos a lo largo de su desarrollo.

Colaboradores

Aplicamos el **Formulario de Declaración de Atenciones, Regalos y Hospitalidades,** que regula la recepción y el ofrecimiento de beneficios, establece niveles de aprobación y responsables del control.

Proveedores y contratistas estratégicos

Solicitamos el **Formulario de Declaración de Conflicto de Interés** para reportar relaciones personales, vínculos familiares o participaciones accionarias que puedan influir en procesos de selección, contratación o supervisión. Además, aplicamos el Protocolo de Debida Diligencia para revisar antecedentes y posibles nexos bajo el principio precautorio. Cuando identificamos un conflicto, establecemos medidas como la abstención o reasignación de funciones.

A lo largo de 2025, ampliamos estos procedimientos con lineamientos para declarar la participación en órganos de decisión, la tenencia accionaria en otras entidades y los vínculos con partes relacionadas, con lo que promovemos una mayor transparencia.

GRI 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas

Integramos este enfoque en el sistema de control interno y el análisis de riesgos, con seguimiento continuo de las obligaciones legales y regulatorias aplicables.

0

Incumplimientos significativos de la legislación

0

Sanciones monetarias o no monetarias

Complementamos el monitoreo con herramientas como la **matriz de procesos legales**, que nos permite anticipar y actuar ante posibles desviaciones.

Cultura anticorrupción y competencia responsable

Contamos con lineamientos para **identificar, evaluar y tratar** riesgos asociados a conductas indebidas:

- Política Anticorrupción
- Protocolo para el Reporte de Incumplimientos
- Política de Prevención, Detección y Respuesta ante Irregularidades Internas

Afianzamos la prevención de la corrupción y la competencia responsable como principios del sistema de control interno. Los integramos en la evaluación de riesgos y en las actividades estratégicas para identificar oportunamente situaciones que puedan afectar la reputación y la continuidad del negocio, en cumplimiento de la normativa vigente y de estándares internacionales de integridad.

Mediante estos instrumentos, establecemos criterios, responsabilidades y medidas de prevención, detección y respuesta ante posibles actos de corrupción.

Ante un posible hecho irregular, promovemos su comunicación oportuna para facilitar su análisis y mejorar las medidas existentes, en línea con el principio de **tolerancia cero frente a la corrupción.**



Línea Ética de Integridad y Transparencia

Contamos con un canal seguro y confidencial para reportar irregularidades, situaciones de acoso, corrupción o fraudes. Es operado por un equipo externo e independiente y está disponible para colaboradores y público en general.

Gestión de los reportes

1. Análisis inicial

El Oficial de Cumplimiento revisa el reporte y define su tratamiento según la naturaleza del caso.

2. Seguimiento

Si involucra a un colaborador, el proceso se gestiona con el apoyo de Talento Humano. En casos externos, el seguimiento corresponde al Oficial de Cumplimiento.

3. Evaluación y resolución

Presentamos todos los casos al Comité de Compliance, que evalúa la gravedad de la falta y determina la resolución correspondiente.

4. Controles internos

Articulamos el proceso con los controles internos y mecanismos disciplinarios para prevenir, detectar y corregir conductas que se aparten de los estándares establecidos.

Para conocer más sobre su funcionamiento y uso, le invitamos a consultar el siguiente enlace:

https://puntonet.plataformadeintegridad.com/cdi/puntonet/

Canales de comunicación

Formulario
Reportar potenciales hechos irregulares

Consultar denuncia
Agregar evidencia o consultar estado del hecho reportado

Llamada telefónica
Tel: (02) 602 8010, opción 1
Atención: Consultores Externos
Horario: Lun–Vie 08:30–17:00

Entrevista personal
Solicitar entrevista vía correo

Buzón de mensajes
Marcar #, opción 2
· Atención 24 horas

Correo
linea.etica.puntonet@plataformadeintegridad.com

WhatsApp
+593 984 380 110

Casilla postal
Quito: Av. 12 de Octubre N.° 26-48 y Lincoln. Edif. Mirage, Piso 16.
Guayaquil: Av. 9 de Octubre N.° 100 y Malecón Simón Bolívar. Edif. La Previsora, Piso 27, Of. 2703.

GRI 205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción

Reforzamos la revisión sistemática de situaciones asociadas a la corrupción, ampliando este análisis a la totalidad de nuestras actividades. Este ejercicio permitió identificar oportunidades de mejora y consolidar medidas preventivas en todos los niveles de la empresa.

31	Total de operaciones de la empresa
31	Operaciones evaluadas en relación con riesgos de corrupción
100 %	Porcentaje de cobertura

Los resultados alcanzados demuestran una aplicación homogénea del análisis en todos los ámbitos considerados, lo que refuerza la consistencia en los controles.

Identificamos como principales exposiciones:

- **Conflictos de interés**
- **Pagos indebidos o sobornos**
- **Fraudes en procesos de contratación**
- **Uso inadecuado de recursos**
- **Debilidades en controles internos**

Frente a estas situaciones, aplicamos políticas de ética, medidas preventivas y acciones de monitoreo que permiten detectar y atender oportunamente posibles irregularidades.

GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Difundimos la Política Anticorrupción a 1.284 colaboradores, ampliando su alcance hacia los órganos de gobierno y socios de negocio.

GRI 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas

En 2025 atendimos un presunto caso de favoritismo conforme a nuestros protocolos internos. Al no identificarse evidencias de conducta irregular, el caso fue archivado. Esta experiencia nos permitió reforzar los controles preventivos y consolidar la cultura ética.

(GRI 206-1) (SASB TC-TL-520a.1) Competencia responsable y cumplimiento normativo

No registramos acciones legales por competencia desleal, prácticas anticompetitivas, ni pérdidas monetarias, evidenciando una actuación transparente y responsable en el mercado.

SASB TC-TL-520a.3 Neutralidad de la red y gestión del entorno competitivo digital

Reconocemos este principio como un elemento esencial del servicio. Su aplicación contempla el monitoreo normativo, la revisión del tráfico y la evaluación de riesgos reputacionales.



Políticas claras y accesibles: informamos a los usuarios sobre las condiciones del servicio y el tratamiento del tráfico. Aplicamos criterios de no discriminación y no bloqueamos contenidos, salvo disposición normativa o requerimiento de la autoridad competente.

Intercambio de tráfico y seguimiento regulatorio: analizamos los flujos de red y establecemos acuerdos de interconexión mediante las Políticas de *Peering*[2] Pagado y *Peering* sin Liquidación, que definen lineamientos de ancho de banda, latencia y disponibilidad. Estos parámetros se revisan periódicamente para preservar la estabilidad y eficiencia operativa.

[2] Acuerdo entre operadores de internet que permite intercambiar tráfico de datos de forma directa, mejorando la velocidad y eficiencia de las comunicaciones.

Continuidad del negocio y resiliencia tecnológica

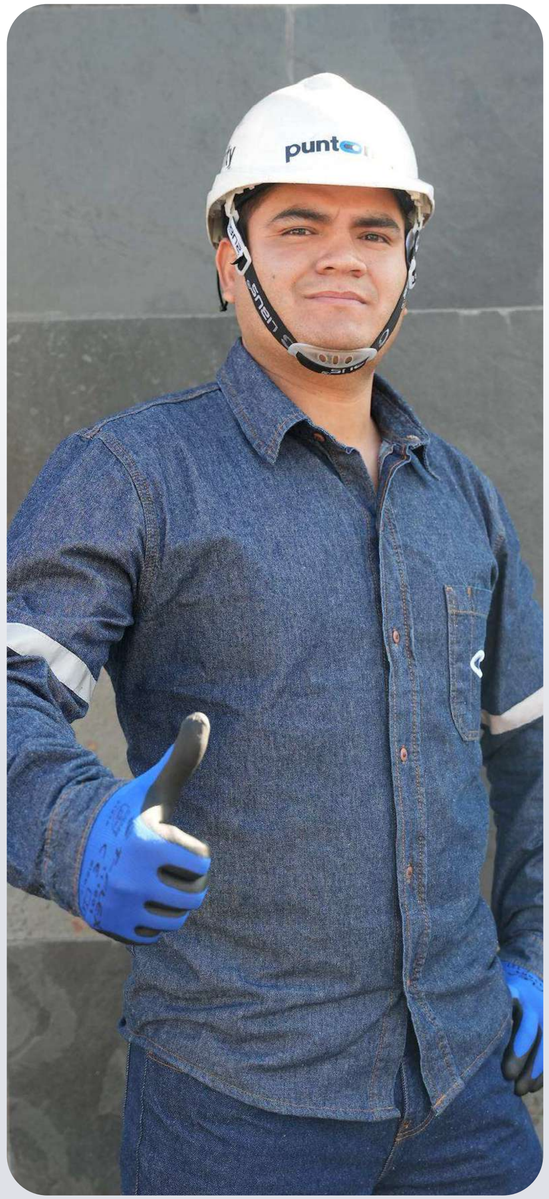
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Grupos de interés impactados

- Clientes
- Colaboradores
- Proveedores
- Reguladores y Gobierno
- Accionistas
- Comunidad
- Competencia
- Distribuidores y aliados comerciales

Continuidad del negocio



Nuestro compromiso

Asumimos la continuidad del negocio como un elemento fundamental para garantizar la disponibilidad de la oferta integral. Fortalecemos la resiliencia de los procesos críticos mediante la anticipación de posibles interrupciones y la implementación de medidas que permiten responder de forma oportuna ante eventos que puedan afectar la infraestructura y la prestación de servicios.

Para llevar la estrategia a la práctica, aplicamos la Política de Continuidad del Negocio, el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP), el Plan de Continuidad del Negocio (BCP) y la matriz de Análisis de Impacto al Negocio (BIA). Estos instrumentos permiten identificar procesos vitales, priorizar la recuperación y anticipar riesgos en la cadena de valor, como interrupciones en la conectividad o variaciones en la calidad del servicio.

Tras el diagnóstico realizado al cierre de 2025, actualizamos estas herramientas para mejorar la capacidad preventiva. Aunque ya monitoreamos el Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO), el Objetivo de Punto de Recuperación (RPO) y el Período Máximo Tolerable de Interrupción (MTPD), identificamos oportunidades para agilizar la respuesta y perfeccionar la coordinación interna ante situaciones complejas.

Para transformar estos aprendizajes en resultados, priorizamos simulacros y pruebas de validación. Integramos los hallazgos en reportes ejecutivos que orientan la toma de decisiones y permiten responder con mayor precisión y eficiencia ante cualquier imprevisto.

Esta evolución tiene como meta culminar 2026 con un marco de gestión certificado bajo la norma ISO 22301:2019 (Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio). Con este logro, consolidaremos una cultura de resiliencia preventiva e integrada, asegurando que nuestra oferta mantenga siempre su continuidad y excelencia, sin importar los desafíos del entorno.

(IPN-1) (SASB TC-TL-550a.2) Operación sostenible

Establecemos condiciones para garantizar la prestación de los servicios y responder eficazmente ante posibles interrupciones. Así, resguardamos la integridad y estabilidad de las conexiones y anticipamos situaciones que afecten su disponibilidad. La confiabilidad de la infraestructura y la capacidad de recuperación inciden directamente en la calidad de la oferta y la sostenibilidad del negocio.

Evaluamos con detalle los factores que condicionan los procesos críticos. Detectamos que las vulnerabilidades trascienden lo tecnológico, abarcando también brechas en la planificación, la preparación estratégica y la coordinación ante crisis. Este proceso se alinea con el estándar del *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), que prioriza la evaluación de los impactos operativos.

A partir de estos hallazgos, vinculamos las brechas detectadas con acciones estratégicas. Priorizamos así medidas encaminadas a robustecer la preparación organizacional ante cualquier escenario adverso.

Falta de análisis de impacto al negocio (BIA)

Retrasos en la recuperación de procesos críticos y limitaciones en la respuesta ante interrupciones.

Medidas de acción
Actualizar el BIA, identificar procesos críticos, definir objetivos de recuperación (RTO/RPO) y documentar dependencias clave.

Plan de continuidad desactualizado

Menor capacidad de respuesta ante escenarios de riesgo.

Medidas de acción
Mantener vigente el plan de continuidad, ejecutar pruebas periódicas y simulacros, y establecer revisiones anuales o ante cambios relevantes.

Falta de capacitación y concienciación

Errores operativos y retrasos en la ejecución de procesos críticos durante eventos de interrupción.

Medidas de acción
Implementar programas de formación, campañas de sensibilización y evaluaciones.

Comunicación ineficaz en situaciones de crisis

Descoordinación, confusión y demoras en la toma de decisiones.

Medidas de acción
Definir protocolos de comunicación, establecer responsables y realizar simulacros de activación.

Este análisis permitió avanzar hacia una lógica preventiva, en la que la identificación de procesos críticos y la definición de escenarios de contingencia se incorporan de forma estructurada, reduciendo la dependencia de respuestas reactivas.

Complementamos este enfoque con capacidades tecnológicas diseñadas para sostener la prestación del servicio ante fallas e integradas con mecanismos de detección temprana, activación de respaldos y conmutación hacia infraestructuras redundantes, lo que disminuye la exposición a interrupciones críticas.

Desempeño económico del periodo



Grupos de interés impactados

- Accionistas
- Clientes
- Colaboradores
- Proveedores
- Reguladores y Gobierno
- Competencia
- Distribuidores y aliados comerciales
- Comunidad
- Líderes de opinión y medios de comunicación



Desempeño económico

Nuestro compromiso

Trabajamos por una sostenibilidad financiera que nace de la eficiencia, la inversión estratégica en tecnología y la construcción de relaciones de valor. Entendemos que la solidez económica no es solo un indicador, sino la base que garantiza la continuidad del servicio y permite que el negocio siga avanzando con paso firme.

Cifras destacadas al cierre de 2025

EBITDA: 31,6 %

Margen neto: 5,4 %

Utilidad operativa: 10,7 %

Abordamos el desempeño económico como un medio para asegurar la continuidad y ampliar el impacto en el mercado y la comunidad. La estrategia financiera no se limita a vigilar cifras; busca la estabilidad necesaria para que la infraestructura y los servicios operen sin interrupciones y respondan directamente a las necesidades de los grupos de interés.

Para consolidar la sostenibilidad financiera, analizamos el entorno con visión estratégica: desde la evolución de la tecnología hasta las dinámicas del sector y la regulación. Este enfoque nos permite anticipar cambios, impulsar la innovación y construir alianzas que favorecen la competitividad y respaldan un crecimiento sólido y constante.

La gobernanza es clave en la forma de operar. Mediante políticas claras para la administración de activos, la logística y el control de gastos, mantenemos una disciplina que garantiza la transparencia y la trazabilidad de cada recurso. Esta claridad operativa nos brinda orden y protege la capacidad de respuesta ante cualquier variable externa.

En 2025, concentramos los esfuerzos en mejorar la infraestructura tecnológica y elevar la experiencia del cliente. Mediante sistemas de seguimiento y reportes automatizados, evaluamos el progreso en tiempo real, lo que nos permite detectar cualquier desviación y tomar medidas inmediatas para asegurar la continuidad de los servicios.

Este compromiso se fortalece al integrar a los grupos de interés de manera transversal. La voz de los clientes guía las mejoras, la relación con los proveedores asegura la eficiencia de los procesos y el diálogo constante con reguladores y accionistas permite que los resultados económicos respondan a las exigencias del entorno. En definitiva, este conjunto de prácticas respalda la solvencia del modelo de negocio, permitiéndonos avanzar con firmeza y cumplir los objetivos con responsabilidad y conciencia social, lo que nos define como aliados estratégicos.

Principales hitos de 2025

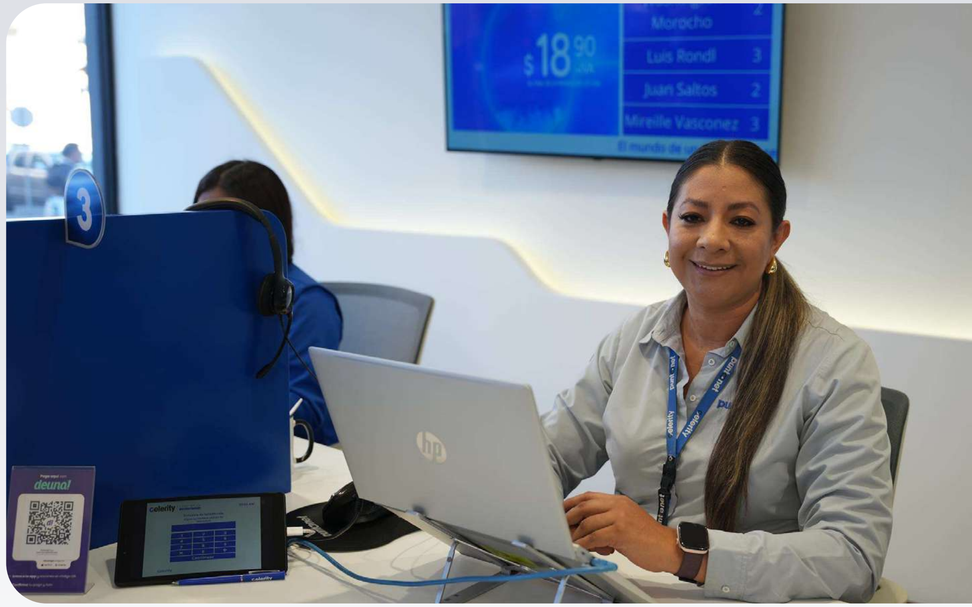
- Inversión en la migración y estabilización del sistema core de negocio (BRM).
- Inversión en la implementación del Modelo de Customer Experience.
- Inversión en tecnología de punta y en seguridad de la información, como estrategia competitiva.
- Acuerdos comerciales y participativos con empresas del sector nacionales e internacionales.
- Optimización del gasto mediante prácticas de consumo eficiente.
- Consolidación del control de ingresos financieros.

GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido

Con base en nuestros estados financieros, en 2025 generamos un valor económico directo de **USD 88.875.000,00** correspondiente a los ingresos obtenidos por la prestación de servicios de conectividad, internet, centros de datos y soluciones tecnológicas. De este valor, se distribuyeron **USD 82.596.000,00** entre costos operativos, remuneraciones y beneficios para los colaboradores, pagos a proveedores de capital, tributos al Estado e inversión social en la comunidad, reflejando la contribución económica de la empresa a sus grupos de interés y a la cadena de valor.

El valor económico retenido, equivalente a **USD 6.279.000,00,** corresponde a la diferencia entre el valor económico generado y el distribuido. Estos recursos fortalecen la posición financiera de la empresa y respaldan la reinversión en infraestructura tecnológica, ciberseguridad y transformación digital, contribuyendo a la sostenibilidad y al crecimiento del negocio.

Los ingresos provienen principalmente de los servicios dirigidos a hogares y empresas a nivel nacional, cuya distribución se canaliza hacia el talento humano, el Estado, los proveedores de capital y la comunidad, evidenciando cómo este valor retorna a los principales grupos vinculados a la operación.



	Retenido (VEG-VED) USD
Resultado 2024	4.916.000
Resultado 2025	6.279.000
Meta 2026	7.580.000

Gestión responsable de proveedores y alianzas



Grupos de interés impactados

- Accionistas
- Clientes
- Colaboradores
- Proveedores
- Reguladores y Gobierno
- Distribuidores y aliados comerciales
- Comunidad

Expansión comercial y alianzas estratégicas

Nuestro compromiso

La capacidad para innovar y ampliar el alcance de los servicios depende directamente de las alianzas que construimos. Trabajamos a la par con proveedores, socios tecnológicos y comerciales bajo un principio fundamental: consolidar relaciones basadas en la transparencia, la integridad y el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Cada aliado es clave en la estrategia, ya que nos permite integrar soluciones complementarias y generar un impacto positivo en la comunidad.

Establecemos alianzas estratégicas con terceros que comparten el propósito de generar impacto positivo para las personas y la comunidad. Mediante estos vínculos, impulsamos proyectos que amplían el alcance y refuerzan las acciones priorizadas en la estrategia de sostenibilidad.

Para que esta colaboración sea efectiva, evaluamos cada relación considerando tanto sus beneficios —desde una mayor cobertura y eficiencia en el uso de recursos hasta la creación de soluciones conjuntas— como los posibles desafíos. Este monitoreo preventivo abarca la dependencia de actores críticos y el cumplimiento de estándares sociales y ambientales, lo que permite transformar cualquier reto en una posibilidad de diversificación y crecimiento compartido.

Finalmente, integramos los resultados comerciales y operativos en tableros de control de fácil lectura. Para ello, utilizamos herramientas de *Business Intelligence* (BI) que facilitan el análisis oportuno de la información y la toma de decisiones estratégicas. Al revisar de forma unificada el desempeño de los acuerdos, los ingresos y la evolución de las ventas, obtenemos una visión clara que permite anticipar cambios. De esta manera, transformamos los datos en una herramienta de valor que asegura la resiliencia del negocio y reafirma la orientación hacia un crecimiento responsable.

Principales hitos del 2025

- Expandimos la oferta corporativa mediante el desarrollo de soluciones empaquetadas junto con aliados como: Microsoft, Check Point, Acronis.
- Ampliamos las capacidades comerciales mediante la firma de acuerdos con proveedores estratégicos, incorporando modelos como *Pay as You Go con Check Point* y esquemas *Managed Security Services Provider* (MSSP).
- Consolidamos relaciones con fabricantes tecnológicos a través de la renovación de acuerdos clave, como el *Enterprise Agreement con Fortinet* y el *Managed Services License Agreement* (MSLA) con Cisco.
- Diversificamos el ecosistema tecnológico mediante la incorporación de nuevos socios, incluyendo el registro como partner de NUTANIX, IBM, orbius.
- Ampliamos nuestro portafolio de conectividad mediante la renovación de convenios estratégicos, como el acuerdo con Speedcast para servicios Starlink.

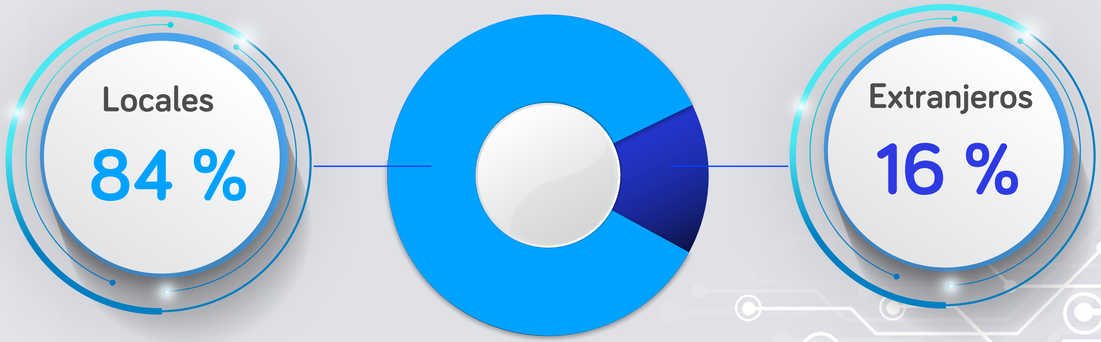


GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales

Integramos la cadena de abastecimiento y el relacionamiento institucional como componentes clave de la gobernanza corporativa, enfocados en asegurar la continuidad del servicio, optimizar el uso de recursos y agilizar la capacidad de respuesta del negocio. En este sentido, alineamos las decisiones de compra y afiliación sectorial con criterios de trazabilidad, fortalecimiento territorial y anticipación regulatoria, conectando estas prácticas con el entorno económico y normativo.

Definimos como proveedores locales a aquellos con residencia fiscal en el país, de acuerdo con los criterios establecidos para el abastecimiento. Priorizamos la vinculación con negocios nacionales como una forma de asegurar condiciones más estables en la provisión de bienes y servicios críticos, reducir la dependencia de mercados externos y fortalecer la capacidad de respuesta ante posibles interrupciones.

En 2025 destinamos un presupuesto total de abastecimiento de **USD 42.043.623,00.** De este monto, **USD 35.194.644,13** correspondieron a proveedores locales, lo que representó un **83,71 %** del gasto total.



Participación en asociaciones y gremios sectoriales

(GRI 2-28)

Coordinamos estas afiliaciones a través de distintas áreas de la empresa, lo que asegura la trazabilidad y el control en los procesos de vinculación y continuidad. El área de Regulación lidera la relación con gremios sectoriales, mientras que las áreas técnica y financiera participan en vínculos específicos, consolidando una estructura alineada con el propósito corporativo.

En conjunto, la relación con proveedores y aliados garantiza la continuidad del servicio al asegurar cadenas de suministro estables y mantener una interacción activa con el entorno institucional, lo que permite anticipar cambios regulatorios y sostener la competitividad en el largo plazo.

Asociación de Empresas de Telecomunicaciones (ASETEL)

Seguimiento de la evolución regulatoria del sector de telecomunicaciones, relacionamiento con actores clave y participación gremial para contribuir a un entorno favorable para la operación.

Asociación de Empresas Proveedoras de Internet (AEPROVI)

Monitoreo de cambios regulatorios en los servicios de telecomunicaciones, articulación con actores del sector y participación en espacios que promueven el desarrollo de la industria.

Cámara de Comercio de Quito (CCQ)

Seguimiento de dinámicas del entorno empresarial, interacción con compañías afiliadas y participación en acciones orientadas al fortalecimiento del sector.

Cámara de Industrias y Producción (CIP)

Análisis de las tendencias del sector empresarial e industrial, relacionamiento con actores relevantes y apoyo a iniciativas de desarrollo productivo.

Cámara de Comercio de Guayaquil (CCG)

Seguimiento del entorno empresarial y comercial, vinculación con compañías afiliadas y participación en acciones que impulsan la competitividad.

Cámara de Comercio de Cuenca (CCC)

Análisis del contexto empresarial, relacionamiento con actores económicos y participación en acciones de desarrollo empresarial.

Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Extendida del Productor (CEREP)

Cumplimiento de la Responsabilidad Extendida del Productor (REP), promoción de la economía circular y gestión responsable de residuos eléctricos y electrónicos.

Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES)

Promoción de buenas prácticas de sostenibilidad, desarrollo de alianzas estratégicas e intercambio de conocimientos para fortalecer la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la estrategia.

Cámara de Comercio de Loja (CADECOL)

Seguimiento del entorno empresarial local, articulación con compañías afiliadas y participación en acciones orientadas al desarrollo económico regional.



Planteamos las siguientes metas:

Corto plazo (Al 2026)

- Incrementar el crecimiento de las ventas nuevas mediante la dinamización del portafolio de soluciones con aliados estratégicos, con el objetivo de aumentar el *revenue* en un 5 % interanual, impulsado por la adquisición de nuevos clientes y la comercialización de *add-ons* tanto para la base de clientes activos (BCA) como para los clientes nuevos.
- Incrementar la facturación recurrente del segmento B2B mediante estrategias de *upselling* y *cross-selling* con aliados estratégicos, fortaleciendo la adopción de soluciones de mayor valor agregado como nube y ciberseguridad, con el objetivo de superar el 8 % de participación en las ventas nuevas.
- Optimizar y consolidar los procesos del *Customer Process* (CP) en B2B para mejorar la tasa de conversión y reducir el *cycle time*, contribuyendo a una mayor eficiencia operativa y al cumplimiento de los objetivos comerciales.

Mediano plazo (Hasta el 2027)

- Desarrollar alianzas estratégicas con otras empresas y organizaciones que permitan acceder a nuevas tecnologías y mercados, y mejorar la posición competitiva.
- Mejorar la eficiencia operativa en un 10 % mediante la implementación de procesos de automatización y la optimización de recursos, con el fin de reducir costos y aumentar la productividad.
- Contribuir al crecimiento inorgánico y al desarrollo de nuestro nuevo Data Center Epicentro, apoyando la ejecución de estrategias que impulsen la expansión del negocio, la generación de nuevas oportunidades comerciales y el fortalecimiento de las capacidades tecnológicas de la compañía.

Largo plazo (Del 2028 al 2030)

- Consolidar el liderazgo en el mercado de telecomunicaciones, mejorando la posición competitiva y ampliando la base de clientes.
- Desarrollar tecnologías innovadoras que permitan diferenciar la oferta de productos y servicios.
- Fortalecer la sostenibilidad y la responsabilidad social, reduciendo el impacto ambiental y mejorando la contribución a la sociedad.
- Impulsar la implementación de un Centro de Distribución en Guayaquil y evaluar alternativas para la generación eléctrica propia, con el objetivo de fortalecer la capacidad operativa, optimizar la gestión de recursos y mejorar la resiliencia de la infraestructura.

índice

puntonet

4. Gestión de clientes y desempeño de soluciones tecnológicas



Experiencia del cliente y canales de atención



Grupos de interés impactados

- Clientes
- Accionistas
- Colaboradores
- Proveedores
- Reguladores y Gobierno
- Competencia
- Distribuidores y aliados comerciales
- Líderes de opinión y medios de comunicación
- Comunidad

Prácticas de venta y experiencia del cliente

Nuestro compromiso

Cada interacción representa una oportunidad para fortalecer la confianza de quienes utilizan nuestros servicios. Mejoramos los espacios de contacto, construyendo relaciones de largo plazo basadas en la cercanía y el acompañamiento.

Como uno de los seis *loops* estratégicos, la **Experiencia del Cliente** articula calidad del servicio, innovación, crecimiento y seguridad en una misma propuesta de valor. En 2025, este enfoque vuelve a posicionarse como el eje articulador de la estrategia, alineando las distintas iniciativas de la empresa hacia un objetivo común: generar valor sostenible para el cliente y el negocio.

Evaluamos la atención en los distintos puntos de contacto mediante grupos focales, visitas proactivas y programas con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y fortalecer continuamente la experiencia de nuestros clientes. Además, realizamos mediciones de satisfacción a través del NPS[2], encuestas transaccionales posteriores a cada solicitud, y otras iniciativas mensuales y estacionales, para anticipar inconvenientes técnicos, reducir el *churn* y atender las necesidades de los clientes.

Principales hitos de 2025

Segmento residencial (B2C)

- Obtuvimos un Net Promoter Score (NPS)[3] de **66,03 puntos,** frente a 56,90 en 2024, cumpliendo la meta anual.
- **Alcanzamos 128 % de cumplimiento** en el Customer Effort Score (CES), mejorando la facilidad de interacción en los canales de atención.
- Reducimos en **3,81 %** la tasa de visitas técnicas por cada 1.000 clientes mediante acciones preventivas y mejoras en la atención técnica, pese al crecimiento de 4,32 % de nuestra base residencial.
- Fortalecimos la estrategia de fidelización y recuperación, alcanzando un **cumplimiento de 110,25 %** de la meta asociada a la tasa de desconexión *(churn).*
- Alcanzamos un **98 % de cumplimiento** de la meta de First Call Resolution (FCR), fortaleciendo la resolución de solicitudes e incidencias desde el primer contacto.

Segmento corporativo (B2B)

- Obtuvimos un NPS de **61 puntos,** frente a 58,80 en 2024, cumpliendo la meta anual.
- Impulsamos la adopción de soluciones de ciberseguridad, logrando un crecimiento del **20 % en ventas** frente a 2024 y alcanzando USD 3 millones en ingresos.
- Nos posicionamos como el **partner de mayor crecimiento de Fortinet en Ecuador**, líder en soluciones de ciberseguridad, con un incremento de 88 % frente a 2024.

[3] Indicador que mide la disposición de los clientes a recomendar los servicios.

IPN-2 Experiencia del cliente

1. Recopilamos información

Aplicamos encuestas automáticas en los distintos puntos de contacto.

2. Evaluamos la experiencia a través de indicadores

NPS: nivel de lealtad y disposición del cliente para recomendar nuestros servicios.

CES: facilidad que experimenta el usuario al solicitar la resolución de incidencias.

CSAT: grado de satisfacción con la calidad del servicio y la atención recibida.

3. Convertimos los resultados en acciones

Analizamos la información mediante tableros en tiempo real y alertas para identificar a los clientes detractores y atender sus casos oportunamente.



Gestión de solicitudes y mejora continua

Analizamos los reclamos, incidentes de red y comportamiento del servicio para identificar causas recurrentes, priorizar intervenciones y ajustar productos o procesos.

Acciones correctivas

Frente a casos de lentitud o inestabilidad del servicio, realizamos validaciones técnicas del enlace y coordinamos ajustes para optimizar su desempeño.

Para reducir demoras en la atención, fortalecemos el seguimiento de requerimientos y ajustamos los tiempos de respuesta en los distintos canales.

Ante inconformidades relacionadas con costos, revisamos las condiciones comerciales y evaluamos alternativas que permitan optimizar la relación entre beneficios y oferta.

Estas acciones fortalecen la coordinación entre áreas, reducen inconsistencias en las promociones y favorecen una atención acorde con las expectativas de los usuarios.

Iniciativas para fortalecer la experiencia del cliente

Segmento corporativo (B2B)

puntonet empresas

- Clasificamos a los clientes para ofrecer una atención diferenciada: **las pymes y los emprendedores (Small Business)**, cuentan con asesores comerciales; mientras que las **grandes corporaciones (Clientes VIP)** reciben acompañamiento especializado por un Asesor Corporativo, Ejecutivo Postventa o Preventa y de los *Technical Account Managers* (TAMs), con una atención cercana, ágil y oportuna.

- Optimizamos la gestión documental y **automatizamos los tickets** asociados a los planes contratados. Estas acciones se complementan con un **monitoreo proactivo** que permite detectar incidencias en la red de manera anticipada y con acuerdos de nivel de servicio **(SLA)** previamente definidos con el cliente, que establecen los tiempos de respuesta y atención para **garantizar la continuidad y calidad del servicio.**

Segmento residencial (B2C)

celerity
INTERNET POR FIBRA ÓPTICA

- Migramos a **Genesys Cloud,** plataforma que centraliza las interacciones y los canales de contacto, con el fin de agilizar la atención.

- Incorporamos funcionalidades en el sistema de respuesta de **voz interactiva (IVR)** para consultar saldos pendientes, revisar suspensiones por mora y formalizar promesas de pago sin intervención de un asesor.

- Habilitamos **notificaciones y campañas móviles** para mantener informados a los usuarios.

- Fortalecimos la atención de incidencias mediante **Schaman,** plataforma de análisis y soporte técnico.

- Optimizamos las redes **Wi-Fi** mediante ajustes de configuración que mejoran la estabilidad y cobertura del servicio.

- Como resultado de nuestra escucha activa, realizamos un **assessment integral** de la infraestructura tecnológica para identificar oportunidades de optimización y consolidar la continuidad del servicio, el desempeño de la red y la experiencia de los clientes.

- Facilitamos la supervisión de los equipos conectados en los puntos de acceso adicionales.

club celerity

Evolucionamos la plataforma, facilitando la consulta de saldos y el acceso a promociones, descuentos y recompensas, al tiempo que ampliamos la red de marcas aliadas y optimizamos las condiciones de acceso.



Desempeño operativo de las soluciones tecnológicas

Grupos de interés impactados

- Clientes
- Accionistas
- Colaboradores
- Proveedores
- Competencia
- Distribuidores y aliados comerciales
- Líderes de opinión y medios de comunicación
- Comunidad

Calidad del servicio y cobertura de la red

Nuestro compromiso

Una conexión estable y confiable sustenta la calidad del servicio. Invertimos de manera continua en infraestructura, monitoreo y mantenimiento preventivo para ampliar la cobertura, reducir interrupciones y garantizar la continuidad operativa.

Monitoreamos puertos, enlaces de transmisión, incidencias registradas en RightNow —plataforma de atención y seguimiento— y terminales de línea óptica (OLT), que conectan los servicios residenciales, para detectar variaciones y responder ante fallas, eventos externos o congestión.

Metas

- Desplegar **tres nodos FTTH** en zonas de alta demanda y congestión de Guayaquil y Quito para ampliar la cobertura y reducir eventos de congestión.
- Incrementar en un **10 % la huella de cobertura** mediante la expansión de infraestructura hacia nuevas zonas geográficas.
- Lograr que el **90 %** de los clientes residenciales cuente con una distancia de última milla inferior a 300 metros, mejorando las condiciones de acceso a los servicios.
- Habilitar interfaces de enlace ascendente *(uplinks)* de **10G** desde las 412 terminales de línea óptica (OLT) hacia la pasarela de red de banda ancha *(Broadband Network Gateway, BNG),* para incrementar la capacidad y estabilidad del servicio.
- Implementar tecnología **XGS-PON en 23 nodos** y migrar progresivamente a los clientes corporativos ubicados en estas zonas, incrementando la velocidad del servicio.



SASB TC-TL-000 Abonados y tráfico de red

Impulsamos la migración de servicios inalámbricos hacia fibra óptica, con mayor capacidad, estabilidad y velocidad de conexión. Esta transición se refleja en la disminución de abonados inalámbricos, el aumento de abonados de banda ancha y el crecimiento del tráfico de datos.

Abonados a servicios inalámbricos (TC-TL-000.A)

2023	2024	2025
3.842	1.095	384

Abonados de banda ancha (TC-TL-000.C)

2023	2024	2025
165.841	201.045	210.369

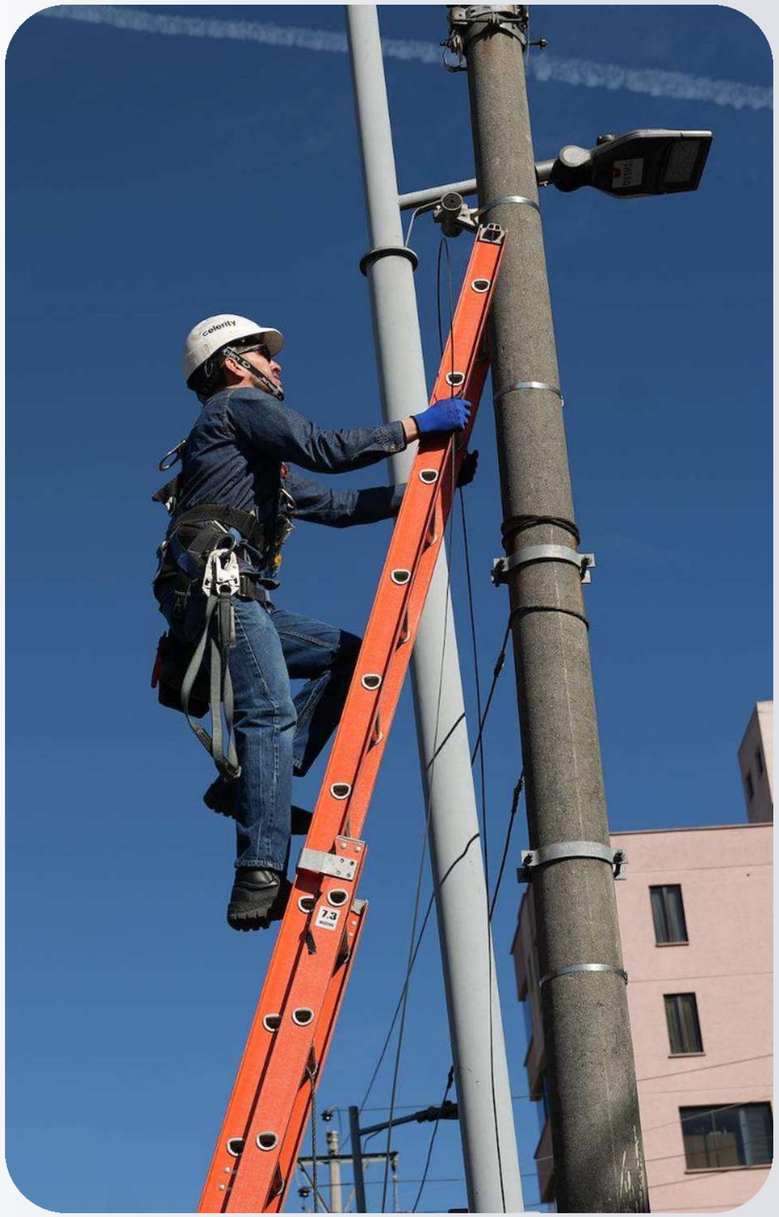
Tráfico de red (TC-TL-000.D)

2023	2024	2025
400 Gbps (aprox.)	500 Gbps (aprox.)	600 Gbps (aprox.)

El tráfico reportado corresponde a la capacidad contratada con proveedores externos. Para garantizar la alta disponibilidad del servicio, esta capacidad se mantiene por encima de la demanda, incluyendo una reserva para asegurar la continuidad operativa ante fallas de conectividad.

2023 2024 2025

Lectura: las cifras de abonados corresponden a cuentas o servicios activos asociados a la prestación de conectividad, por lo que pueden diferir del número de clientes únicos reportados en otros indicadores del capítulo.



Esta incorporación facilitó la migración de los clientes residenciales a una nueva arquitectura de red, incrementando la capacidad operativa para acompañar el crecimiento de la demanda.

Clientes

2024	2025
10.000	76.000

Lectura: la plataforma BNG fue implementada para dar soporte a la gestión de los clientes B2C sobre una nueva arquitectura de red, acompañando la evolución de la base de clientes entre 2024 y 2025.

SASB TC-TL-520a.2

La velocidad real de descarga refleja la capacidad efectiva con la que los clientes acceden a contenidos y permite detectar variaciones o posibles congestiones en la red. La medimos con *Paessler Router Traffic Grapher* (PRTG) y CACTI, herramientas que monitorean toda la base de clientes cada 30 y 300 segundos, respectivamente.

Contenido no asociado

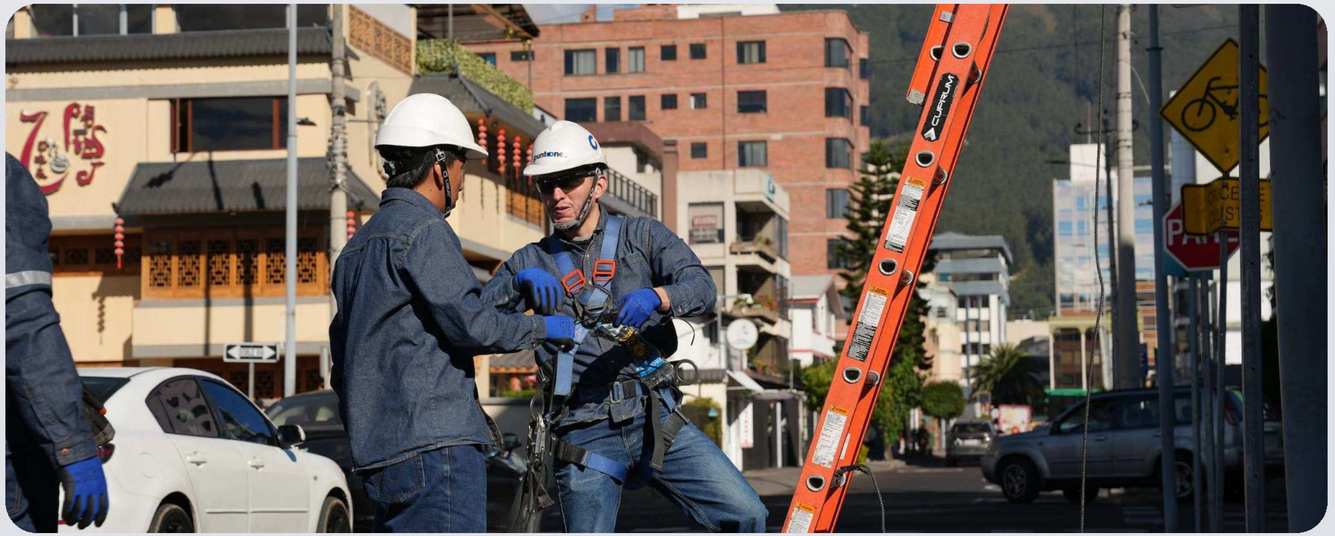
2023	2024	2025
370 Gbps	420 Gbps	440 Gbps

Lectura: entre 2023 y 2025, la velocidad aumentó 34,5 % en contenidos propios y asociados y 18,9 % en contenidos no asociados.

SASB TC-TL-550a.1 Indicadores de continuidad del servicio para clientes (promedio anual)	2023	2024	2025
Duración media de los eventos de interrupción del servicio (minutos/evento)	283,20	201,60	181,20
Frecuencia media de interrupciones del servicio (eventos/año)	2,00	1,50	1,43
Duración media de interrupción por cliente afectado (minutos)	85,60	75,90	73,47

2023 2024 2025

Lectura: entre 2023 y 2025, los indicadores evidencian mejoras en la continuidad del servicio para los clientes residenciales y corporativos, reduciendo tanto la frecuencia de las interrupciones como el tiempo promedio de afectación.



Continuidad y resiliencia operativa

Como parte del Plan de Continuidad del Negocio, realizamos pruebas periódicas para evaluar la capacidad de respuesta y recuperación de servicios y procesos críticos. Esta gestión se articula con el análisis de riesgos y contribuye a mantener la disponibilidad y calidad del servicio.

Criterios de recuperación

- Objetivo de tiempo de recuperación (RTO)
- Objetivo de punto de recuperación (RPO)
- Período máximo tolerable de interrupción (MTPD)

Nota: por motivos de confidencialidad y seguridad de la información, los valores específicos de RTO, RPO y MTPD no se divulgan públicamente.

Innovación aplicada a la mejora del servicio

(IPN-5) Tecnología e innovación

A medida que la tecnología adquiere un papel más relevante en el día a día de las personas y las organizaciones, crece la demanda de soluciones digitales. En respuesta, ampliamos nuestra oferta tecnológica e impulsamos proyectos para fortalecer la infraestructura que las respalda. **Iniciamos la construcción de Epicentro,** un Data Center de gran escala para alojar aplicaciones, plataformas y procesos críticos. El proyecto contempla una inversión inicial de USD 25 millones para la Fase 1 (Sala 1), proyectando una inversión total cercana a los USD 100 millones para sus dos fases y ocho salas.

Su desarrollo se articula alrededor de cuatro ejes: Soberanía · Resiliencia · Continuidad · Desarrollo

Escala del proyecto
7.670 m²
de superficie proyectada

Características técnicas

Certificaciones
Tier III · LEED · PCI DSS
Respaldan la continuidad operativa, la sostenibilidad y la seguridad transaccional.

Respaldo eléctrico y de conectividad
Mantiene la operación ante fallas de suministro o enlaces.

Controles permanentes de seguridad
Protegen instalaciones y activos digitales.

Arquitectura modular
Incorpora capacidad progresivamente según la demanda.

Free cooling
Utiliza agua helada para climatizar las Salas Blancas[4] (Data Halls).

Recirculación de agua
Permite reutilizar el agua de las torres de enfriamiento durante al menos cinco años.

Eficiencia energética
Incorpora sistemas UPS[5] de alta eficiencia con bajas emisiones de CO_2 durante su vida útil.

Epicentro impulsará la innovación, la competitividad y el desarrollo de sectores cada vez más dependientes de la tecnología.

[4] Espacios donde se alojan equipos tecnológicos críticos bajo condiciones controladas.
[5] Sistema que proporciona energía de respaldo ante interrupciones del suministro eléctrico.

Desarrollo digital de la operación

Fortalecimos procesos y herramientas para responder con agilidad a las necesidades del negocio y de los clientes. Las iniciativas se organizaron en cinco frentes:

APOLO GO Live

Integramos los sistemas Billing and Revenue Management (BRM) para centralizar la gestión de facturación e ingresos, junto con Product Design Center (PDC) y Digital BSS Express (DBX) para estructurar el portafolio y **agilizar la creación de propuestas comerciales.**

Estabilizamos la configuración de clientes durante la migración progresiva al nuevo sistema, **reduciendo el volumen de incidencias** en Atención al Cliente y Ventas en un **37,5 % (de 3.300 a 2.062 tickets).**

Optimizamos la eficiencia operativa de la plataforma comercial, **disminuyendo el tiempo de ingreso de contratos en un 50 % (de 30 a 15 minutos).**

Escalabilidad y automatización

Incorporamos Power Automate en Sistemas, Talento Humano, Supply y Finanzas para **automatizar tareas y estandarizar procesos.**

Agilizamos el aprovisionamiento de clientes mediante microservicios y CI/CD[6], **reduciendo tiempos y reforzando los controles del desarrollo.**

Desarrollamos un piloto de Microsoft Copilot M365 para **automatizar tareas y apoyar el análisis de información.**

Incorporamos firma electrónica en contratos de nuevos clientes para **mejorar la trazabilidad y reducir el uso de papel.**

47.024	Contratos con firma electrónica
611.312	Hojas de papel ahorradas

Infraestructura y conectividad inteligente

Ajustamos la capacidad de procesamiento y almacenamiento, y migramos aplicaciones a la nube, **optimizando recursos** y **avanzando en el retiro de servidores físicos.**

Implementamos Software-Defined Access (SD-Access) para **centralizar la conectividad, segmentar el tráfico y reforzar la seguridad.**

Implementamos un portal cautivo integrado al BNG (Broadband Network Gateway), mostrando de **forma automática una página informativa** de notificación a los clientes con servicio suspendido por mora al intentar navegar.

Herramientas para el diseño y desarrollo de servicios

Incorporamos ArcGIS Pro para **respaldar decisiones técnicas con información geoespacial.**

Migramos la consola de atención a RightNow Web, **optimizando la gestión de casos y la eficiencia de los equipos de soporte.**

Gestión proactiva con el cliente

Consolidamos la capacidad de analítica avanzada mediante soluciones basadas en datos, gestionados conforme a las autorizaciones otorgadas por nuestros clientes para su tratamiento, y **modelos predictivos** que anticipan necesidades, **identifican perfiles de alto valor** y **potencian la fidelización.**

[6] Prácticas de integración y entrega continuas que automatizan la incorporación, prueba y despliegue de cambios en las aplicaciones.

Crecimiento y expansión del portafolio de soluciones

Grupos de interés impactados

- Clientes
- Accionistas
- Colaboradores
- Proveedores
- Competencia
- Distribuidores y aliados comerciales
- Líderes de opinión y medios de comunicación
- Comunidad

Expansión comercial

Nuestro compromiso

Ampliamos la presencia comercial para acercar soluciones tecnológicas a más personas y organizaciones. Este crecimiento combina calidad del servicio, desempeño económico y capacidad de inversión para desarrollar infraestructura y alternativas acordes con las necesidades de los clientes.

Como *loop* estratégico, la expansión comercial integra la evolución del portafolio, la generación de negocios y las alianzas para fortalecer la presencia en el mercado y diversificar ingresos. Evaluamos oportunidades con criterios de viabilidad, rentabilidad y riesgo, alineados con los lineamientos de crecimiento responsable.

Monitoreamos el desempeño mediante analítica, CRM-Sales y tableros de gestión, con seguimiento a indicadores comerciales, adopción del portafolio y satisfacción del cliente para apoyar la toma de decisiones y la proyección de ingresos.

Presencia en el mercado

	2024	2025
Segmento residencial		
Clientes	197.980	206.537
Segmento corporativo		
Clientes	3.760	3.845
Servicios	22.794	25.317

Lectura: en 2025, el segmento registró un crecimiento de 4,32 % respecto a 2024.

Lectura: en 2025, el segmento registró un crecimiento de 2,26 % en clientes y 11,07 % en servicios contratados, frente a 2024.

IPN-4 Expansión comercial

Segmento residencial (B2C)

Priorizamos la fidelización y la adopción del portafolio entre los clientes actuales, lo que permitió superar la meta de **ingreso promedio por usuario (ARPU)** con un cumplimiento de 103,31 % y mejorar la rentabilidad por zona. Por su parte, los resultados de ventas y facturación responden a una estrategia orientada a consolidar la base de clientes y fortalecer la adopción de servicios de mayor valor.

Volumen de ventas
Resultado
43.699
unidades

Facturación
Resultado
1.004.562,84
USD

ARPU
Resultado
24,19
USD

Segmento corporativo (B2B)

Los ingresos por ventas crecieron un 15 % en 2025, frente al 11 % registrado en 2024, respaldados por el fortalecimiento comercial en:

- **Costa** (Guayaquil, Manta y Portoviejo)
- **Sierra** (Quito, Cuenca y Ambato)
- **Amazonía** (Lago Agrio y Coca)

Este resultado estuvo impulsado principalmente por una mayor adopción de soluciones tecnológicas. Al comparar las ventas mensuales de diciembre de 2025 frente a diciembre de 2024, observamos los siguientes crecimientos interanuales por producto:

Conectividad 1,70 %	**Ofimática** 3,00 %
Satelital 7,00 %	**Cloud** 18,60 %
Ciberseguridad 15,90 %	
Otros productos derivados de la conectividad 61,80 %	

IPN-3 Evolución de la oferta

Diseñamos nuestra oferta para responder a distintos contextos de uso y niveles de complejidad. Esta segmentación nos permite acompañar las necesidades cotidianas de los hogares y la transformación digital de las empresas.

	2024	2025
Productos B2B	12	15
Productos B2C	36	24

Lectura: optimizamos la oferta residencial y fortalecimos la oferta corporativa para responder a las necesidades de nuestros clientes.

Expansión y evolución del portafolio

B2B

Ciberseguridad
Endpoints
Protección de dispositivos, correo y accesos.

Conectividad satelital
Internet satelital- Puntonet Space
Conectividad en zonas remotas y despliegues temporales.

Colaboración
Seguridad Global 365
planes de internet
Protección unificada de nube y datos.

B2C

Planes residenciales
Actualización de planes y configuraciones comerciales
Mejores condiciones de servicio.

Promociones de temporada
Campañas de regreso a clases y fin de año
Beneficios de fidelización para clientes.

Servicios complementarios
Celerity Play
Acceso a entretenimiento digital.

Beneficio para adultos mayores
Actualización de descuentos en planes de internet
Condiciones preferenciales de contratación.

La reorganización del portafolio **B2C** impulsó una mayor contratación de planes de internet de alta capacidad. Así, 7.783 clientes incrementaron la velocidad de sus servicios, un **22,5 %** más que en 2024, accediendo a planes de mayor capacidad y contribuyendo al crecimiento de la facturación.

Conectamos el tejido empresarial del Ecuador

Mediante servicios e infraestructura tecnológica, impulsamos la continuidad operativa y la dinamización de sectores estratégicos de la economía ecuatoriana.

3.845 clientes corporativos activos

16 sectores económicos

Cobertura empresarial en todas las provincias

Presencia en sectores como:

Retail y comercio · Servicios · Industria · Transporte y logística · Salud · Turismo · Educación · Banca y servicios financieros · Gobierno y sector público

Servicios

Datos · Internet · Ciberseguridad · Cloud · Colaboración

Nuestros clientes

Banco Pichincha · Produbanco Grupo Promerica · USFQ Universidad San Francisco de Quito · Sertecpet · Difare Grupo · Corporación El Rosado · Telefónica movistar · Ministerio de Educación

Conectamos lo que mueve al país

Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos

Ampliamos el acceso a internet e información mediante soluciones satelitales para habitantes y turistas.

Corporación Favorita

Fortalecemos la resiliencia con una arquitectura multicarrier que reduce la dependencia de enlaces y proveedores.

nova Nuevas ideas en seguros

Respaldamos la continuidad operativa con servicios Cloud para centros de datos principal y alterno.

Moderna Alimentos

Garantizamos la continuidad del negocio con un SOC[7] que fortalece la prevención y control de ciberamenazas mediante gestión especializada de riesgos.

Atributos más valorados por nuestros clientes

Confiabilidad · Calidad de conexión · Soporte permanente · Confianza técnica

[7] Centro especializado que monitorea, detecta y responde de forma continua a eventos e incidentes de ciberseguridad.

Seguridad de la información y protección de datos

Grupos de interés impactados

- Clientes
- Accionistas
- Colaboradores
- Proveedores
- Competencia
- Distribuidores y aliados comerciales
- Líderes de opinión y medios de comunicación
- Comunidad
- Reguladores y Gobierno

Nuestro compromiso

Protegemos la información y los datos personales para preservar la confianza de clientes, colaboradores y aliados. Nuestra gestión promueve un tratamiento responsable y controles acordes con los riesgos asociados a su uso.

0 reclamaciones fundamentadas por violación de privacidad

0 casos de filtración, robo o pérdida de datos de clientes

Principales hitos de 2025

- Mantuvimos operativo el Centro de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática (CSIRT) y la membresía en el *Forum of Incident Response and Security Teams* (FIRST), fortaleciendo la coordinación con redes especializadas.
- Realizamos **20 simulaciones de suplantación de identidad (phishing) y 16 módulos de capacitación** para fortalecer la identificación y el reporte de amenazas. En una prueba general, la **tasa de interacción con la simulación se redujo a menos del 13 %.**
- Alineamos el monitoreo con MITRE ATT&CK e incorporamos inteligencia de amenazas y detección basada en comportamientos para identificar y priorizar riesgos.
- Mantuvimos activa la seguridad 24/7 mediante el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC).
- Implementamos **GlobalProtect (VPN)** como solución de conectividad remota segura, resguardando el manejo de datos y sistemas corporativos bajo lineamientos de seguridad.

Seguridad de la información

Reconocemos los datos propios y de los clientes como un activo esencial para la continuidad del negocio. Mediante el **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)**, aplicamos lineamientos, controles y buenas prácticas para preservar su confidencialidad, integridad y disponibilidad, fortalecer la confianza y mitigar riesgos.

Este sistema se sustenta en:

- Política de Seguridad de la Información.
- Manual de Seguridad de la Información para colaboradores y proveedores.
- Directrices para la ciberseguridad de la infraestructura tecnológica.

Estas directrices se implementan mediante una estructura de gobernanza que supervisa los riesgos y el cumplimiento en materia de seguridad de la información.

Comité Ejecutivo de Seguridad de la Información (CESI)

- Supervisa el desempeño del SGSI.
- Analiza riesgos y resultados de auditorías.
- Prioriza hallazgos críticos.
- Asigna recursos para su atención.

(SASB TC-TL-230a.2)

Evaluamos trimestralmente vulnerabilidades y riesgos mediante escaneos técnicos, análisis de datos y sistemas asociados, emulación de adversarios, pruebas de penetración y revisión de controles.

La gestión se apoya en estándares y marcos de ciberseguridad reconocidos:

- ISO/IEC 27001:2022
- ISO/IEC 27002:2022
- ISO/IEC 27005:2022
- *NIST Cybersecurity Framework*
- MITRE ATT&CK
- CIS Benchmarks

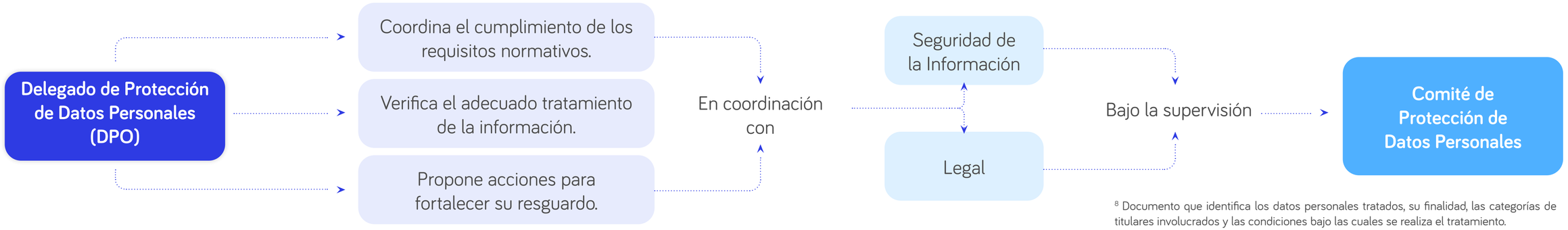
Protección de datos personales

(SASB TC-TL-220a.1)

La información es administrada a lo largo de todo su ciclo de vida mediante mecanismos que incluyen el consentimiento, el Registro de Actividades de Tratamiento (RAT)[8], el ejercicio de derechos y la evaluación de terceros con acceso a la información. Su tratamiento se rige por directrices alineadas con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) y su Reglamento, entre ellas:

- Política Interna de Tratamiento de Datos Personales
- Política de Privacidad Publicada
- Política de Cookies
- Política de Privacidad de Procesos de Reclutamiento y RRHH
- Reglamento de Funcionamiento del Comité de PDP
- Modelo de Gobierno de Protección de Datos

La aplicación de estos mecanismos y directrices se apoya en una estructura de gobernanza integrada por:



[8] Documento que identifica los datos personales tratados, su finalidad, las categorías de titulares involucrados y las condiciones bajo las cuales se realiza el tratamiento.

SASB TC-TL-220a.4.

Recibimos **217 solicitudes de autoridades** competentes para acceder a información de clientes. Las atendimos conforme a protocolos internos, previa validación del área Legal y únicamente ante requerimientos formales emitidos en procesos judiciales o actuaciones de Fiscalía.

	Contenido (dirección, teléfono y correo)	No contenido (direcciones IP)
Número de solicitudes	206	11
Clientes involucrados	206	N/A

Ciclo de tratamiento de datos personales

Aplicamos los principios de juridicidad, lealtad, transparencia, finalidad, pertinencia y minimización de datos, calidad y exactitud, conservación, seguridad, independencia del control, aplicación favorable del titular y confidencialidad en cada etapa.



Recopilación: canales autorizados, cláusulas informativas y consentimiento.

Uso: finalidades declaradas en el RAT y comunicadas al titular.

Conservación: sistemas o nubes autorizadas, con cifrado y controles.

Tratamiento interno: obtención, almacenamiento, acceso, uso y custodia.

Divulgación a terceros: autoridades competentes y encargados de tratamiento.

Eliminación: borrado irreversible o destrucción certificada.

(SASB TC-TL-220a.2) (SASB TC-TL-220a.3) (SASB TC-TL-230a.1) (GRI 418-1) Gestión de privacidad sin afectación a clientes

Identificamos documentación corporativa con datos de categoría especial almacenada en un repositorio no autorizado. Como medida de respuesta, restringimos el acceso a la información, trasladamos la documentación a entornos autorizados y reforzamos los controles de almacenamiento y custodia para prevenir situaciones similares. Adicionalmente, mantenemos canales habilitados para que los titulares puedan ejercer sus derechos de acceso, rectificación, actualización, eliminación y oposición (ARCO)[9].

No registramos reclamaciones por vulneraciones a la privacidad, filtraciones, robos o pérdidas de datos personales de clientes, ni procedimientos legales o pérdidas monetarias asociadas a brechas de privacidad.

[9] Conjunto de derechos que permiten a los titulares acceder, rectificar, actualizar, eliminar u oponerse al tratamiento de sus datos personales.

índice

5. Nuestra gente



Personas que hacen posible nuestra operación

Estamos convencidos de que **las conexiones** y **las personas pueden cambiar el mundo.** Por eso, vamos más allá de generar empleo: priorizamos el bienestar de los colaboradores y promovemos un entorno seguro que impulse su talento.

(GRI 2-7) (GRI 2-8)

El equipo reúne **habilidades técnicas, operativas y administrativas** que permiten responder con agilidad a las necesidades de los clientes.

—

Lectura: *la variación de la plantilla responde a ajustes orientados a optimizar la estructura organizacional y la eficiencia operativa.*

Presencia a nivel nacional

Costa Total 318

236

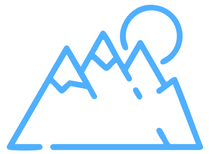
82



Sierra Total 766

522

244



Oriente Total 5

5

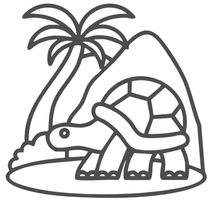
0



Insular Total 2

2

0



- Mayor concentración en Sierra y Costa.
- Cobertura estratégica en Oriente y la Región Insular.

1.091 colaboradores

765 hombres

326 mujeres

Priorizamos contratos fijos y jornadas de tiempo completo, en línea con el compromiso de Puntonet con el empleo digno y el desarrollo profesional.

Tipo de contrato		Tipo de jornada	
Contratos fijos[10]	Contratos temporales[11]	A tiempo completo	A tiempo parcial
1.091	0	1.088	3

Contamos con el apoyo de personal externo mediante contratos por servicios profesionales, quienes contribuyen al despliegue operativo y a la continuidad de los servicios, especialmente ante variaciones de la demanda.

Técnicos	206	profesionales
Atención al cliente	2	proveedores
Ventas	15	distribuidores

—

Lectura: *por restricciones de confidencialidad, la información de Atención al cliente y Ventas se presenta en función del número de proveedores y distribuidores, respectivamente, en lugar del headcount.*

Actividades principales

- Instalaciones y migraciones
- Mantenimiento de redes de fibra óptica y radio
- Atención y soporte a clientes

Los mecanismos de **asignación, control de accesos** y **seguimiento** facilitan la trazabilidad de las tareas y el cumplimiento de los lineamientos internos.

—

[10] Relación laboral indefinida para cubrir funciones permanentes; finaliza por mutuo acuerdo o por las causales previstas en la ley.

[11] Relación laboral de duración limitada para atender necesidades ocasionales, cíclicas o específicas.

Atracción, beneficios y retención del talento

Impulsamos el crecimiento profesional y valoramos la trayectoria del equipo.

Atraemos talento que se identifique con nuestra cultura y encuentre en Puntonet un espacio para aprender y asumir nuevos desafíos.

Actualizamos los beneficios para promover el bienestar, el reconocimiento y el sentido de pertenencia.



GRI 401-1 Contrataciones de nuevos colaboradores y rotación de personal

Dimos la bienvenida a 262 profesionales, una cifra que refleja el dinamismo de los procesos de atracción de talento. Entre las incorporaciones, **135** correspondieron a personas menores de 30 años, lo que evidencia una participación significativa de **jóvenes** en el equipo.

Esta diversidad de experiencias y generaciones enriquece la forma en que trabajamos y aporta nuevas perspectivas. A través de estos procesos de vinculación, contribuimos a generar oportunidades de empleo en línea con las **metas 8.5[12] y 8.6[13] del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 8.**

Contrataciones por género y edad

Hombres
156



Menores de 30 años	83
Entre 30 y 50 años	70
Mayores de 50 años	3

Mujeres
106



Menores de 30 años	52
Entre 30 y 50 años	52
Mayores de 50 años	2

Total contrataciones
262

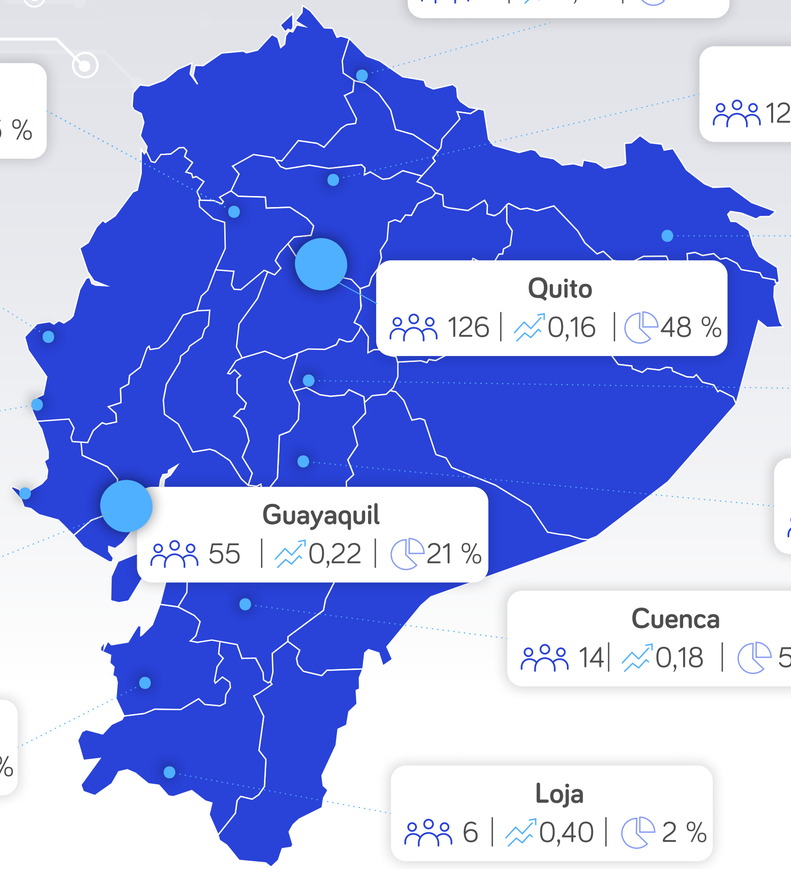


Menores de 30 años	135
Entre 30 y 50 años	122
Mayores de 50 años	5

[12] Lograr empleo pleno y productivo, asegurar condiciones de trabajo decente y promover la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor para todas las personas.

[13] Reducir la proporción de jóvenes que no estudian ni trabajan, facilitando su acceso a oportunidades de educación, capacitación y empleo.

Contrataciones por sede



Tulcán
2 | 0,33 | 1 %

Ibarra
12 | 0,60 | 5 %

Santo Domingo
12 | 0,20 | 5 %

El Coca
1 | 0,20 | 0 %

Manta
13 | 0,34 | 5 %

Quito
126 | 0,16 | 48 %

Ambato
7 | 0,70 | 3 %

Portoviejo
1 | 0,07 | 0 %

Riobamba
5 | 0,24 | 2 %

Guayaquil
55 | 0,22 | 21 %

Santa Elena
1 | 0,33 | 0 %

Cuenca
14 | 0,18 | 5 %

Machala
7 | 0,41 | 3 %

Loja
6 | 0,40 | 2 %

Indicadores clave

- Nuevos colaboradores: **262**
- Tasa de contratación por colaborador activo: **0,20**
- % nuevos colaboradores por sede: **100 %**

Tasa de nuevas contrataciones: *mide la proporción de nuevas contrataciones respecto del total de colaboradores activos en cada sede durante el período reportado.*

Número de retiros por género y edad

La rotación tuvo mayor incidencia entre los colaboradores de 30 a 50 años. Esta tasa se ubicó en el 23,24 %, lo que representa un incremento de **4,24 puntos porcentuales** frente a lo registrado en 2024, asociado a los procesos de optimización organizacional.

Hombres
152



Menores de 30 años	43
Entre 30 y 50 años	103
Mayores de 50 años	6

Mujeres
60



Menores de 30 años	18
Entre 30 y 50 años	40
Mayores de 50 años	2

Total retiros
212



Menores de 30 años	61
Entre 30 y 50 años	143
Mayores de 50 años	8

Lectura: *el cálculo excluye al segmento B2C debido a su alta movilidad de talento comercial.*

puntonet

Nuestros beneficios

GRI 401-2 Prestaciones para los colaboradores a tiempo completo que no se dan a los colaboradores a tiempo parcial o temporales

Ampliamos la propuesta laboral para acompañar el bienestar de los colaboradores y brindar respaldo en las distintas etapas de su trayectoria.

01



Salud

Seguro médico privado y convenios con gimnasios y servicios de salud, incluidas consultas oftalmológicas y tratamientos odontológicos, que promueven el cuidado y hábitos saludables.

02



Consumo

Convenios comerciales para compras mediante rol de pago y descuentos en supermercados, farmacias y otros establecimientos, además de beneficios para la temporada escolar, apoyando la planificación de los gastos familiares.

03



Educación

Convenios con universidades, institutos tecnológicos, colegios y centros infantiles, con descuentos en matrículas, pensiones y programas académicos para los colaboradores y sus familias.

04



Hospedaje

Alianzas con establecimientos hoteleros en distintas ciudades del país, con tarifas preferenciales.

05



Financiero

Convenios con instituciones financieras que ofrecen condiciones preferenciales de crédito, descuentos por nómina y plazos flexibles.

06



Capacitación

Acceso a aprendizaje y desarrollo profesional a través de UBITS y financiamiento mayoritario de capacitaciones especializadas.

07



Complementarios

Planes corporativos preferenciales de conectividad (internet) e iniciativas para el desarrollo de emprendimientos.

(GRI 201-3) (GRI 401-3) Beneficios asociados al cumplimiento normativo en materia laboral

Valoramos la dedicación de quienes caminan junto a nosotros a lo largo de los años.

Garantizamos el acceso a beneficios de protección social, incluida la afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el pago oportuno de los aportes correspondientes. Como parte de este compromiso, aplicamos el derecho a la jubilación patronal tras 20 años de permanencia en la empresa, un beneficio que planificamos mediante cálculos actuariales anuales para asegurar su sostenibilidad en el tiempo.

Entendemos que la vida personal y la profesional deben caminar de la mano, especialmente durante la llegada de un nuevo integrante a la familia. Como resultado, facilitamos el ejercicio de las licencias de maternidad y paternidad para acompañar el cuidado y fortalecimiento de los vínculos familiares.





GRI 2-30 Convenios de negociación colectiva

No contamos con convenios de negociación colectiva vigentes, por lo que el porcentaje de colaboradores cubiertos por este tipo de acuerdos fue de 0 %.

Conectados con nuestra cultura

Promovemos espacios de **liderazgo, colaboración e innovación** donde los colaboradores aportan desde su experiencia y convierten ideas en soluciones. Para hacerlo posible, contamos con cinco iniciativas:

Embajadores de Cultura
Red de colaboradores que difunde los valores, fortalece la comunicación interna y comparte buenas prácticas para consolidar una cultura cercana y participativa.

Líderes del Cambio
Programa que desarrolla habilidades de liderazgo y acompaña la adopción de nuevas prácticas para responder a los desafíos del entorno.

Innovación
Programa que promueve la creatividad, impulsando ideas y soluciones que aportan valor a los procesos, servicios y experiencia del cliente.



Cero Excusas
Iniciativa que impulsa la responsabilidad, el compromiso y la proactividad para cumplir objetivos y resolver desafíos cotidianos

Cuenta Conmigo
Espacio de confianza, empatía y apoyo mutuo que facilita la colaboración entre áreas para alcanzar metas comunes.

Voces que impulsan nuestra cultura

"El trabajo entre áreas, el apoyo de los líderes y el intercambio de conocimientos afianzan nuestro sentido de pertenencia y nos permiten aprender y afrontar los desafíos como equipo".



Claudia Peralta
Embajadora de cultura
Ejecutiva Postventa Corporativa

La cultura cobra sentido cuando los **valores se reflejan en la manera en que actuamos** y **tomamos decisiones** cada día, orientando la forma en que contribuimos al propósito de Puntonet y dejamos huella desde cada rol.

Diversidad, equidad e inclusión

Nuestro compromiso

Las distintas trayectorias y vivencias enriquecen el entorno laboral y favorecen una cultura donde cada persona se siente valorada, escuchada y reconocida. Generamos condiciones para que los colaboradores desarrollen su potencial y contribuyan desde su singularidad, con respeto, confianza e igualdad de oportunidades.

Grupos de interés impactados

- Colaboradores
- Accionistas
- Reguladores y Gobierno
- Comunidad
- Distribuidores y aliados comerciales
- Líderes de opinión y medios de comunicación
- Competencia

Equidad, diversidad e inclusión

236
Colaboradores

Participaron en las jornadas “Cuidando mentes, construyendo espacios seguros” y “Construyendo puentes de equidad: inclusión para grupos vulnerables”

13 %

Participación de mujeres en áreas técnicas

El valor de Puntonet radica en el talento de quienes la integran. Por ello, revisamos permanentemente los procesos de reclutamiento, crecimiento profesional y aprendizaje para promover prácticas equitativas y reducir barreras que limiten nuevas oportunidades. El seguimiento considera la representación en los distintos niveles de la empresa y el acceso a herramientas de desarrollo laboral.

En 2025, reforzamos la prevención y el acompañamiento mediante el canal de denuncias, jornadas de sensibilización sobre equidad y no violencia, y criterios de objetividad y transparencia en los procesos de selección. Estas medidas se respaldan en los siguientes instrumentos:

- **Protocolo de Prevención y Atención de Casos de Discriminación Laboral y de Violencia contra la Mujer**
- **Protocolo para el Reporte de Incumplimientos**
- **Política de Selección**
- **Reglamento Interno**
- **Plan de Igualdad**

Este compromiso cuenta, además, con el respaldo de las gerencias, que lo ratifican mediante cartas de adhesión a los principios de equidad e inclusión.

Impulsamos **“Mujeres en Acción”,** una iniciativa orientada a promover una mayor participación de mujeres en áreas técnicas y contribuir a reducir brechas de representación en espacios donde históricamente ha sido menor.

Reconocimientos

Sello Empresa Inclusiva

Otorgado por ACNUR por el compromiso con la integración laboral de personas refugiadas y en situación de movilidad humana.

EMPRESA INCLUSIVA
#ConLosRefugiados

Mención Empresa Segura

Destaca las acciones implementadas para prevenir la violencia y la discriminación contra las mujeres y promover un entorno laboral basado en el respeto.

empresa segura
libre de violencia y discriminación contra las mujeres

Hito del 2025

Formalizamos ante el Ministerio del Trabajo el Plan de Igualdad, como parte del compromiso con la equidad.

GRI 405-1 Diversidad en los órganos de gobierno y colaboradores

Impulsamos un entorno donde el talento es protagonista y cada persona puede liderar, crecer y alcanzar su máximo potencial.

Esta apuesta por la diversidad se refleja en hechos que nos llenan de orgullo, ya que hoy **52 mujeres encabezan nuestras decisiones estratégicas en cargos de gran impacto.** Desde la Gerencia General y la Gerencia Comercial de EPICENTRO hasta áreas como Talento Humano, Marketing, Atención al Cliente, Sucursales, jefaturas, coordinaciones y posiciones de especialización.

	< 30 años		30 a 50 años		> 50 años	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Ejecutivos	0 — 0 %	0 — 0 %	0 — 0 %	1 — 100 %	0 — 0 %	0 — 0 %
Directores y gerentes	0 — 0 %	0 — 0 %	9 — 82 %	2 — 18 %	2 — 40 %	3 — 60 %
Mandos medios	7 — 70 %	3 — 30 %	66 — 62 %	41 — 38 %	6 — 75 %	2 — 25 %
Analistas y asistentes	224 — 73 %	83 — 27 %	441 — 70 %	186 — 30 %	10 — 63 %	6 — 38 %
	231 — 73 %	86 — 27 %	516 — 69 %	230 — 31 %	18 — 62 %	11 — 38 %

Lectura: *el total reportado incluye a la Gerencia General (CEO) dentro de la categoría de ejecutivos; un registro que no forma parte de la nómina de Puntonet.*

puntonet

“Mi trayectoria es una invitación a las mujeres que buscan dejar huella en la tecnología. Las animo a superar la duda y demostrar que el talento no tiene género”.



Paola Jácome
Líder de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Silvana Díaz
Gerente Sucursal Cuenca



“El verdadero impacto del liderazgo está en ayudar a más personas a descubrir su potencial y asumir nuevos retos”.

Mujeres que impulsan la innovación

Talento con capacidades diversas

Promovemos la igualdad de oportunidades en cada espacio de trabajo. Para ello, trabajamos junto a la **Fundación El Triángulo,** aliado estratégico que nos acompaña permanentemente en los procesos de incorporación y adaptación. Actualmente, **43 colaboradores** con discapacidad forman parte de Puntonet gracias a esta alianza.

De esta manera, avanzamos hacia una cultura más inclusiva, en la que el respeto, la valoración de cada aporte y la eliminación de barreras generan condiciones para una participación laboral activa y equitativa.

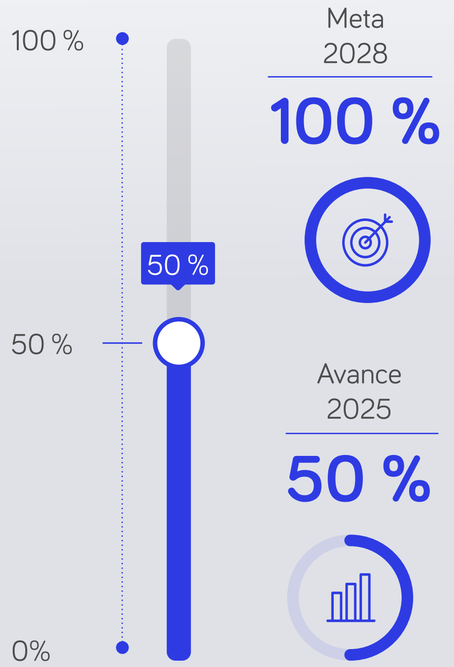


GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

En 2025 no registramos casos de discriminación, frente a los cuatro reportados en 2024, resultado del fortalecimiento de la gobernanza interna y de una cultura organizacional comprometida con entornos de trabajo seguros.

Cumplimiento del Plan de Igualdad

El plan reúne acciones y objetivos orientados a promover la equidad, prevenir la discriminación y consolidar entornos laborales inclusivos.



Lectura: *la planificación contempla un avance progresivo del 25 % anual.*

Clima laboral

(IPN-8)

Integramos el *Employee Net Promoter Score*[14] (eNPS) en nuestra encuesta de clima laboral para obtener una lectura más precisa del compromiso del equipo. Esta metodología internacional evalúa la disposición de los colaboradores para recomendar a la empresa como un lugar para trabajar e identifica oportunidades de mejora.

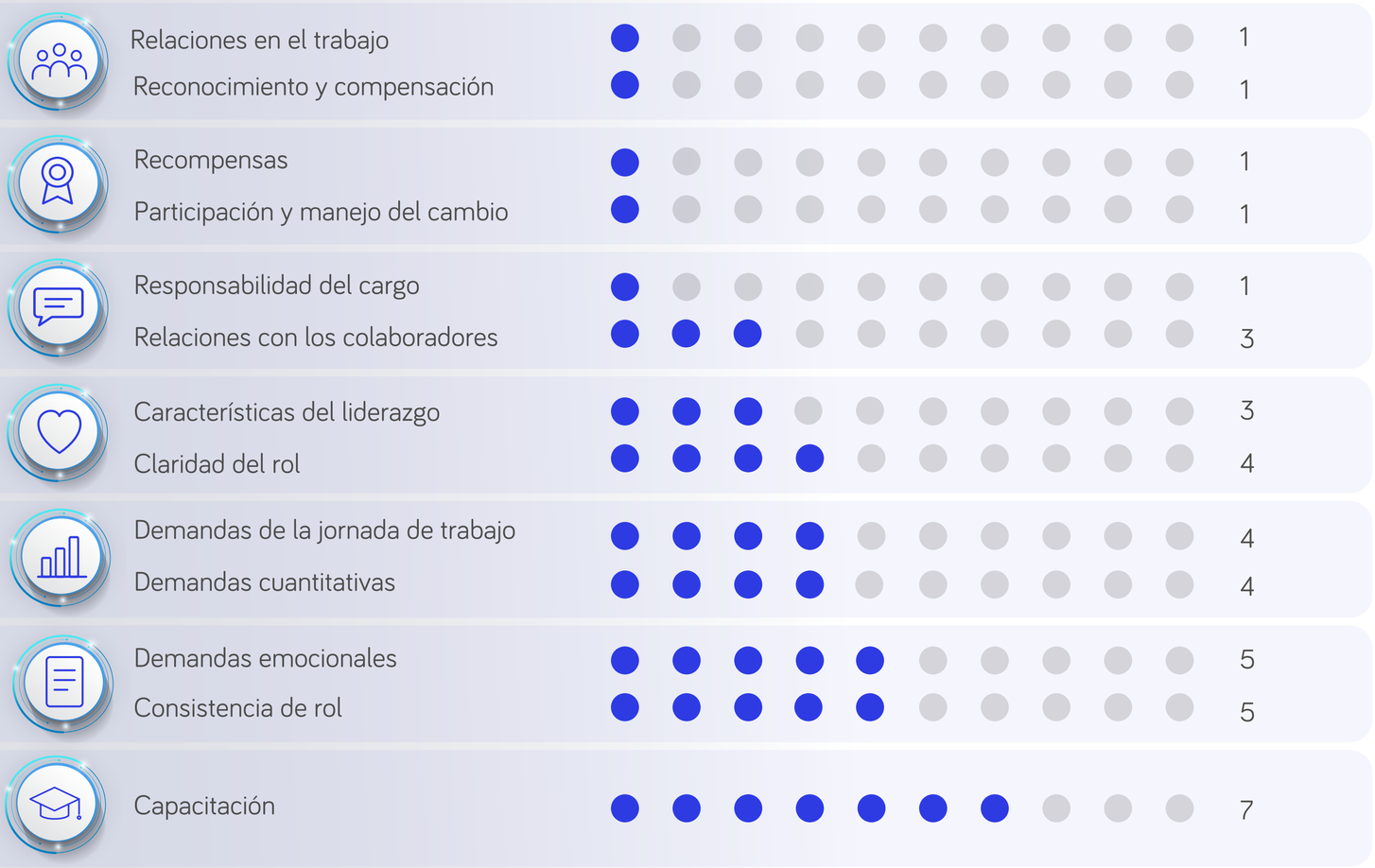
En esta evaluación alcanzamos un resultado de **68,62 %,** cercano al umbral deseado (> 70 %), que refleja una valoración positiva de la experiencia en Puntonet. Este resultado orienta acciones de mejora para fortalecer el liderazgo y la vivencia de los valores corporativos, en línea con el Procedimiento Interno de Clima y Cultura Organizacional.

Indicador	Resultado 2025	Meta
eNPS	68,62 %	75,00 %
Satisfacción	89,08 %	90,00 %
Clima	73,12 %	75,00 %
Cultura	80,02 %	85,00 %
Liderazgo	3,72	3,75

Lectura: *el seguimiento semestral de estos indicadores permite monitorear la evolución del clima laboral y evaluar las acciones implementadas para fortalecer el entorno de trabajo y la gestión del talento.*

A través de los planes de cultura, clima y gestión, transformamos los resultados en iniciativas orientadas al bienestar de los colaboradores. Para ello, definimos responsables, plazos y mecanismos de seguimiento junto con las distintas áreas, Desarrollo Organizacional y los *Human Resources Business Partners* (HRBP).

En este contexto, en 2025 implementamos **40 planes**, alcanzando un nivel de **cumplimiento del 91 %.**



[14] *Indicador de clima laboral que mide qué tan dispuestos están los colaboradores a recomendar la empresa como lugar para trabajar.*

Compensación y condiciones laborales

(GRI 2-19) (GRI 2-20)

Valoramos el esfuerzo que cada persona aporta al equipo. Esto se refleja en la forma en que definimos su compensación. Para garantizar condiciones justas, combinamos criterios de equidad interna con referencias del mercado laboral mediante un proceso claro y transparente.



Gerencia de Talento Humano lidera los análisis.



Gerencia General valida las decisiones antes de su aplicación.

Realizamos esta evaluación sin la intervención de consultores externos ni comités independientes para asegurar que cada decisión salarial sea equitativa y se alinee con la cultura organizacional.

A partir de estos lineamientos, incorporamos los siguientes criterios:

Base fija y comisiones

Integramos una remuneración fija con comisiones en las áreas Comercial B2C, Ventas corporativas, Técnica, Atención al Cliente y Marketing.

Reembolsos

La Política de Viáticos define los criterios aplicables a los gastos asociados.

Desvinculación laboral

En casos de despido intempestivo[15], aplicamos los valores establecidos en la normativa vigente.

Jubilación patronal

Su revisión y autorización involucra a Presidencia, Gerencia General y Gerencia de Talento Humano.

[15] Terminación unilateral de la relación laboral por parte del empleador sin causa legal, que genera el pago de indemnización conforme a la normativa vigente.

GRI 2-21 Ratio de compensación anual

El ratio de la persona mejor pagada frente al promedio del resto de colaboradores pasó de **2,24** en 2024 a **2,90** en 2025. La variación se relaciona con la reestructuración organizacional del periodo.

● 2024 ● 2025

	2024	2025
Gerencias comerciales	1,56	2,07
Gerencias técnicas	1,65	1,58
Gerencias (otras áreas)	1,63	1,52
Jefaturas comerciales	2,05	3,07
Jefaturas técnicas	1,66	3,14
Jefaturas (otras áreas)	1,65	2,27
Otros cargos comerciales	1,62	5,79
Otros cargos técnicos	4,33	3,23
Otros cargos otras áreas	4,02	3,40
Total	**2,24**	**2,90**

Lectura: *las variaciones de 2025 responden a ajustes en la estructura organizacional.*

El ratio de incremento de la compensación anual de la persona mejor pagada frente a la mediana del incremento de la compensación del resto de colaboradores (excluida la persona mejor pagada) pasó de **3,09 en 2024 a 3,52 en 2025**.

Brecha salarial de género

(GRI 405-2)

Mantenemos una relación salarial equilibrada entre mujeres y hombres en las distintas categorías laborales y ubicaciones.

Estas cifras responden a la forma en que se distribuye el talento en cada ciudad. A partir de este análisis, reforzamos el **compromiso con un entorno laboral equitativo** evaluando los criterios de compensación para asegurar condiciones justas y prevenir posibles brechas salariales.

Categoría laboral

- Directores y gerentes
- Mandos medios
- Analistas y asistentes

	Salario base promedio[16]						Remuneración[17]					
	2024			2025			2024			2025		
Quito	0,15	0,80	0,49	0,37	0,80	0,50	0,14	0,67	0,53	0,39	0,70	0,51
Guayaquil		0,49	0,37		0,63	0,41		0,50	4,53		0,72	0,55
Cuenca		0,00	0,18		0,18	0,23		0,00	0,17		0,37	0,22
Ibarra		0,40			0,42			0,32			0,39	
Loja		0,63			0,51			0,72			0,59	
Machala		1,13	0,15		1,13	0,24		1,63	0,13		1,48	0,20
Manta		0,47			0,30			0,44			0,29	
Riobamba		0,41			0,14			0,50			0,15	
Santo Domingo		0,21	0,26		0,21	0,21		0,20	0,25		0,18	0,23
Ambato		0,60			0,11			0,59			0,13	
Portoviejo		0,16			0,09			0,16			0,09	
Tulcán		0,50			0,99			0,57			0,87	

Lectura: *los resultados presentan la relación entre el salario base promedio y la remuneración de mujeres y hombres por ubicación operativa y categoría laboral.*

[16] Valor fijo que se reconoce por el desempeño de un cargo y se expresa como el promedio de dichos valores dentro de una categoría laboral.

[17] Pago total que percibe un colaborador y que comprende el salario base y los ingresos adicionales habituales por el trabajo realizado, como las comisiones cuando corresponda.

Desarrollo de habilidades y crecimiento profesional

El aprendizaje acompaña cada etapa de la trayectoria de los colaboradores. Por ello, **la capacitación** constituye **un eje de los procesos de Desarrollo Organizacional**, orientado a preparar a los equipos para responder a las demandas del entorno y afrontar nuevos retos con confianza y criterio.

GRI 404-1 Promedio de horas de formación al año por colaborador

La Política de Gestión del Conocimiento orienta la identificación de necesidades de capacitación **(DNC)** y las solicitudes de aprendizaje interno y externo, alineadas con los objetivos de la empresa y de cada cargo. Estos requerimientos se integran en el Plan Anual de Capacitación **(PAC),** que organiza actividades, *e-learning*, procesos de aprobación y financiamiento para programas de especialización.

Alcanzamos un promedio de **89,49 horas de formación por colaborador,** superando las **50,48 horas registradas en 2024.** Este resultado refleja una mayor dedicación al fortalecimiento de habilidades.

Mujer	Hombre	Total
Número total de horas de formación: 48.090,07	Número total de horas de formación: 91.062,62	Número total de horas de formación: 139.152,69
Colaboradores: 490	Colaboradores: 1.065	Colaboradores: 1.555
Promedio de horas de formación: 98,14	Promedio de horas de formación: 85,50	Promedio de horas de formación: 89,49

Lectura: *la participación en actividades de formación acompaña el desarrollo profesional de nuestros colaboradores.*

El tiempo dedicado responde a las necesidades de preparación de los equipos y facilita el acceso a herramientas para el cumplimiento de sus objetivos.

Directivos y gerentes	Mandos medios	Analistas y asistentes	Otros cargos
1.185,74	14.851,09	17.136,66	105.979,20
22	157	201	1.175
53,90	94,59	85,26	90,20

Número total de horas de formación · Número total de colaboradores · Promedio de horas de formación

Lectura: *la distribución de las horas de formación responde a las responsabilidades, necesidades y retos de cada categoría laboral.*

GRI 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los colaboradores y programas de ayuda a la transición

Definimos las iniciativas formativas con cada área, considerando los DNC, las prioridades acordadas con jefaturas y gerencias. Cada solicitud se evalúa según su pertinencia técnica y aplicación en el puesto.

Modalidad escuela

356

Liderarte
Liderazgo, comunicación y gestión de equipos para jefes, coordinadores y líderes.

5 meses

Técnica
Funciones operativas, resolución de problemas y manejo de herramientas.

3 días

Ventas
Comunicación, negociación, atención al cliente y técnicas comerciales.

7 días

Certificaciones

387

Riesgos Eléctricos / Trabajo en Alturas
Procedimientos técnicos y cumplimiento de estándares de seguridad.

8 horas

Kudert
Competencias, disciplina operativa y estándares de desempeño.

2 horas

Estándares GR
Aplicación de lineamientos y control de procesos.

20 horas

Auditores Internos – ISO 9001
Ejecución de auditorías y seguimiento de la mejora continua.

24 horas

Formación especializada

114

Business Intelligence con Power BI - Big Data
Análisis de datos y reportes para la toma de decisiones.

104 horas

Inteligencia Artificial para Negocios - USFQ
IA aplicada a la automatización, optimización e innovación de procesos.

4 horas

Comunicación Sostenible
Construcción de mensajes adaptados a los grupos de interés.

8 horas

Control de Inventarios y NIIF
Gestión, registro y valoración de inventarios conforme a estándares contables.

8 horas

Train the Trainers
Diseño y facilitación de capacitaciones para replicar conocimientos.

6 horas

Bizagi - Herramientas Básicas
Modelado y documentación de flujos para estandarizar procesos.

45 horas

Actualización laboral
Normativa aplicada en la gestión del talento humano.

4 horas

Iniciativas de desarrollo profesional

Certificate of Cloud Security Knowledge
Protección de la información y gestión de riesgos en entornos de nube.
15 horas

Certified Web Red Team Analyst
Evaluación de seguridad web para detectar y mitigar vulnerabilidades.
4 horas

Certiprof Unlimited Certification
Acceso a certificaciones internacionales para ampliar competencias profesionales.
4 horas por sesión

Curso - Membresía PMI
Estándares internacionales para planificar, ejecutar y controlar proyectos.
3 horas por sesión

Professional Full-Stack Developer
Desarrollo de soluciones tecnológicas.
4 horas por sesión

Scrum Master Professional Certification
Metodologías ágiles para mejorar la adaptabilidad y eficiencia de proyectos.
4 horas por sesión

Programa de empleabilidad

Professional Transition Program
Acompañamiento en la transición laboral mediante el desarrollo de competencias profesionales.
4 horas por sesión

GRI 404-3 Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera

Acompañamos el crecimiento de los colaboradores mediante la evaluación de desempeño, un espacio de diálogo con sus líderes para reconocer fortalezas, identificar oportunidades de mejora y proponer nuevos retos. En 2025, alcanzamos una cobertura del **99,61 %** del universo considerado para el ciclo, superior a la meta del **80 %**.

	Total colaboradores			Colaboradores evaluados		
Categoría	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Alta dirección	1	0	1	0	0	0
Gerencia	5	10	15	5	10	15
Mandos medios	43	70	113	41	69	110
Personal profesional / técnico	131	250	381	131	250	381
Personal administrativo	67	61	128	67	61	128
Personal operativo	46	348	394	46	348	394
Total	**293**	**739**	1.032	**290**	**738**	**1.028**

Gerencia	Mandos medios	Personal profesional / técnico	Personal administrativo	Personal operativo
100 %	97,35 %	100 %	100 %	100 %

Salud, seguridad y bienestar laboral

(GRI 403-1) (GRI 403-8)

Creemos que el bienestar de los colaboradores es parte esencial de la experiencia de trabajar en Puntonet. Por ello, promovemos una cultura de prevención y cuidado que busca generar entornos de trabajo seguros y saludables. Esta convicción guía las acciones en materia de seguridad y salud ocupacional y forma parte de la operación diaria.

Alcance
- Funciones administrativas
- Actividades realizadas en instalaciones propias
- Frentes de campo

Cobertura
- Colaboradores
- Contratistas
- Personal temporal bajo nuestra supervisión

Modalidades
- Presencial
- Híbrida
- Itinerante

Comité de Seguridad y Salud

Espacio de diálogo y participación entre representantes de los colaboradores y la empresa para:

- Identificación de riesgos
- Prevención y mitigación
- Seguimiento de medidas
- Mejora continua de condiciones de trabajo

Acciones preventivas

Procesos aplicados para las distintas modalidades de trabajo

- Capacitación
- Uso de equipos de protección
- Vigilancia de condiciones ergonómicas y eléctricas.

En 2025, formalizamos ante el Ministerio del Trabajo los programas de Prevención de Riesgos Psicosociales y de Prevención Integral al Uso y Consumo de Drogas.



El sistema se apoya en estándares internacionales y metodologías para **identificar, evaluar y controlar riesgos,** de acuerdo con los requisitos normativos y las características de la operación.
Aplicamos los siguientes referentes:

ISO 45001:2018 – Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Orienta la prevención mediante el liderazgo, la participación de los colaboradores y la preparación ante emergencias.

ISO 31000:2018 – Gestión del Riesgo

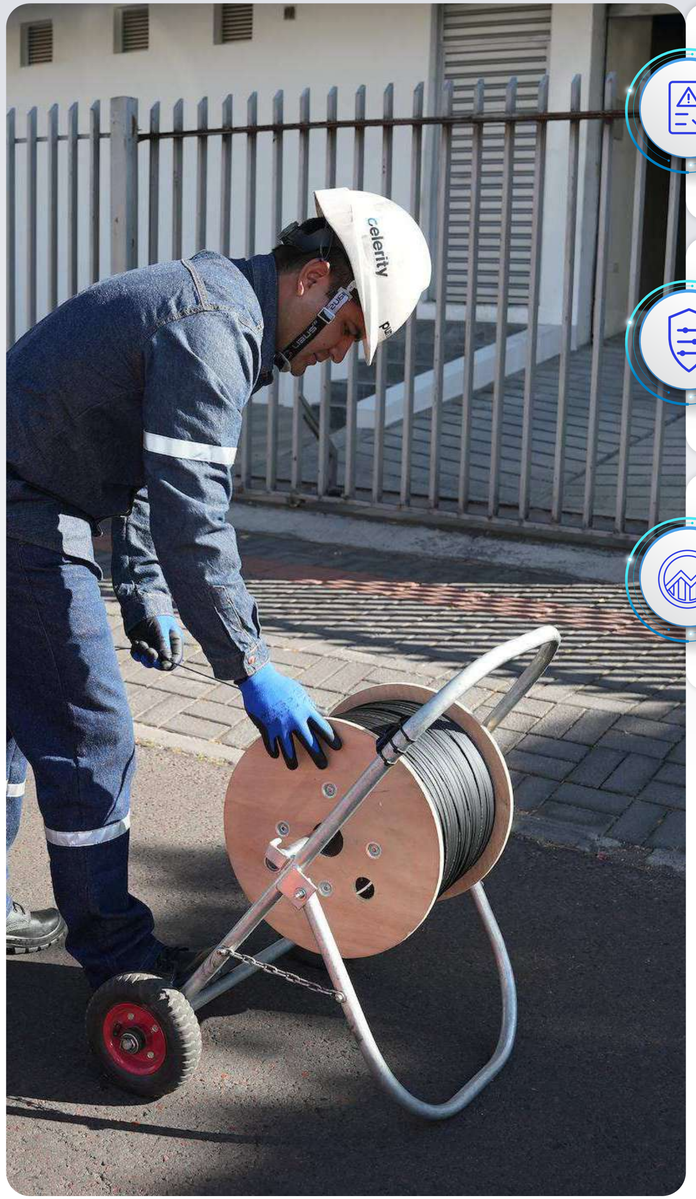
Proporciona criterios para identificar y valorar riesgos, priorizar controles y dar seguimiento a las medidas implementadas.

Directrices de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Promueven una cultura preventiva basada en la participación, la vigilancia de la salud y la capacitación continua.

GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

Combinamos herramientas técnicas y la experiencia de los equipos. La **matriz IPER** permite identificar peligros y analizar las condiciones de trabajo; las inspecciones, auditorías y el **Análisis de Trabajo Seguro (ART)** refuerzan la detección temprana mediante observaciones preventivas y la participación del equipo.



1. Evaluación de riesgos
Analizamos cada caso con criterios técnicos que consideran la probabilidad, la severidad de las consecuencias y el nivel de exposición.

2. Control preventivo
Con base en el diagnóstico, definimos e implementamos acciones según esta jerarquía: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, medidas administrativas y equipos de protección personal.

3. Seguimiento y trazabilidad
Documentamos el avance y los resultados de las acciones para mantener criterios consistentes de valoración.

GRI 403-4 Participación de los colaboradores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

Entendemos la seguridad laboral como un esfuerzo colectivo: aprovechamos el conocimiento práctico del equipo para identificar y gestionar desafíos operativos, y fomentamos una participación abierta, sin discriminación ni represalias.

1 Comité Paritario de Seguridad y Salud

Espacio de participación integrado por:

Representantes de la empresa + Representantes del personal

Sesiones ordinarias cada dos meses para analizar riesgos, incidentes y resultados.

Actividades

- Inspecciones y auditorías
- Supervisión de medidas de seguridad
- Seguimiento de acuerdos en actas

2 Participación operativa

El personal interviene activamente en:

Reconocimiento y valoración de peligros → Puesta en marcha de controles

Esta participación se refleja en:

- Elaboración de Análisis de Trabajo Seguro (ART)
- Observaciones preventivas
- Revisión de procedimientos

3 Ante un incidente

El relato de los involucrados y testigos es vital para comprender las causas y aprender de lo sucedido.

Canales de reporte

- Reportes verbales
- Formularios físicos y digitales
- Correos electrónicos
- Contacto directo con el supervisor y el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

Resguardando la confidencialidad de quien reporta.

4 Difusión de información

Comunicamos peligros, procedimientos y aprendizajes para aplicar medidas preventivas

Empleamos los siguientes canales:

- Capacitaciones
- Reuniones operativas
- Intranet RANKMI
- Correos corporativos
- Documentación interna

GRI 403-3 Servicios de salud en el trabajo

Vigilancia del entorno laboral

Inspecciones periódicas de orden, limpieza, iluminación, ventilación, señalización y factores de riesgo en oficinas, bodegas, áreas técnicas y espacios comunes.

Salud ocupacional

Evaluaciones médicas (ingreso, periódicas, reintegro y retiro) y programas de vigilancia epidemiológica adaptados a cada puesto.

Promoción de la salud e higiene

Campañas de vacunación, prevención de enfermedades crónicas, hábitos saludables, salud mental y capacitación en salud ocupacional.

Ergonomía y equipos de protección

Evaluación de puestos, pausas activas y asesoría para seleccionar, utilizar, mantener y reponer equipos de protección.

Adaptación al trabajo

Inducción, reinducción y desarrollo de competencias preventivas según el nivel de riesgo de cada función.

Primeros auxilios y urgencias

Brigadas capacitadas, botiquines equipados y protocolos de respuesta para evacuaciones e incidentes.

Compromiso continuo con la seguridad

Garantía de acceso
Atenciones programadas dentro de la jornada laboral, coordinadas con cada área, y canales de reporte.

Calidad y trazabilidad
Respaldo por profesionales de salud ocupacional, registro, seguimiento y revisiones periódicas de control.

Confidencialidad y uso
El acceso a los datos sensibles de salud se limita al personal autorizado y su análisis agregado permite identificar tendencias sin revelar información personal.

Accidentalidad laboral

(GRI 403-9) (GRI 403-7) (GRI 403-10)

Las labores de instalación, mantenimiento y operación en campo implican riesgos asociados al trabajo en altura y al contacto con fuentes de energía. En 2025 registramos **nueve lesiones de alta severidad por accidente de trabajo y ningún fallecimiento.**

En línea con los requisitos normativos y la **ISO 45001:2018**.

Lesiones más recurrentes 1

Fracturas · Esguinces · Luxaciones · Quemaduras

Vinculadas principalmente a las tareas técnicas

Eventos asociados 2

Caídas a distinto y al mismo nivel · Golpes · Atrapamientos

Medidas preventivas 3

Procedimientos de trabajo seguro · Espacios de formación y acompañamiento en campo · Lineamientos para trabajos en altura y manipulación de cargas

Medidas complementarias

Orden y limpieza · Protocolos eléctricos · Controles ergonómicos

Tasas de accidentalidad

0,00	Fallecimientos resultantes de una lesión
0,73	Lesiones por accidente laboral grave
0,89	Lesiones por accidente laboral registrable

Lectura: las tasas de accidentalidad se calcularon por cada 200.000 horas trabajadas, de acuerdo con la metodología empleada para los indicadores de SST.

Vigilamos los factores de riesgo que pueden afectar progresivamente la salud de los colaboradores. Como resultado, en **2025, no registramos enfermedades laborales, frente a los dos casos reportados en 2024.**



GRI 403-6 Promoción de la salud de los colaboradores

El compromiso con el bienestar físico, mental y social orienta la forma en que cuidamos a quienes forman parte de la empresa. Este acompañamiento llega a todos los colaboradores, independientemente de sus funciones o modalidad de trabajo.

Programas de promoción de la salud 2025

Senderismo e integración
Jornadas al aire libre para fomentar la actividad física, la conexión con la naturaleza y la integración del equipo.

Higiene y lavado de manos
Campañas de autocuidado y prevención de enfermedades en el entorno laboral.

Alimentación y hábitos saludables
Espacios de sensibilización para promover nutrición equilibrada y estilos de vida activos.

Prevención de VIH y ETS
Información sobre salud sexual responsable, autocuidado y toma de decisiones informadas.

Campañas de vacunación
Inmunización periódica contra enfermedades respiratorias y afecciones transmisibles.

Bienestar psicosocial
Acciones para fortalecer la salud mental, el respeto, la buena convivencia y la inclusión.

Prevención del consumo de drogas
Espacios de sensibilización orientados a la prevención del uso y consumo de sustancias.

Estas iniciativas se desarrollan mediante campañas internas, actividades programadas, plataformas digitales y alianzas externas. La participación es voluntaria y se basa en el respeto, la igualdad y la confidencialidad.

GRI 403-5 Formación de colaboradores sobre salud y seguridad en el trabajo

Capacitamos a **1.300 colaboradores** de equipos técnicos, operativos y brigadistas en conocimientos necesarios para responder a los retos de sus funciones. **Contamos con instructores expertos** en la operación y desarrollamos sesiones presenciales, virtuales y espacios prácticos de aplicación.

1.300
Colaboradores
Técnicos, operativos y brigadistas

7
Programas clave
Ejecutados en 2025

100 %
Enfoque práctico
Instructores expertos en la operación

Programas de formación ejecutados en 2025

Certificación en competencias laborales
Evaluación y fortalecimiento de competencias técnicas específicas según el cargo.

54
Capacitados

Certificación en trabajo en alturas
Identificación de riesgos, uso de equipos de protección y aplicación de controles para ejecuciones seguras.

235
Capacitados

Brigadistas de emergencia
Entrenamiento en evacuación, primeros auxilios y respuesta inicial ante incidentes.

29
Capacitados

Gestión de riesgos y señalización operacional
Control de condiciones operativas mediante el uso adecuado de señalización y bolardos en el área de trabajo.

346
Capacitados

Normas de seguridad portuaria
Cumplimiento normativo y controles de riesgo aplicados a operaciones en zona portuaria.

7
Capacitados

Prevención de factores de riesgo psicosocial
Sensibilización sobre la identificación y gestión de riesgos que impactan el bienestar y el clima laboral.

1.297
Capacitados

Charlas operativas de seguridad
Refuerzo de prácticas seguras mediante instructivos y recomendaciones prácticas para actividades en campo.

268
Capacitados

índice

6. **Desarrollo social** y relación con la comunidad



Alianzas estratégicas para el desarrollo social

(IPN-6)

En Puntonet estamos convencidos de que el crecimiento cobra mayor sentido cuando contribuye al bienestar de las comunidades. Esta visión orienta la construcción de relaciones de confianza y el compromiso institucional con una sociedad más inclusiva, resiliente y preparada para el futuro.

Creemos que los desafíos sociales y ambientales requieren soluciones colaborativas. Por ello, trabajamos junto a fundaciones, organizaciones de la sociedad civil y otros aliados estratégicos para multiplicar el alcance y el impacto de las iniciativas. Estas alianzas nos permiten impulsar proyectos de inclusión digital, educación, economía circular y desarrollo comunitario, contribuyendo al bienestar de las personas y al crecimiento sostenible de los territorios donde operamos.

Estas alianzas también impulsan iniciativas ambientales. A través de proyectos de economía circular, promovemos la reincorporación de materiales en desuso a nuevos ciclos productivos, reduciendo la generación de residuos y fomentando el emprendimiento liderado por mujeres en situación de vulnerabilidad. De esta manera, fortalecemos el impacto positivo de las alianzas, combinando la protección del ambiente con la creación de oportunidades económicas para las comunidades.



Financiamiento de programas de alto impacto social, comunitario y ambiental.

USD 37.530,85

Iniciativas comunitarias desarrolladas en colaboración con aliados estratégicos

Conectando Comunidades

Facilitamos conectividad en instituciones educativas, fundaciones y espacios comunitarios, contribuyendo a reducir la brecha digital y acercando servicios y soluciones tecnológicas. Este alcance incluye Internet Seguro, iniciativa a la que destinamos USD 3.225.



ChildFund International

USD 5.289,60

Monto de inversión

1.207 estudiantes de comunidades rurales con acceso a navegación segura.

CASA COLIBRÍ CENTRO CULTURAL

USD 1.220,61

Monto de inversión

62 personas del centro de desarrollo artístico con mayores posibilidades de creación.

Fundación jonathan
Servicio Social para niños con discapacidades y adultos mayores.

USD 372,48

Monto de inversión

50 personas en situación de vulnerabilidad que emplean internet para tareas dirigidas.

Asociación Solidaridad y Acción

USD 1.930,80

Monto de inversión

235 niños y niñas de bajos recursos con mayores posibilidades de aprendizaje.

San Vicente de Paúl
HOGAR DE ANCIANOS
QUITO-ECUADOR

USD 517,44

Monto de inversión

20 personas adultas mayores con acceso a entornos digitales.

Fundación Cecilia Rivadeneira

USD 2.436,00

Monto de inversión

200 familias con herramientas para el aprendizaje y el emprendimiento.

Reciclaje de uniformes

Reutilizamos uniformes y lonas publicitarias en desuso mediante su transformación en nuevos productos. Para ello, trabajamos con un taller textil que brinda oportunidades de trabajo a mujeres, garantizando empleo digno y generación de ingresos.

Beneficiarios: 46 mujeres en situación de movilidad humana con autonomía económica.

MATIREA by FUDELA

Monto de inversión **USD 11.913,07**

Programa de reciclaje de residuos

Gestionamos residuos reciclables en oficinas y centros de distribución en Quito, Guayaquil y Cuenca, promoviendo la separación en origen y su aprovechamiento. Con ello, reducimos la disposición final de residuos y facilitamos la participación de recicladores de base, fortaleciendo su integración en los procesos de aprovechamiento de materiales.

Beneficiarios: 24 recicladores de base con participación directa en la economía circular.

ReciVeci® reciclaje inclusivo

Monto de inversión **USD 1.752,67**

Economía circular – carretes de fibra

Donamos carretes de madera en desuso para su transformación en mobiliario funcional elaborado por mujeres cabeza de hogar, promoviendo el aprovechamiento de materiales y la generación de ingresos para las beneficiarias.

Beneficiarios: 10 padres y 15 niños vinculados a actividades productivas.

FUNDACIÓN NIÑOS DE MARÍA
Educamos Transformadores del Mañana

Monto de inversión **USD 348,18**

Becas Tipti Tech Academy

Otorgamos cinco becas para que mujeres participaran en el programa Tipti Tech Academy, fortaleciendo sus competencias digitales y ampliando sus oportunidades de incorporación al sector tecnológico.

Beneficiarios: 5 mujeres con formación tecnológica.

Tipti SUPERMERCADO A DOMICILIO

Monto de inversión **USD 1.750**

Argonautas de la Alegría

Apoyamos el desarrollo de una obra de teatro protagonizada por niños y niñas con diagnóstico de cáncer, junto con sus familias. A través del arte, promovemos espacios de expresión y acompañamiento, contribuyendo a su bienestar integral.

Beneficiarios: 80 niños, niñas y adolescentes con enfermedades catastróficas en espacios artísticos.

Fundación Cecilia Rivadeneira

Monto de inversión **USD 5.000**

Programa “Super Padrinos”

Contribuimos al sostenimiento de un centro terapéutico para niños y jóvenes con discapacidad, apoyando el acceso a servicios especializados que favorecen su desarrollo integral, inclusión social y participación en el ámbito educativo.

Beneficiarios: 75 niños y jóvenes con síndrome de Down.

Fundación REINA DE QUITO 40 años

Monto de inversión **USD 5.000**

puntonet

Inclusión digital y acceso a la conectividad

(IPN-7)

La falta de acceso a internet continúa siendo una de las principales barreras para el desarrollo, ya que limita el aprendizaje, reduce las oportunidades y dificulta el progreso de las personas y las comunidades. Conscientes de esta realidad, en 2022 creamos **Conectando Comunidades,** nuestra iniciativa insignia para reducir la brecha digital en el país y convertir la conectividad en una herramienta que impulse la inclusión, el desarrollo y la generación de oportunidades.

Desde su lanzamiento, **este programa ha transformado la realidad de 5.971 personas.** En 2025 integramos a **1.774** beneficiarios gracias al trabajo conjunto en territorio y a la alianza con organizaciones de gran trayectoria.

Nuestra inversión de **USD 11.766,93** durante el último año se destinó a fortalecer la infraestructura tecnológica y brindar conectividad gratuita a escuelas, fundaciones y hogares de acogida. Gracias a ello, niños, jóvenes y adultos mayores incorporan herramientas digitales en sus procesos de aprendizaje, comunicación y desarrollo personal, ampliando sus oportunidades de inclusión.

La inclusión digital también requiere una navegación segura. Por ello, complementamos la conectividad con **Internet Seguro,** una solución que incorpora firewalls y licencias **ESET** para proteger a niños, niñas y adolescentes frente a riesgos en línea. Desde su implementación, hemos destinado **USD 3.225** a estas herramientas de ciberseguridad.

Estas acciones se desplegaron en las provincias de Pichincha, Imbabura y Tungurahua, donde brindamos conectividad a 16 infocentros comunitarios y educativos. Más que puntos de acceso a internet, estos espacios funcionan como centros de aprendizaje, colaboración e inclusión, permitiendo que las personas desarrollen competencias digitales, accedan a nuevas oportunidades y participen activamente en una sociedad cada vez más conectada.



GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

El crecimiento está vinculado con el bienestar del entorno. Por ello, mantenemos un diálogo abierto y transparente con las comunidades para incorporar sus expectativas y orientar las decisiones.

Este compromiso se traduce en:

Participación de los grupos de interés:
Consultas bienales de doble materialidad para identificar y priorizar los asuntos de sostenibilidad más relevantes e incorporar sus expectativas en nuestra estrategia.

Programas de inclusión local:
Iniciativas de inclusión digital, fortalecimiento de capacidades, educación, economía circular y alianzas con organizaciones de la sociedad civil.

Evaluación y seguimiento de impactos
Inventario anual de GEI y seguimiento de indicadores ASG para evaluar impactos y orientar acciones de gestión.

Gobernanza participativa
Comités estratégicos de distintas áreas y niveles directivos para analizar transversalmente los retos de sostenibilidad y respaldar la toma de decisiones.



Inversión social y relacionamiento comunitario

(GRI 203-1)

La conectividad contribuye al desarrollo económico y social del país. Por ello, mantenemos un plan continuo de inversión en infraestructura tecnológica que permite ampliar la cobertura de los servicios digitales, conectar a más personas y acompañar el progreso de las comunidades.

Estas inversiones generan un valor tangible que trasciende la operación del negocio:

Mayor alcance y estabilidad de navegación: el despliegue de fibra óptica con tecnología XGS-PON permite que más familias accedan a una conectividad veloz y confiable, facilitando actividades esenciales como el teletrabajo, la educación en línea y el entretenimiento en el hogar.

Reducción de la brecha digital: expandimos las redes FTTH y consolidamos el backbone de fibra óptica con un propósito claro: llevar servicios de comunicación confiables a las zonas más apartadas del país, abriendo nuevas oportunidades donde las opciones de conexión eran limitadas.

Eficiencia operativa y responsabilidad ambiental: optimizamos el uso de energía en nuestros centros de datos mediante sistemas inteligentes y sensores de precisión, una iniciativa clave que mejora el rendimiento de la infraestructura mientras contribuye a reducir la huella de carbono.



Nuestro voluntariado corporativo

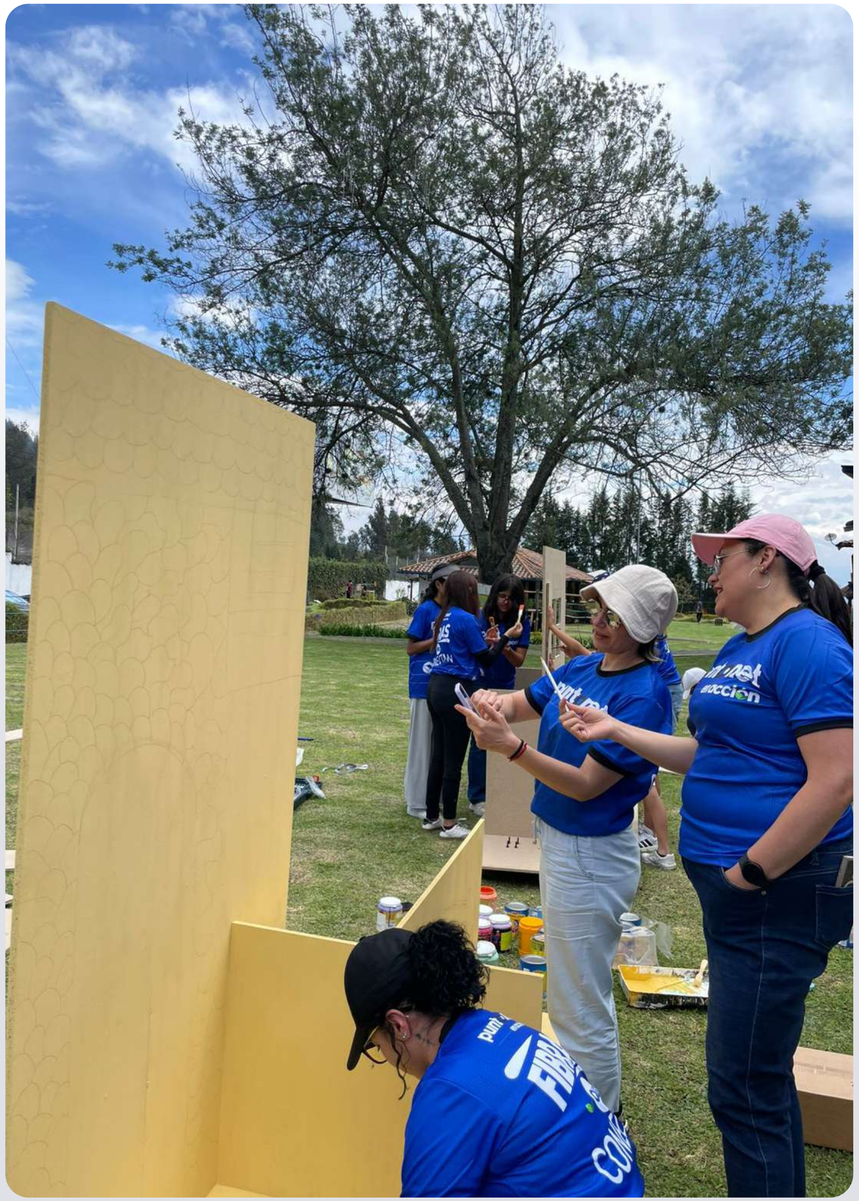
(IPN-9)

El verdadero impacto social y ambiental nace desde adentro, al unir el conocimiento, la empatía y el compromiso de nuestros colaboradores en favor del bienestar común. Con esta visión, en 2025 formalizamos el Programa de Voluntariado Corporativo, consolidándolo como un espacio para canalizar el talento y la vocación de servicio del equipo hacia iniciativas que generan valor compartido para las comunidades.

4 Jornadas de voluntariado

22 Colaboradores participantes

704 Horas de voluntariado



Las jornadas realizadas reafirmaron el valor de involucrarnos activamente con las necesidades del territorio y demostraron el potencial de la colaboración para generar cambios positivos. Estas experiencias impulsaron iniciativas orientadas a la educación, la inclusión y el desarrollo de capacidades, contribuyendo al bienestar de las personas y de las comunidades.

Como parte de la evolución del programa, en 2026 incorporaremos la **alfabetización digital como una nueva línea de acción,** junto con otras iniciativas sociales y ambientales. A través de jornadas de capacitación junto a los voluntarios, fortaleceremos las competencias digitales de distintos grupos vulnerables, promoviendo una inclusión tecnológica más equitativa, el aprendizaje continuo y una mayor autonomía para las comunidades beneficiarias.

Voluntarios **5**

Agasajo Navideño en la Comunidad San Jacinto de Guayaquil

Voluntarios **4**

Agasajo Navideño en Cuenca

Voluntarios **5**

Reestructuración del parque Equinoccial

Voluntarios **8**

Construcción de escenarios para la obra de teatro Argonautas de la Alegría

Lectura: *el indicador de horas de voluntariado refleja el tiempo total invertido por los colaboradores en las jornadas ejecutadas durante el período.*



Dinamización de la economía local

(GRI 204-1)

El compromiso con el desarrollo social también se refleja en las decisiones de compra. Al priorizar a proveedores nacionales, impulsamos el crecimiento de la economía local, fortalecemos la cadena de valor ecuatoriana y contribuimos a la generación de empleo y bienestar para las familias. De esta manera, promovemos un desarrollo más inclusivo, donde los recursos y las oportunidades permanecen en el país y generan un impacto positivo en las comunidades.

En 2025, consolidamos esta práctica destinando el



83,71 %
de nuestro presupuesto de abastecimiento equivalente a

USD 35.194.644,13
en compras locales

Esta práctica contribuye a mantener relaciones estables con empresas del país, facilitando la planificación de su crecimiento y el bienestar de sus colaboradores. De esta manera, respaldamos el trabajo ecuatoriano y aportamos a una economía más justa, colaborativa y dinámica.

índice

puntonet

7. **Responsabilidad** ambiental y acción climática



Dimensión ambiental

La protección del medio ambiente es un compromiso esencial para el desarrollo sostenible del negocio. Reconocemos que el despliegue y mantenimiento de infraestructura tecnológica puede generar impactos por el uso de energía y combustibles, las emisiones y los residuos derivados de la renovación y disposición de equipos. Frente a ello, impulsamos acciones para prevenir, mitigar y gestionar estos impactos, promoviendo el uso eficiente de los recursos.

Cambio climático y huella de carbono

(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3) (GRI 305-4) (GRI 305-5)

Cuantificamos las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a la operación para identificar las actividades de mayor incidencia y orientar acciones de reducción. Tomamos como referencia la **Norma ISO 14064-1:2018**, que establece criterios internacionales para su medición y reporte. A continuación, presentamos las categorías y fuentes de emisión consideradas:

Alcance 1

Categoría 1

Emisiones directas de GEI

Fuentes

- Combustibles usados en generadores y flota vehicular.
- Mantenimiento de aires acondicionados y extintores.

Alcance 2

Categoría 2

Emisiones indirectas asociadas al consumo energético

Fuentes

- Electricidad de la red nacional consumida por infraestructura de datos, oficinas y bodegas.

Alcance 3

Categoría 3

Emisiones indirectas por transporte

Fuentes

- Viajes aéreos del personal.
- Transporte de productos.
- Transporte interno de personal.
- Desplazamientos del personal casa-trabajo-casa.
- Transporte de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).

Categoría 4

Emisiones indirectas asociadas a bienes y servicios

Fuentes

- Bienes, materiales y servicios adquiridos para el funcionamiento de la empresa.

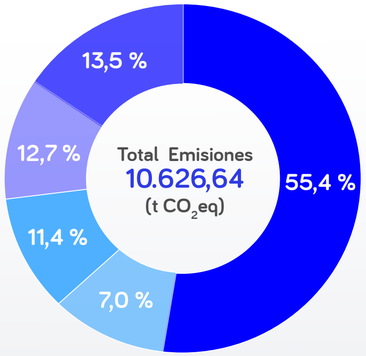
Categoría 5

Emisiones indirectas asociadas al consumo energético de equipos instalados en clientes

Fuentes

- Consumo energético de routers y equipos instalados en hogares y empresas, diferenciando continente y Galápagos.

Distribución de emisiones por categoría – 2025



Meta al 2030: Reducir en un 20 % las emisiones de Alcance 1 y Alcance 2 .

Categoría	Emisiones (t CO_2eq)	Participación
1 Emisiones directas de GEI	1.214,96	11,4 %
2 Emisiones indirectas asociadas al consumo energético	740,04	7,0 %
3 Emisiones indirectas por transporte	1.430,54	13,5 %
4 Emisiones indirectas asociadas a bienes y servicios	5.889,57	55,4 %
5 Emisiones indirectas asociadas al consumo energético de equipos instalados en clientes	1.351,53	12,7 %
Total	10.626,64	100 %

Emisiones reportadas y factores de variación

Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua y la transparencia ambiental, actualizamos la línea base de nuestra huella de carbono. Este análisis amplía la cobertura y precisión del inventario, estableciendo a 2025 como el nuevo año base de referencia para el seguimiento y la fijación de objetivos.

● 2024 ● 2025

Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3	Categoría 4	Categoría 5
Emisiones (t CO_2eq)				
● 1.423,58 ● 1.214,96	● 651,06 ● 740,04	● 943,17 ● 1.430,54	● 1.362,90 ● 5.889,57	● 1.279,24 ● 1.351,53
Optimizamos la flota, con 20 vehículos menos, lo que contribuyó a reducir las emisiones.	Ampliamos la infraestructura, lo que requirió un mayor suministro de electricidad para su funcionamiento.	Incorporamos más variables y fuentes al cálculo, entre ellas información sobre transporte de residuos y gastos de viaje.	Actualizamos la metodología y ampliamos el alcance respecto a 2024, por lo que el incremento no representa mayores emisiones operativas.	Realizamos una revisión integral de la fuente utilizada como base para el cálculo de emisiones.

Eficiencia energética en la operación

(GRI 302-1) (TC-TL-130a.1)

La energía desempeña un papel clave en la infraestructura tecnológica que hace posible la conectividad de miles de clientes en todo el país. En Puntonet promovemos su uso responsable como parte de una gestión sostenible, reconociendo que es fundamental para la continuidad operativa y la prestación de servicios.

En 2025 registramos **15.823,40 GJ,** equivalentes a **4.395,39 MWh,** de electricidad suministrada por la red nacional. Para dar seguimiento a este consumo, el área Administrativa consolida la información de las instalaciones en una matriz de control que permite analizar su comportamiento e identificar oportunidades de mejora. Además, monitoreamos el Power Usage Effectiveness (PUE) de los centros de datos, cuyo valor de 1,5 cumple con los estándares de la industria y evidencia un desempeño energético adecuado. Este indicador compara la energía total utilizada frente a la requerida por los equipos de TI, permitiéndonos orientar mejoras en refrigeración, distribución eléctrica y servicios de soporte para optimizar las instalaciones.

El uso de combustibles corresponde a generadores de respaldo y a la flota utilizada en instalación, mantenimiento y soporte. Para reducir consumos asociados con la conducción y conservar el desempeño de los vehículos, capacitamos a los conductores y ejecutamos mantenimiento preventivo.

Generadores de nodos

Diésel

2024	2025
30.816,93 galones	2.772,45 galones

Consumo de combustible de flota

Diésel móvil

2024	2025
67.264,63 galones	65.471,71 galones

Gasolina extra

2024	2025
15.867,65 galones	21.737,96 galones

Gasolina

2024	2025
24.941,03 galones	34.854,20 galones

Consumo total (galones)	2024	2025
	138.890,24	124.836,32

Lectura: registramos una reducción del 91 % en el consumo de diésel para generadores de nodos en 2025. Esta variación responde al abastecimiento intensivo realizado en 2024 para garantizar la continuidad operativa frente a los cortes de energía, una necesidad que cesó en 2025 tras la estabilización del suministro eléctrico nacional.

Economía circular y gestión responsable de materiales

(GRI 306-1) (GRI 306-2) (GRI 306-3) (GRI 306-4) (GRI 306-5) (TC-TL-440a.1)

Incorporamos principios de economía circular en la gestión de nuestros residuos resultantes de la operación, priorizando su reutilización, valorización y reciclaje.

- Aprovechados (t)
- Eliminados (t)
- Generados (t)

	Composición	¿Cómo se genera?	Aprovechados (t)	Eliminados (t)	Generados (t)
Peligrosos **8,94 t** residuos generados	Baterías (plomo y litio)	Reemplazo de baterías utilizadas en generadores.	6,81	-	6,81
	Metales de partes de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)	Retiro de equipos de clientes y renovación de equipos administrativos fuera de uso.	2,13	-	2,13
Especiales **20,75 t** residuos generados	Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)	Retiro de equipos de clientes y renovación de equipos administrativos fuera de uso.	17,43	-	17,43
	Retazos de fibra óptica (scrap de fibra)	Instalación y mantenimiento de soluciones tecnológicas.	-	3,32	3,32
	Subtotal residuos peligrosos y especiales		**26,37**	**3,32**	**29,69**
No peligrosos **7,45 t** residuos generados	Bobinas y carretes de madera	Uso de materiales asociados al transporte e instalación de fibra óptica.	3,87	-	3,87
	Papel	Actividades administrativas.	0,32	-	0,32
	Cartón		1,81	-	1,81
	Plástico		0,71	-	0,71
	Vidrio		0,02	-	0,02
	Metal		0,02	-	0,02
	Uniformes	Renovación de la dotación utilizada por el personal administrativo y técnico.	0,70	-	0,70
	Subtotal residuos no peligrosos		**7,45**	**-**	**7,45**

Total residuos	Aprovechados (t)	Eliminados (t)	Generados (t)
	33,82	**3,32**	**37,14**

Lectura: alcanzamos una tasa de aprovechamiento del 91% sobre el total de residuos generados, impulsando la economía circular y la minimización del impacto ambiental.

Nuestro compromiso ambiental

Construir una operación sostenible implica incorporar esta perspectiva en la toma de decisiones, el desarrollo de proyectos y la gestión de recursos. Para ello, aplicamos principios de economía circular y colaboramos con aliados especializados y organizaciones sociales, generando un triple impacto con resultados ambientales, sociales y de gobernanza en distintos frentes.



Gestión y recuperación de RAEE | Vertmonde

Los equipos retirados o reemplazados se clasifican, desmontan y valorizan para rescatar sus componentes aprovechables. El tratamiento de **24,7 t de RAEE** alcanzó una **tasa de reciclabilidad del 90 %.**

57.573,00
tCO_2eq evitadas

Reutilización de fibra óptica | ECOURBE

Se destinaron **3.532 metros** de material sobrante del despliegue y mantenimiento de la red a **cuatro proyectos de conectividad** para conjuntos habitacionales y edificaciones en Cuenca.

0,71
tCO_2eq evitadas

Reciclaje y aprovechamiento de residuos reciclables | ReciVeci reciclaje inclusivo

Los residuos separados en las instalaciones se canalizan hacia procesos de reciclaje, evitando que materiales recuperables terminen en disposición final. La iniciativa permitió recuperar **2,57 t** de residuos y apoyar el trabajo de **24 recicladores** de base.

8,25
tCO_2eq evitadas

Transformación de uniformes | MATIREA by RUEDA

Destinamos **702,7 kg de uniformes del personal técnico y administrativo,** retirados de uso, a la elaboración de nuevos productos. En este proceso participaron **46 mujeres en situación de vulnerabilidad,** quienes aportaron sus habilidades a la transformación de las prendas, vinculando el aprovechamiento textil con la participación social.

0,51
tCO_2eq evitadas

Lectura: las 24,7 toneladas corresponden al total de materiales gestionados por Vertmonde, incluyendo **RAEE**, *metales, baterías y otros componentes valorizables. El cálculo de CO_2 evitado se basa en este volumen total y no se dispone de un desglose por tipo de material.*

puntonet

Reutilización de bobinas de madera | FUNDACIÓN NIÑOS DE MARÍA

Educamos Transformadores del Mañana

Destinamos **442 unidades,** empleadas para enrollar y transportar fibra óptica en el despliegue de la red, a la elaboración de muebles por madres cabeza de hogar. Su comercialización generó cerca de **USD 1.000** para cubrir pensiones escolares de entre **10 y 15 niños.**

1.066
tCO_2eq evitadas

Soterramiento y ordenamiento de redes | Infraestructura urbana

Impulsamos proyectos orientados a mejorar la gestión de la infraestructura instalada y contribuir a espacios urbanos más ordenados. Para ello, realizamos el ordenamiento de **11.947 metros** de cables y soterramos **5.998 metros.**

Movilidad compartida | Tribbu

Desarrollamos un **piloto** para fomentar los desplazamientos compartidos entre colaboradores. La iniciativa busca **reducir los viajes individuales y las emisiones asociadas al transporte**, contribuyendo a la disminución de la huella de carbono.



Con estas iniciativas evitamos la emisión de:

58.648,47
toneladas de CO_2eq

como aporte a la mitigación del cambio climático.

Daremos continuidad a este trabajo para que la tecnología con la que acercamos a las personas también contribuya al cuidado del ambiente.

índice

puntonet

8. Tabla de contenidos



Declaración de uso

Puntonet S.A. ha elaborado el presente informe tomando como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y los lineamientos del *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB). El reporte comprende el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025. A continuación, se presentan los indicadores reportados, su descripción y la ubicación de la información correspondiente dentro del informe.

Contenido GRI

Estándar	Contenido	Descripción	Pág
GRI 2: Contenidos generales	GRI 2-1	Detalles organizacionales	8
	GRI 2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	5
	GRI 2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	5
	GRI 2-4	Actualización de la información	5
	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	11-18
	GRI 2-7	Empleados	64
	GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados	64
	GRI 2-9	Estructura de gobernanza y composición	29-30
	GRI 2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	31
	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	31
	GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	20-21, 31
	GRI 2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	20-21, 31
	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	32
	GRI 2-15	Conflictos de interés	36
	GRI 2-16	Comunicación de inquietudes críticas	33
	GRI 2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	33
	GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	33
	GRI 2-19	Políticas de remuneración	74
	GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración	74
	GRI 2-21	Ratio de compensación total anual	74
	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3, 20

Estándar	Contenido	Descripción	Pág
GRI 2: Contenidos generales	GRI 2-23	Compromisos y políticas	34
	GRI 2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	35
	GRI 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	25
	GRI 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	35
	GRI 2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	36
	GRI 2-28	Afiliaciones a asociaciones	46
	GRI 2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	22
	GRI 2-30	Convenios de negociación colectiva	68
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	23
	GRI 3-2	Lista de temas materiales	23-24
	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	23-24
GRI 201: Desempeño económico 2016	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	43
	GRI 201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	68
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	GRI 203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	91
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	45, 93
GRI 205: Anticorrupción 2016	GRI 205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	38
	GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	39

Estándar	Contenido	Descripción	Pág
GRI 205: Anticorrupción 2016	GRI 205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	39
GRI 206: Competencia desleal 2016	GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	39
GRI 302: Energía 2016	GRI 302-1	Consumo de energía dentro de la organización	97
GRI 305: Emisiones 2016	GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	95-96
	GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	95-96
	GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	95-96
	GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	95-96
	GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	95-96
GRI 306: Residuos 2020	GRI 306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	98
	GRI 306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	98
	GRI 306-3	Residuos generados	98
	GRI 306-4	Residuos no destinados a eliminación	98
	GRI 306-5	Residuos destinados a eliminación	98
GRI 401: Empleo 2016	GRI 401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	65-66
	GRI 401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	67
	GRI 401-3	Permiso parental	68
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	79
	GRI 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	80
	GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajo	81
	GRI 403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	80
	GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	84
	GRI 403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	83
	GRI 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	82
	GRI 403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	79
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral	82
	GRI 403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	82
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	GRI 404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	76
	GRI 404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	77
	GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	78
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	GRI 405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	71
	GRI 405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	75
GRI 406: No discriminación 2016	GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	72
GRI 413: Comunidades locales 2016	GRI 413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	90
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	62

Contenido SASB

Tema	Indicador	Descripción	Pág
-	TC-TL-000	Número de abonados a servicios inalámbricos; Número de abonados a la red fija; Número de abonados a la banda ancha; Tráfico de red	53
Huella ambiental de las operaciones	TC-TL-130a.1	(1) Energía total consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red y (3) porcentaje de energía renovable	97
Protección de datos	TC-TL-220a.1	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad dirigida y la privacidad de los clientes	61
	TC-TL-220a.2	Número de clientes cuya información se utiliza para fines secundarios	62
	TC-TL-220a.3	Importe total de las pérdidas económicas derivadas de procedimientos judiciales relacionados con la privacidad de los clientes	62
	TC-TL-220a.4	(1) Número de solicitudes de las fuerzas del orden para obtener información de clientes, (2) número de clientes cuya información fue solicitada, (3) porcentaje que dio lugar a la divulgación	62
Seguridad de los datos	TC-TL-230a.1	(1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje de violaciones de datos personales, (3) número de clientes afectados	62
	TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos, incluido el uso de normas de ciberseguridad de terceros	61
Gestión del fin de la vida útil de los productos	TC-TL-440a.1	(1) Materiales recuperados a través de programas de recogida, porcentaje de materiales recuperados que fueron (2) reutilizados, (3) reciclados y (4) depositados en vertedero	98
Comportamiento competitivo e Internet abierto	TC-TL-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos judiciales relacionados con la normativa sobre comportamiento anticompetitivo	39
	TC-TL-520a.2	Velocidad media real de descarga de (1) contenidos propios y comercialmente asociados y (2) contenidos no asociados	53
	TC-TL-520a.3	Descripción de los riesgos y oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el peering de pago, el zero-rating y prácticas relacionadas	39
Gestión de los riesgos sistémicos derivados de las perturbaciones tecnológicas	TC-TL-550a.1	(1) Duración media de las interrupciones del sistema, (2) frecuencia media de interrupción del sistema y (3) duración media de la interrupción para el cliente	54
	TC-TL-550a.2	Análisis de los sistemas para proporcionar un servicio sin interrupciones durante las interrupciones del servicio	40

Indicador Propio de Negocio (IPN)

Contenido	Indicador	Pág
IPN-1	Continuidad del negocio	40
IPN-2	Experiencia del cliente	50
IPN-3	Calidad del servicio y cobertura	58
IPN-4	Expansión comercial	57
IPN-5	Tecnología e innovación	55
IPN-6	Alianzas estratégicas	86-88
IPN-7	Inclusión digital para la comunidad	89
IPN-8	Employee Net Promoter Score	73
IPN-9	Gestión de voluntariados	92

puntonet