MEMORIA ANUAL DE SOSTENIBILIDAD 2024 /

conecta · inspira · evoluciona

puntonet

CONTENIDO

Mensaje CEO 2

A. Acerca de este informe 5

1. ¿Quiénes somos? 6
1.1. Nuestra ruta histórica 8
1.2. Prioridades estratégicas 12
1.3. Amplio posicionamiento en el Ecuador 15
1.4. Productos y servicios 17
1.5. Reconocimientos 20
1.6. Conexiones estratégicas 21

2. La sostenibilidad en nuestro negocio 26
2.1. Enfoque estratégico en lo doblemente material 27
2.2. Nuestras prioridades estratégicas 29
2.3. Gobernanza de la sostenibilidad 31
2.4. Comprometidos con la Agenda 2030 32
2.5. Conexión con nuestros grupos de interés 33

3. Transparencia y responsabilidad 35
3.1. Gobierno corporativo 36
3.2. Compromisos y políticas 41
3.3. Conducta ética 45
3.4. Riesgos y continuidad del negocio 48
3.5. Desempeño económico 54

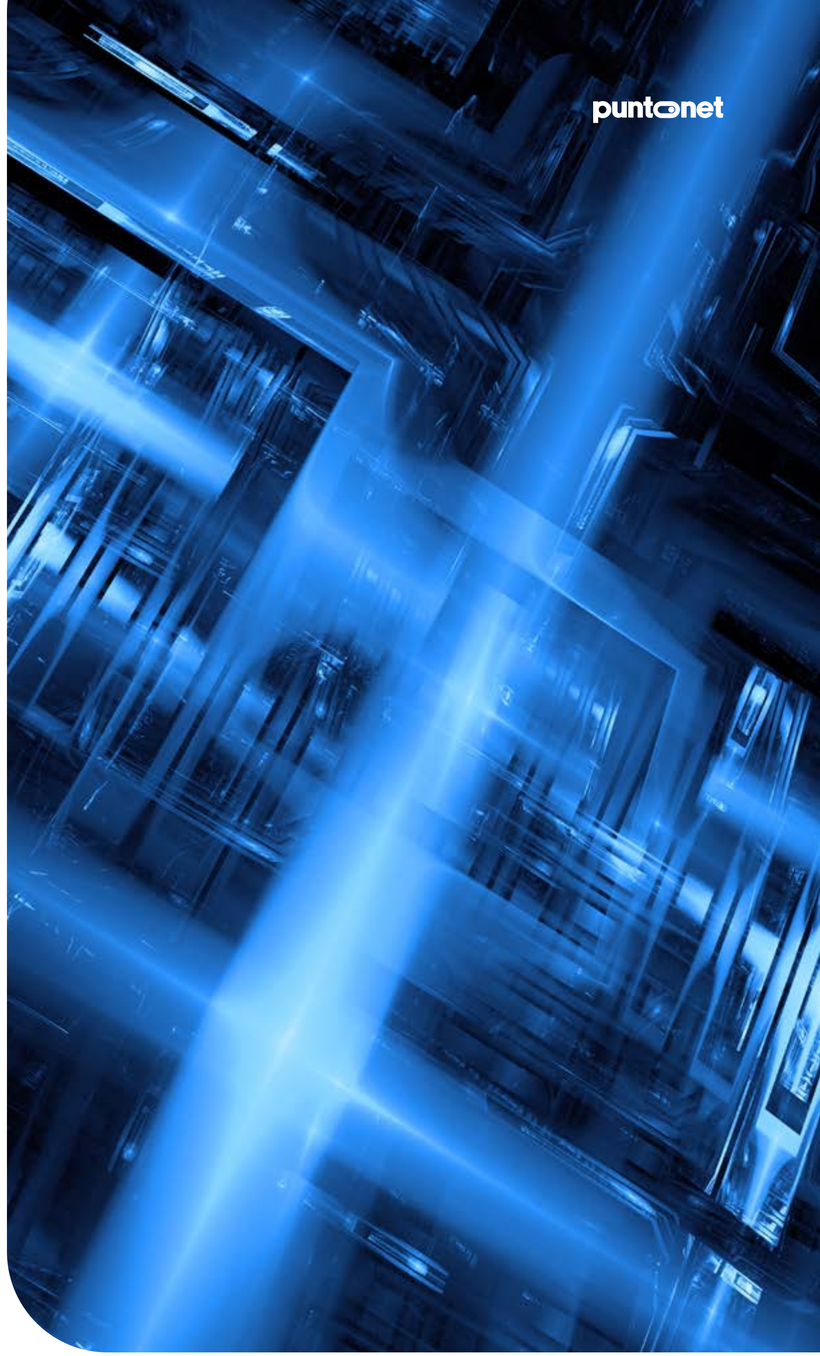
4. Nuestro compromiso con los clientes 57
4.1. Atención y experiencia del cliente 58
4.2. Servicio de calidad 67
4.2.1. Soluciones pensadas para nuestros clientes 67
4.2.2. Cuidamos cada experiencia de nuestros clientes 69
4.3. Seguridad de la información y protección de datos 70

5. Innovación y diseño de soluciones 74
5.1. Expansión comercial 79
5.2. Despliegue de la Red Nacional de Transporte Óptico DWDM 81
5.3. Expandiendo nuestra oferta de productos y servicios 84

6. Conciencia ambiental 86
6.1. Gestión de la energía 87
6.2. Emisiones 88
6.3. Residuos 92
6.4 Protegemos el paisaje y los ecosistemas 99

7. Compromiso con la sociedad 102
7.1. Talento que inspira 103
7.1.1. Gestión del talento 103
7.1.2. Diversidad del talento 116
7.1.3. Liderazgo femenino 121
7.1.4. Bienestar en el trabajo 122
7.2. Conectados con la comunidad 131

Anexos
- GRI y SASB 137



Mensaje de nuestra CEO

En **Puntonet**, creemos que la sostenibilidad es el camino hacia un futuro más justo y resiliente. Nuestro compromiso con **la inclusión, la innovación y el desarrollo sostenible** es una muestra de cómo estamos construyendo una empresa que, junto a la búsqueda del éxito económico, **aspira al bienestar de nuestras comunidades y el cuidado del medio ambiente.**

Katherin Miño.
Gerente General de Puntonet

Querida familia Puntonet, aliados clave y comunidad:

En Puntonet, creemos firmemente que la tecnología alcanza su máximo valor cuando se orienta al desarrollo sostenible. Por ello, consolidarnos como una empresa con impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente ha sido un compromiso que asumimos con convicción, corazón y responsabilidad.

Esta primera Memoria de Sostenibilidad representa un hito para nuestra organización. Refleja el camino recorrido, los logros alcanzados y el compromiso con la mejora continua, así como las acciones implementadas para prevenir y mitigar los impactos asociados a nuestras operaciones.

Durante los últimos tres años, trabajamos con determinación para reducir brechas digitales, conectar a más personas y llegar a territorios históricamente desatendidos. Pero nuestro propósito va mucho más allá de brindar acceso a internet. Acompañamos la transformación digital de empresas y hogares, ofreciendo soluciones tecnológicas e ingenieriles que garantizan eficiencia, seguridad y continuidad.

Nuestra trayectoria nos ha enseñado a escuchar con atención, anticiparnos a los cambios, adaptarnos a nuevas realidades y, sobre todo, entender profundamente las expectativas de nuestros grupos de interés. Esta visión nos permite evolucionar con sentido, mejorando nuestros productos, servicios y operaciones para generar valor compartido.

Hoy somos un socio estratégico para quienes buscan más que conectividad. Nuestra oferta incluye servicios en la nube escalables, plataformas inteligentes y soluciones de ciberseguridad que resguardan tanto a organizaciones como a familias, en respuesta a desafíos contemporáneos como la violencia digital o los riesgos en línea para niños y niñas.

Este año dimos un paso clave hacia la excelencia en la experiencia del cliente con la implementación de una nueva plataforma de Contact Center, que eleva la omnicanalidad a otro nivel y respeta los canales de preferencia de nuestros usuarios. Además, inauguramos Centros de Experiencia presenciales que fortalecen el vínculo humano, ese que marca la diferencia.

En 2024, para nuestros clientes corporativos, introdujimos mediciones periódicas de satisfacción, alcanzando un incremento del 15%. En el segmento residencial, premiamos la fidelidad y el buen historial de pago, al tiempo que fortalecimos nuestros aplicativos de seguimiento de instalaciones, lo que facilita una atención técnica más eficiente y segura.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad también se refleja en nuestras alianzas estratégicas. La colaboración con Movistar Empresas nos ha permitido fortalecer nuestra solución multicarrier, integrando servicios desde una sola plataforma y mejorando la eficiencia para nuestros clientes corporativos.

Un hito relevante fue la culminación exitosa del despliegue de la Red Nacional de Transporte Óptico, que nos permite hoy brindar conectividad de alta velocidad a nivel nacional.

En este período, diseñamos nuestra Estrategia de Sostenibilidad, una hoja de ruta con metas claras en los

ámbitos ambiental, social y de gobernanza (ASG), fruto del diálogo continuo con nuestro entorno. Esta estrategia está cimentada sobre principios éticos, humanos y de largo plazo.

Desde lo ambiental, optimizamos nuestras prácticas internas para mejorar la eficiencia energética y gestionar los recursos con responsabilidad. Lo logramos gracias a una cultura organizacional basada en la transparencia, la ética y el talento local comprometido.

Nuestro programa "Conectando Comunidades" lleva conectividad a zonas vulnerables y refuerza nuestro compromiso con la inclusión mediante tarifas preferenciales para personas mayores, migrantes y personas con discapacidad.

En gestión ambiental, trabajamos junto a aliados como ReciVeci, Fundación Niños de María, MATIREA y Vertmonde, logrando valorizar el 92% de nuestros residuos mediante reciclaje y reutilización. También capacitamos a nuestro personal de flota con el programa Ecodriving, promoviendo una conducción más consciente y eficiente.

Medimos nuestras emisiones de carbono anualmente e impulsamos acciones de compensación como jornadas de reforestación en zonas afectadas por incendios, en colaboración con la Fundación Ambiental de Quito.

Desde lo social, generamos empleo de calidad. Contamos con 1,248 colaboradores, un 8% más que el año anterior, y durante este período impartimos más de 84 mil horas de formación en competencias técnicas, liderazgo y habilidades blandas.

En Puntonet promovemos el crecimiento profesional, fomentando entornos inclusivos y seguros. Logramos un aumento del 12% en la participación femenina y recibimos la Mención Honorífica "Sello Empresa Segura" por nuestras acciones de cero tolerancia hacia la violencia contra la mujer. Además, mediante la alianza con Fundación El Triángulo, integramos talentos diversos que enriquecen nuestra cultura organizacional.

En Seguridad y Salud Laboral, aplicamos estándares nacionales e internacionales que garantizan una gestión integral de calidad. Implementamos programas de prevención, salud ocupacional y bienestar emocional, porque creemos que cada colaborador es el primer agente de su propia seguridad.

Sabemos que este es solo el inicio de un camino exigente pero lleno de oportunidades. Con ética, dedicación y transparencia, seguiremos generando impacto positivo en la vida de las personas y en el desarrollo de un Ecuador más justo, resiliente e inclusivo.

Esta memoria refleja nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y con la convicción de que el futuro de la conectividad está intrínsecamente ligado al bienestar del planeta. Estamos listos para seguir construyendo un ecosistema digital con propósito, donde la tecnología esté siempre al servicio del bien común.

Atentamente,

Katherin Miño
Gerente General de Puntonet

A. Acerca de este informe

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

Reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad mediante la implementación de estrategias y prácticas alineadas con los principios del desarrollo sostenible. Este informe refleja los principales resultados de la compañía en el ámbito ambiental, social y de gobernanza (ASG), para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, en coherencia con el alcance temporal de nuestros estados financieros.

En línea con la transparencia, este año publicaremos en nuestro sitio web un informe detallado que muestra las actividades realizadas y los resultados obtenidos como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad. Este documento se ha elaborado con el compromiso y apoyo de nuestra CEO, del Comité Ejecutivo, y liderado por el equipo de Sostenibilidad, con acompañamiento de la empresa Valora Consultores.

Para la lectura de este informe, se deben considerar los siguientes aspectos:

- Se basa en los lineamientos establecidos por marcos internacionales de referencia, tales como el Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB).
- En este periodo se reportan un total de 83 indicadores, desglosados en 28 Contenidos Generales del GRI, 32 indicadores GRI Temáticos, 16 indicadores SASB perteneciente al sector de Servicios de Telecomunicaciones, y 7 Indicadores Propios del Negocio (IPN).
- Los indicadores presentados corresponden a los resultados del análisis de doble materialidad realizado en el 2024 y a las líneas de acción definidas en nuestro modelo de sostenibilidad.
- Para facilitar la consulta y navegación del informe, hemos incorporado tablas índices en los anexos para señalar la ubicación específica de la información de cada indicador.
- Para cualquier consulta relacionada con la información contenida en este informe, puede contactarnos:
    - **Nombre:** Cristina Michelle Vela
    - **Cargo:** Jefe de Sostenibilidad
    - **Correo:** cristina.vela@puntonet.ec

Información de la compañía:

- Razón Social: Puntonet S.A.
- Oficinas Principales: Quito, Av. Amazonas y Alfonso Pereira

puntonet

1. **Quiénes** somos

1. ¿Quiénes somos?

GRI 2-1, GRI 2-6

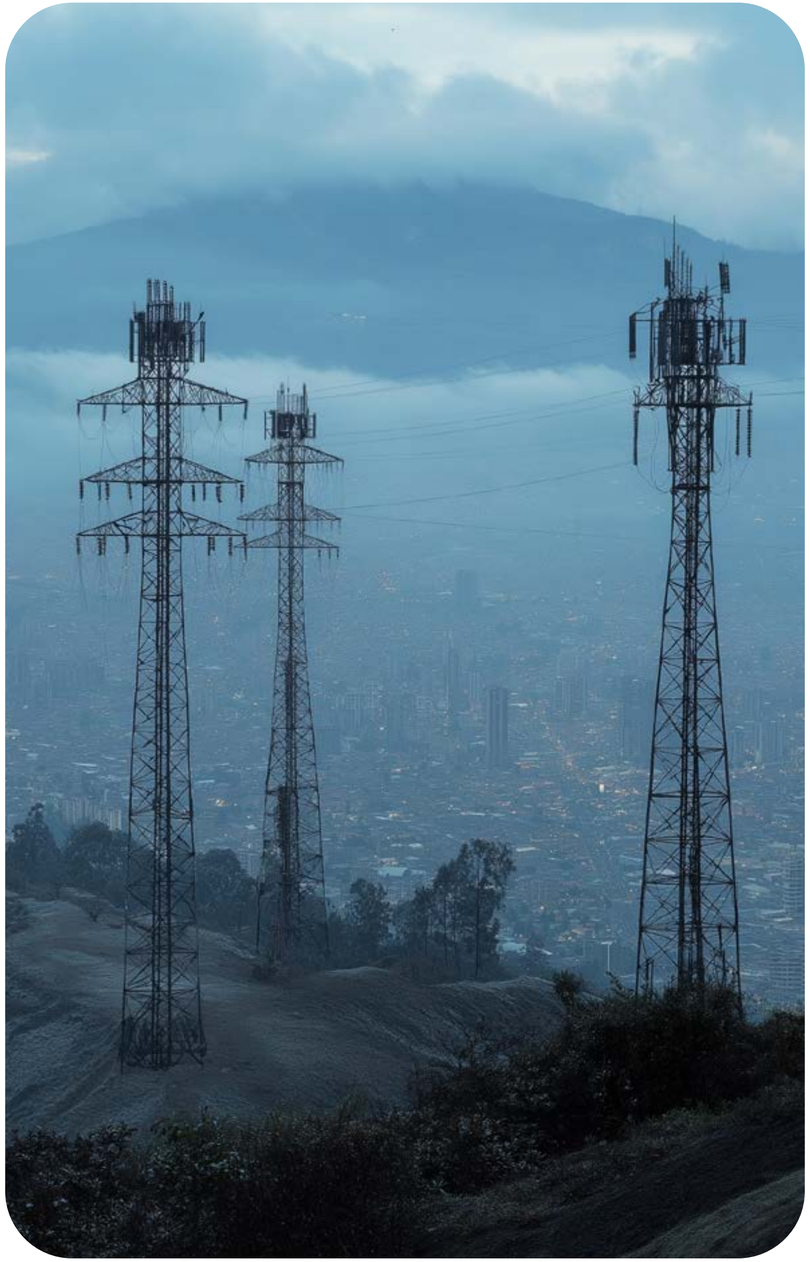
Somos una empresa privada con más de 25 años de experiencia, líder en Ingeniería y tecnología en Ecuador. Ofrecemos soluciones integrales que permiten a nuestros clientes mantenerse a la vanguardia y con innovaciones de última generación, creando ecosistemas digitales.

Desde nuestra fundación, hemos evolucionado hasta consolidarnos como un referente en el sector, brindando soluciones empresariales y residenciales a través de nuestras marcas **Puntonet Empresas** y **Celerity.**

Productos y servicios de calidad

- **Conectividad (Internet y transmisión de datos)**
- **Servicios en la nube (Cloud)**
- **Seguridad gestionada**
- **Consultoría**

Buscamos que nuestras acciones reflejen un compromiso con la excelencia y la innovación, ya que conocemos, acompañamos y asesoramos a nuestros clientes de manera rápida y simple, con el objetivo de impulsar nuestra filosofía



"Conecta Tu Mundo", porque creemos que las conexiones y las personas pueden cambiar el mundo.

Este propósito no es solo una declaración, sino el eje que orienta de forma transversal nuestras decisiones clave. Se manifiesta en la manera en que concebimos la sostenibilidad, integrando criterios ambientales, sociales y de gobernanza en cada iniciativa que emprendemos. También guía la selección de nuestras alianzas estratégicas, privilegiando aquellas que comparten nuestra visión de generar valor con impacto positivo y duradero. De igual forma, es el fundamento sobre el cual construimos nuestra cultura organizacional: centrada en la transparencia y las personas, impulsada por la innovación, el compromiso y la búsqueda constante de soluciones que marquen una diferencia real en la vida de nuestros clientes, colaboradores y comunidades.

En cuanto a nuestra estructura corporativa, operamos como una sociedad anónima, con un capital dividido en acciones. La responsabilidad de nuestros accionistas se encuentra limitada exclusivamente al monto de sus aportaciones.

Nos distinguimos por ser **una compañía innovadora** con cobertura nacional, que cuenta con fuerte infraestructura y procesos seguros, impulsada por la **dedicación y esfuerzo de nuestro equipo humano.**

1.1. Nuestra ruta histórica

A lo largo de nuestros años de trayectoria, crecimos de manera constante, enfrentando con determinación los retos. Este compromiso con la excelencia y la adaptación a los cambios del entorno se refleja en la solidez que hoy nos define como compañía.

1999

Iniciamos operaciones como proveedor de servicios de Internet (ISP), ofreciendo soluciones de Internet corporativo y residencial en las principales ciudades del Ecuador. Logramos posicionar nuestra red WiMAX como la más grande del país.

2005

Obtuvimos el permiso de portador de servicio de valor agregado, lo que nos permitió diversificar nuestra cartera de productos y mejorar nuestra infraestructura, brindando soluciones integrales a nuestros clientes.

2006

Implementamos la primera estación terrena de servicio satelital, posicionándonos como uno de los principales proveedores de este servicio, en respuesta a la creciente demanda del sector petrolero por Internet satelital.

2011-2012

Desplegamos una sólida y robusta red MPLS (Multiprotocol Label Switching) a nivel nacional, garantizando la disponibilidad que demandan nuestros clientes corporativos de la cartera VIP, basada en una arquitectura de última generación con tolerancia a fallos.

2015-2016

Construimos un centro de datos para ofrecer soluciones en Cloud Computing, incluyendo IaaS (Infraestructura como Servicio) – SAP, BaaS / DRaaS, Cloud Computing SaaS (Seguridad como Servicio) y Cloud Computing XaaS.

2017

Lanzamos Celerity, un nuevo producto de fibra óptica hasta el hogar (FTTH), financiado con la emisión de obligaciones en la bolsa de valores por aproximadamente US$ 3 millones, con una calificación de AAA-. Este financiamiento nos permitió adquirir tecnología Calix para el despliegue de nuestra red y el servicio al cliente final.

2018-2019

Instalamos una red de fibra óptica nacional anillada, OTN/DWDM, desde nuestro centro de datos en Quito hasta la ciudad de Tulcán, para proveer capacidad para todo tipo de tráfico. Habilitamos la interconexión con los data centers de Equinix en Bogotá y Miami, apalancados en la red del proveedor Cable & Wireless. Además, implementamos un nuevo centro de datos en las Islas Galápagos utilizando la capacidad provista por la red O3B con su red de satélites de órbita media, permitiéndonos brindar servicios de Internet y datos a nuestros clientes en el continente, reduciendo la latencia en más de un 50% frente a la tecnología VSAT.

2020-2021

Experimentamos un crecimiento significativo en conexiones debido a la pandemia y el confinamiento. Mejoramos nuestra recuperación de cartera mediante botones de pago digitales. En 2021, implementamos y certificamos las normas ISO 9001 de calidad y la norma ISO 27001 de Seguridad de la Información en el ámbito de servicios de Cloud. Ampliamos nuestra red MPLS a nodos de acceso en las sucursales con mayor presencia de clientes y expandimos el data center de la ciudad de Quito.

2022

Relanzamos nuestra marca, proyectando atributos de agilidad, calidad y mejor presencia, apoyados en la expansión a 15 nuevas ciudades a nivel nacional y mejorando la comunicación con nuestros clientes a través de la implementación de los sistemas de información Elocua, Responsys y Genesys.

2023

Anunciamos una inversión de USD 100 millones hasta 2027, con el objetivo de expandir y densificar nuestra red mediante la construcción de un sistema propio de fibra óptica en el Oriente, Loja y Machala. En 2023, registramos ingresos de USD 76.6 millones, manteniendo una tasa de crecimiento anual del 12% desde 2019.

2024

Celebramos nuestro 25.º aniversario, y continuamos nuestra expansión, destinando USD 23 millones para el año y planificando inversiones de USD 25 millones anuales hasta 2027. Nos enfocamos en fortalecer nuestra infraestructura tecnológica, incluyendo la construcción de un data center en Quito, cuya primera etapa prevemos inaugurar en 2026. Además, ampliamos nuestra presencia a 37 ciudades, con más de 170,000 clientes residenciales y 5,000 corporativos, consolidándonos como uno de los principales proveedores de Internet en Ecuador.

Nuestra cadena de valor

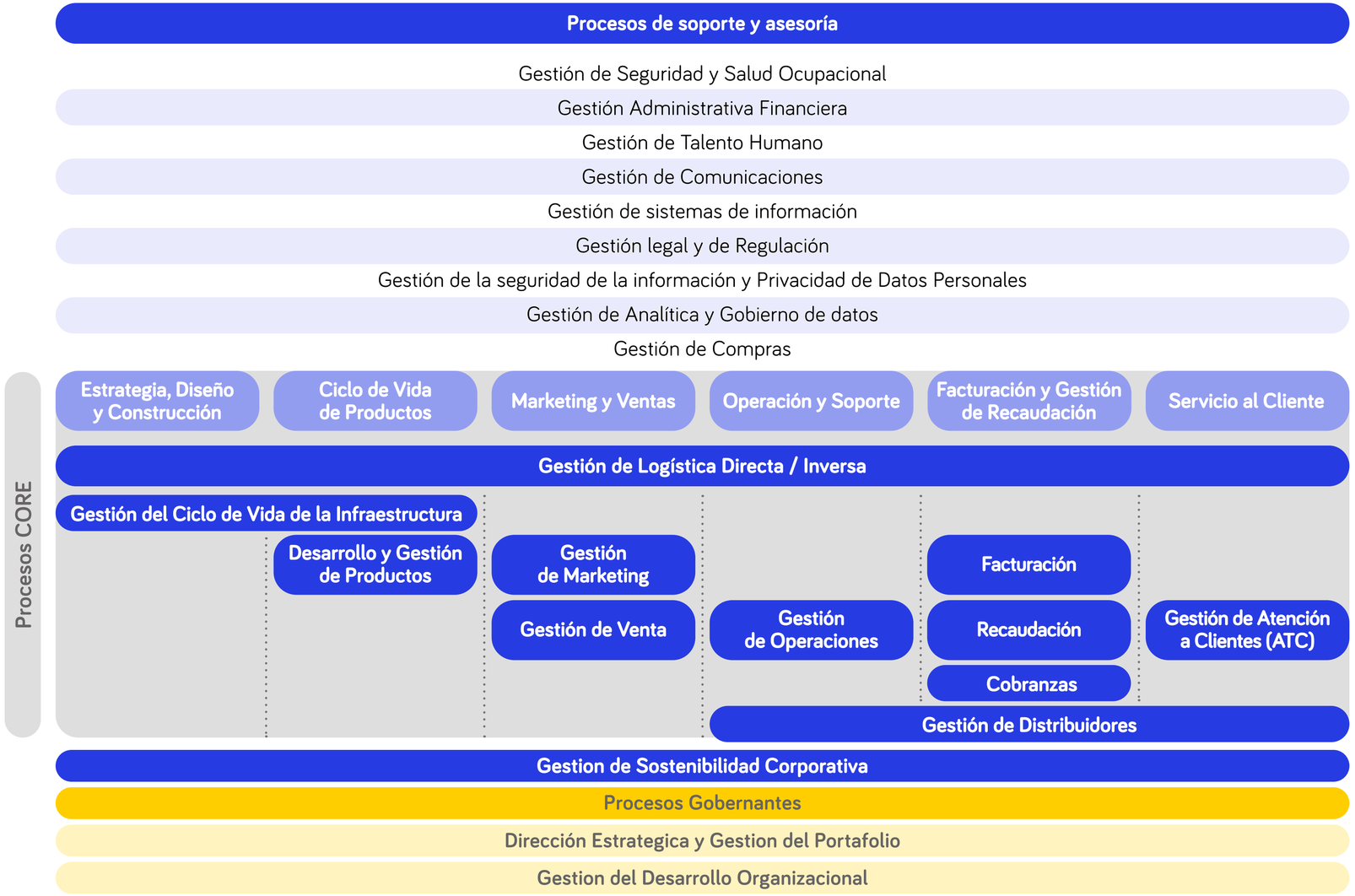
Contamos con un mapa de procesos estructurado que define las áreas clave para el funcionamiento de la compañía, el cual cuenta con procesos gobernantes, procesos directamente relacionados con la entrega de productos y servicios, y otros que contribuyen al soporte de la operación:

Procesos gobernantes
Establecen la dirección y el control de la organización. Entre sus funciones se encuentran la planificación estratégica, el cumplimiento normativo y la gestión de riesgos.

Procesos core
Son procesos esenciales para la generación de valor y el cumplimiento del propósito de la compañía. Están directamente relacionados con la entrega de productos y servicios a los clientes.

Procesos de soporte y asesoría
Brindan apoyo y asesoría a los otros procesos, asegurando que la organización funcione de manera eficiente.

Cadena de valor



Procesos core de la cadena de valor

Gestión logística directa e inversa

- **Logística directa:** ingreso de materiales y equipos
- **Logística inversa:** retiro de equipos de clientes

Gestión del ciclo de vida de la infraestructura

Implementación y renovación física de equipo de comunicación y data center.

Desarrollo y gestión de productos

Creación de planes y servicios según necesidades del mercado, estrategias de precios y promociones.

Gestión de marketing

Establecimiento del Plan Nacional de Marketing, investigación y segmentación de mercado, comunicación de marca, análisis de resultados, estrategias de marketing.

Gestión de venta

Planificación, prospección, estrategias, ejecución, negociación y cierre de ventas.

Gestión de operaciones

Instalación, soporte, mantenimiento y puesta a punto de productos y servicios.

Facturación

Emisión de facturas a clientes y emisión de notas de crédito

Recaudación

Conciliación de pagos.

Cobranza

Gestión de recuperación, monitoreo de cuentas por cobrar, notificación de acuerdos o negociación de pagos.

Gestión de atención de clientes (ATC)

Servicio de quejas y reclamos, seguimiento postventa, satisfacción al cliente, seguimiento y monitoreo al cliente.

Gestión de distribuidores

Comercialización de productos y servicios de la marca a través de un tercero.

Gestión de sostenibilidad corporativa

Gestión ambiental y social, emisiones de carbono y residuos.

Mercado masivo y corporativo

Mercado masivo

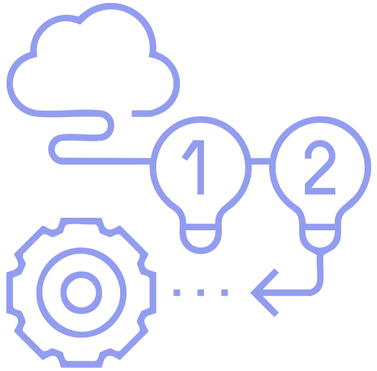
A lo largo de nuestra cadena de valor contamos con el apoyo de otras entidades, que promueven el cumplimiento del marco normativo alineado al sector, para garantizar el funcionamiento óptimo de la compañía, entre ellos: ARCOTEL, SRI, Ministerio de Finanzas, Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de Información.

Así también, establecemos relaciones con socios comerciales estratégicos, tales como proveedores de productos y servicios, asesorías técnicas especializadas, contratistas técnicos y distribuidores de productos.

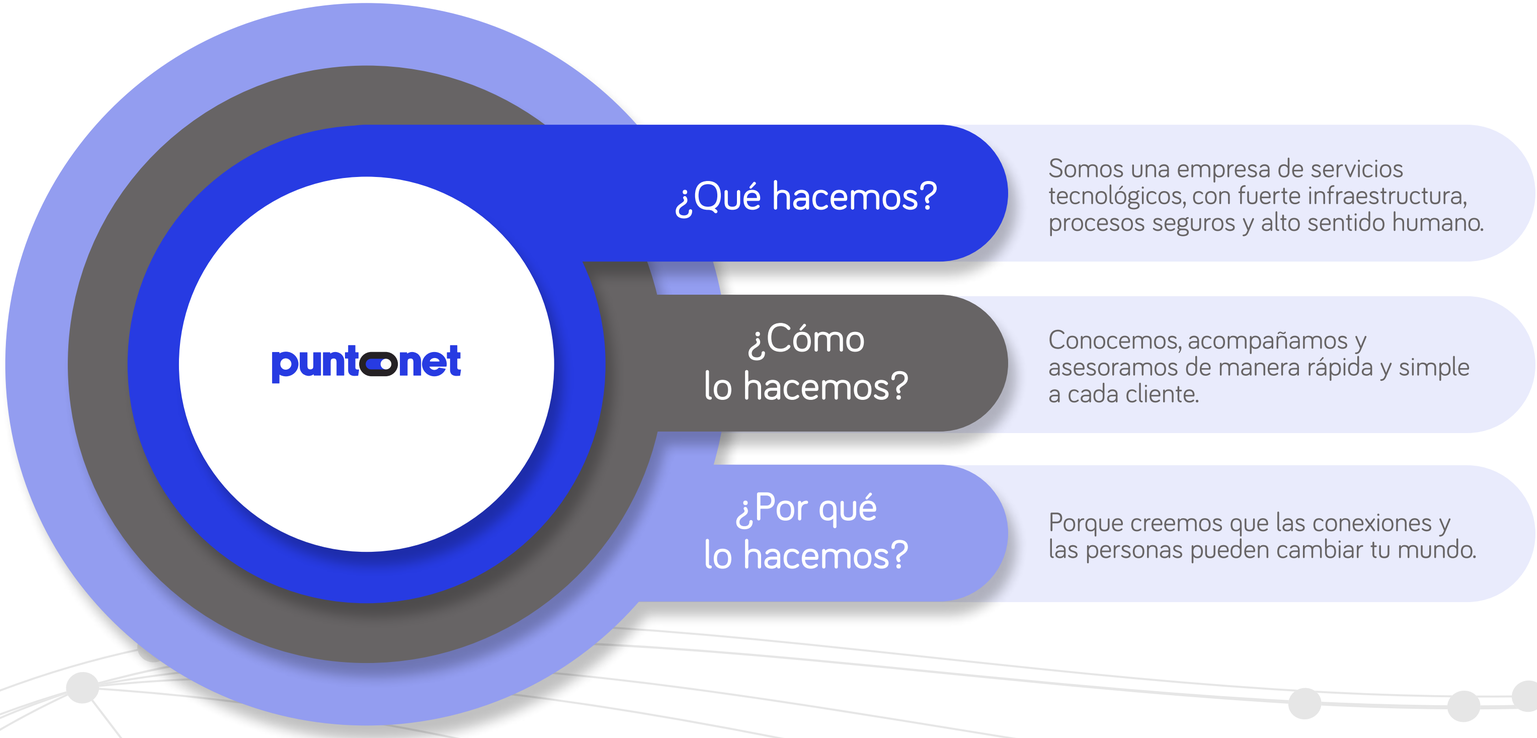
1.2. Prioridades estratégicas

En Puntonet, conectamos el mundo de nuestros clientes con una infraestructura de calidad y una estrategia centrada en las personas.

Buscamos acompañar, entender y responder con agilidad a cada cliente, brindando soluciones que realmente agregan valor. Esta visión la plasmamos en nuestro Círculo de Oro, que guía todo lo que hacemos y cómo lo hacemos.



Nuestro Círculo de Oro



Arquitectura estratégica y de negocio

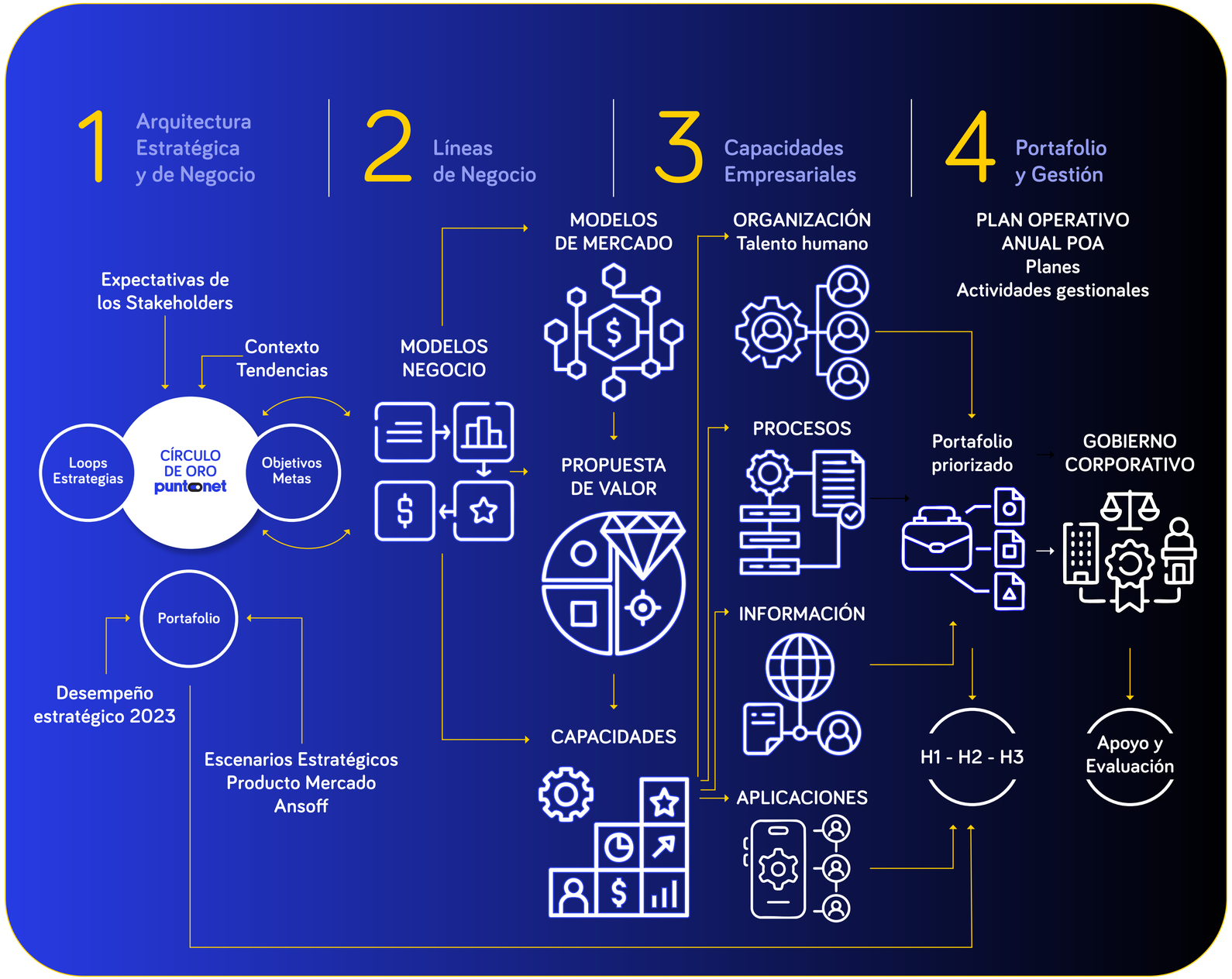
Para fortalecer el desempeño y el avance hacia una transformación digital, hemos definido una estructura estratégica que se base en cuatro partes:

Arquitectura Estratégica y de Negocio: definida según las expectativas de nuestros stakeholders y un análisis del contexto. Utiliza el Círculo de Oro para establecer los Loops Estratégicos, objetivos y metas que se alinean a la visión de la empresa.

Líneas de Negocio: enfocadas en segmentos masivo, corporativo y gamer, soportadas por una red neutra. A través de un análisis FODA, se define la propuesta de valor en productos y servicios clave.

Capacidades Empresariales: incluyen organización, procesos, información y aplicaciones con un enfoque en el talento humano y eficiencia operativa.

Portafolio y Gestión: comprende programas, proyectos, plan operativo anual y gestión financiera, asegurando un control y seguimiento continuo para una transformación digital sostenida.



Nuestra visión estratégica se estructura en 6 ejes fundamentales, cada uno con objetivos e indicadores específicos que guían nuestra forma de hacer negocios:

Rentabilidad: alineamos estratégicamente la gestión de capital y costos con el crecimiento de ingresos para garantizar sostenibilidad financiera.

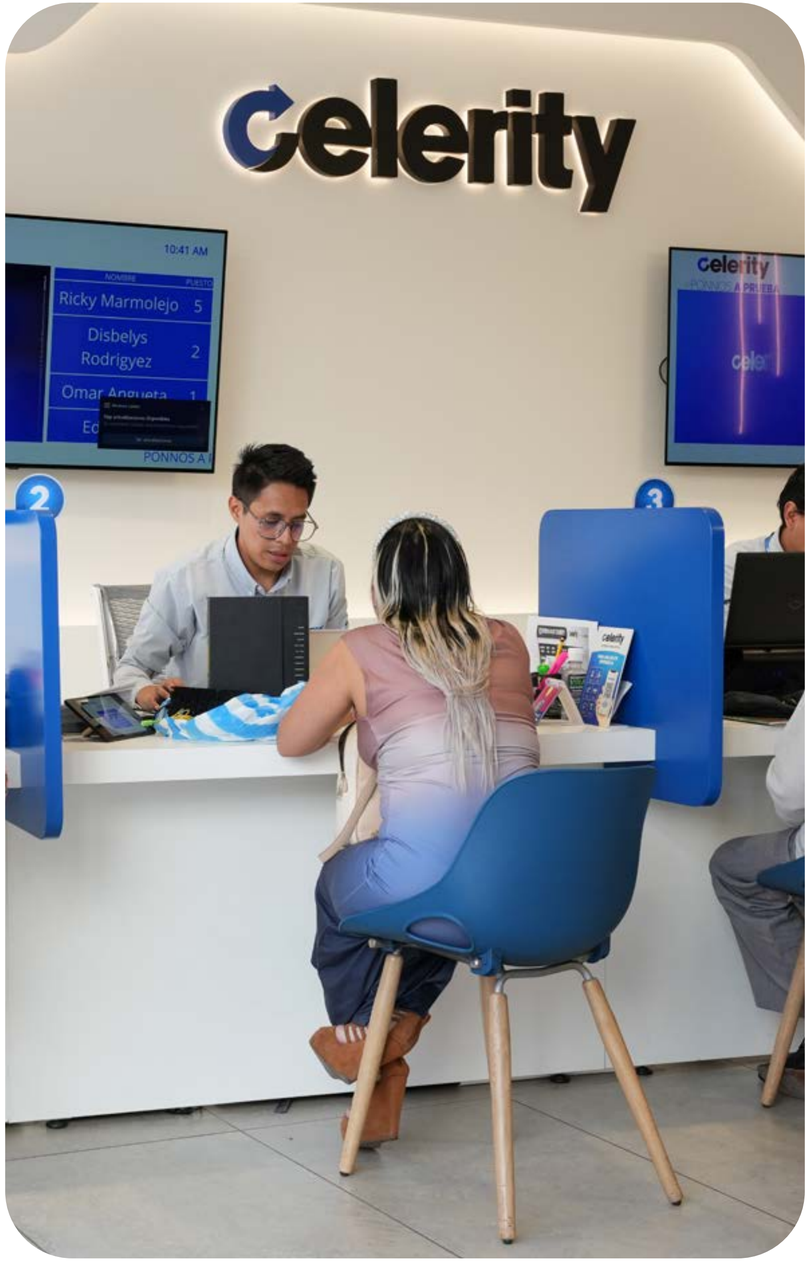
Experiencia del cliente: priorizamos la satisfacción tanto de clientes masivos como corporativos, basándonos en la calidad del servicio, fidelización y experiencia positiva.

Expansión comercial sostenible: impulsamos el crecimiento mediante el desarrollo estratégico de nuestras líneas de negocio y el fortalecimiento de nuestra marca en el mercado.

Eficiencia operativa: optimizamos recursos mejorando la ocupación de red, reduciendo incidentes y perfeccionando procesos, mientras elevamos la calidad en nuestra cadena de suministro.

Transformación e innovación: fortalecemos nuestra cultura organizacional, liderazgo y estructura para adaptarnos estratégicamente al cambio.

Sostenibilidad y cumplimiento: consolidamos relaciones estratégicas clave mientras aseguramos transparencia, integridad corporativa y altos estándares éticos en todos nuestros productos y servicios.



Esta estructura estratégica nos permite operar como una empresa con propósito, dedicada a construir ecosistemas digitales sólidos que garantizan durabilidad, escalabilidad y continuidad para nuestros clientes corporativos, mientras proporcionamos conexiones de calidad a nuestros usuarios masivos.

Para lograrlo, contamos con herramientas y plataformas, detalladas en el capítulo **Nuestro compromiso con los clientes**, que nos permiten estar presentes en cada servicio, creando experiencias personalizadas y anticipándonos a lo que cada cliente necesita:

- **Genesys**
- **RightNow**
- **Celty**
- **Responsys**
- **Customer Journey Mapping (Suite CX).**

También mejoramos continuamente la eficiencia de nuestros procesos técnicos gracias a Field Service, lo que nos permite duplicar la capacidad operativa diaria y realizar más intervenciones en menos tiempo. Así, nuestro talento humano puede enfocarse en tareas que generan mayor valor y conexión con nuestros clientes.

Estamos integrando inteligencia artificial para acelerar procesos, potenciar la creatividad de nuestro equipo, manteniendo el factor humano como el motor de nuestra innovación.

1.3. Amplio posicionamiento en el Ecuador

Disponemos de una sólida cobertura a nivel nacional, acercándonos a nuestros clientes con una atención de calidad, respuestas ágiles a sus necesidades y una experiencia satisfactoria sin importar su ubicación.

Contamos con infraestructura propia que incluye a nivel nacional más de 23,084 km de fibra óptica troncal y 48,318 km de fibra óptica de acceso, lo que asegura una conectividad confiable, dando cobertura a más de 37 ciudades a nivel nacional.

Contamos con:

- 17 oficinas comerciales a nivel nacional (personal administrativo).
- 14 puntos de venta.
- 6 Centros de datos (Quito, Guayaquil, Cuenca, Ibarra, Domingo y Galápagos).
- 1 Centro de distribución nacional (Quito).
- 2 Centros de experiencia (Quito, Cuenca).

A finales del 2024 alcanzamos a más de 200,000 clientes con servicios activos de conectividad de Celerity. Por otra parte, Puntonet Empresas alcanzó 23,000 servicios activos.

Algunas de las empresas conectadas durante el 2024

En **Puntonet** conectamos y protegemos la información de las empresas más grandes del país **con tecnología del futuro.**

Adicionalmente, contamos con tres salidas internacionales independientes a través de nuestra Red Nacional de Transporte Óptico, lo que nos permite ofrecer interconexiones eficientes y de alta calidad. Nuestra infraestructura incluye una robusta red de transmisión DWDM, redundante y anillada, que conecta las principales zonas del país.

Ofrecemos:

- Conexiones internacionales con proveedores TIER-1.
- Servicios de conexión directa a nubes públicas.
- Salidas internacionales redundantes para mayor confiabilidad.

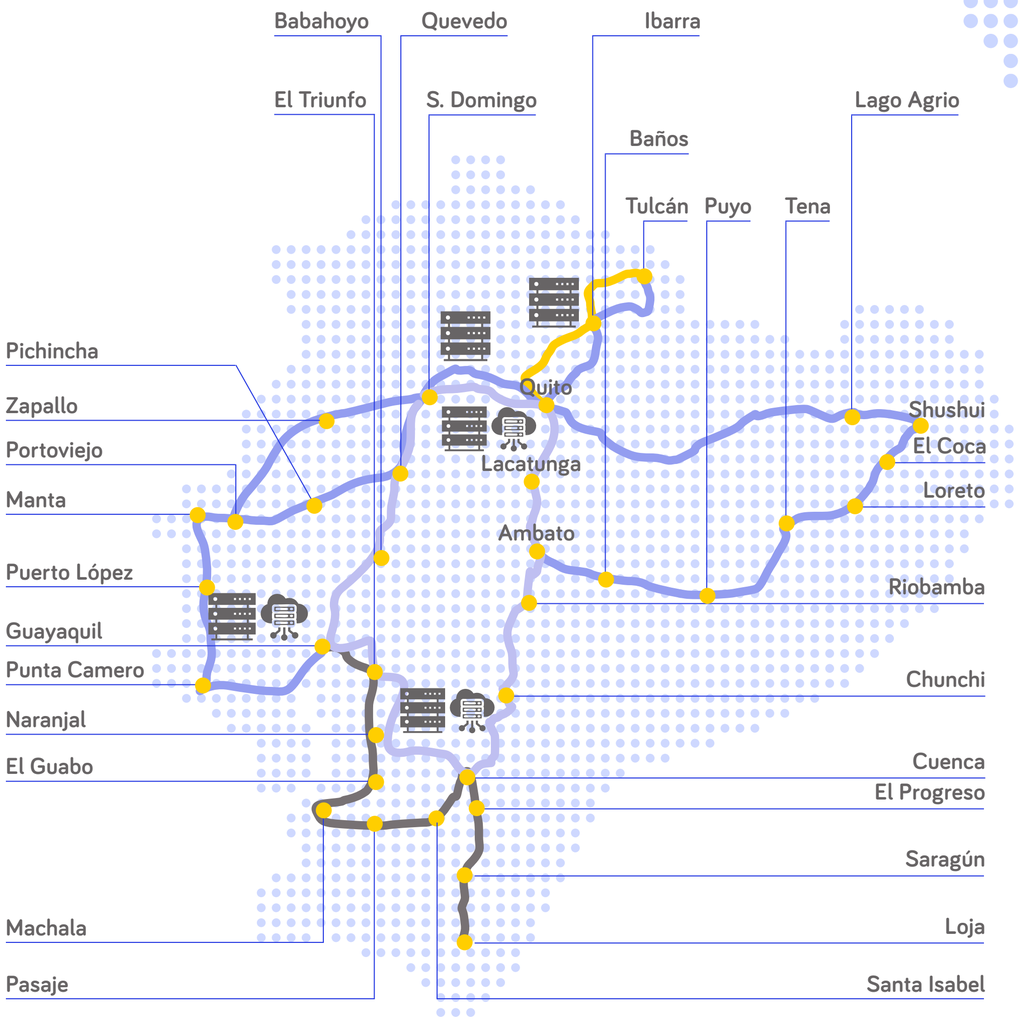
Latencias promedio:

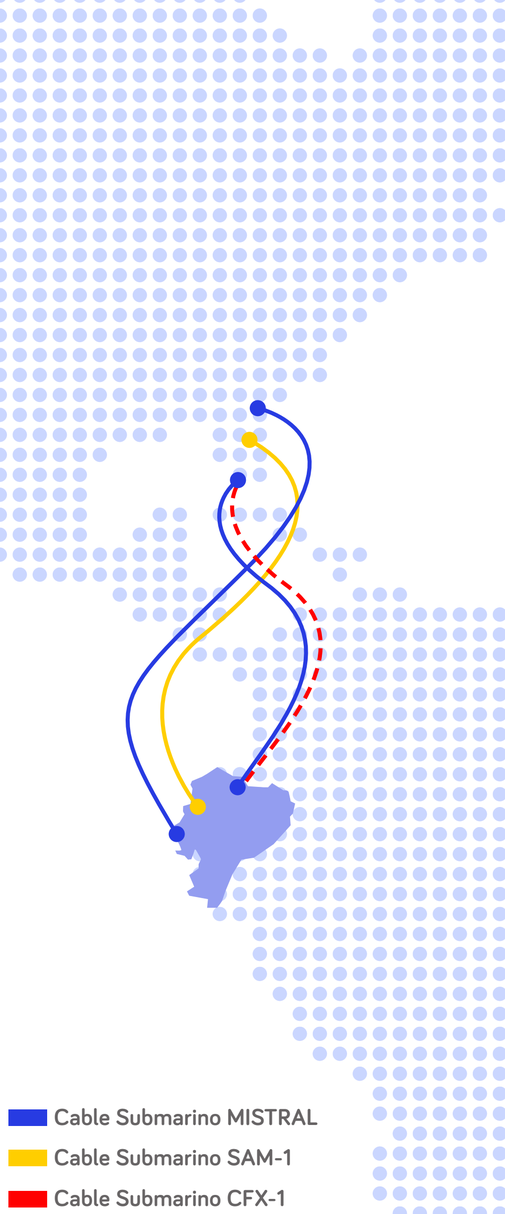
- Hacia Bogotá: 12 ms
- Hacia Miami: 45 ms

Con este despliegue atendemos a nuestras dos líneas de negocio: Puntonet enfocada en empresas para soluciones de tecnología y creación de ecosistemas digitales; y Celerity diseñada para satisfacer a los hogares ecuatorianos.

Nuestra infraestructura está configurada bajo un esquema de anillado, lo que permite asegurar la continuidad del servicio incluso ante fallos de la red. Esta tipología mejora significativamente la disponibilidad y resiliencia, garantizando una experiencia estable y confiable para todos nuestros clientes.

Red de transporte Infraestructura





1.4. Productos y servicios

Contamos con diversos productos y servicios para conectar el mundo de nuestros clientes:

Puntonet Empresas

Nuestro objetivo es entregar herramientas para optimizar las operaciones de las empresas, mediante servicios de conectividad que potencian el trabajo en equipo y fomentan espacios dinámicos que superan barreras de tiempo y distancia. Además, velamos por la protección de la seguridad de la información de las compañías con las que trabajamos.

Productos para empresas

Cloud

Modelos de servicios escalables para el almacenamiento, respaldo, recuperación y gestión de datos empresariales. Brindamos flexibilidad, seguridad y acceso inmediato desde cualquier lugar, entregando continuidad operativa y capacidad de adaptación al cambio.

Incluye:

- IaaS (Infraestructura como servicio), nubes privadas y públicas.
- BaaS (Backup como servicio).
- DRaaS (Recuperación ante desastres como servicio).
- SaaS (Software como servicio).
- Housing.

Ciberseguridad

Estrategias avanzadas para proteger los activos digitales de las empresas frente a amenazas cada vez más complejas. Aseguramos la integridad de los datos y la operación continua del negocio.

Incluye:

- Firewall: seguridad perimetral.
- Internet seguro.
- WAF (Web Application Firewall).
- MFA (Autenticación multifactor).
- Protección contra DNS/DDoS.
- Protección Endpoint.
- ZTNA (Acceso a red de confianza cero).
- Seguridad de correo electrónico.
- Secure SD-WAN.
- Protección de activos digitales.

Conectividad

Soluciones de conectividad empresarial seguras y confiables que permiten a los equipos humanos operar desde cualquier punto del país. Diseñadas para facilitar la comunicación y aumentar la productividad.

Incluye:

- Cloud Interconnect.
- Internet corporativo.
- Canal de conexión.
- Startup.
- Teleworking.
- Redes inteligentes SD-WAN.
- Puntonet Space.
- Tecnologías: fibra óptica, radioenlace, satelital.

Servicios Gestionados (Networking)

Soluciones inteligentes para la virtualización de redes empresariales, que permiten conexiones flexibles entre distintos entornos. Esto simplifica procesos, aumenta la eficiencia y optimiza la gestión tecnológica.

Incluye:

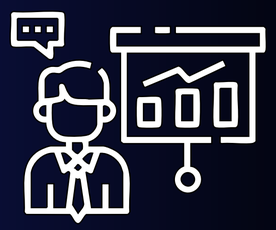
- Zona Wireless.
- Portal cautivo.
- SD-Branch.
- Balance de dominio.

Colaboración

Herramientas digitales que fomentan el trabajo colaborativo, la comunicación y la innovación. Ideales para equipos distribuidos, conectados desde cualquier lugar y en múltiples zonas horarias.

Incluye:

- Conferencia.
- Videovigilancia.
- Microsoft CSP (soluciones de productividad Microsoft en la nube).

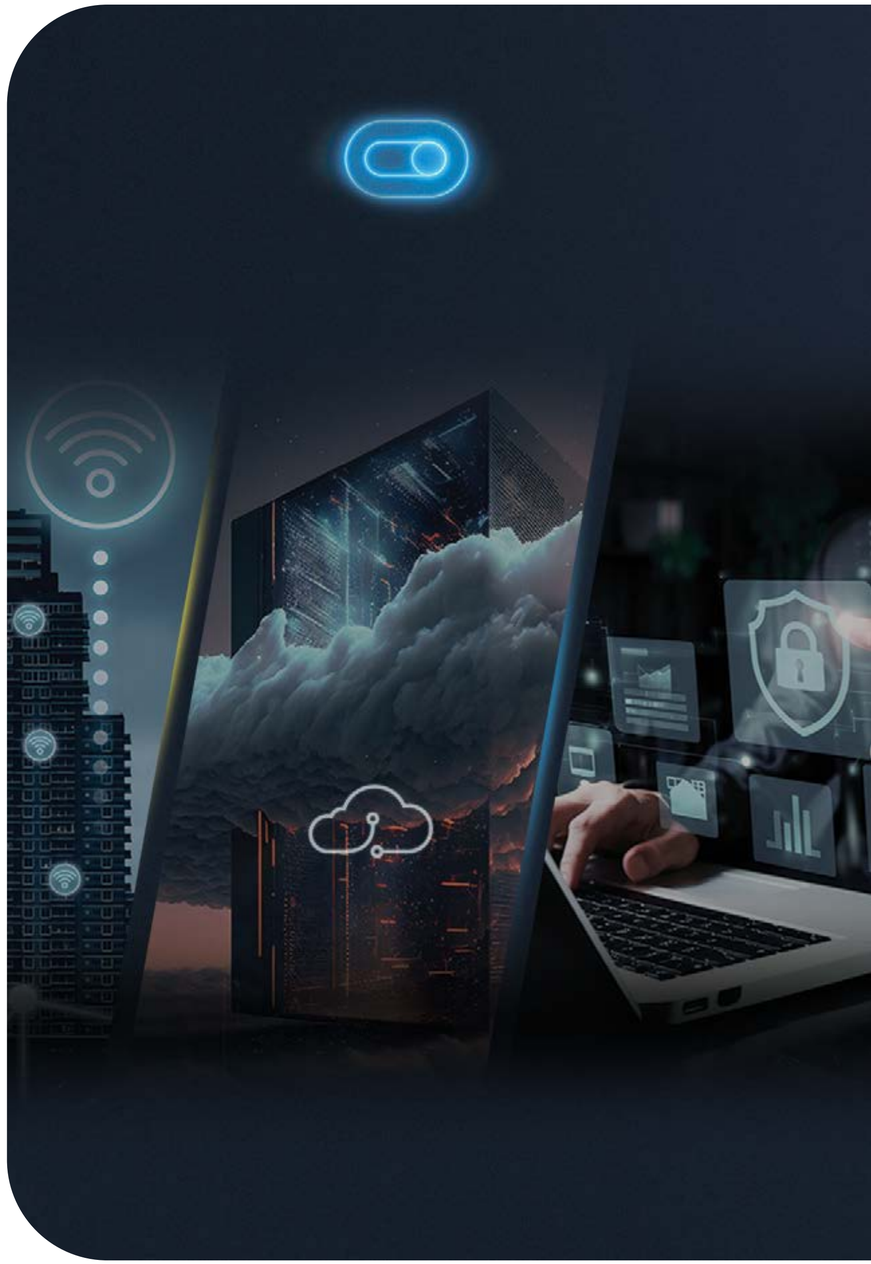


Consultorías

Consultoría en ciberseguridad, asesoría especializada para implementar controles de seguridad de nivel empresarial, adaptados a los riesgos específicos de cada organización. Ayudamos a proteger la reputación corporativa y garantizar operaciones seguras.

Incluye:

- Diagnóstico de vulnerabilidades.
- Diseño de arquitectura segura.
- Implementación de políticas de protección.
- Acompañamiento en cumplimiento normativo.
- Planes de respuesta ante incidentes.



Celerity

Ofrecemos internet de fibra óptica de alta velocidad para hogares, respaldado por la tecnología Fiber To The Home (FTTH). Este servicio garantiza una conexión estable y rápida desde varios dispositivos al mismo tiempo, pensando especialmente para satisfacer las necesidades de conectividad de nuestros clientes en el hogar.

A continuación, detallamos algunos de los planes más representativos de la compañía vigentes durante el 2024, los cuales mantuvieron la oferta de precios durante este período:

Celerity Basic
Es una oferta competitiva diseñada para clientes que requieren una conexión de internet estable para necesidades básicas o específicas. Este servicio está dirigido exclusivamente a clientes residenciales, ideal para usuarios individuales que buscan una conexión confiable y de calidad dentro del país.

Fast Celerity
Servicio orientado a personas que requieren un nivel avanzado de acceso a internet, con velocidades de conexión de alta calidad, atención técnica eficiente y equipos de última generación.
Está pensado para teletrabajadores, creadores de contenido, estudiantes y otros usuarios que valoran una experiencia digital superior.

Los dispositivos **IOT URBEC** son subproductos que el cliente puede adquirir, tales como **cámara IP, cámara wifi exterior, cámara wifi con sensor de movimiento y kit de sensores.**

Celerity Gamer
Este plan ha sido desarrollado especialmente para *gamers*, priorizando una experiencia de juego sin interrupciones, libre de retraso o latencia que se produce en la transmisión de datos (lag) y pérdida de paquetes. Incorpora equipos de última tecnología y una nueva infraestructura exclusiva para entregar estabilidad y rendimiento óptimo en cada partida.

Celerity URBEC
Servicio diseñado para urbanizaciones, conjuntos residenciales y edificios, que ofrece conectividad de alta calidad junto con beneficios tecnológicos mediante la integración de IOT URBEC, al igual que Direct TV Go y licencias de antivirus.

Celerity Partner
Servicio que tiene por objetivo satisfacer las necesidades de conexión de pequeños negocios o emprendimientos que utilizan internet para sus procesos operativos, comerciales o como medio de información para hacer crecer su idea de negocio.

Nuestros planes evolucionan junto a nuestros clientes. Entendemos que el mercado cambia constantemente y que, año tras año, las personas y empresas demandan nuevos anchos de banda, mayor velocidad y servicios adicionales como plataformas OTT. Por eso, adaptamos nuestra oferta de valor en función de sus nuevas necesidades, escuchando activamente sus requerimientos y diseñando propuestas que realmente se ajusten a su día a día.

Así también, creamos el **Club Celerity,** un programa de beneficios pensado para estar más cerca de nuestros clientes y agradecer su confianza en Puntonet. Reconocemos su fidelidad y compromiso a través de premios por sus pagos puntuales, generando experiencias que refuerzan nuestra relación. Para conocer más sobre el programa, la información se encuentra detallada en el capítulo **Innovación y diseño de soluciones** de esta memoria.

1.5. Reconocimientos

El trabajo realizado a lo largo de nuestra trayectoria ha sido reconocido por diversas organizaciones. Estos premios y distinciones no solo validan nuestros hitos y compromisos con la excelencia, la innovación y el servicio de calidad, sino que también nos impulsan a seguir creciendo como referentes del sector.

Reconocimientos y logros

Ranking de nPerf	Top 15 en banda ancha fija en América Latina
Ranking Empresarial Ekos	Entre las 1,000 empresas más grandes del Ecuador.
Conecta LATAM Award 2024-Telecommunications Professional of the Year – Female Category	Katherin Miño Sánchez, CEO de Puntonet S.A. ECUADOR, recibe el segundo lugar por su extraordinaria trayectoria y contribución al sector de telecomunicaciones.
Ecuador Awards FY23-CISCO	Reconocidos como Proveedor del año de infraestructura a gran escala.
Distintivo ESR® (Empresa Socialmente Responsable)	Este reconocimiento destaca el compromiso de Puntonet con la sostenibilidad y su impacto positivo en la sociedad ecuatoriana
Mención Sello Empresa Segura, libre de violencia y discriminación contra las mujeres	Recibimos la máxima distinción que se les otorga a las empresas ecuatorianas que promueven la no violencia contra las mujeres y la igualdad de oportunidades.
Best Partner New Customers	Reconocidos por Radware por nuestro compromiso con la excelencia y la confianza que brindamos a nuestros clientes.

1.6. Conexiones estratégicas

GRI 2-28, IPN-6, GRI 413-1

Durante nuestros 25 años de trayectoria, hemos forjado alianzas estratégicas con referentes del sector tecnológico, colaborando estrechamente para ofrecer soluciones innovadoras, seguras y de alta calidad a nuestros clientes. Estas alianzas potencian nuestra capacidad para diseñar propuestas eficaces adaptadas a las necesidades cambiantes del entorno digital.

Seleccionamos cuidadosamente a nuestros aliados, privilegiando aquellos que comparten nuestra visión de conectar el mundo de manera ética, sostenible y centrada en las personas. De esta manera reforzamos nuestro propósito empresarial: generar valor desde la tecnología con impacto positivo y duradero.

Colaboración para el desarrollo sostenible

Alianzas con fabricantes y mayoristas

- **CISCO:** Premier Certified Partner.
- **Radware:** Best Partner New Customers.
- **Fortinet:** Partner nevel expert.
- **Check Point:** Partner MSSP.
- **Partner ESET**.
- **Partner Palo Alto:** comprador de equipos.
- **PARTNER DELL EMC:** partner MSSO.
- **NOKIA:** introducimos la tecnología GPON en Ecuador habilitada por Nokia, esto es un nuevo hito brindando altos estándares en velocidad de conectividad.
- **Radware:** partner Mssp.
- **Trendmicro:** Partner nivel bronce.
- **Acronis:** Backup de respaldo de la información.
- **Amazon:** Partner de Amazon web service.
- **Microsoft:** Iniciamos nuestro camino hacia Partner Modem work.

Alianzas para mitigar el impacto ambiental y social

Alianza	Objetivo	Descripción	Impacto
Fondo Ambiental Quito Alcaldía Metropolitana	Apoyar la restauración ecológica tras incendios forestales.	Colaboramos con el Fondo Ambiental de Quito en el desarrollo del Plan de Restauración Ecológica para las áreas afectadas por los incendios forestales. Como parte de este compromiso, llevamos a cabo una jornada de reforestación, en la cual nuestros colaboradores se unieron para plantar especies nativas y contribuir a la recuperación de los ecosistemas afectados.	Inversión **USD 4,000.00**
Tipti	Brindar a las beneficiarias las herramientas necesarias para continuar sus estudios en tecnología, favoreciendo su inclusión laboral y abriendo nuevas oportunidades de empleabilidad.	Apoyamos al programa de becas en desarrollo web y programación dirigido a mujeres migrantes, mediante la donación de equipos tecnológicos. Esta iniciativa ha permitido fortalecer su talento, brindándoles herramientas para avanzar en el mundo digital. Como resultado, no solo adquirieron nuevos conocimientos, sino la confianza para enfrentar los desafíos de la industria tecnológica.	**25** equipos electrónicos donados. En el 2025, nuestras beneficiarias culminarán su proceso de formación, lo que evidencia el impacto positivo del proyecto que hemos venido desarrollando a lo largo de este año.
ChildFund Ecuador	Promover una educación digital segura para niños, niñas y jóvenes, fortaleciendo sus habilidades tecnológicas y previniendo cualquier tipo de violencia en línea mediante herramientas digitales.	Concientización sobre el uso seguro de internet, programas de voluntariado, la instalación de software antivirus, el uso de herramientas de control parental y la implementación de proyectos diseñados para potenciar las competencias digitales.	**USD 7,254.60**
EL Triángulo CONSTRUYENDO CAMINOS HACIA LA INCLUSIÓN	Empoderar a cada miembro de nuestro equipo a través de espacios de trabajo inclusivos.	Creación de entornos de trabajo inclusivos, que impulsen el crecimiento personal y profesional, asegurando igualdad de oportunidades para a colaboradores con diversas habilidades.	**6** nuevos talentos incorporados en Puntonet a través de este programa.
Asociación Solidaridad y Acción asa	Dotar de internet a comunidades en situación de vulnerabilidad con el objetivo de disminuir la brecha digital del país.	Brindar internet a cinco instituciones de ASA.	**USD 1,930.80**

Alianzas para mitigar el impacto ambiental y social

Alianza	Objetivo	Descripción	Impacto
CECILIA RIVADENEIRA	Reducir la brecha digital y contribuir al fortalecimiento de la economía de familias afectadas por el cáncer infantil.	En trabajo conjunto con Cisco e Intcomex potenciamos el Infocentro de la Fundación y garantizamos el acceso gratuito a Internet, y donamos 8 computadores, lo que permite desarrollar capacitaciones de alfabetización digital y cursos técnicos.	USD 9,925.00
puntonet empresas Empresas	Garantizar una conectividad más eficiente, diseñada para impulsar la productividad, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la competitividad en el mercado ecuatoriano.	Esta alianza estratégica busca desarrollar un servicio multicarrier innovador. Ambas compañías integran su infraestructura, cobertura, red, recursos y experiencia para simplificar la experiencia del cliente corporativo, ofreciendo un único punto de contacto.	El impacto que se busca con esta alianza es garantizar y proteger las transacciones e información de las empresas, asegurando su disponibilidad incluso en los momentos más críticos.
Fundación REINA DE QUITO	Apoyar a niños, niñas y jóvenes con síndrome de Down en su desempeño académico e inclusión social.	"Súper Padrinos" es una iniciativa que otorga una distinción a empresas comprometidas que brindan apoyo económico a la gestión del Centro Terapéutico de la fundación, la cual atiende a niños, niñas y jóvenes con síndrome de Down.	Inversión 6,000.00 Beneficiarios directos: 70 niños atendidos Hombres: 47 • Mujeres: 23 Beneficiarios indirectos: 280 familiares Número de egresados: 2 niños ingresaron a establecimientos educativos regulares hasta junio del 2024
FUNDACIÓN NIÑOS DE MARÍA Educamos Transformadores del Mañana	Fomentar la economía circular y mejorar la calidad de vida de las personas de la comuna a través del reciclaje de carretes de fibra.	Donación de carretes de madera utilizados para el transporte de cableado de fibra óptica. Para que mujeres, cabezas del hogar, transformen estos en muebles funcionales.	798 carretes donados

Alianzas para mitigar el impacto ambiental y social

Alianza	Objetivo	Descripción	Impacto
ReciVeci® reciclaje inclusivo	Reducir la cantidad de residuos generados a través de programas de reciclaje.	Programa de reciclaje para la gestión correcta de los residuos reciclables de oficinas y centros de distribución en Quito, Guayaquil y Cuenca.	Inversión **1,506.10**
MATIFEA	Fomentar la economía circular a través del reciclaje de uniformes y lonas publicitaria.	Generar una segunda vida a los uniformes y las lonas publicitarias de la compañía, convirtiéndolos en productos útiles y evitando su disposición en vertederos, donde pueden generarse gases de efecto invernadero altamente dañinos. A través de esta acción se han generado plazas de empleo digno para mujeres migrantes, quienes son parte de esta organización.	**USD 14,314.00**

Participamos activamente en diversas asociaciones y organismos del sector de telecomunicaciones, tecnología e innovación, con el propósito de fortalecer la colaboración y el desarrollo sostenible de la industria. Nuestro propósito es contribuir con nuestros conocimientos técnicos, buenas prácticas y participación en iniciativas.

Asociaciones Puntonet

asetel	Asociación de Empresas de Telecomunicaciones	https://asetel.org.ec/
AEPROVI	Asociación de Empresas Proveedoras de Internet	https://aeprovi.org.ec
CÁMARA DE COMERCIO DE QUITO	Cámara de Comercio de Quito	https://ccq.ec/
CÁMARA DE INDUSTRIAS Y PRODUCCIÓN	Cámara de Industrias y Producción	https://www.cip.org.ec/
CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA	Cámara de Comercio de Cuenca	https://www.camaracuenca.com
CÁMARA DE COMERCIO DE GUAYAQUIL	Cámara de Comercio de Guayaquil	https://www.lacamara.org
CERES	Consorcio Ecuatoriano Para la Responsabilidad Social	https://www.redceres.com/

2. **La sostenibilidad** en nuestro negocio

2. La sostenibilidad en nuestro negocio

GRI 2-22

Definimos la sostenibilidad como pilar estratégico de nuestra compañía. Más que un objetivo a alcanzar, representa una forma de gestionar nuestro impacto y tomar decisiones conscientes en todos los niveles del negocio.

Es así como, a través de nuestras actividades diarias, tenemos la capacidad de generar un impacto positivo, no solo en nuestro entorno inmediato, sino también en el bienestar de las futuras generaciones. Asumimos el reto de transformar nuestras acciones en motores de cambio que estén alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

2.1. Enfoque estratégico en lo doblemente material

GRI 3-1, GRI 3-2

En 2024, llevamos a cabo nuestro primer proceso de doble materialidad, un esfuerzo colaborativo en el que involucramos a las áreas claves de la organización y a nuestras partes interesadas. Este análisis permite adoptar una visión integral de nuestra gestión sostenible, abordando tanto los impactos que generamos en nuestro entorno, entendida como materialidad de impacto, así como los riesgos y oportunidades a los que se puede enfrentar el negocio en la materialidad financiera.

Proceso de doble materialidad Puntonet

Análisis del contexto

Realizamos un análisis detallado del contexto interno y externo, para la determinación de un listado de temas potencialmente relevantes.

Identificación y priorización de impactos, riesgos y oportunidades

Se identificaron los impactos, riesgos y oportunidades desde una doble perspectiva: impacto y financiera, para cada uno de los temas potencialmente materiales.

Priorización de temas materiales

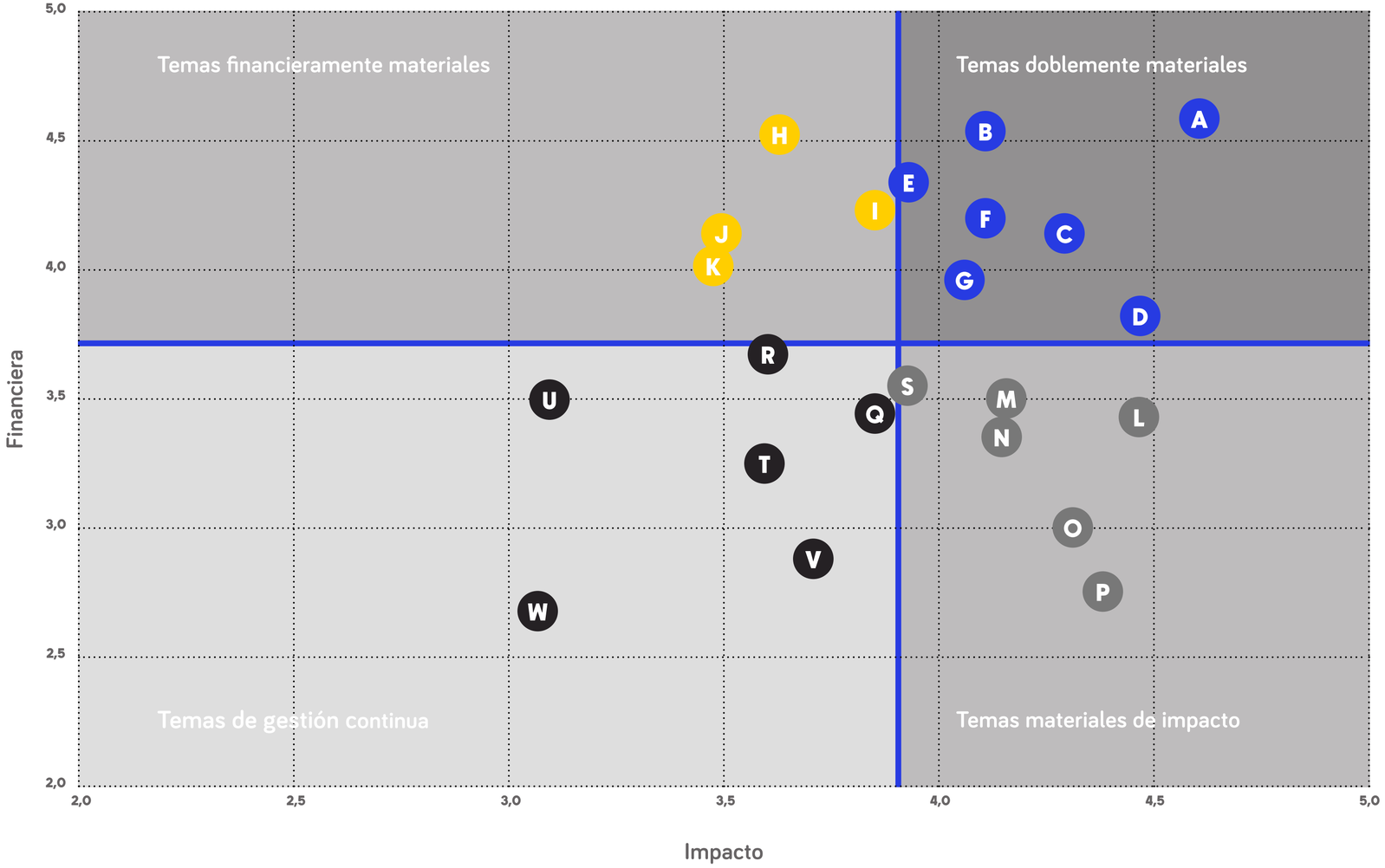
Se realizaron procesos de participación de los grupos de interés internos y externos de la organización a través de entrevistas y encuestas, para determinar la priorización de los temas materiales, manteniendo la visión integrada (financiera y de impacto).

Determinación de temas materiales

Por último, los temas materiales se definieron a partir del proceso de priorización de impactos, riesgos y oportunidades, considerando los resultados obtenidos en las consultas a nuestros grupos de interés.

Matriz de doble materialidad

Como resultados obtuvimos una matriz de materialidad doble, la cual combina la perspectiva financiera y la de impacto.



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
- K Competitividad e internet abierto
- I Política pública y cumplimiento normativo
- M Ética, transparencia y anticorrupción
- N Tecnología e Innovación
- U Cadena de abastecimiento sostenible

- Doblemente material
- Materialidad financiera
- Materialidad de impacto
- Gestión continua

2.2. Nuestras prioridades estratégicas

GRI 2-14, GRI 2-22

Contamos con un nuevo modelo de sostenibilidad diseñado durante este período, el cual se basa en las mejores prácticas de la compañía y un análisis detallado de nuestros asuntos materiales, así como de los impactos, riesgos y oportunidades de nuestro negocio.

Esta estrategia la desarrollamos en colaboración con las áreas estratégicas de Puntonet, definiendo acciones y KPI's que impulsan su cumplimiento y contribuyen a nuestros objetivos de sostenibilidad.

Estamos comprometidos con:

Creemos en mejorar la eficiencia por medio de la transformación digital	Optimizando procesos internos y mejorando la experiencia del cliente por medio de la digitalización y el uso de herramientas tecnológicas
Somos una empresa transparente y responsable	Robusteciendo el gobierno corporativo de la organización y fomentando una cultura de transparencia, seguridad y ética.
Usamos la innovación para el diseño de soluciones	Desarrollando soluciones innovadoras y accesibles, adaptadas a las necesidades de nuestros clientes y de las tendencias de mercado, fomentando una expansión sostenible del negocio y del portafolio.
Actuamos con conciencia ambiental	Contribuyendo a la protección del medio ambiente, mediante nuestros programas de reciclaje, concientización en uso, manejo y conservación de los recursos naturales, medición de nuestra huella de carbono.
Tenemos un compromiso con la sociedad	Fomentando en toda nuestra cadena de valor la implementación de mejores prácticas sostenibles. Esto incluye a nuestros proveedores, trabajadores y aliados, con los cuales buscamos generar impacto positivo en las comunidades que nos rodean.

Estos compromisos se enfocan en los siguientes lineamientos transversales:

- **Fomentamos una cultura de sostenibilidad,** alineándonos a las mejores prácticas ASG.
- **Generamos valor integral,** maximizando impactos positivos y reduciendo negativos.
- **Extendemos los compromisos a la cadena de valor,** impulsando alianzas estratégicas.
- **Identificamos y aprovechamos el potencial de nuestra operación, productos y servicios** en la contribución al desarrollo sostenible.
- **Determinamos cómo el desempeño en los factores ASG** condicionan nuestros resultados económicos y nuestro relacionamiento con nuestros grupos de interés.
- **Brindamos información actualizada y de calidad sobre nuestro desempeño ASG,** fortaleciendo la comunicación con nuestras partes interesadas.

Nuestros altos ejecutivos, presidente y gerente general, tienen la responsabilidad de conocer y aprobar los informes sobre los avances del desempeño ASG de la compañía, mediante la información entregada por gerencia a la Junta General de Accionistas de manera anual, o a través de juntas donde se conocen y tratan estos temas.

2.3. Gobernanza de la sostenibilidad

GRI 2-14

Nuestra Política de Sostenibilidad establece el marco de compromisos y directrices que guían las operaciones y decisiones de la compañía en los ejes ambiental, social y de gobierno corporativo, con el propósito de contribuir al desarrollo sostenible de nuestro país en línea con la Agenda 2030. El alcance de esta política está dirigido a todas las actividades, productos y servicios que ofrecemos, y se amplifica a todos nuestros grupos de interés, quienes se involucran en las diversas iniciativas que componen nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

Como parte de la implementación de esta política, establecimos mecanismos para el seguimiento y evaluación del desempeño en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG), los cuales requieren la recopilación sistemática y periódica de información relevante de la gestión sustentable. Este proceso de recolección de datos es clave para identificar avances, oportunidades de mejora y reportar de manera transparente.

En este contexto, la política establece que todos los colaboradores, desde sus funciones y responsabilidades, tienen la obligación de contribuir en el proceso de recolección y reporte de datos relacionados con los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Liderazgo de la sostenibilidad

Área de Sostenibilidad

- Implementación, revisión y divulgación de la política.
- Supervisión y seguimiento de la ejecución de la estrategia.
- Apoyo para el seguimiento y monitoreo de proyectos.

Comité de Sostenibilidad

- Aprobación de la estrategia de sostenibilidad y de los objetivos establecidos en ella.
- Revisión de principales resultados de la gestión de temas materiales en las dimensiones ASG.
- Promoción de la cultura de sostenibilidad y diálogo con los grupos de interés de acuerdo con los lineamientos establecidos en la política.

Actualmente, nuestro **Comité de Sostenibilidad** está conformado por líderes de áreas claves, incluyendo Recursos Humanos, Estrategia y Marketing, además de nuestra Gerencia General; sin embargo, se hacen invitaciones puntuales a otras áreas para que participen en el comité, en caso de que se traten temas relevantes para las mismas. Adicionalmente, planeamos fortalecer la composición de dicho comité, incorporando representantes de más áreas de acuerdo a los indicadores establecidos en la estrategia de sostenibilidad.

2.4. Comprometidos con la Agenda 2030

Reafirmamos nuestro compromiso con la Agenda 2030 a través de iniciativas alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), impulsando la innovación tecnológica con un enfoque sostenible.

ODS 1
Fin de la pobreza
Buscamos aportar a que todos los hombres y mujeres, tengan acceso a servicios básicos, lo que incluye la tecnología y el internet que demás son un habilitador de servicios financieros.

ODS 4.
Educación de calidad
Desarrollamos programas para dotar a escuelas y demás centros educativos y sociales de servicios de conectividad como internet y con ello contribuir a la reducción de la brecha educativa y tecnológica.

ODS 5
Igualdad de género
Promovemos un entorno inclusivo donde se valoren las diferencias y se generan oportunidades equitativas para todos los colaboradores, independiente del género.

ODS 7
Energía asequible y no contaminante
Estamos trabajando en implementar prácticas para reducir el consumo energético y explorar fuentes de energía más sostenibles, contribuyendo a un menor impacto ambiental y a una mayor eficiencia en el uso de los recursos.

ODS 8
Trabajo decente y crecimiento económico
Promovemos condiciones de trabajo justas, seguras y motivadoras, impulsando el bienestar de nuestros colaboradores y contribuyendo al crecimiento económico sostenible.

ODS 9
Industria, innovación e infraestructura
Desarrollamos productos y servicios que responden a las necesidades del mercado, fomentando la innovación tecnológica y la competitividad en el sector.

ODS 10
Reducción de las desigualdades
Promovemos la inclusión social y económica de poblaciones vulnerables, creando productos de telecomunicaciones accesibles y sostenibles que responden a sus necesidades.

ODS 11
Ciudades y comunidades sostenibles
Seguimos ampliando nuestra cobertura en el país para que todas las personas en cuidades y barrios marginales puedan tener acceso a servicios de telecomunicaciones.

ODS 12
Producción y consumo responsables
Estamos comprometidos a adoptar prácticas sostenibles y a incorporar información sobre la sostenibilidad en nuestro ciclo de presentación de informes e incentivar estas prácticas en nuestra cadena de valor.

ODS 13
Acción por el clima
Trabajamos por reducir nuestra huella de carbono y contribuir a la mitigación del cambio climático.

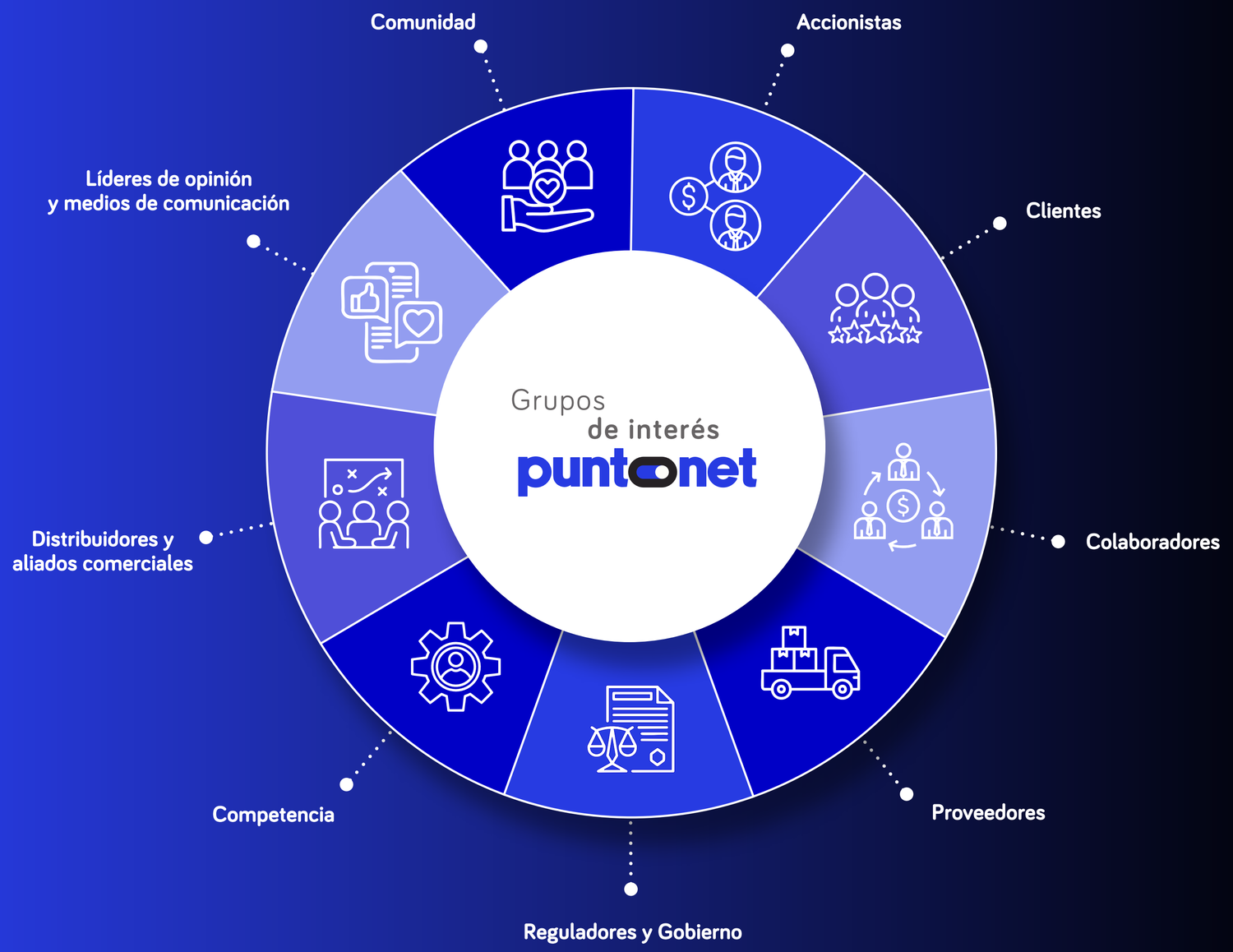
ODS 16
Paz, justicia e instituciones sólidas
Trabajamos cada día para fomentar la ética y la transparencia en todas nuestras operaciones, promoviendo una cultura de integridad y fortaleciendo la confianza de nuestros grupos de interés.

ODS 17
Alianzas para lograr los objetivos
Entendemos que para generar cambios reales es importante el trabajo con aliados estratégicos para fortalecer el impacto de nuestros programas y extender buenas prácticas en toda la cadena de valor.

2.5. Conexión con nuestros grupos de interés

GRI 2-29

Durante este período, llevamos a cabo la identificación, caracterización y priorización de nuestros grupos de interés, clasificándolos de manera representativa según su relacionamiento e influencia en la empresa. Esto nos permite fortalecer nuestros compromisos, fomentar el desarrollo sostenible y avanzar en el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.



Mecanismos de comunicación con los grupos de interés			
Grupo de interés	**Objetivo de participación**	**Mecanismos de comunicación**	**Frecuencia de comunicación**
Accionistas	Obtener rentabilidad y asegurar el crecimiento sostenible de la empresa, ya que son los encargados de supervisar la gestión y la toma de decisiones estratégicas para maximizar el valor de la compañía.	• Reuniones presenciales. • Correos	Mensual, trimestral o anual.
Clientes	Proporcionar servicios de telecomunicaciones confiables e innovadores, asegurando su satisfacción, fidelización y mejora continua de la experiencia del cliente.	• Llamadas • Asistente virtual. • Redes sociales. • Correo electrónico. • Mensajes SMS o WhatsApp. • Oficinas o puntos de atención.	Diario o según interacción.
Colaboradores	Fomentar un entorno laboral positivo y motivador, promoviendo el desarrollo profesional, formación y el bienestar de los colaboradores para su crecimiento.	• Correos • Mensajería instantánea (WhatsApp, Google chat, etc.). • Reuniones presenciales y virtuales.	Diario o semanal.
Proveedores	Desarrollar relaciones comerciales estratégicas y sostenibles que aseguren el abastecimiento de bienes y servicios de calidad, fomentando la innovación y eficiencia operativa.	• Reuniones presenciales o virtuales. • Correos • Mensajería instantánea.	Mensual o según requerimientos.
Reguladores y Gobierno	Cumplir con normativas del sector de telecomunicación y colaborar en el desarrollo de políticas públicas que impulsen la digitalización, conectividad e innovación tecnológica del país.	• Reuniones presenciales y virtuales. • Correos • Informes periódicos.	Trimestral o anual.
Competencia	Fomentar una competencia sana para el impulso de la innovación constante, mejora de los servicios y expansión de la conectividad en el sector de telecomunicaciones, generando beneficios para los usuarios y el desarrollo del mercado.	• Reuniones presenciales o virtuales. • Correos • Mensajería instantánea.	Ocasional o según el mercado.
Distribuidores y aliados comerciales	Expandir la presencia de Puntonet en el mercado, fortaleciendo su oferta comercial mediante alianzas estratégicas que generen valor a ambas partes.	• Reuniones presenciales y virtuales. • Correos • Mensajería instantánea.	Mensual o según estrategia.
Líderes de opinión y medios de comunicación	Construir y fortalecer la reputación de Puntonet mediante la difusión de información relevante sobre sus servicios, innovación y contribución al sector tecnológico.	• Reuniones presenciales y virtuales. • Correos • Mensajería instantánea. • Boletines de prensa.	Mensual o según eventos.
Comunidad	Impulsar el desarrollo social, económico y ambiental de la comunidad, utilizando la tecnología para generar impactos positivos, mejorar la calidad de vida y promover la sostenibilidad.	• Reuniones presenciales y virtuales. • Correos • Mensajería instantánea. • Voluntariados.	Mensual o trimestral.

3. **Transparencia** y responsabilidad

3. Transparencia y responsabilidad

Cada una de nuestras acciones está regida por una estructura de gobierno sólida, basada en principios de ética, transparencia y responsabilidad. Contamos con procesos de gestión claros, mecanismos de control efectivos y una cultura organizacional que promueve la integridad en la toma de las decisiones, alineada con nuestros valores y el desarrollo sostenible.

3.1. Gobierno corporativo

GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-17, GRI 2-18

Nuestra estructura de gobernanza está conformada por la Junta General de Accionistas y el Directorio, el cual designamos durante este período, y está integrado por cuatro directores independientes. El presidente es Enrique Quiroz. Adicionalmente, contamos con diversos comités no independientes, los cuales desempeñan un rol fundamental en la dirección y supervisión de la organización.

La Junta General de Accionistas, con 25 años de trayectoria, es nuestro máximo órgano de decisión. Tiene la responsabilidad de abordar y resolver todos los asuntos estratégicos y relevantes, velando por la sostenibilidad del negocio. Como organismo independiente, garantiza una visión objetiva en los temas clave que marcan el rumbo de Puntonet.

El Directorio actúa como consejo consultivo tanto para la Junta General de Accionistas como para la Gerencia General, brindando orientación estratégica en la toma de decisiones clave para la compañía.

La implementación del plan estratégico se lleva de manera coordinada entre la gerencia general y el comité ejecutivo.

Funciones del Directorio y comités de Puntonet

Directorio
Orientar y supervisar la gestión de la compañía desde una perspectiva estratégica, asegurando que las decisiones adoptadas estén alineadas con los objetivos corporativos y los principios de sostenibilidad. Y, contribuir al fortalecimiento del gobierno corporativo mediante la evaluación de riesgos, la aprobación de políticas relevantes y el seguimiento del desempeño de la alta dirección.

Comité Gerencial
Supervisar y orientar las decisiones estratégicas y operativas para asegurar el desempeño eficiente y el crecimiento sostenible de la empresa.

Comité de Gasto Estratégico
Velar porque los gastos de la organización estén alineados con los objetivos estratégicos y financieros definidos.

Comité de Churn [1]
Diseñar y estructurar estrategias centradas en la satisfacción, experiencia y fidelización de los clientes.

Comité de Crisis
Establecer las acciones ante situaciones de crisis, protegiendo la continuidad operativa y salvaguardando la reputación corporativa.

Comité de Proyectos Estratégicos
Dirigir la estrategia y la ejecución de proyectos clave en concordancia con la visión, misión y metas organizacionales.

Comité de Seguridad de la Información
Supervisar la seguridad integral de la infraestructura tecnológica, así como la protección de la información crítica y confidencial.

Comité de Calidad
Asegurar la prestación de servicios de alta calidad mediante la optimización de procesos y fomento de una cultura de mejora continua.

Comité de Sostenibilidad
Impulsar la sostenibilidad como eje estratégico de la organización, mediante la aprobación y seguimiento de la estrategia y sus objetivos, la revisión de los principales resultados en torno a los temas materiales en las dimensiones ambientales, sociales y de gobernanza.

Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo
Garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud ocupacional, promoviendo entornos de trabajo seguros y el bienestar de los colaboradores.

Comité de Cumplimiento
Acompañar y participar junto a la Oficial de Cumplimiento en los procedimientos de investigación de las denuncias recibidas, y apoyar en el desarrollo de la concientización del personal sobre las obligaciones, herramientas y demás elementos que conforman al Programa de Prevención, Detección y Respuesta ante Irregularidades Internas de Puntonet S.A.

[1] Churn: se refiere a la tasa de abandono de clientes.

Para la designación de nuestra Junta General de Accionistas, nos regimos por lo establecido en los Estatutos Sociales de la compañía. Estos estipulan la convocatoria y realización de reuniones para la elección de nuestros accionistas, cuyas funciones están definidas en el Reglamento sobre Juntas Generales o Asamblea General de Socios y Accionistas de las Compañías de Responsabilidad Limitada, Anónimas, en Comandita por Acciones, de Economía Mixta y Sociedades por Acciones Simplificadas, expedida por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

El presidente de nuestro máximo órgano de gobierno es un alto ejecutivo, cuya función principal es ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la compañía, de manera separada o conjunta con el gerente general; además de liderar la ejecución correcta de las decisiones tomadas por la Junta General de Accionistas.

Con el fin de garantizar una toma de decisiones integral por parte de nuestro máximo órgano de gobierno, promovemos espacios de formación y análisis en temas clave de desarrollo sostenible. Este proceso es liderado por el área de Sostenibilidad, quien asesora de manera técnica y estratégica, y provee lineamientos fundamentales para la incorporación de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en la estrategia corporativa. De forma complementaria, recurrimos al apoyo de consultoras especializadas que aportan una visión externa y conocimientos específicos cuando se requiere.

Política de remuneración

GRI 2-19, GRI 2-20

Nuestra política de remuneración se basa en la equidad interna y el reconocimiento del mérito para que cada colaborador reciba una retribución justa y alineada con su contribución, desempeño y nivel de responsabilidad. Promovemos un entorno donde el esfuerzo y los resultados son valorados de manera transparente, fomentando el crecimiento profesional y motivación interna.

Mantenemos una revisión constante de nuestras prácticas salariales frente al mercado, garantizando una oferta competitiva que nos permita atraer, retener y comprometer al mejor talento. Estos análisis son definidos por la Gerencia de Talento Humano y aprobados por la Gerencia General, basados en el estudio salarial de consultores externos.

Contamos con un modelo de comisiones y remuneración variable que premia el logro de objetivos individuales, de equipo y organizacionales. También establecemos modelos de comisiones en áreas que gestionan la experiencia del cliente, como: Ventas Masivas, Ventas Corporativas, Técnica y de Atención al Cliente.

Este esquema está alineado con metas claras y medibles y busca fortalecer la orientación a resultados, reconociendo el alto rendimiento con incentivos que refuerzan el crecimiento conjunto, para entregar una propuesta de valor sólida y sostenible.

En coherencia con esta cultura de desempeño, implementamos un sistema de evaluación continua que permite identificar contribuciones destacadas, oportunidades de desarrollo y, en algunos casos, brechas sostenidas que afectan el rendimiento esperado. Bajo una mirada objetiva y justa, aplicamos una curva de excelencia que garantiza estándares exigentes. En este marco, las decisiones de desvinculación no responden a criterios arbitrarios, sino que son el resultado de procesos estructurados, donde un bajo desempeño persistente, a pesar de las instancias de acompañamiento, lleva a una conclusión necesaria para cuidar la salud organizacional, la motivación del equipo y la eficiencia en el cumplimiento de nuestra visión estratégica. En caso de desvincular a un colaborador, realizamos la cancelación de los valores correspondientes conforme a lo establecido en la legislación laboral vigente.

Como parte de nuestra visión integral de gestión del talento, también contemplamos un esquema de jubilaciones patronales que reconoce la trayectoria, la lealtad y el aporte de aquellos colaboradores que han acompañado el crecimiento de la organización durante largos años. Este proceso se aborda con planificación, respeto y cercanía, evaluadas y autorizadas por la Presidencia, la Gerencia General y la Gerencia de Talento Humano. Se trata de un proceso transparente y conforme a la normativa institucional; asegurando una transición ordenada que contemple tanto los aspectos emocionales como operativos.

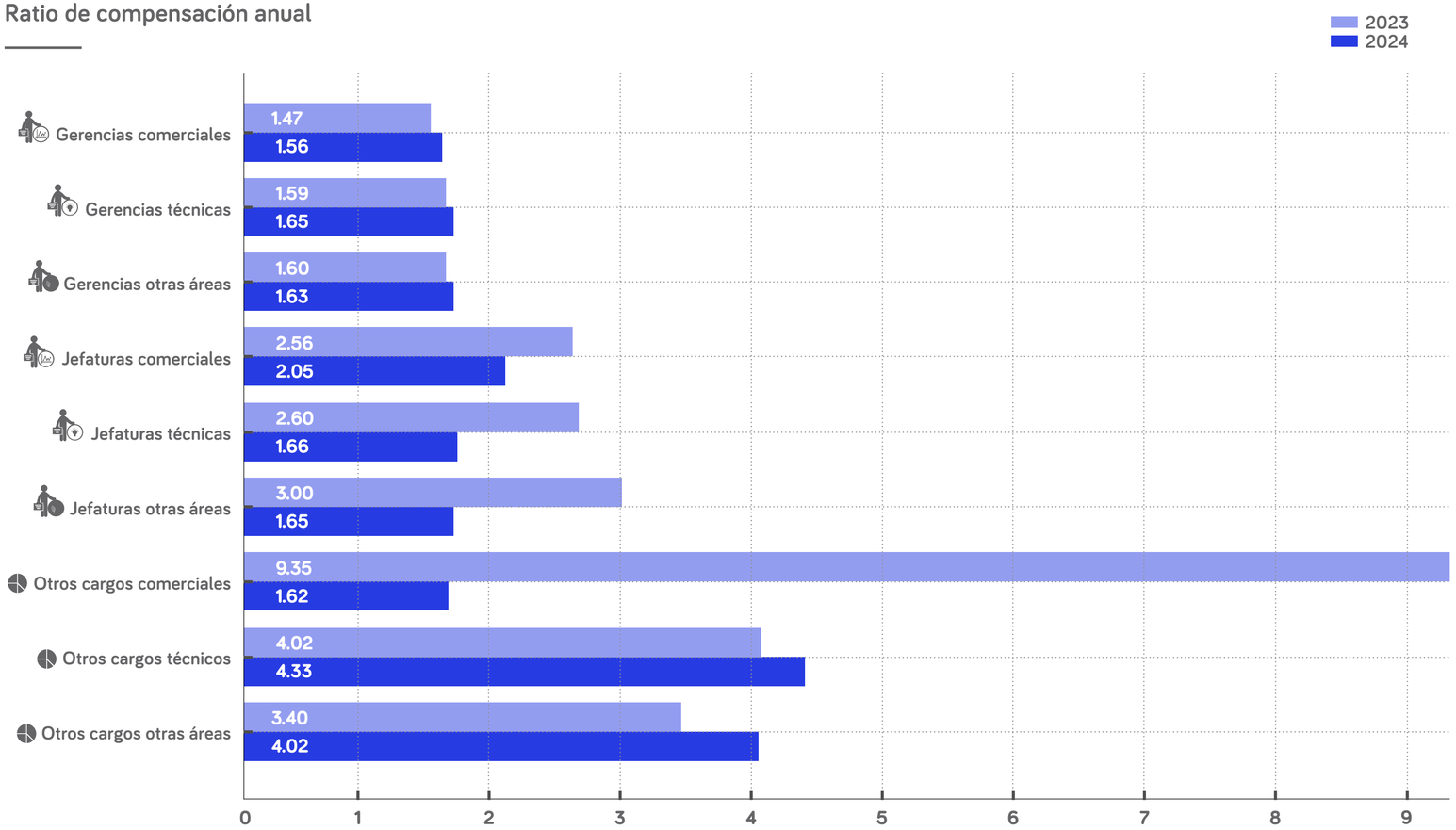
Compensación anual

GRI 2-21

A lo largo de los años, contamos con una política de mejora salarial progresiva que refleja nuestra atención constante a las condiciones del mercado y a la evolución del contexto económico. De acuerdo con el core de negocio, operamos en segmentos de mercado y utilizamos modelos de ventas diferentes a otros sectores, con compensaciones variables específicas según las actividades de cada área.

Desde 2023, trabajamos en mejorar los salarios, considerando factores como el desempeño individual, la inflación, los cambios en las responsabilidades del rol y la antigüedad, para que así la compensación acompañe el desarrollo profesional de cada colaborador. En 2024 logramos un incremento del 3% en el sueldo promedio de la compañía.

Ratio de compensación anual



Comparación del ratio de compensación anual por categoría laboral

Nota: El ratio de compensación se ha calculado a partir de la relación entre la compensación anual promedio de todos nuestros colaboradores, excluyendo a la persona con la remuneración más alta, y el valor total de la compensación de dicha persona.

Esta visión a largo plazo refuerza la confianza, promueve la permanencia y transmite un mensaje claro: en nuestra cultura, crecer y aportar tiene una recompensa tangible y sostenida en el tiempo.

3.2. Compromisos y políticas

GRI 2-23, GRI 2-24

Nuestros compromisos y políticas están alineados a los siguientes instrumentos intergubernamentales:

- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas.
- Acuerdo de París.
- Principios de Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), para la protección de trabajadores, el fomento de la igualdad de género, y el rechazo al trabajo infantil; además, de sus directrices sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Reglamento de la Organización Mundial de la Salud para generar entornos laborales saludables.
- Convenios de las Naciones Unidas contra la Corrupción (UNCAC).
- Principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

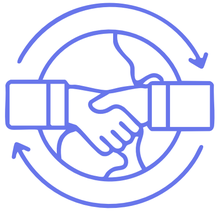
Aplicamos los principios de precaución basados en nuestros lineamientos de sostenibilidad y de responsabilidad social, guiando la identificación, evaluación y prevención de riesgos potenciales antes de que se materialicen, especialmente en áreas críticas como:

Impactos ambientales	Tomamos medidas para mitigar los efectos negativos de nuestras operaciones sobre el medio ambiente, adoptando prácticas sostenibles, promoviendo la eficiencia energética.
Salud y seguridad	Implementamos protocolos de seguridad que previenen riesgos laborales, garantizando un entorno de trabajo seguro para nuestros colaboradores.
Cumplimiento ético	Adoptamos políticas de transparencia y ética empresarial para evitar prácticas nocivas, y que así nuestras acciones sean responsables y alineadas con los estándares internacionales, así como la normativa interna de la compañía.

Nuestros compromisos fomentan el respeto de los derechos humanos a lo largo de nuestra cadena de valor, garantizando que nuestras operaciones estén libres de discriminación, explotación laboral y abuso de cualquier tipo. Estos principios están reflejados en nuestras políticas, como la Política de Sostenibilidad. Además, incluyen el fomento de la igualdad y no discriminación, trabajo en condiciones justas y favorables, libertad y seguridad personal, protección de la privacidad, educación y desarrollo, no explotación, entorno laboral saludable, entre otros valores relacionados con la transparencia y responsabilidad.

El alcance de estos compromisos es hacia nuestros grupos de interés: accionistas, colaboradores, clientes, comunidades vulnerables, proveedores y socios, autoridades y organismos reguladores.

Los compromisos aprobados por nuestra Gerencia General son los siguientes:



Compromisos con la sostenibilidad

Compromisos con los derechos humanos

Compromisos éticos

Compromisos con la salud y seguridad

Estos se aplican a las actividades de la organización y a las relaciones comerciales mediante:

Provisión de servicios de conectividad: brindamos acceso a la tecnología y reducimos la brecha digital al ofrecer servicios de internet y conectividad, accesibles, confiables y seguros para todos nuestros clientes.

Condiciones laborales: en todas nuestras actividades priorizamos la creación de un entorno laboral, saludable, seguro y justo para nuestros colaboradores. Esto está alineado con los compromisos de trabajo decente y seguridad laboral, los principios de no discriminación y el respeto a los derechos laborales. Junto con procurar un entorno de trabajo transparente, libre de corrupción o prácticas no éticas.

Cumplimiento normativo y ético: en nuestras actividades diarias nos guiamos por estrictos principios de ética empresarial. Esto significa cumplir con las leyes locales, internacionales e internas, así como asegurarnos de que nuestras actividades comerciales, desde la contratación hasta la prestación de servicios, se realicen de manera transparente y con responsabilidad. Así también, buscamos cumplir las normativas locales vigentes, como las más recientes de seguridad y protección de datos personales.

Gestión ambiental: cumplimos con nuestros compromisos de sostenibilidad ambiental, midiendo nuestra huella de carbono, con un manejo eficiente de los recursos y optimizando la gestión de residuos mediante prácticas de reaprovechamiento como el reciclaje.

Selección de proveedores, aliados o socios: en nuestras relaciones comerciales, aplicamos compromisos relacionados con la responsabilidad social y el cumplimiento ético. Seleccionamos a nuestros proveedores no solo por su capacidad para cumplir con los estándares técnicos y de calidad, sino también por su alineación con nuestros valores. Esto se encuentra establecido en nuestra Política de Sostenibilidad y forma parte fundamental de nuestro enfoque de relacionamiento con este grupo de interés.

Interacción con la comunidad: nuestros proyectos comunitarios están alineados con nuestros compromisos de promover la equidad y el acceso a la tecnología. Esto se refleja en iniciativas como “Conectando Comunidades”, que busca reducir la brecha digital en zonas vulnerables, proporcionando acceso a internet y equipos de computación en comunidades marginadas.

Queremos ser los líderes de la transformación empresarial donde la **integración de los elementos ASG** permitan apalancar **nuestro norte de sostenibilidad** y generar la **continuidad del negocio**, permitiendo el fortalecimiento de nuestros valores de marca y convirtiéndonos en **una de las compañías más importantes del Ecuador**.

Incorporación de nuestros compromisos en la cadena de valor

En Puntonet garantizamos la claridad y accesibilidad en todos nuestros procesos. Identificamos posibles dificultades de comprensión sobre nuestras políticas y adaptamos nuestras estrategias para asegurar que todos los colaboradores y partes interesadas comprendan, acepten y sigan estos compromisos. Esto lo logramos mediante capacitación continua, el uso de canales adecuados y el fomento de una cultura organizacional transparente que promueve la colaboración y el entendimiento mutuo.

Incorporación interna

Los líderes de cada área tienen la responsabilidad de alinear sus proyectos y actividades con los valores y cultura de la compañía, así como de implementar controles que aporten a la correcta gestión y cumplimiento de lo establecido en estrategias, políticas y demás normativa. Además, deben identificar el nivel de involucramiento de los colaboradores en los procesos o actividades para definir a los responsables de su cumplimiento y elaborar reportes, entre otras acciones.

Incorporación externa

Respecto de nuestras relaciones de negocio, implementamos nuestros compromisos mediante una comunicación oportuna de los valores y cultura de la compañía, controles que mejoren los procesos de contratación y cumplimiento de los acuerdos establecidos.

Para incorporar nuestras responsabilidades en la estrategia de la compañía, evaluamos aspectos clave como el seguimiento legal, ético y la seguridad de la información, lo que nos permite gestionar los riesgos asociados a nuestras operaciones. Cada área, además, rinde cuentas directamente a la alta dirección

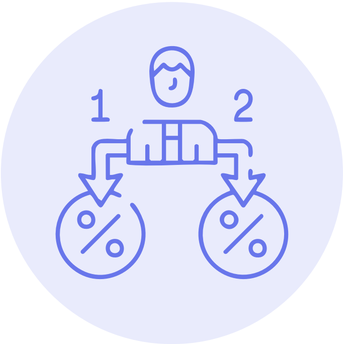
Nos encontramos en un proceso de mejora continua para integrar de manera más formal y estructurada una metodología integral de debida diligencia. Para 2025, tenemos la meta de fortalecer la integración de los altos estándares de ética, sostenibilidad y responsabilidad social en nuestras evaluaciones, extendiéndolas a todos los grupos de interés para generar un impacto positivo y sostenible en nuestras relaciones y operaciones.

3.3. Conducta ética

GRI 2-15, GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3

Implementamos una Política de Ética, Conducta y Conflicto de Interés, en la cual se delimita el alcance, los objetivos, así como también las medidas preventivas y el procedimiento para tratar casos de conflicto de interés dentro de la compañía.

Nuestro máximo órgano de gobierno ha implementado acciones específicas para prevenir y mitigar cualquier posible conflicto de interés, procurando una gestión transparente en los siguientes casos:



Conflicto de interés interno

Declaración de conflictos de interés en procesos de selección de candidatos y el reporte oportuno de vínculo con colaboradores o ex colaboradores de la compañía, mediante la declaración en un respaldo digital o documento físico.

Conflicto de interés externo

El proveedor debe comunicar que no existen vínculos con los colaboradores de Puntonet, o en caso de que identifique que existe un vínculo, este se debe reportar de manera inmediata y oportuna para que la compañía pueda intervenir y decidir sobre la relación comercial. Estos procedimientos permiten evitar inestabilidad durante el desarrollo de las actividades o que se tomen decisiones por interés personal. Además, como parte de nuestro compromiso con la transparencia y la ética, brindamos información de libre acceso al público ante el ente regulador sobre la existencia de accionistas controladores en nuestra compañía.

Nuestra Política Ética, Conducta y Conflicto de Interés se enfoca en los conflictos internos. Tenemos como meta para el 2025 entrar en vigor con las directrices para el conflicto de interés externo que pueda surgir en Puntonet.

Asimismo, seguiremos trabajando para fortalecer el comportamiento ético en la compañía, a través del desarrollo de evaluaciones de riesgos de corrupción, junto con la construcción y aprobación de políticas y procedimientos.

En este período comunicamos a 1,248 colaboradores sobre los principios y lineamientos que tiene la empresa para la prevención de prácticas corruptas, los cuales están incluidos en nuestro Reglamento Interno de Trabajo, en los contratos y en toda la documentación interna relacionada con el Programa de Prevención, Detección y Respuesta ante Irregularidades Internas de Puntonet S.A.

Te escuchamos

GRI 2-26

En Puntonet somos conscientes de la importancia de escuchar a nuestros grupos de interés, brindarles asesoramiento y atender sus inquietudes. Para nuestros colaboradores, el área de Talento Humano proporciona el soporte en la aplicación de políticas y prácticas de conducta empresarial responsable, mediante capacitaciones que se imparten desde el inicio de su vinculación con la compañía.

Las denuncias de hechos inusuales son gestionadas por Trabajo Social o por los líderes de las áreas involucradas.

Para nuestros clientes contamos, en nuestro sitio web, con diversos canales de atención, que les permiten dejar algún comentario, sugerencia, pedir asesoramiento o indicar un reclamo sobre nuestros productos y servicios.

Reclamo
www.puntonet.ec/reclamos/

Ayúdanos a mejorar
www.puntonet.ec/ayudanos-a-mejorar/

Número de atención al cliente
- **1 700 786 866**
- **096 336 0070**

Además, tenemos una Línea Ética de Puntonet S.A., que es gestionada por consultores externos, y recibe denuncias relacionadas con corrupción o incumplimiento a la normativa interna.

Quejas y reclamos

Además, como parte de nuestro compromiso con la transparencia y el diálogo abierto, implementamos mecanismos de comunicación accesibles para recibir quejas y reclamos de nuestros grupos de interés.

Mecanismos de quejas y reclamos

Clientes

Mecanismo de quejas y reclamaciones (mejoras y medición de eficacia)
- Se reciben reclamaciones a través de ARCOTEL, Defensoría del Pueblo y Fiscalía, manteniendo un registro con fechas de ingreso, cierre y la solución de acuerdo con lo solicitado.
- Se tienen habilitados canales de atención al cliente como centro de atención telefónica, correos electrónicos, oficinas físicas y plataformas digitales.
- Se realizan encuestas de satisfacción para evaluar la efectividad en la resolución de reclamos.

Eficacia de los mecanismos de comunicación. Seguimiento detallado de los reclamos ingresados mediante diversos canales.

Colaboradores

Mecanismo de quejas y reclamaciones (mejoras y medición de eficacia)
- Se establecen canales internos como buzones de sugerencia, encuestas de clima laboral y mecanismos de denuncia anónima.
- Se determinan protocolos de atención a quejas sobre ambiente laboral, discriminación o incumplimientos de políticas internas.
- Se realizan reuniones con líderes de equipos.

Eficacia de los mecanismos de comunicación. Evaluación de la efectividad de canales de comunicación interna en la resolución de inquietudes laborales.

Accionistas

Mecanismo de quejas y reclamaciones (mejoras y medición de eficacia)

- Se gestionan reclamaciones mediante asambleas de accionistas, reportes financieros y reuniones de seguimiento.

Eficacia de los mecanismos de comunicación. Presentación de informes periódicos sobre la gestión de quejas y reclamaciones, destacando indicadores clave de desempeño y acciones implementadas para mejorar la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa.

Comunidades

Mecanismo de quejas y reclamaciones (mejoras y medición de eficacia)

- Se han habilitado canales de diálogo para atender inquietudes sobre el impacto social y ambiental de la empresa.
- Se participa de programas de responsabilidad social beneficiando a las comunidades vulnerables.

Eficacia de los mecanismos de comunicación. Se realizan mesas de trabajo y auditorías sociales para evaluar la efectividad de las respuestas.

Proveedores

Mecanismo de quejas y reclamaciones (mejoras y medición de eficacia)

- Se cuenta con espacios de atención a proveedores para gestionar inquietudes sobre pagos, contratos y cumplimiento de acuerdos.
- Se establecen reuniones para evaluar la relación comercial y proponer mejoras en los procesos de contratación y suministro.
- Se implementan encuestas de satisfacción a proveedores para identificar oportunidades de mejora en la gestión de la cadena de suministro.

Eficacia de los mecanismos de comunicación. Se monitorea para que los tiempos de respuesta sean adecuados y solucionados efectivamente. Además, se realizan reuniones periódicas para revisar la calidad del servicio y mejorar los procesos de contratación y cumplimiento.

3.4. Riesgos y continuidad del negocio

GRI 2-12, GRI 2-16, GRI 2-25, IPN-1

El máximo órgano de gobierno en conjunto con el presidente y gerente general definen lineamientos en relación con la ética, la sostenibilidad y la responsabilidad social, estableciendo la aprobación y supervisión de los estándares para el desarrollo de los procesos de debida diligencia en temas de derechos humanos, impacto ambiental y gobernanza corporativa. Desde su rol, garantiza que la organización actúe de manera ética, cumpla con regulaciones y minimice impactos negativos, contribuyendo a su sostenibilidad y al éxito a largo plazo. Esto a través de diversas políticas, procedimientos y normas en las cuales se establecen los procesos para afrontar las contingencias que puedan afectar a la continuidad del negocio.

Los riesgos relacionados a la continuidad del negocio se abordan a través del Plan de Continuidad del Negocio (BCP, por sus siglas en inglés). Este contempla el detalle de los procesos críticos necesarios para mantener la operación ante escenarios adversos y se articula estrechamente con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), siendo fundamentales para la resiliencia operativa.

Los procesos de debida diligencia se realizan de manera anual o adicionalmente cuando se considera pertinente. Para la evaluación de estos resultados se contrata a consultores o auditores para corregir, mejorar y fortalecer los procesos de la compañía.

Gestión de impactos económicos

Responsabilidad de ejecutivos

Reuniones entre el Comité Ejecutivo, conformado por los gerentes de todas las áreas, para abordar las cuestiones estratégicas y económicas, en cuanto a rentabilidad, costos, ingresos o eficiencia operativa.

CFO tiene un rol fundamental, encargándose de la planificación, el control, la optimización de recursos y la toma de decisiones estratégicas que impactan directamente en la rentabilidad y sostenibilidad financiera de la compañía, garantizando que podamos enfrentar desafíos financieros y aprovechar oportunidades de crecimiento.

En cuanto surge un impacto económico global, las decisiones se toman con el involucramiento de todas las áreas, permitiendo que todas las estrategias estén alineadas con los objetivos económicos de Puntonet.

Responsabilidad de colaboradores

La responsabilidad de cada área es gestionar de manera eficiente sus propios recursos y presupuestos. Además de, cumplir con los indicadores clave de rendimiento (KPI) que impactan en la economía de la compañía, esto mediante el empoderamiento de los líderes intermedios para ejecutar decisiones de manera efectiva.

- **Ventas:** enfocado en los ingresos y expansión del mercado.
- **Operaciones:** optimización de los costos y mejora en la eficiencia en los procesos.
- **Recursos Humanos:** gestión de los costos relacionados con el personal, asegurando que la compañía cuente con el talento adecuado para alcanzar sus metas económicas.
- **Finanzas:** supervisión del control de gastos, la rentabilidad y la planificación financiera.
- **Marketing:** establecer estrategias que maximicen el retorno sobre la inversión (ROI) y generar demanda.

Buscamos estrategias para retener a los colaboradores talentosos, evitando impactos negativos en la economía de la compañía, que puedan afectar en la productividad, la calidad de los servicios y la estabilidad organizacional

Gestión de impactos ambientales

Responsabilidad de ejecutivos

Nuestra estrategia de sostenibilidad está integrada a la estrategia corporativa, siendo los altos ejecutivos los responsables de integrar la sostenibilidad en la toma de decisiones de la compañía, basados en la expansión, inversión en nuevas tecnologías o la diversificación de productos considerando no solo los beneficios económicos, sino también en el impacto sobre el medio ambiente. En tal sentido, nos enfocamos por reducir nuestra huella de carbono, optimizando los procesos operativos, mejorando la eficiencia energética y la adopción de prácticas ecológicas en las oficinas y centros de operaciones.

La gestión de los impactos ambientales está a cargo de la Gerencia de Marketing, como parte de su estructura, tiene un papel fundamental en la gestión de las iniciativas sociales y de gobernanza (ASG).

Comité de Sostenibilidad es el encargado de liderar e implementar las políticas y acciones que permitan mitigar los impactos negativos de las operaciones de la compañía sobre el medio ambiente y sociedad.

Responsabilidad de colaboradores

Gestionamos de manera integral los impacto ambientales, promoviendo una cultura organizacional que fomente la conciencia ambiental y el compromiso con la sostenibilidad en todos los niveles de la compañía.

Combinación de estrategias y acciones que promuevan la implementación de políticas y procedimientos claros, la integración de prácticas sostenibles en las actividades diarias, la sensibilización y la capacitación.

Organización de actividades de voluntariado, en las que participan los colaboradores, inculcando sobre la importancia de cuidar el medio ambiente y participar activamente en su preservación.

Gestión de impactos sociales

Responsabilidad de ejecutivos

Los altos ejecutivos definen las políticas de la compañía, y crean entornos de trabajo seguros e inclusivos, fortaleciendo el compromiso con la sociedad.

Los altos ejecutivos aseguran que Puntonet genere valor económico, tenga un impacto positivo en las comunidades y en sus grupos de interés, mediante el fomento de la responsabilidad social corporativa, la inclusión, la transparencia y el bienestar de los

Cerramos brechas de conectividad en las comunidades, brindando acceso a servicios de internet de calidad, lo que permite a las personas beneficiarse de las oportunidades que brinda la tecnología.

Responsabilidad de colaboradores

Contribución activa en el cumplimiento de los valores y objetivos de la compañía, adoptando prácticas que fomenten un ambiente laboral ético, inclusivo y socialmente responsable.

Implementación de las políticas y creación de una cultura que promueva la responsabilidad social.

Creación y participación en las iniciativas que generan un impacto positivo en sus grupos de interés y en el entorno social en general.

Las distintas áreas de negocio identifican y gestionan los riesgos e impactos según su competencia y mantienen en conocimiento al máximo órgano de gobierno. Se consideran las diversas dimensiones estratégicas del riesgo empresarial: riesgos financieros, económicos, cumplimiento normativo, impacto ambiental, sostenibilidad, ciberseguridad, talento humano, ética, riesgos reputacionales, innovación y de transformación digital.

Si se requiere el involucramiento de otras áreas en la gestión de riesgos e impactos, los líderes de cada área identifican estas situaciones. Por su parte, los colaboradores tienen la obligación de reportar cualquier situación que requiera de una acción inmediata para que se pueda plantear soluciones adecuadas que contribuyan a reducir o mitigar el impacto reputacional, financiero, de continuidad de negocio, entre otros factores.

Durante este período, comunicamos al máximo órgano de gobierno una preocupación crítica en línea con estos temas, garantizando la gestión oportuna y adecuada de los riesgos identificados.

Es importante señalar que no contamos con incumplimientos significativos de la legislación y normativas, debido a nuestros esfuerzos por ejecutar monitoreos continuos de normativas vigentes aplicables a nuestro sector, mediante nuestra matriz de procesos legales.

Estamos comprometidos en ser una empresa que mire el presente y futuro desde una **visión de sostenibilidad** donde la **tecnología** y la **innovación** de productos de telecomunicación sea un **catalizador** de **impactos positivos**, **conectando comunidades** y haciendo crecer los negocios con una responsabilidad determinante frente al medio ambiente.

Diseñamos planes de comunicación estratégicos orientados a desarrollar actividades eficaces para difundirlos en los planes de acción relacionados con la gestión de impactos, incluyendo planes de comunicación efectiva, difusión y capacitación en torno a estos temas.

Así también, el ejercicio de doble materialidad nos permite conocer los impactos negativos. Para su remediación, hemos establecido proyectos clave que alimentarán nuestra estrategia de sostenibilidad, tanto en su implementación actual como en la de los próximos años.

Continuidad del negocio

IPN-1, TC-TL-550a.1, TC-TL-550a.2

En un entorno en el que afrontamos riesgos geográficos, transiciones políticas, conflictos sociales y ciberamenazas crecientes en el ambiente digital en el que nos desenvolvemos; gestionar la continuidad del negocio nos permite garantizar la conectividad en los sectores estratégicos como banca, seguridad, comunicación, logística, salud y otros.

Contamos con tres factores clave para fortalecer esta continuidad en nuestra compañía.

- **Redundancia de infraestructuras**
- **Activación de planes de contingencia**
- **Ciberesiliencia**

Estos factores son esenciales para cumplir con el marco regulatorio, sostener la estabilidad del ecosistema digital y fortalecer la confianza de los clientes. Los riesgos de continuidad en nuestro negocio están asociados con interrupciones del servicio. Implementamos estrategias basadas en la identificación de escenarios de riesgo, abordando cada uno con un enfoque integral que incluye:

- Análisis de Impacto en el Negocio (BIA, por sus siglas en inglés).
- Evaluación de riesgos.
- Estrategias de mitigación.
- Pruebas y programas de concienciación organizacional.
- Reformulación de tiempos de recuperación (RTO/RPO), niveles de servicio críticos (SLA).
- Estrategias de redundancia para minimizar interrupciones y asegurar la continuidad de las operaciones.

Principales riesgos que afectan a la continuidad del negocio

Riesgos
Daño crítico en infraestructura

Descripción
Daños significativos en la infraestructura, derivado a ineficiencias operativas.

Acciones estratégicas
Desarrollo de una estrategia de diversificación de recursos, nube híbrida o multi nube.

Acciones operativas
Recuperación de infraestructura, restauraciones y reconfiguraciones.

Riesgos
Ruptura de la cadena de suministro

Descripción
Operaciones ineficientes derivadas de rupturas en la cadena de suministros.

Acciones estratégicas
Planificación de despliegue de contratos de servicios que tienen una alta prioridad con proveedores críticos.

Acciones operativas
Reabastecimiento priorizado (pedidos urgentes, alta demanda, clientes clave y contratos críticos).

Riesgos
Incidentes de seguridad de la información

Descripción
Vulneración de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información debido a incidentes que atentan contra su seguridad.

Acciones estratégicas
Planificación de acciones estratégicas, como la réplica de datos críticos, cumplimiento de la regulación nacional referente a la protección de datos.

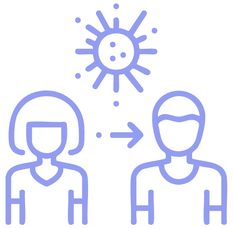
Acciones operativas
Análisis forense de incidentes.

Riesgos
Fenómenos sociales

Descripción
Inhabilitación de la fuerza laboral a causa de fenómenos sociales.

Acciones estratégicas
Estrategia de diversificación de la fuerza laboral - *Borderless Talent*.

Acciones operativas
Control de la seguridad de los cargos directivos, críticos y de todos nuestros colaboradores.



Riesgos
Fenómenos naturales y antropogénicos

Descripción
Indisponibilidad de servicios e infraestructura civil a causa de fenómenos naturales y antropogénicos.

Acciones estratégicas
Planificación de innovaciones sostenibles de recursos críticos (energía, agua, combustible).

Acciones operativas
Pruebas estructurales, análisis de calidad de servicios y liberación de la infraestructura.

Riesgos
Vinculación con incumplimientos regulatorios o delitos

Descripción
Inhabilitación de la empresa, sanciones legales o administrativas dadas por la vinculación a incumplimientos regulatorios o delitos.

Acciones estratégicas
Implementación de un programa de cumplimiento.

Acciones operativas
Auditorías post remediación del escenario.

Riesgos
Sanciones económicas exorbitantes

Descripción
Falta de solvencia derivada de sanciones económicas exorbitantes.

Acciones estratégicas
Planificación de esquemas de acuerdo fiscal.

Acciones operativas
Reactivación del mercado.

Contamos con una política de continuidad de negocio, la cual nos permite brindar servicios y productos para las líneas de negocio masivo y corporativo bajo escenarios críticos. La política considera contratos y acuerdos con terceros para la prestación de servicios clave, la redundancia de infraestructura, la formación de *backups* de cargos críticos, la gestión de crisis y el control de variables en entornos diversos que posibilitan el mínimo impacto sobre nuestras partes interesadas.

Además, establecimos una estructura para generar indicadores que estén alineados a una taxonomía de riesgo que permiten agrupar, categorizar riesgos y formular KR empresariales que respaldan objetivamente la determinación del apetito de riesgo y la toma de decisiones por parte de la gerencia.

Afectación de los riesgos sistémicos

Duración promedio de interrupción de su sistema en minutos

2023 (minutos)	2024 (minutos)
283.20	201.60

Frecuencia promedio de interrupción del sistema

2023 (minutos)	2024 (minutos)
2.00	1.50

Duración promedio de interrupción de sus clientes en minutos

2023 (minutos)	2024 (minutos)
85.60	75.90

Nota: Esta información fue tomada de la base de datos de clientes activos, en el cual se contabiliza cada plan activo.

Durante este período tuvimos un promedio mensual de $17,600 USD en costos incurridos debido a la interrupción de los sistemas, para la adquisición de materiales de reparación de la red troncal.

Respecto a este tema, nos enfrentamos a los siguientes hitos:

- La estructuración y puesta a prueba del manejo de crisis. La acción ordenada y oportuna de cada uno de los actores permitió resguardar la reputación empresarial.
- La sensibilización mediante reuniones de trabajo en las que se construyeron iniciativas para fortalecer la cultura de continuidad de negocio, donde los colaboradores clave se comprometieron a actuar mediante respuestas oportunas frente a escenarios de riesgos.
- La programación de simulaciones en entornos de alta criticidad para evaluar la capacidad de respuesta ante contingencias operativas y financieras, asegurando el cumplimiento de normativas y la estabilidad del negocio.

El reto en la gestión de continuidad de negocio en el corto y mediano plazo es integrar los controles y mejoras operativas de cada escenario de riesgo en la operación diaria, mientras que en el largo plazo se buscará respaldar la toma de decisiones estratégicas sobre la base de información cuantitativa de la materialización de riesgos.

Durante este período aprendimos sobre la importancia de la **comunicación efectiva** durante los **períodos de crisis.** Mantuvimos una gestión **constante sobre las expectativas** y las **comunicaciones** a las que acceden nuestras partes interesadas, a fin de que el monitoreo de múltiples canales como TV, periódicos, radio, redes sociales y otros, nos permita controlar factores que determinan la reputación de la empresa.

La **segunda lección** está dada por la implementación de **espacios de retroalimentación** posterior a una **crisis**, donde se evalúen los fallos y las fortalezas del actuar de los involucrados, dando lugar a mejoras basadas en las experiencias adquiridas, teniendo en cuenta que los planes evolucionan a medida que se desarrollan los escenarios de riesgo.

Durante el 2024 mantuvimos el trabajo coordinado mediante reuniones entre el equipo de Sostenibilidad, cuya función se enfoca en gestionar los riesgos relacionados con los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, los cuales se establecen en el Análisis de Doble Materialidad; y el área de Desarrollo Empresarial y Estrategia, encargada de la integración de riesgos en otras dimensiones, como cumplimiento, control interno y seguridad. Además, Desarrollo Empresarial y Estrategia es la encargada de direccionar todas las iniciativas hacia la continuidad de negocio, administración de riesgos y KPI empresariales.

3.5. Desempeño económico

GRI 201-1

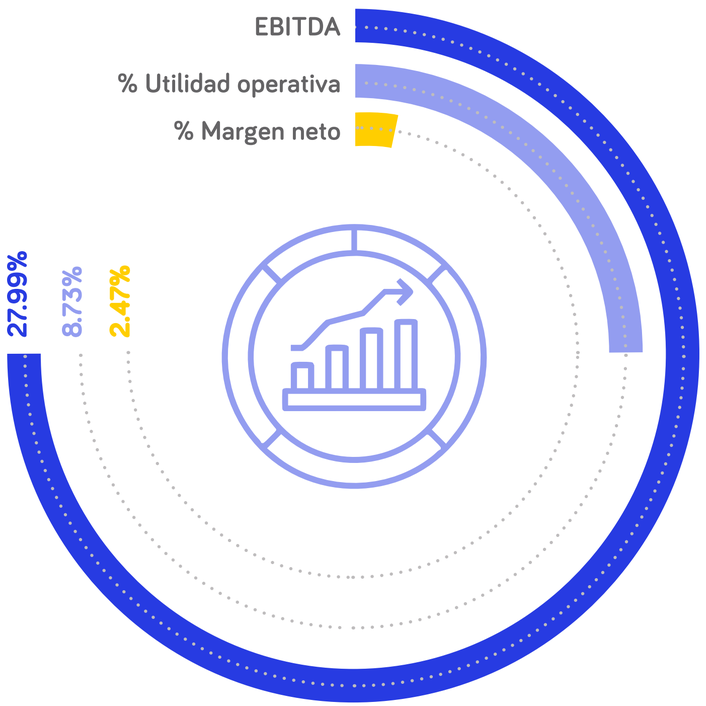
Nuestro desempeño económico nos permite garantizar la disponibilidad de recursos financieros, humanos, tecnológicos y de información, entre otros, para nuestra continuidad operativa. Esto, a su vez, impulsa la generación de una oferta de valor para nuestros clientes y el retorno esperado, alineado con el enfoque de finanzas sostenibles.

Contamos con una Política de Control de Activos Fijos e Inventarios, basada en la depuración y control de activos de la compañía, que permitan medir, controlar y establecer compras y consumos planificados, así también nos encontramos elaborando la Política de Inventario y Cadena de Suministros.

Las principales fuentes de ingreso provienen de la operación de Puntonet S.A., como resultado de la facturación generada por la venta de servicios de internet y otros servicios a consumidores finales y empresas a nivel nacional.

Los datos del desempeño económico de la compañía provienen de la información financiera establecida bajo las Normas NIIF.

Indicadores económicos (2024)



Desempeño económico Puntonet			
	Valor económico retenido	2023 (USD MILES)	2024 (USD MILES)
Valor económico directo generado (VEG)	**a.** Ingresos	$ 76,602	$ 85,228
Valor económico distribuido (VED)	**b.** Costos operacionales (Costos y gastos de ventas, gastos administrativos).	$ 47,690	$ 53,113
	c. Salarios y beneficios sociales para los empleados (planes de capacitación, dotación de uniformes y EPP, movilización, planes de reconocimientos, otros).	$ 21,241	$ 21,924
	d. Pagos a proveedores de capital	$ 1,665	$ 1,684
	e. Pagos a gobierno (impuestos, tasas de patentes, permisos de funcionamiento, contribución societaria, etc.).	$ 3,433	$ 4,473
	f. Inversiones en la comunidad (donaciones, programas de voluntariado, entre otros).	$ 42	$ 118
	Total	**$ 150,673**	**$ 166,540**
Valor económico retenido (VER)	Retenido (VEG-VED)	$ 2,531	$ 4,916

Para gestionar el desempeño económico, desarrollamos las siguientes iniciativas:

- Inversión en tecnología de punta asociada tanto a los equipos que se entreguen al cliente, así como en el despliegue de fibra y apertura de nueva infraestructura.
- Inversión en seguridad de la información, como estrategia competitiva diferenciadora.
- Implementación de nuevos puntos de atención presencial al cliente, que permite a mejorar la experiencia, interacción y resultados.
- Control y medición de resultados con base en la planificación, que permita evaluar las posibles desviaciones e implementación de medidas preventivas y/o correctivas.
- Implementación de un nuevo facturador, que permita adaptarse a las crecientes necesidades de la industria y de los clientes.

Nuestra meta es alcanzar el presupuesto planificado de ingresos, utilidad neta EBITDA, además de **ser eficientes con los costos de operación, administrativos y de venta**, además de mantener la disponibilidad del efectivo.
Esto se alcanzará incorporando los aprendizajes aprendidos durante este período, como la implementación de mejoras en puntos de control y medición; **además de la automatización y disponibilidad de información para la toma de decisiones**.

4. **Nuestro compromiso** con los clientes

4. Nuestro compromiso con los clientes

4.1. Atención y experiencia del cliente

GRI 3-3, IPN-2, IPN-3 TC-TL-000.A, TC-TL-000.B, TC-TL-000.C

La gestión efectiva de la experiencia del cliente es un pilar fundamental en nuestra estrategia de sostenibilidad y crecimiento empresarial. Brindar una atención de calidad no solo fortalece la relación con nuestros clientes, sino que también promueve su lealtad y retención. Esto cobra especial relevancia en un entorno altamente competitivo como el del sector de telecomunicaciones en el país.

Lograr la satisfacción de nuestros clientes no solo fortalece su permanencia, sino que también **los convierte en embajadores de nuestra marca**, al promover nuestros servicios a través de sus recomendaciones.

En el 2024, en Puntonet contamos con más de 202,472 servicios activos en todo el país en el segmento masivo y 23,402 en el corporativo.

Indicador	2023	2024
Número de servicios en el portafolio	Residencial: 11 / Corporativo: 34	Residencial: 12 / Corporativo: 36
Número de servicios corporativos	21,394	23,402
Número de servicios masivos	166,173	202,472

Los servicios del segmento masivo se dividen en:

Indicador	2023	2024
Número de abonados de red inalámbrica (wifi)	3,840	1,091
Número de abonados de banda ancha (FIBRA)	162,333	201,381

Mientras que por el segmento corporativo se divide en:

Indicador	2023	2024
Número de abonados de banda ancha (FIBRA)	17,964	19,239
Número de abonados de Seguridad Gestionada	1,605	2,002
Número de abonados de CLOUD	1,768	2,106
Número de abonados de Web Hosting	23	19
Número de abonados de red inalámbrica (wifi)	14	7
Número de abonados de Colocation	20	29

Enfocados en entregar una experiencia de calidad para nuestros clientes del servicio masivo, conformamos un equipo especializado en experiencia del cliente, dedicado a diseñar e implementar mejoras en todos los puntos de contacto. A través del Mapeo del Viaje del Cliente (Customer Journey Mapping), identificamos los momentos clave de interacción, analizamos las emociones y necesidades del cliente en cada etapa y detectamos posibles puntos de fricción para optimizar la experiencia.

Como resultado de este enfoque, creamos un programa de capacitación continua para nuestro equipo de ventas y atención al cliente, centrado en desarrollar habilidades de comunicación efectiva, resolución de problemas y excelencia en el servicio. En cuanto al servicio corporativo, proyectamos iniciar en 2025 el desarrollo del proyecto de Experiencia al Cliente.

Además, para nuestros clientes masivos tenemos un sistema de gestión de reclamos, que facilita la recepción y resolución oportuna de inquietudes, fortaleciendo la confianza y transparencia en nuestra relación con los clientes. Asimismo, contamos con un programa de fidelización con beneficios exclusivos para clientes leales y un sistema de encuestas de satisfacción que nos permite identificar áreas de mejora. A esto se suma la colaboración con proveedores y aliados estratégicos para entregar altos estándares de calidad en nuestros servicios. Para el próximo período, nos hemos planteado como objetivo desarrollar un plan de beneficios exclusivo para nuestros clientes corporativos más leales.

Los lineamientos que enmarcan la gestión efectiva de las prácticas de venta y la experiencia del cliente desde Puntonet se encuentran establecidos en las siguientes políticas y códigos:

- **Política de Atención al Cliente.**
- **Política de Venta Responsable.**
- **Política de Gestión de Reclamos.**
- **Política de Protección de Datos Personales.**
- **Política de Ética, Conducta y Conflicto de Interés.**

Seguimiento y mejora continua

En línea con el monitoreo constante de las necesidades de nuestros clientes, durante 2024 incorporamos nuevas funcionalidades automáticas en el IVR (intractive voice response), campañas sin agentes, y Celty, nuestro asistente virtual disponible en la página web.

También lanzamos las campañas “Atención al cliente móvil” (ACT móvil), una estrategia basada en activaciones presenciales en puntos estratégicos de diversas ciudades como parques centrales y conjuntos habitacionales.

Esta iniciativa busca ofrecer una experiencia integral y cercana, brindando nuestros servicios directamente a los hogares, fortaleciendo la presencia de marca con propuestas innovadoras, promoviendo el Club de Beneficios como herramienta de fidelización y atracción, y generando experiencias memorables que impulsen la captación de nuevos clientes a través de referidos y ventas directas.

Resultados de ACT móvil 2024

Indicador	2024
Activaciones (UIO, GYE Y CUENCA)	18
Clientes beneficiados	731
Ventas cerradas	103
Premios del Club Celerity entregados	419
Visitas realizadas por técnicos Flash	29

Por otro lado, para nuestros clientes masivos implementamos un equipo de técnicos Flash en Quito, Guayaquil, y Cuenca, y abrimos nuevos Centros de Experiencia en estas dos últimas ciudades. Estas acciones nos han permitido fortalecer la atención presencial, ofreciendo un servicio más cercano, ágil y alineado con las expectativas de nuestros usuarios.

Además, hacemos un seguimiento constante para asegurarnos de que nuestras iniciativas realmente estén mejorando la experiencia de nuestros clientes. Para lograrlo, contamos con un sistema de soporte que nos permite estar cerca de ellos en cada punto de contacto:

IVR Génesis: herramienta utilizada para atender automáticamente las llamadas de nuestros clientes. Nos ayuda a guiarlos de forma ágil y sencilla, brindándoles respuestas rápidas desde el primer momento.

RightNow: plataforma en la nube, que forma parte del ecosistema de experiencia del cliente (CX) de Oracle, el cual nos permite ofrecer una atención omnicanal, como asistencia digital, correo electrónico, autoservicio, chat, entre otros, garantizando una atención integrada y personalizada.

Responsys: herramienta de comunicación útil para mantenernos en contacto con nuestros clientes, informándoles sobre nuevos productos, servicios y promociones. También la empleamos para enviar encuestas de satisfacción, las cuales se aplican al finalizar las atenciones.

Así también, para garantizar una experiencia positiva de nuestros clientes masivos, realizamos encuestas a través de llamadas de bienvenida (Welcome Call) a todos nuestros clientes nuevos y, además, llevamos a cabo un monitoreo continuo de llamadas a ejecutivos para calificar su gestión, asegurando un estándar de atención alineado con nuestras expectativas de excelencia.

Los resultados de estos indicadores para 2024 fueron:

Clientes masivos

Tiempo de resolución de problemas: **2** horas

Net Promoter Score (NPS): **92%** de cumplimiento.

Customer Effort Scale (CES): **113.80%** de cumplimiento.

Clientes corporativos

Net Promoter Score (NPS): **+51.5%** con respecto al año 2023 pasando de 38.8% a 58.8%

Cada dos meses enviamos a una muestra de clientes una encuesta de NPS relacional, con el fin de **conocer su nivel de lealtad y su disposición a recomendar nuestros servicios.**

Nuestra meta es **consolidarnos como líderes en experiencia del cliente** dentro del sector de telecomunicaciones.

En nuestros clientes corporativos mostramos una mejora del 15% en la satisfacción del cliente y del 18% en la resolución de problemas en comparación con el año anterior, **lo que demuestra el impacto positivo de nuestras iniciativas enfocadas en optimizar la atención y fortalecer la fidelización.**

Queremos seguir mejorando y hemos establecido metas ambiciosas para los próximos años. En el corto plazo buscamos incrementar la retención de clientes en un 10%, fortaleciendo el programa de fidelización con beneficios y promociones exclusivas. Además, estamos desarrollando nuevas herramientas, como un portal cautivo para clientes, que promueve la autogestión mediante la integración de nuevas opciones automatizadas en nuestros canales digitales.

A mediano y largo plazo, profundizaremos en el uso de tecnologías como la inteligencia artificial y en mejorar los centros de experiencia, para hacer aún más sencillas y efectivas las interacciones que el cliente tenga con nosotros.

Prácticas de venta

TC-TL-520a.1

La transparencia es otro pilar fundamental en la cultura de Puntonet. Nuestra campaña comercial “PONNOS A PRUEBA”, dirigida a clientes del segmento masivo, refuerza este compromiso con información clara, precisa y veraz sobre nuestros productos y servicios. A través de esta afirmación, nos aseguramos de que las condiciones de los servicios ofrecidos se mantengan estables en el tiempo, sin cambios inesperados en precios, velocidades, capacidades o términos contractuales que puedan generar confusión o insatisfacción en nuestros clientes.

En el segmento corporativo, este principio se refleja en nuestro eslogan “INSPIRADOS EN TI”, que expresa nuestro compromiso con la creación de valor mediante soluciones tecnológicas integrales para las empresas. Esta propuesta incorpora todos los servicios disponibles para el segmento corporativo, adaptándonos a sus necesidades.

Para consolidar esta transparencia, implementamos un proceso de revisión constante en todas las áreas involucradas, asegurando que las publicaciones y comunicaciones sean precisas y comprensibles.

Además, hemos evolucionado en nuestra estrategia de ventas con tres acciones clave:

- **Capacitación continua de la fuerza de ventas en técnicas de venta consultiva, para que puedan brindar información integral y precisa sobre nuestros productos.**
- **Desarrollo de productos simples y fáciles de comunicar, evitando confusiones en su comercialización.**
- **Optimización de los sistemas informáticos para simplificar el proceso de venta y una mayor precisión en la gestión comercial.**

Gracias a estas iniciativas, **en 2024 logramos cero pérdidas monetarias por procedimientos judiciales relacionados con prácticas anticompetitivas,** lo que demuestra nuestro compromiso con la transparencia y la satisfacción del cliente.

Productos más accesibles

TC-TL-520a.3

En Puntonet entendemos que cada cliente tiene necesidades distintas y que aún existen dificultades en el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Ecuador. Como proveedor de servicios de telecomunicaciones, trabajamos para entregar soluciones de alto valor, alineadas con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y supervisadas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).

Esta ley establece principios clave de política pública en telecomunicaciones, como el acceso universal, la calidad del servicio y la inclusión de personas en situación de vulnerabilidad; estos principios son reforzados por el Acuerdo Ministerial No. 008-18 de CONATEL, que define disposiciones específicas para que dichos grupos accedan a servicios de telefonía e internet con condiciones preferenciales, garantizando su derecho a la información y a una comunicación equitativa.

Por ello, impulsamos acciones concretas que reflejan nuestro compromiso con una conectividad inclusiva:

Plan de Responsabilidad Social: dirigido a comunidades vulnerables como parte de nuestra iniciativa “Conectando Comunidades”, que busca reducir la brecha digital en el país.

Beneficios especiales para grupos prioritarios: ofrecemos descuentos y tarifas preferenciales para personas de la tercera edad, personas con discapacidad y beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano (BDH), en cumplimiento de la normativa vigente.

Beneficios personas con discapacidad

1. 50% descuento en el precio mensual.
2. Personas con 30% o más discapacidad según carnet del Conadis.
3. Aplica personas naturales con RUC, carnet de discapacidad y sea contratado para su hogar.
4. No aplica a empresas con RUC, excepto entidades benéficas sin fines de lucro orientadas a servicios de personas con discapacidad.
5. No aplica ningún otro descuento mensual o de instalación.
6. Descuento solo a un contrato para la residencia habitual.

Beneficios adulto mayor

1. Clientes adultos mayores más de 65 años.
2. Descuento al precio mensual del 50% al plan básico.
3. Descuento para precio mensual recurrente.
4. Descuento solo a un plan, con un solo proveedor para residencia habitual.
5. Descuento para todos los planes.

Beneficios bono desarrollo humano

1. Clientes que reciban bono de desarrollo humano.
2. Plan aplica a un solo lugar de residencia del cliente.
3. Debre presentar certificado por el MIES.
4. Aplica descuento de instalación por forma de pago y score cone como Basic.
5. No presenta beneficios.

Estos productos, al igual que estrategias o acciones de neutralidad de la red, peering pagado [1] y zero-rating [2], representan oportunidades muy relevantes para afrontar los desafíos en la gestión de telecomunicaciones.

La implementación de este tipo de acciones se desarrolla en estricto cumplimiento de la normativa vigente, asegurando que se respeten los principios de neutralidad de la red y un acceso equitativo para los usuarios.

Para ello, establecemos los siguientes lineamientos:

Transparencia: definimos criterios claros y fáciles de entender sobre qué servicios pueden acceder a los beneficios y cuáles son las condiciones que deben cumplirse para acceder a ellos.

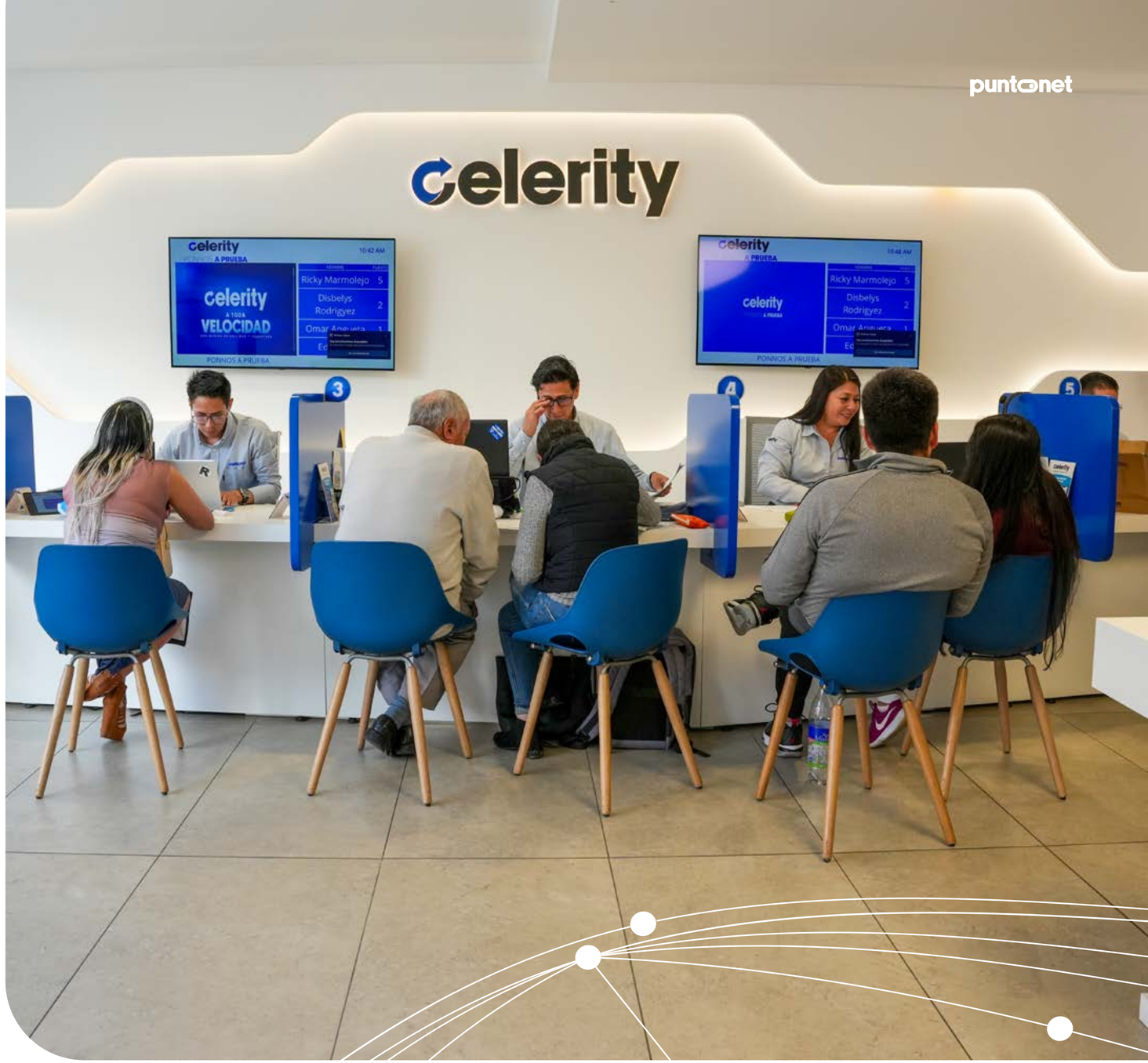
Beneficio al usuario final: priorizamos servicios esenciales como educación, salud y trámites gubernamentales, permitiendo que las personas puedan acceder sin que el costo sea una limitación.

No exclusividad: no favorecemos a un proveedor o servicio específico por encima de otros que ofrezcan funciones similares, promoviendo condiciones justas para la competencia.

Calidad: evaluamos constantemente el desempeño técnico de nuestros servicios aplicando políticas de calidad (QoS) que nos permitan ofrecer una red estable.

[1] Peering pagado: acuerdo entre dos redes para intercambiar tráfico directamente, a cambio de un pago. Este tipo de conexión mejora la velocidad y eficiencia del servicio. Actualmente, contamos con este acuerdo en Quito y Guayaquil.

[2] Zero-rating es una práctica en la que algunos contenidos, aplicativos o servicios no consumen datos del plan de usuario, permitiendo el acceso sin afectar su saldo de internet.



4.2. Servicio de calidad

GRI 3-3, IPN-3, TC-TL-520a.2, TC-TL-000.D

En Puntonet, contamos con una red estable, confiable y con amplia cobertura para responder a las crecientes demandas de conectividad de nuestros usuarios. A pesar de incidentes externos, como cortes de energía u otros factores, nos esforzamos por mantener y mejorar el servicio activo, asegurando así la continuidad de las operaciones de nuestros clientes.

Actualmente, ofrecemos varios tipos de servicios tales como:

- Conectividad
- Seguridad
- Servicios Gestionados
- Colaboración
- Cloud
- Consultoría

4.2.1. Soluciones pensadas para nuestros clientes

Comprometidos con el desarrollo tecnológico del país, invertimos más de 20 millones de dólares cada año en infraestructura de telecomunicaciones, ciberseguridad y soluciones centradas en nuestros clientes.

Ampliamos nuestra red DWDM, que permite velocidades de hasta 800 Gbps por lambda, consolidándonos como uno de los proveedores más avanzados del país.

Realizamos un despliegue de redes de fibra óptica, tanto en redes de acceso de alta velocidad sobre fibra óptica XGSPON (10Gbps) y 25G-PON (25 Gbps), con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes conexiones de gran velocidad, simétricas y altamente confiables, esenciales para aplicaciones de streaming, gaming, teletrabajo, entre otras; brindando una experiencia sin interrupciones.

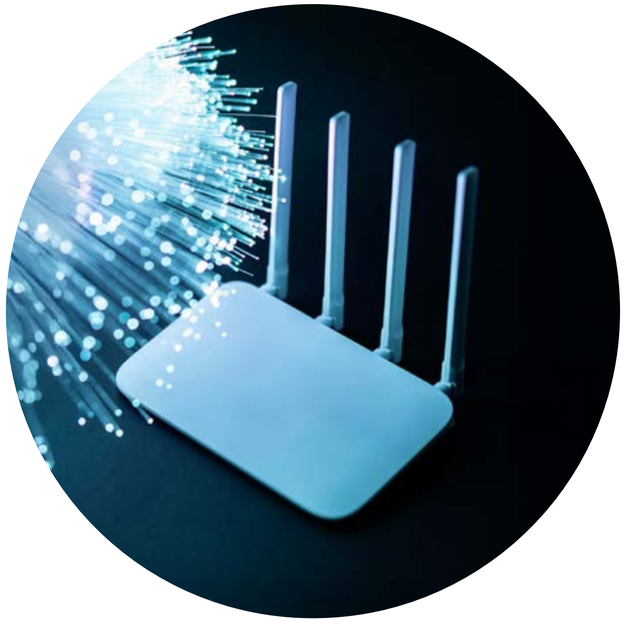
Incorporamos la inteligencia artificial para procesos de automatización y monitoreo en tiempo real, mejorando la gestión y confiabilidad de nuestra red. Este avance incluye procesos predictivos del comportamiento de la red y genera actividades de mantenimiento e intervención de manera oportuna.

Contamos con la certificación ISO 27001 de Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), lo que respalda nuestro compromiso con la protección de datos y la confianza de nuestros usuarios. Esta certificación avala nuestro ecosistema de soluciones y plataformas basadas en inteligencia artificial, diseñadas para ofrecer un alto nivel de seguridad y confiabilidad de nuestros servicios.

Fortalecemos nuestra oferta en servicios de nube pública, apoyados en plataformas de cómputo, almacenamiento y conectividad de clase Carrier Class. Gracias a ello, ofrecemos soluciones escalables como Infraestructura como Servicio (IaaS), recuperación ante desastres (DRaaS) y software como servicio (SaaS), adaptándonos a las necesidades tecnológicas de empresas que buscan agilidad, seguridad y eficiencia.

- Más del 98% de nuestros clientes con conexión de internet masiva, **están conectados a través de enlaces de fibra óptica.**

- El 99.9 % de nuestro segmento corporativo está conectado a través de enlaces de fibra óptica, **garantizando entre el 99.6% y 99.8% de disponibilidad del servicio.**



Parámetros de calidad: velocidad y tráfico de red

Velocidad promedio real sostenida de descarga para contenido propio y comercialmente asociado (global)	290,000 Mbps en 2023	360,000 Mbps en 2024
Velocidad promedio real sostenida de descarga para contenido no asociado (global)	370,000 Mbps en 2023	420,000 Mbps en 2024
Tráfico de red diario promedio (global)	300 Gbps en 2023	500 Gbps en 2024

Tenemos un enfoque integral para asegurar la calidad y continuidad de nuestros servicios. Estas medidas incluyen la supervisión continua de la red y un protocolo de gestión de incidentes que nos permite resolver fallos rápidamente y así minimizar su impacto. Además, nuestra infraestructura incluye sistemas redundantes y de respaldo para asegurar la disponibilidad del servicio y garantizar continuidad del negocio.

4.2.2. Cuidamos cada experiencia de nuestros clientes

Fortalecimos nuestro servicio de atención al cliente asegurando una respuesta eficaz y oportuna a las quejas y problemas técnicos reportados. Capacitamos continuamente a nuestro personal técnico y de atención, lo que nos permite ofrecer soluciones rápidas y eficientes para lo cual contamos con una escuela técnica continua para nuestros equipos de operaciones en donde son parte también nuestros contratistas y así brindar servicios de calidad en toda la cadena de nuestra operación.

- El tiempo promedio de solución de incidentes con afectación de servicio es de **3:15 horas en 2024**, con una **meta de reducción a 2.85 horas en 2025.**

- El promedio de incidentes mensuales con afectación de servicios es de **228 incidentes en 2024,** con el objetivo de **disminuir a 195 en 2025.**

Adicionalmente, contamos con un sistema completo de agendamiento de visitas técnicas para la priorización de actividades estratégicas “FIELD”, lo que nos permite disminuir los tiempos de espera en instalaciones y soporte.

App “Dónde está mi técnico”

Aplicación que permite al cliente del segmento masivo tener la visibilidad de quién es el técnico que visitará sus instalaciones, dándole seguridad de la identidad del personal que Puntonet asignó para que acuda al lugar solicitado, además brinda información a través de un mensaje de texto del tiempo que tardará en llegar, incluyendo la fecha y la hora.

Desarrollamos este software en respuesta al feedback recibido por nuestros clientes.

También hemos puesto en marcha estrategias de contactabilidad, campañas automatizadas y herramientas de comunicación como voice bots e IVR (interactive voice response), con el fin de fortalecer la gestión de reactivaciones y suspensiones. A lo que se suman los proyectos innovadores en el área de soporte técnico, incluyendo el fortalecimiento del servicio telefónico especializado y la integración con nuevas plataformas tecnológicas. A esto se suma la optimización de visitas técnicas mediante una mayor colaboración con nuestras áreas operativas y de red.

Buscamos implementar diversas medidas orientadas a reducir los tiempos en actividades técnicas, optimizar la facturación y asegurar la correcta aplicación de promociones.

4.3. Seguridad de la información y protección de datos

GRI 418-1, TC-TL-220a.1, TC-TL-220a.2, TC-TL-220a.3 , TC-TL-220a.4, TC-TL-230a.1, TC-TL-230a.2

Mediante el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad trabajamos continuamente en proteger la información y los activos tecnológicos para prevenir riesgos derivados de amenazas como malware, ingeniería social, ataques a la cadena de suministro, ataques de denegación de servicios o filtraciones de datos.

Nuestra estrategia integral de Seguridad de la Información incluye un modelo de gobernanza y gestión que permite que los procesos y servicios cuenten con controles tecnológicos que estén alineados con estándares internacionales, los requisitos de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) y su reglamento, también a los objetivos estratégicos de la compañía.

La gobernanza de este tema está liderada por el Comité de Seguridad de la Información, responsable de:

- **Definir la estrategia de seguridad.**
- **Establecer políticas, roles y responsabilidades.**
- **Dar seguimiento del cumplimiento de requisitos legales y normativos.**

Las áreas que son actores importantes para la estrategia de seguridad son:

- **Gobierno de Datos para gestionar la calidad de los datos.**
- **Área de Regulación y Legislación para velar el alineamiento con la LOPDP.**

Sin embargo, también se gestiona de manera transversal mediante la identificación y gestión de riesgos, así como la aplicación de controles.

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la información se encuentra certificado en ISO 27001:2022 e incluye procesos clave como:

- **Análisis y gestión de riesgos de seguridad de la información.**
- **Evaluación del nivel de seguridad de nuestros proveedores (aliados estratégicos).**
- **Fortalecimiento de la cultura organizacional en temas relacionados a sensibilización de amenazas cibernéticas.**
- **Integración de requisitos de seguridad en servicios, proyectos y procesos de la compañía.**

La gestión de la ciberseguridad está alineada al NIST Cybersecurity Framework y vamos implementando soluciones que incluyen inteligencia artificial y automatización para fortalecer la detección temprana y contención de incidentes.

Para reforzar aún más la estrategia de seguridad, implementamos un proceso de evaluación de riesgos de seguridad de la información en una muestra de proveedores críticos y sensibles, asegurando que nuestros aliados cumplan con los estándares adecuados de protección. Asimismo, se han definido controles de seguridad de la información y protección de datos personales en proyectos estratégicos para que la seguridad esté integrada en todas las iniciativas clave de la empresa.

Además, como parte de nuestro compromiso con la mejora continua, fortalecimos el monitoreo de alertas de seguridad, registrando un incremento en incidentes como intentos de conexión hacia y desde recursos maliciosos, tráfico a través de Bit Torrent y ataques de denegación de servicio. Estos eventos son más frecuentes en períodos de alta actividad operativa, sugiriendo un patrón de ataque oportunista.

A pesar de que los tráficos maliciosos incrementan a nivel mundial y local, contamos con herramientas, procesos y capacidades que se mejoran continuamente para proteger a la compañía y los servicios entregados a los clientes

El proceso de Inteligencia de Amenazas realiza un monitoreo constante para la detección de comportamientos anómalos y anticipación a posibles riesgos, mediante:

- La implementación de procesos automáticos para el bloque inmediato de IP maliciosas.
- La mitigación en tiempo real de ataques DDoS.
- La adquisición de soluciones avanzadas de monitoreo, detección y respuesta para una contención oportuna.
- Desarrollo de campañas de concienciación dirigidas a reducir el riesgo de ataques.

Eventos de ciberseguridad

Evento de tráfico malicioso

Alcanzamos el pico en:
152 Octubre
124 Abril
114 Marzo
417 Resto del año

807
Total de casos anual

Ataques de negación de servicio

Alcanzamos el pico en:
84 Octubre
84 Diciembre
75 Resto del año

243
Total de casos en el último trimestre

También, contamos con un marco sólido de políticas de seguridad de la información de manera interna y externa, que establecen lineamientos específicos para la protección de datos en toda la compañía, estableciendo parámetros claros sobre cuándo, cómo y en qué condiciones pueden utilizarse los datos de los clientes:

Políticas internas

- Política de Seguridad de la Información.
- Manual de Políticas de Seguridad de la Información para el Empleado.
- Política de Seguridad de la Información para Proveedores.
- Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad para Tecnología.
- Política Interna de Tratamiento de Datos Personales.

Políticas públicas

- Política de Cookies
- Política de Protección de Datos.

Con el fin de transparentar el uso de información y cuentas de nuestros clientes, se presenta a continuación el número total de cuentas gestionadas por la compañía, así como aquellas que se utilizaron para fines secundarios o facilitadas a terceros. Esta información forma parte de nuestro compromiso con la protección de datos, el uso ético de los recursos digitales y la rendición de cuenta ante nuestros grupos de interés.

Número de cuentas y uso

Indicador	2023	2024
Masivos Número total de cuentas de clientes	166,173	202,472
Número de cuentas de clientes utilizados para fines secundarios por la empresa o facilitadas a terceros	166,173	202,472
Corporativo Número total de cuentas de clientes	21,394	23,402
Número de cuentas de clientes utilizados para fines secundarios por la empresa o facilitadas a terceros	21,394	23,402

Utilizamos estas cuentas con fines secundarios o las facilitamos a empresas terceras tomando en cuenta nuestro compromiso con el cumplimiento de las normativas nacionales en materia de telecomunicaciones, trabajando activamente para proteger la privacidad y los datos personales de nuestros usuarios. Para ello, realizamos revisiones periódicas de nuestros procesos, asegurando de que estén alineados con los marcos regulatorios.

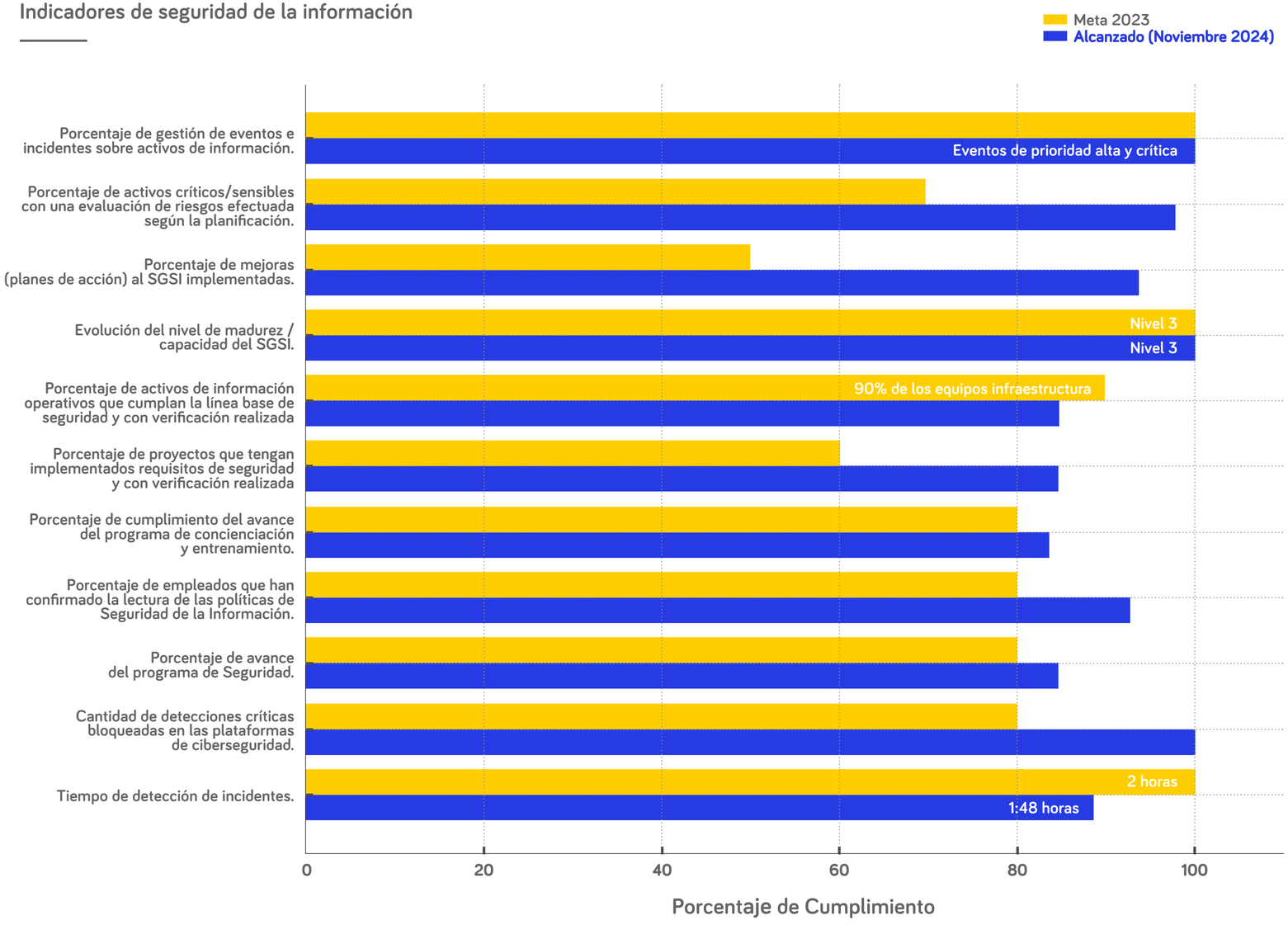
En 2024, se atendieron 188 solicitudes de información de clientes por parte de autoridades gubernamentales y agencias encargadas de hacer cumplir la ley, lo que representa un incremento significativo frente a 2023, cuando se registraron 99 solicitudes. Sin embargo, ninguna de estas solicitudes dio como resultado la divulgación de información por parte del solicitante.

El acceso a esta información se concede únicamente bajo estrictos lineamientos internos, asegurando el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador y su reglamento y nuestras políticas.

Gracias a estas acciones, en los últimos dos años no se han registrado filtraciones, robos ni pérdidas de datos de clientes, ni se han recibido reclamaciones por parte de autoridades regulatorias.

Tampoco, hemos contado con pérdidas monetarias por procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente. Además, realizamos un seguimiento continuo a indicadores clave que nos permiten evaluar y optimizar nuestra gestión en seguridad de la información y protección de datos.

Indicadores de seguridad de la información



5. **Innovación y diseño** de soluciones

Innovación y diseño de soluciones

IPN-5

En Puntonet, la innovación no es solo un valor agregado, sino una necesidad estratégica en la que ofrecemos soluciones eficientes, seguras y adaptadas a los requerimientos de nuestros clientes. La evolución constante de la tecnología exige que nuestra oferta de productos y servicios se mantenga a la vanguardia, garantizando calidad y confiabilidad. Además, la gestión de la innovación nos permite anticiparnos a riesgos tecnológicos, asegurar la continuidad del negocio y optimizar recursos.

La innovación es un eje transversal en Puntonet, parte de la columna vertebral de nuestro negocio y gestionado desde diversas áreas. Desde operaciones, optimizamos procesos para garantizar eficiencia y seguridad, alineados con nuestra Política de Seguridad de la Información. Además, contamos con un equipo de agilidad (Célula Ágil) que se enfoca en el desarrollo de productos innovadores, y de procesos rápidos. Desde el área técnica, trabajamos en la continuidad y eficiencia de nuestros servicios, asegurando la solidez de nuestra infraestructura digital.

Gracias a la gestión integral de la innovación, en 2024 logramos hitos significativos de cara al cliente y también mejoramos los procesos internos de la compañía.

Mejoras para nuestros clientes

Experiencia del cliente

Implementamos la herramienta SHAWMAN, que visibiliza los dispositivos conectados, y a su vez permite gestionar de forma remota el terminal de nodo óptico (ONT) del cliente final en el servicio de internet residencial, optimizando el soporte técnico y mejorando la experiencia del usuario.

Aplicación de inteligencia artificial y analítica

Creamos soluciones avanzadas de analítica e inteligencia artificial, incluyendo el desarrollo de chatbots con PLN (procesamiento de lenguaje natural) para optimizar la interacción con los clientes y mejorar la eficiencia operativa.

Expansión de la conectividad

Lanzamos el servicio de internet y conectividad satelital de órbita baja, ofreciendo soluciones de alta velocidad para sectores remotos del país, superando el rendimiento de la conectividad satelital convencional.

Nuevos modelos de negocio como “Pay As You Go”

Enfocados en una modalidad de pago por consumo que brinda la flexibilidad al cliente. En este modelo, las empresas pagan únicamente por los servicios de ciberseguridad que utilizan, reemplazando los costos fijos mensuales por un esquema basado en el uso real.

En línea con las tendencias del mercado, estamos fortaleciendo los planes con servicios adicionales como plataformas OTT, soluciones Mesh, almacenamiento en la nube (Cloud), y controles parentales.

Además, lanzamos los siguientes planes:

Plan Aniversario

Una oferta empaquetada que incluye zonas adicionales de cobertura wifi, brindando al usuario final mayor conectividad dentro del hogar, todo al precio de un plan estándar. Nuestro objetivo principal es atraer nuevos clientes.

Plan Gamer

Diseñado con una infraestructura especializada para optimizar la experiencia de juego, lo que nos permite ofrecer menor latencia, mayor estabilidad y mejor rendimiento para los jugadores.

Club Celerity

Contamos con un programa de beneficios para nuestros clientes de Celerity, a través del cual reconocemos su lealtad con puntos que pueden ser canjeados por diversos premios.

Además, para retribuir la fidelidad de nuestros clientes, contamos con dos categorías dentro de nuestro programa de beneficios:

Socio Oro

+18

meses

Dirigido a clientes con más de 18 meses de contratación continua del servicio. Entre sus beneficios se incluyen el canje de premios, mejoras en la velocidad del servicio, día gratis en su factura, acceso a conciertos virtuales y capacitaciones, entre otros.

Socio Plata

0-17

meses

Aplica a clientes que tienen contratado el servicio de internet Celerity o PuntoHome y que han permanecido entre 0 y 17 meses. Esta categoría permite acceder al canje de premios en los tres primeros niveles, aumento gratuito de velocidad, descuentos en la factura en línea, entre otros beneficios.

Los detalles completos del programa de fidelización están disponibles en nuestro sitio web: **www.club.celerity.ec**

Mejoras en los procesos internos:

Uso de análisis de datos y automatización

Desarrollamos dashboards para la visualización de zonas inseguras, utilización de mangas, despliegue de puertos, indicadores de ventas y otros aspectos clave para la toma de decisiones. Además, avanzamos en la automatización de procesos críticos como instalación, cancelación y modificación de productos corporativos, optimizando la operación a nivel comercial y tecnológica. Para esto, contamos con un equipo que, a través de analítica avanzada, desarrolla modelos descriptivos, predictivos, y prescriptivos con el fin de tomar decisiones estratégicas que generen eficiencia operacional, además de fortalecer la experiencia al cliente.

Optimización de recursos internos

Contamos con RPAs (Robotic Process Automation), logrando automatizar tareas repetitivas, minimizar errores y así permitir que el talento humano desarrolle sus habilidades en actividades de más valor. Adicionalmente, migramos la automatización robótica de procesos a Microsoft Power Automate para mejorar la eficiencia operativa; e implementamos una arquitectura basada en microservicios para gestionar de manera más eficiente nuestros desarrollos de software.

Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua, desarrollamos APOLO, un programa de innovación orientado a modernizar los procesos y respaldar el crecimiento de la Base de Clientes Activos (BCA). Este proyecto incorpora soluciones de Oracle como BRM (facturación y cobranzas), PDC (gestión de la oferta comercial) y DBX (venta y postventa), en el marco de una estrategia integral de transformación tecnológica.

Con **APOLO**, se gestionarán cobros en tiempo real y por períodos, lo que optimizará los procesos de facturación y la recaudación de ingresos. Además, **se acelerarán las ventas, se mejorará la atención del cliente y se agilizarán las operaciones.**

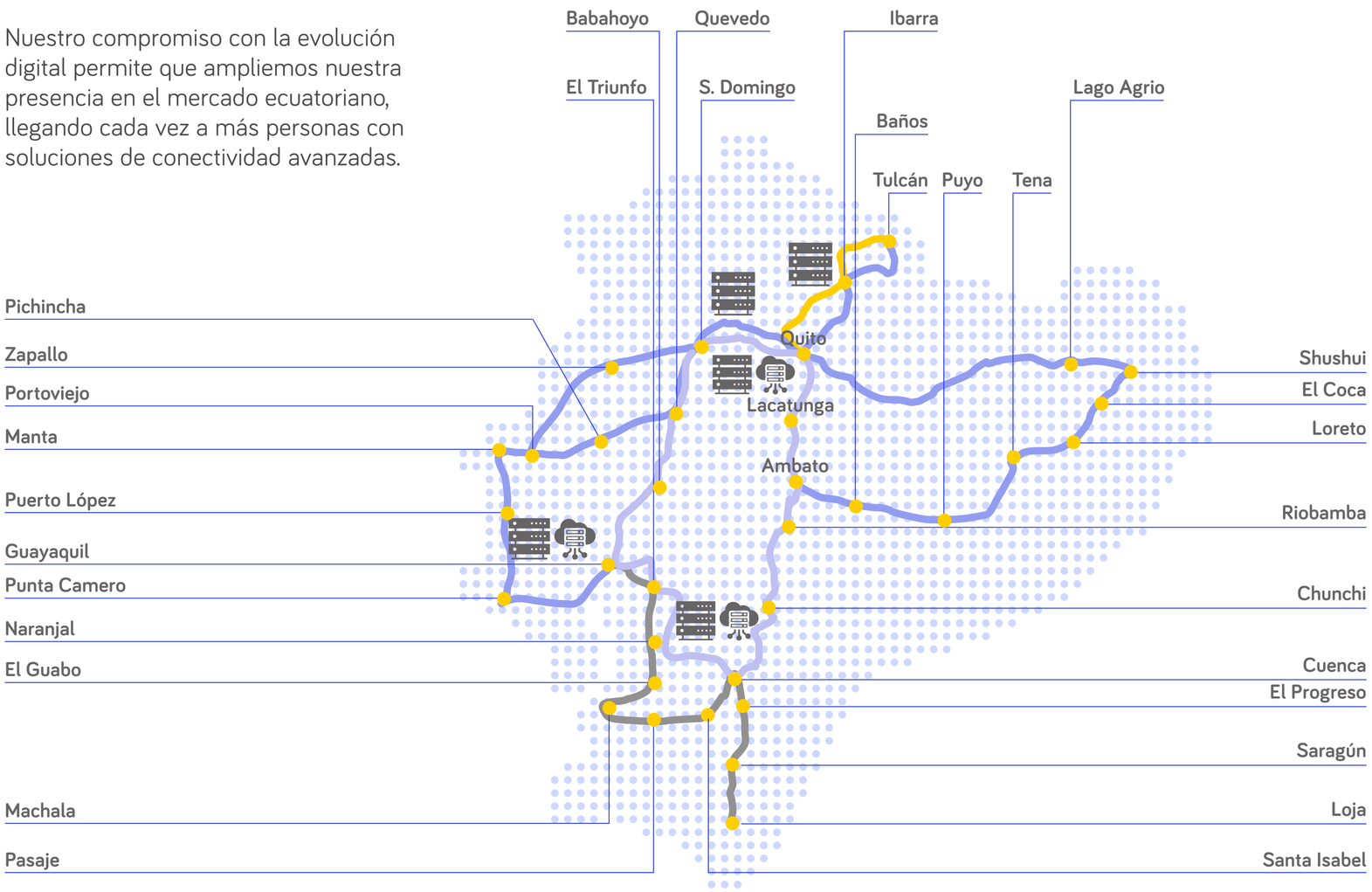
Para asegurar una implementación estructurada y eficiente, definimos siete proyectos clave que conforman la hoja de ruta de esta transformación, incluyendo nuevos sistemas, estructuras de gobierno de datos renovadas, diseño de infraestructura y la implementación de una arquitectura de transición.

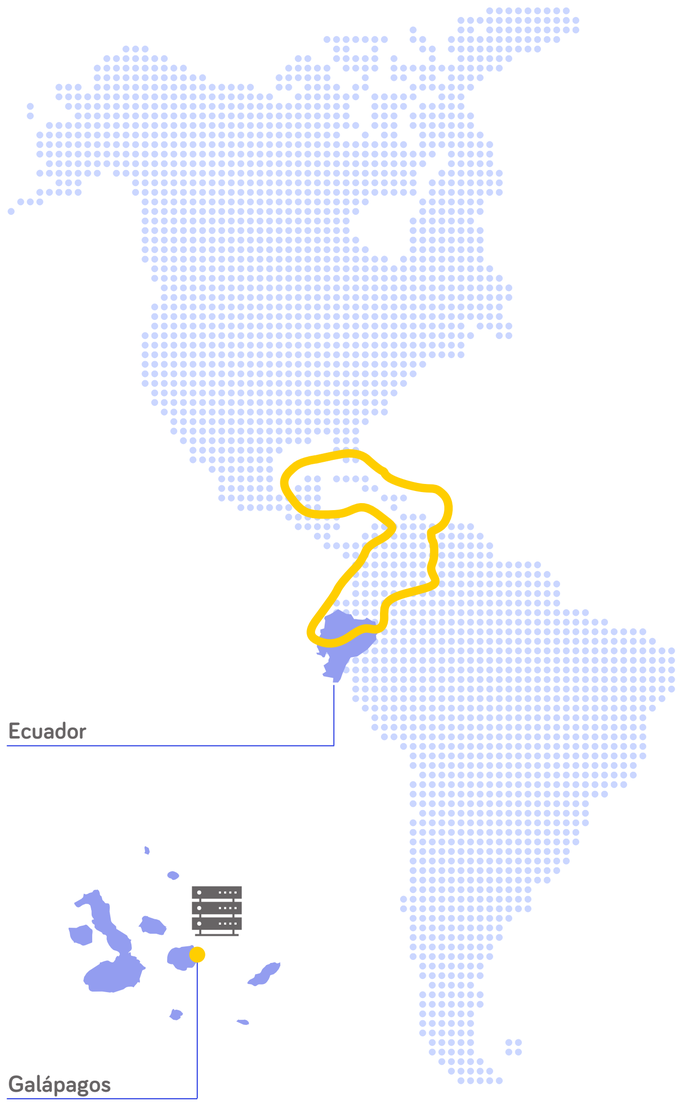
Estos avances nos han permitido mejorar la calidad del servicio y atender de manera más inclusiva tanto a nuestros clientes como a nuestro equipo interno. Por ejemplo, hemos integrado en Webex la opción de transcripción de voz en tiempo real, facilitando la participación de personas con discapacidad auditiva en reuniones virtuales. Asimismo, utilizamos NVDA, un software de lectura de pantalla, que permite a las personas con discapacidad visual acceder a toda la información mostrada en el computador a través de una narración digital, garantizando así una experiencia más accesible y equitativa.

5.1. Expansión comercial

IPN-4

Nuestro compromiso con la evolución digital permite que ampliemos nuestra presencia en el mercado ecuatoriano, llegando cada vez a más personas con soluciones de conectividad avanzadas.



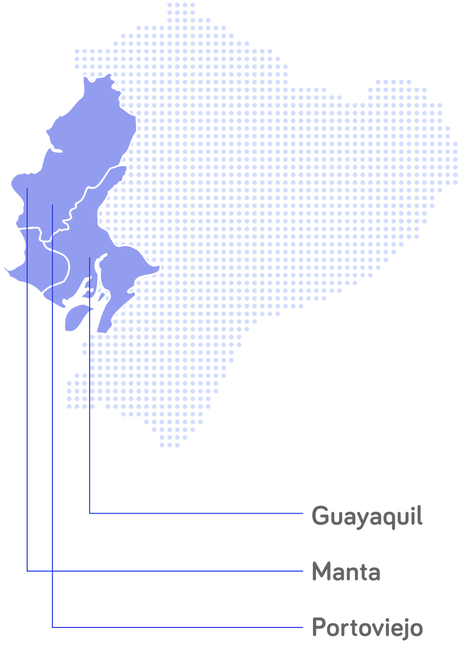


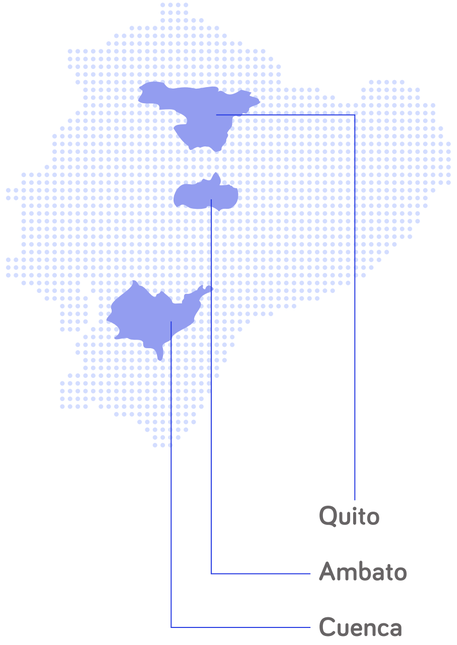
En cada nueva ciudad en la que prestamos servicios, no solo ampliamos nuestra cobertura, sino que también incrementamos nuestra capacidad para adaptarnos rápidamente a las demandas cambiantes del mercado de manera sostenible. En el 2024, aumentamos nuestra cobertura en nuevas ciudades de las 3 regiones del país:

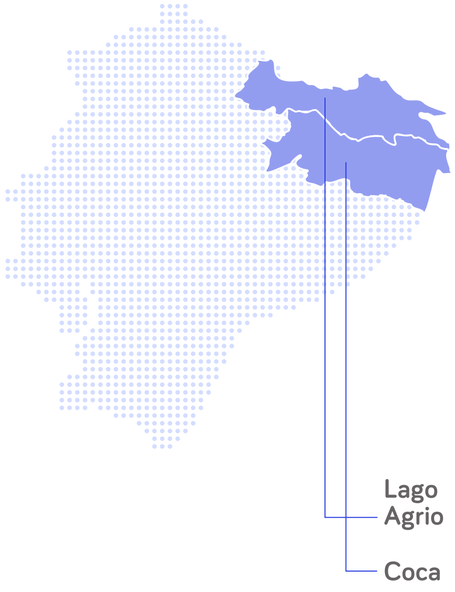
En la región Sierra
tenemos una fuerte presencia en ciudades como Quito, Cuenca, y Ambato.

En la región Costa
consolidamos nuestra presencia en ciudades como Guayaquil, Manta y Portoviejo.

En la región Amazonía
fortalecimos nuestra presencia en ciudades como Lago Agrio y Coca.







Conectamos las regiones del Ecuador donde operamos a través de múltiples enlaces, y ampliamos constantemente nuestra red para mayor cobertura y servicio.

Para Puntonet la expansión comercial involucra:

- La entrada a nuevos mercados.
- La creación de nuevos productos o servicios.
- La generación de alianzas estratégicas.
- La reducción de la brecha digital.

Este crecimiento amplía nuestra base de clientes, fortalece nuestra competitividad, optimiza la eficiencia operativa y mejora la experiencia del usuario. Además, facilita el acceso a nuevos segmentos de mercado y consolida comunidades fidelizadas en torno a nuestros productos y servicios, lo que nos posiciona como una red sólida y confiable a nivel nacional.

En 2024, avanzamos en la sistematización y expansión comercial con el uso de sistemas de información geográfica, lo que ha permitido **optimizar el embudo de ventas** y **mejorar la productividad de nuestros asesores comerciales.**

5.2. Despliegue de la Red Nacional de Transporte Óptico DWDM

Garantizamos la alta disponibilidad y fiabilidad de nuestros servicios mediante la implementación de redes redundantes. Con el despliegue nacional de la red DWDM abarcamos a las principales ciudades y regiones del Ecuador. Con el diseño de esta red ofrecemos servicios de alta calidad y continuidad, la cual se encuentra respaldada por un equipo técnico especializado que se encarga de su monitoreo constante.

Uno de los hitos más relevantes de este período es el **término del proyecto de despliegue de la Red Nacional de Transporte Óptico DWDM a nivel nacional**, asegurando cobertura en todo el territorio con conectividad de alta velocidad.

Esta tecnología representa una de las soluciones más innovadoras de Puntonet, al operar sobre una red de transporte óptico basada en Multiplexación por División en Longitud de Onda Densa (DWDM, por sus siglas en inglés). Esta infraestructura permite la transmisión de grandes volúmenes de datos de forma eficiente.

Gracias a su alta escalabilidad, es posible ampliar la capacidad sin necesidad de instalar nuevas fibras ópticas. Además, su baja latencia la convierte en una solución ideal para aplicaciones críticas, como los servicios financieros. Esta implementación nos permite responder a la creciente demanda de ancho de banda, tanto del segmento empresarial como residencial.

Acciones que nos expanden

En términos de accesibilidad, fortalecimos nuestra red de atención mediante la apertura de nuevas oficinas, islas en centros comerciales y puntos estratégicos, acercando nuestros servicios a una mayor cantidad de clientes. Además, la implementación de herramientas de analítica e inteligencia artificial optimiza la eficiencia de la gestión comercial, permitiendo una atención más ágil y personalizada a través del canal de televentas.

La capacitación a nuestros equipos de ventas, soporte y gestión de alianzas tiene como objetivo fortalecer sus habilidades comerciales y mantenerlos alineados con las nuevas tendencias del mercado.

Asimismo, las alianzas con diversos sectores como tecnología, medios de comunicación, telecomunicaciones y financiero, nos permiten desarrollar productos innovadores, integrar servicios digitales y crear ecosistemas colaborativos.

Además, hemos ampliado nuestra red de distribución a través de alianzas con empresas externas que comercializan nuestros servicios bajo nuestra marca. Esta estrategia nos permite una expansión más ágil y eficiente, sin requerir inversiones directas en infraestructura.

De manera interna, continuamente trabajamos en estrategias de marketing que optimizan la inversión y generan acercamientos a clientes potenciales, para así apoyar al área de ventas. Estos son gestionados a través de canales de televentas ágiles, personalizados y adaptados a las necesidades de cada cliente.

Como parte de nuestra estrategia de crecimiento, implementamos acciones focalizadas en áreas clave, para incrementar la ocupación en zonas donde ya contamos con cobertura. Este enfoque consolida nuestra presencia, optimiza el uso de recursos y ofrece soluciones más eficientes a nuestros clientes. A lo largo de este proceso, identificamos la importancia de una adaptación cultural adecuada y un profundo conocimiento del entorno, lo que mejora la aceptación de nuestros planes al estar ajustados a las necesidades locales.

Con el fin de lograr una expansión sostenible, asegurando siempre la calidad y la continuidad del negocio a largo plazo, desde Puntonet contamos con una serie de políticas que determinan los estándares de los procesos de expansión.

Estas políticas son:

- Política de Calidad del Servicio.
- Política de Accesibilidad y Precios Competitivos.
- Política de Capacitación y Acompañamiento Comercial.
- Política de Alianzas Estratégicas para una Expansión Comercial Sostenible.
- Política de Crecimiento Responsable y Centrado en el Cliente (cobertura).
- Política de Evaluación de Oportunidades de Negocio.
- Política de Desarrollo de Mercados.
- Política de Gestión de la Cadena de Suministro.
- Política de Marketing y Publicidad.
- Política de Gestión de Riesgo.

Así también, para continuar con nuestra expansión comercial, definimos metas que incluyen objetivos de volumen, facturación y ARPU (ticket promedio de la factura). Con estas metas enfocamos nuestros esfuerzos, optimizamos la gestión comercial y aseguramos un crecimiento sostenible alineado con las oportunidades de mercado.

Todas estas acciones nos permitieron en el 2024:

Aumentar en un 11% la Tasa de Crecimiento Anual Compuesta (CAGR [1], por sus siglas en inglés) en los ingresos anuales por ventas del segmento corporativo.

Aumentar en un 19% la varianza en los ingresos anuales por ventas del segmento B2C.

Incrementar el 9% en la cantidad de servicios de internet ofrecidos.

Aumento del volumen de ventas en un 30%, superando la meta fijada para 2024 de 24%.

[1] Tasa de Crecimiento Anual Compuesta: muestra cuanto crecen o bajan las ventas de una empresa en promedio cada año, durante un período de tiempo.

De cara al 2025, nuestras metas incluyen la apertura de nuevos puntos de venta y la implementación de canales digitales innovadores, esperando un crecimiento en volumen de ventas. Asimismo, buscamos incrementar nuestra participación en el mercado de telecomunicaciones a través del lanzamiento de nuevos productos y servicios alineados con las necesidades de nuestros clientes, mejorar la experiencia del usuario, optimizar procesos y tecnologías y reducir costos a través de la automatización y la eficiencia operativa.

Todas nuestras acciones buscan consolidarnos como líderes en el sector de telecomunicaciones, desarrollando tecnologías innovadoras que nos diferencien y fortalezcan nuestra propuesta de valor.

5.3. Expandiendo nuestra oferta de productos y servicios

La generación de alianzas estratégicas es clave para expandir nuestra oferta comercial, optimizar costos y mejorar la eficiencia operativa. Nuestro objetivo es establecer relaciones sólidas y duraderas con socios estratégicos que impulsan el crecimiento continuo de la empresa en infraestructura, equipamiento, capacidades de transmisión digital a nivel nacional e internacional, desarrollo comercial y prestación de servicios.

Contamos con el programa Aliados Claves, un modelo estratégico que gestiona la captación, consolidación y mantenimiento de relaciones comerciales con empresas aliadas y proveedores clave.

Durante el 2024, fortalecimos y expandimos nuestras alianzas estratégicas con un enfoque en innovación y tecnología, en las que se destacan las siguientes:

- Crecimiento al máximo nivel de partner en Fortinet para soluciones de ciberseguridad empresarial.
- Fortalecimiento de acuerdo con el fabricante Radware en segmento - New Business.
- Firma de acuerdo de New Partner con el fabricante de Cyberseguridad Trend Micro.
- Acuerdo con los fabricantes Microsoft CSP, Acronis y Checkpoint para la comercialización de soluciones empresariales integrales.
- Fortalecimiento de oferta comercial y tecnológica con Starlink - Speedcast para la provisión de servicios satelitales.
- Firma de acuerdo Pay-As-You-Go MSSPs con Checkpoint para la adquisición de licencias en modalidad bajo demanda, lo que nos permite optimizar recursos digitales y obtener beneficios económicos a través de una gestión flexible y escalable.
- En alianza con Nokia, introdujimos en Ecuador la tecnología 25G PON, estableciendo un nuevo estándar en velocidad de conectividad y posicionándonos como pioneros en la implementación de este tipo de tecnología en el país.

Entre las lecciones aprendidas durante este período destacamos **la importancia de conocer a fondo nuestro mercado local, establecer alianzas estratégicas que permitan una expansión exitosa y priorizar la capacitación de nuestros equipos.** Estos aprendizajes han sido claves para adaptarnos con agilidad a los cambios del entorno y mejorar la eficiencia en la gestión de nuestros clientes.

Estamos a la vanguardia: Torneo E-Sport Celerity

Con ocho ediciones consecutivas, el **Torneo E-Sport Celerity** se consolida como el evento de deportes electrónicos más importante del país, impulsando el talento y la evolución de la comunidad *gamer* ecuatoriana.

Este logro es el resultado de una inversión actual de más de USD 20,000,000 en tecnología, destinada a ofrecer herramientas de alta calidad que elevan la experiencia de juego. Esta inversión se respalda con nuestra infraestructura de internet de fibra óptica, reconocida por su velocidad y estabilidad.

Durante este año, ampliamos el alcance del torneo gracias a una alianza estratégica con Budokan, una reconocida organización de eventos de cosplay, animé y videojuegos. Esta colaboración fortalece nuestra presencia a nivel nacional, con finales presenciales realizadas en Quito y Guayaquil y transmisiones en vivo a través de Twitch y Facebook.

Entregamos más de USD 30,000 en premios y contamos con el soporte técnico de Challengermode, plataforma que asegura un entorno competitivo, transparente y de alto nivel.

En Celerity Puntonet, destacamos el talento de los jugadores y celebramos la cultura *gamer*, generando espacios de encuentro que conectan a entusiastas, espectadores y nuevas generaciones.

6. **Conciencia** ambiental

6. Conciencia ambiental

En Puntonet asumimos con responsabilidad el impacto ambiental de nuestras operaciones y actuamos con convicción para generar un cambio positivo.

Bajo el lema "Actuamos con Conciencia Ambiental", integramos la sostenibilidad en nuestra estrategia de negocio a través de acciones concretas, tales como:

- la optimización de la gestión de residuos,
- la promoción del reciclaje,
- el uso eficiente de los recursos naturales, y
- la medición de nuestra huella de carbono para reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero con alcance al 100% de nuestras operaciones.

Estas iniciativas reflejan nuestro compromiso con el presente y el futuro del planeta, y reafirman nuestra voluntad de ser parte activa de la solución.

6.1. Gestión de la energía

GRI 302-1, TC-TL-130a.1

Para la gestión de la energía, venimos fortaleciendo el seguimiento de nuestras emisiones y del consumo energético con herramientas que nos permiten tomar decisiones más conscientes y responsables.

Para ello, contamos con matrices específicas para generadores y aires acondicionados, reportes de consumo de combustible y formatos de consolidación para la medición de la energía eléctrica, lo que nos brinda una visión detallada y estructurada de nuestros principales consumos.

Durante el período 2023-2024, registramos los siguientes niveles de consumo energético. Estos datos forman parte del seguimiento continuo de nuestros indicadores ambientales y representan una base clave para la evaluación de oportunidades de mejora en materia de eficiencia energética.

Consumo total de electricidad

Unidad de medida MWh

2023	2024
2,490.17	3,969.81

Unidad de medida GJ

2023	2024
8,964.61	14,291.33

Para la gestión eficiente del uso de combustible desarrollamos el programa Eco-driving, en el cual capacitamos al personal de flota, entregándoles herramientas y estrategias para optimizar el consumo de combustibles fósiles aplicados a prácticas sostenibles de manejo. El programa se enfoca en promover una conducción responsable, enfatizando la importancia del mantenimiento preventivo de los vehículos, la adopción de una aceleración y frenado progresivo, y el uso eficiente de marchas; es decir, la correcta selección y cambio de velocidades según la carga de vehículos y las condiciones del terreno. Esto no solo contribuye a la reducción de nuestra huella de carbono, sino que también disminuye los costos operativos y de mantenimiento de nuestra flota, garantizando un funcionamiento óptimo de la misma. De esta manera, garantizamos que las emisiones que dicha flota estén en cumplimiento con la normativa local, y no afecten la calidad del aire.

El objetivo es que estas prácticas prolonguen la vida útil de la flota y minimicen el impacto ambiental de nuestras operaciones.

Consumo de combustible no renovable

Fuentes fijas	Tipo	Consumo (galones)
Generadores de nodos	Diésel	282,863.74
	Gasolina	54,297.32
Consumo de combustible de flota	Diésel	69,727.43
	Gasolina extra	40,033.00
	Gasolina súper	1,777.49
Total		**448,698.98**

6.2. Emisiones

GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3

Medimos nuestra huella de carbono siguiendo las orientaciones y principios de la norma ISO 14064-1:2018 “Gases de Efecto Invernadero”. Este estándar es reconocido como uno de los más importantes a nivel internacional y cumple con los requisitos del Programa Ecuador Carbono Cero (PECC).

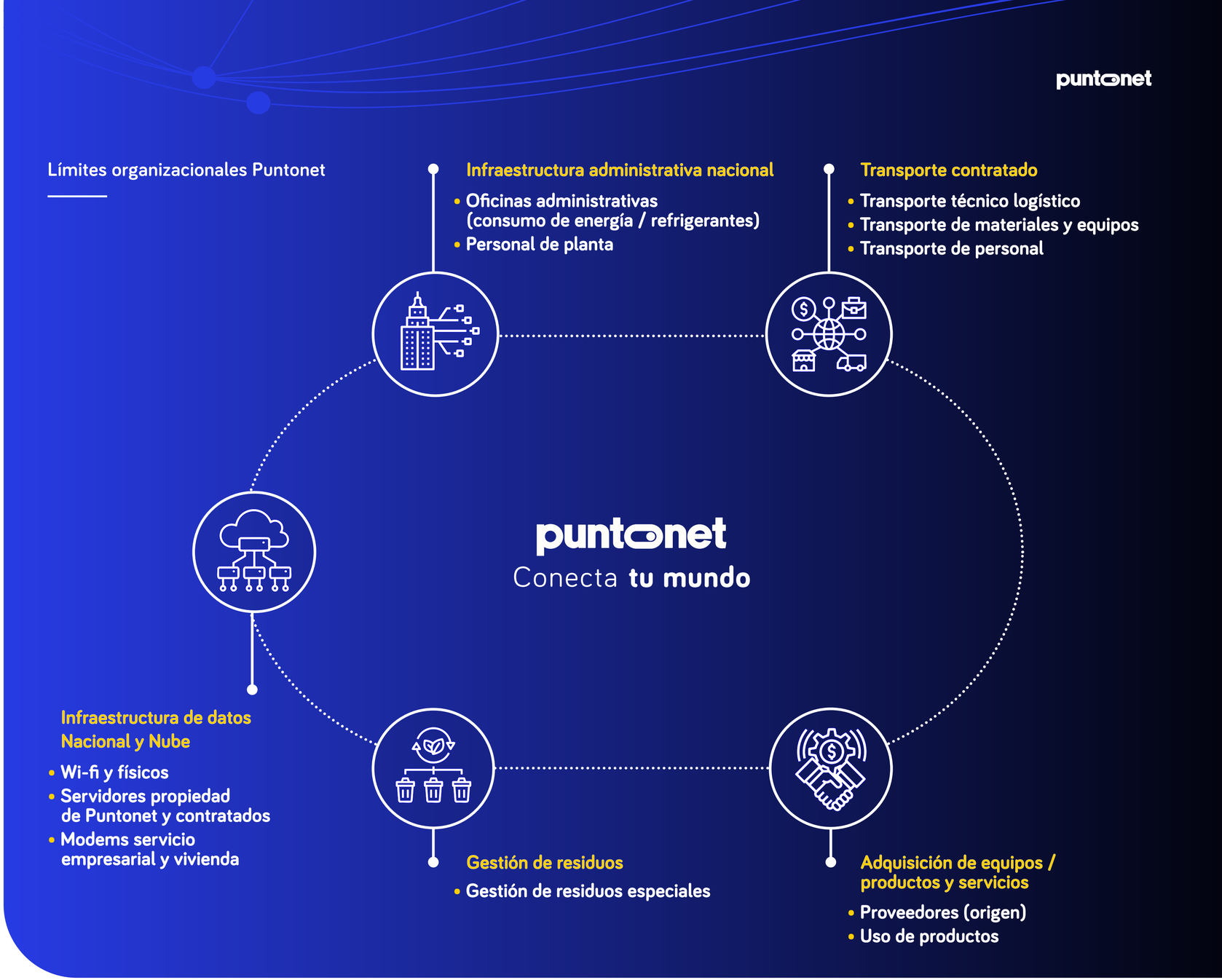
Los objetivos de la cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero a nivel organizacional son:

- Conocer el impacto de nuestras operaciones y su contribución al cambio climático.
- Identificar las fuentes más significativas de huella de carbono (directa e indirecta) para enfocar metas de reducción y acciones de mitigación.
- Seguir con el compromiso del Programa Ecuador Carbono Cero, contribuyendo a las metas nacionales de mitigación.

Medimos nuestra línea base correspondiente al año 2022 con el firme propósito de contar con información precisa y confiable sobre nuestro desempeño ambiental, el cual se ha desarrollado bajo un plan de calidad que contempla la recopilación estructurada de información, la revisión detallada de los datos disponibles y la aplicación de metodologías de cálculo reconocidas. La medición de esta línea base se encuentra verificada por Bureau Veritas, lo que asegura la transparencia y la precisión de los datos reportados y el proceso llevado a cabo en cada etapa, sentando así las bases para una mejora continua.

Aplicamos los Potenciales de Calentamiento Global (GWP) del Quinto Informe de Evaluación del IPCC (AR5, 2014) como base para la cuantificación de las emisiones. Los factores de emisión utilizados corresponden, en la medida de lo posible, a datos propios; y cuando no están disponibles, se emplean factores por defecto, según la fuente y las condiciones específicas de aplicación. Para cada fuente de emisión, se ha desarrollado el modelo matemático correspondiente, en línea con las directrices metodológicas del IPCC 2016.

Determinamos el alcance organizacional tomando el enfoque de control operacional, donde se consideran todas las fuentes de emisiones pertenecientes a la compañía en el 100% de su control.



Fuentes por categoría			
Tipo de emisiones	**Categoría**		**Descripción**
Emisiones directas	Categoría 1	Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (GEI)	• Fuentes de combustión fijas, como: consumo de combustibles en generadores de electricidad. • Fuentes móviles: uso de combustible Diesel y gasolina en camionetas propiedad de Puntonet. También, consideramos compra directa de combustibles fósiles utilizados en camionetas contratadas. • Emisiones por refrigerantes: mantenimiento de aires acondicionados pertenecientes a la compañía. • Emisiones generadas por el mantenimiento y recarga de extintores.
Emisiones indirectas	Categoría 2	Emisiones indirectas por energía, de origen externo.	• Consumo de energía del Sistema Nacional Interconectado: infraestructura de datos conectada a la red, infraestructura administrativa, infraestructura de bodega y almacenamiento.
	Categoría 3	Emisiones indirectas por transporte de personal o mercancías.	• Transporte no perteneciente a la compañía: viajes aéreos de personal, transporte de recorridos internos, transporte de productos desde su origen, movilización de trabajadores a sus domicilios y transporte de residuos. • Teletrabajo: colaboradores bajo la modalidad del teletrabajo. • Emisiones debidas a pérdidas eléctricas en el Sistema Nacional Interconectado: pérdidas de energía por transmisión y distribución del consumo de energía definida en la categoría 2.
	Categoría 4	Emisiones indirectas por productos utilizados por la compañía.	• Emisiones por productos del giro de negocio de la compañía: consumo de papel, papel de baño, papel para material publicitario, equipos importados. • Emisiones por el uso de combustibles fósiles en la producción: consumo de combustibles reportados en la categoría 1.
	Categoría 5	Emisiones debidas al consumo de electricidad en los hogares y empresas con equipos de Puntonet	• Emisiones debidas al consumo de electricidad en los hogares y empresas por el uso de los equipos de la compañía: routers y equipos instalados en hogares y empresas del continente y Galápagos por separado.

Aporte de emisiones por Categoría Puntonet 2022

Categoría 1
Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

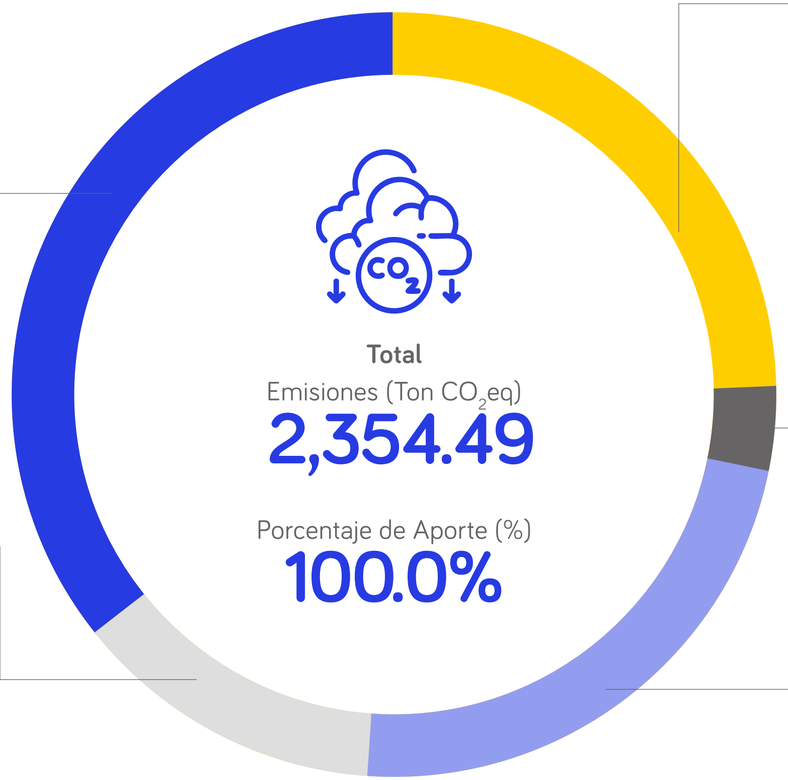
Emisiones (Ton CO_2eq)
846.44

Porcentaje de Aporte (%)
35.9%

Categoría 2
Emisiones indirectas por energía, de origen externo.

Emisiones (Ton CO_2eq)
306.06

Porcentaje de Aporte (%)
13.0%



Categoría 5
Emisiones debidas al consumo de electricidad en los hogares y empresas con equipos de Puntonet.

Emisiones (Ton CO_2eq)
578.55

Porcentaje de Aporte (%)
24.6%

Categoría 4
Emisiones indirectas por productos utilizados por la compañía.

Emisiones (Ton CO_2eq)
83.36

Porcentaje de Aporte (%)
3.5%

Categoría 3
Emisiones indirectas por transporte de personal o mercancías.

Emisiones (Ton CO_2eq)
540.09

Porcentaje de Aporte (%)
22.9%

Con miras al 2025, nos proponemos medir y verificar nuestras emisiones correspondientes a los años 2023 y 2024, como parte de nuestro compromiso con la acción climática. Esta medición será la base para construir un plan de mitigación con acciones concretas orientadas a la reducción de nuestra huella de carbono. Paralelamente continuaremos trabajando en el desarrollo de un Dashboard de gobernanza de datos de emisiones de CO_2, que nos permitirá integrar, visualizar y gestionar esta información en tiempo real, fortaleciendo así una gestión ambiental más estratégica, transparente y alineada con nuestro compromiso con el planeta y las personas.

6.3. Residuos

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

En el desarrollo de nuestras operaciones y servicios generamos diversos tipos de residuos a lo largo de nuestra cadena de valor. Por eso, desde una mirada consciente y comprometida, impulsamos una gestión responsable que promueve la reducción, reutilización, reciclaje y correcta disposición de los materiales, siempre en alianza con organizaciones que comparten nuestros valores.

Nuestro propósito es claro: prolongar la vida útil de los recursos y evitar que terminen en sitios de disposición final.

En 2024, avanzamos en la gestión responsable de nuestros residuos **mediante acciones reutilización y valorización.** Logramos reaprovechar el 100% de los residuos peligrosos, el 100% de los residuos especiales y el 75 % de los residuos no peligrosos, resultados que **reflejan nuestro compromiso con la economía circular.**

Medidas de circularidad en residuos generados en nuestras actividades

Acción tomada	Tipo de residuos	Medidas de circularidad
Gestión de residuos reciclables (papel, cartón, plástico y metal)	No peligrosos	Reciclaje en alianza con ReciVeci
Gestión de carretes de madera de fibra óptica	No peligrosos	Reciclaje desarrollado en colaboración con Fundación Niños de María, los cuales son transformados en muebles.
Gestión de uniformes de área técnica y administrativa y lonas de publicidad	No peligrosos	Reciclaje en alianza con Matirea, transformando los uniformes en diversos insumos como mochilas, cartucheras, loncheras.
Remanufacturación de routers	Especiales	Reutilización de routers luego de ser desinstalados.
Gestión de baterías	Baterías	Reciclaje de residuos junto a Vertmonde, empresa especializada en la gestión de residuos eléctricos y electrónicos, quienes se encargan de desarmarlos y recuperar sus componentes para ser correctamente reciclados y reincorporados a nuevos ciclos productivos.
Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAAES)	Especiales	

Residuos generados en Puntonet (ton)

Tipo de residuos	Composición de residuos Puntonet	2024 Aprovechados	2024 Destinados a eliminación	2024 Total de residuos	2023 Total de residuos
Peligrosos	Baterías (plomo y litio)	6.2	0	6.2	8.19
Peligrosos	Metales de partes de RAEEs	9.1	0	9.1	5.15
Especiales	Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs), se incluyen los routers	17.8	0	17.8	6.04
Subtotal residuos peligrosos y especiales		**33.1**	**0**	**33.1**	**19.38**
No peligrosos	Papel	0.32	0	0.32	-
	Cartón	1.48	0	1.48	-
	Plástico	0.52	0	0.52	-
	Vidrio	0.02	0	0.02	-
	Metal	0.09	0	0.09	-
	Madera (carretes de fibra)	7	0	7	-
	Uniformes y lonas publicitarias	0.38	0	0.38	-
	Fibra	0	3.32	3.32	6.9
Subtotal residuos no peligrosos		**9.81**	**3.32**	**13.13**	**6.9**
Total de residuos		**42.91**	**3.32**	**46.23**	**26.28**

Circularidad con propósito

Gestión de Bobinas con Fundación Niños de María

Donamos cerca de 798 bobinas de madera, provenientes de nuestras operaciones de instalación de internet a la Fundación Niños de María. Estas bobinas, que antes eran consideradas residuos, fueron transformadas por madres, cabeza de hogar, en productos como mesas, puertas, techos, lámparas y pisos. Además, parte del material fue reciclado, lo que permitió generar ingresos por un total de USD 3,153 entre los años 2023 y 2024.

Esta iniciativa tiene como objetivo principal brindar una fuente de ingreso a las madres de la fundación, permitiéndoles cubrir el costo de la pensión escolar de sus hijos mediante la fabricación y comercialización de productos elaborados con materiales reutilizados. El centro educativo no solo proporciona la escolaridad a los niños, si no también su alimentación (desayuno y almuerzo), al igual que fomentan actividades deportivas para prevenir que los niños de la comuna que se encuentran en situación de calle sean partícipes de bandas delictivas.

Además, esta iniciativa ha contribuido a que un joven de 21 años pueda iniciar sus estudios superiores, gracias al ingreso generado por su participación.

Principales resultados:

- 80 pensiones cubiertas para los hijos de las madres impactadas.
- Ingreso promedio mensual generado por madre: USD 10
- Ingreso promedio mensual de joven estudiante: USD 15.
- Número de madres impactadas: 11 (10 con hijos en nivel primario y 1 en nivel superior).
- Niños impactados: 12
- Productos creados: 22 juegos de mesas, 3 techos,10 puertas y 1 lámpara.
- Huella de carbono: 1,918.49 ton de CO_2 evitadas.

Con esta iniciativa no solo le damos una segunda vida a los materiales, sino que también generamos oportunidades reales de desarrollo y a la par reducimos nuestro impacto ambiental.

Extendemos la vida útil de nuestros routers

En Puntonet, apostamos por una tecnología más responsable con el planeta. Por eso, el 90% de los routers que utilizamos en nuestras operaciones entran en un proceso de remanufactura. Esto significa que cada equipo pasa por un riguroso proceso de revisión técnica, limpieza, reemplazo de componentes y supervisión de calidad, lo que permite extender su vida útil sin comprometer la calidad del servicio ni la estabilidad de la conexión.

Optar por equipos remanufacturados no es reutilizar por reutilizar; es dar una segunda vida a dispositivos que aún tienen mucho por ofrecer, reduciendo significativamente la generación de residuos electrónicos y el impacto ambiental asociado a la fabricación e importación de nuevos equipos.

El 10% restante de routers que no pueden ser reincorporados es gestionado de manera responsable mediante una alianza con Vertmonde, proveedor certificado por el Ministerio del Ambiente, que garantiza una correcta disposición final, mide el impacto de huella de carbono y promueve procesos de capacitación ambiental y sensibilización sobre el manejo responsable de estos residuos.

Reciclaje de RAAES (Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos con Vertmonde)

En 2024, entregamos a Vertmonde un total de 33 Toneladas de residuos eléctricos y electrónicos (RAEES) para su adecuada gestión. Gracias a este trabajo conjunto, alcanzamos un índice de reciclabilidad del 98%, logrando que casi la totalidad de estos materiales fueran recuperados de manera responsable.

Como resultado, evitamos la emisión de 46,265 toneladas de CO_2, lo que equivale a las emisiones generadas por **198 vuelos entre Quito y Nueva York con 180 pasajeros** a bordo.

Esta cifra nos permite dimensionar el verdadero impacto ambiental de nuestras acciones.

Además, toda nuestra gestión de RAEES se enmarca en el principio de Responsabilidad Extendida del Productor (REP), al cual damos cumplimiento a través de REINICIA: un sistema colectivo de recuperación y valorización de residuos prioritarios en Ecuador. Este sistema fomenta el cumplimiento normativo, además, permite la trazabilidad, reduce costos y genera impactos positivos a nivel ambiental, económico y social.

Reciclaje de residuos con Reciveci

Las acciones de reciclaje y reaprovechamiento que impulsamos en la compañía aportan a la protección del medio ambiente y generan valor social. Gracias al reciclaje de cartón y papel evitamos la extracción de 199.20 Kg de madera, y con la recuperación de plástico logramos prevenir el uso de petróleo crudo. También reciclamos metales y vidrio, promoviendo un uso más eficiente de los recursos. Adicionalmente, al entregar material reciclable, contribuimos al sustento de 11 recicladores de base, generando oportunidades dignas dentro de nuestra cadena de valor.

Estas acciones permitieron evitar la emisión de **307.34 Kg CO_2 equivalente,** lo que refuerza nuestro compromiso con **una gestión ambiental consciente y con un impacto social tangible.**

Residuos reciclados por Reciveci

Residuos reciclados	Quito	Guayaquil	Cuenca	TOTAL
Papel	167.00	55.20	93.00	**315.20**
Cartón	1,056.00	134.00	285.50	**1475.50**
Plástico	451.00	38.80	28.00	**517.80**
Vidrio	18.00	0.00	0.00	**18.00**
Metal	92.00	0.00	0.00	**92.00**
Total Kg	**1,784.00**	**228.00**	**406.50**	**2,418.50**
Total Kg CO_2 evitadas	**6,085.33**	**702.42**	**1,203.50**	**7,991.00**
Recicladores impactados	**12.00**	**1.00**	**11.00**	**24.00**

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la gestión responsable de los residuos, en Puntonet hemos impulsado activamente una cultura de reciclaje dentro de la organización. En colaboración con ReciVeci, realizamos jornadas de capacitación dirigidas a nuestros colaboradores en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, enfocadas en la correcta separación de residuos, el manejo responsable de materiales reciclables y el impacto positivo que estas acciones generan en el medio ambiente, aportando también a una causa social.

Estos espacios de sensibilización fueron realizados por recicladores de base, quienes compartieron sus experiencias y brindaron formación práctica sobre reciclaje. Estas actividades no solo permitieron fortalecer los conocimientos técnicos de nuestros equipos, sino que también ayudaron a visibilizar y valorar el rol fundamental que cumplen los recicladores en la cadena de gestión de residuos. Reconocer su labor ha sido clave para fomentar una visión más inclusiva y solidaria de la economía circular.

Capacitaciones de reciclaje

Personas capacitadas

194 Quito

46 Guayaquil

36 Cuenca

Horas de capacitación

11 Quito

2 Guayaquil

1 Cuenca

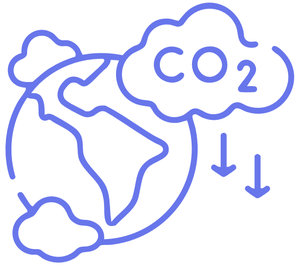
Iniciativa de reutilización de uniformes y lonas publicitarias

En alianza con MATIREA (Laboratorio Textil de FUDELA), impulsamos una iniciativa de reutilización de desechos que da nueva vida a las lonas publicitarias y a los uniformes del personal técnico y administrativo que han cumplido su ciclo de vida.

Gracias a esta colaboración, logramos transformar estos artículos en productos útiles como mochilas, cartucheras y loncheras, demostrando que la circularidad también puede generar valor social y ambiental. Esta acción no solo evita que los textiles terminen en los vertederos, sino que también refuerza nuestro compromiso con la reutilización creativa y el consumo responsable.

Es importante señalar que los productos son confeccionados por mujeres migrantes y en situación de vulnerabilidad, a través del cual brindamos más de 40 empleos dignos que contribuyen directamente a mejorar sus condiciones de vida y la economía familiar.

Además de su impacto social, el proyecto también aporta positivamente al medio ambiente, **evitando la emisión de aproximadamente 275 kg de CO_2.**



Residuos reciclados en alianza con MATIREA

Proyecto	Cantidad de uniformes entregados	Kg de uniformes entregados	Kg CO_2 evitadas	Plazas de empleo generadas
Cartucheras	68	90	65.43	8
Mochilas jean	220	220	159.94	14
Sports bags	68	68	49.44	9
TOTAL	**356**	**378**	**274.81**	**31**

6.4. Protegemos el paisaje y los ecosistemas

Plan Nacional de Soterramiento y Ordenamiento de Redes de Telecomunicaciones

Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo urbano sostenible, en Puntonet participamos activamente en el Plan Nacional de Soterramiento y Ordenamiento de Redes de Telecomunicaciones, liderado por el Ministerio de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (MINTEL). Este plan busca modernizar la infraestructura urbana mediante el retiro de cables obsoletos, el ordenamiento de vanos aéreos y la promoción del soterramiento de redes, con el fin de construir ciudades más ordenadas, eficientes y sostenibles.

Desde el inicio de nuestra participación hasta el 2024, contribuimos al soterramiento de 292,530.38 metros de cableado a nivel nacional, así como al empaquetado de 341,070.00 metros adicionales en coordinación con otras empresas de telecomunicaciones, optimizando así el uso del espacio aéreo urbano. Estas acciones han representado una inversión estimada de 3,250.34 horas por persona, considerando una velocidad promedio de despliegue de 90 metros por hora, reflejando nuestra apuesta por la innovación tecnológica, el orden urbano y la sostenibilidad.

Al contribuir a un entorno visual más limpio, al uso eficiente del espacio público y a una infraestructura resiliente, promovemos ciudades más seguras y habitables. Este trabajo se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con nuestra visión de una conectividad más responsable, que minimiza el impacto ambiental y mejora la calidad de vida de las comunidades en donde operamos.

Reforestación

En 2024, los incendios forestales de Ecuador continuaron representando una serie de amenazas para los ecosistemas, especialmente en zonas de bosque seco y páramo. Frente a ese contexto, nuestras acciones de reforestación adquieren un valor aún más significativo, al contribuir con la recuperación de áreas degradadas, la conservación de la biodiversidad y la resiliencia climática de los territorios.

A través de nuestras jornadas de reforestación, logramos la siembra de 40 árboles nativos en zonas afectadas, promoviendo la restauración de suelos, la protección de fuentes hídricas y la captura de carbono. Estas acciones no solo contribuyen a mitigar los efectos de los incendios forestales, sino que también fortalecen el vínculo con las comunidades locales, generando conciencia ambiental y participación en la protección de los ecosistemas.

Llevamos a cabo estas acciones como parte del Plan de Restauración Ecológica en alianza con el Fondo Ambiental de Quito. Durante esta jornada se desarrollaron las siguientes actividades:

- Identificación y preparación del terreno afectado.
- Plantación de árboles nativos adaptados al ecosistema local.
- Capacitación sobre la importancia de la reforestación y el impacto positivo en la biodiversidad.
- Trabajo colaborativo con expertos ambientales para asegurar el correcto manejo de las especies plantadas.
- Mantenimiento post reforestación y el cuidado de las especies sembradas

Tuvimos la participación de especialistas ambientales quienes brindaron una inducción sobre la importancia de la reforestación, destacando el rol de las especies nativas utilizadas y compartiendo buenas prácticas para asegurar su adecuado crecimiento. Los voluntarios participaron de forma entusiasta en cada etapa del proceso, desde la preparación del terreno hasta la siembra y riego de los árboles, aportando con su compromiso al cuidado y restauración del ecosistema intervenido.

Indicadores de impacto de Reforestación

N° de voluntarios Puntonet	26
N°de horas empleadas	3
N°de árboles plantados	40
N°de árboles donados	1,000
Toneladas de CO_2 compensadas	2.5

Como parte de nuestro compromiso con la restauración ambiental, plantamos 40 árboles en zonas degradadas, y donamos 1,000 árboles adicionales para su siembra estratégica en años subsiguientes.

Esta iniciativa representa **una acción concreta frente al cambio climático**, estimando que estos árboles permitirán capturar aproximadamente 2.5 toneladas de CO_2, generando **un impacto positivo y duradero para las generaciones futuras.**

7. **Compromiso** con la sociedad

7. Compromiso con la sociedad

Nuestros grupos de interés, tanto internos como externos, son fundamentales para el desarrollo de nuestras actividades. Fortalecer la relación con ellos mediante una comunicación fluida, generación de valor y escucha activa de sus inquietudes, nos permite consolidar un clima de confianza y fomentar la mejora continua en nuestros procesos organizacionales. Este enfoque no solo refuerza nuestra gestión interna, sino que también potencia nuestra responsabilidad con el entorno, generando un impacto positivo en las comunidades donde operamos.

7.1. Talento que inspira

7.1.1. Gestión del talento

GRI 2-7

Reconocemos que nuestra gente es el motor que impulsa la innovación y crecimiento en Puntonet. Buscamos su bienestar integral, no solo a través de su desarrollo profesional, sino también del crecimiento personal y el cuidado de la seguridad y salud.

Talento Puntonet por región [3]

	2023			2024		
Región	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
COSTA	262	91	353	275	97	372
SIERRA	584	248	832	622	283	905
ORIENTE	6	0	6	5	0	5
INSULAR	2	0	2	2	0	2
Total	**854**	**339**	**1,193**	**904**	**380**	**1,284**

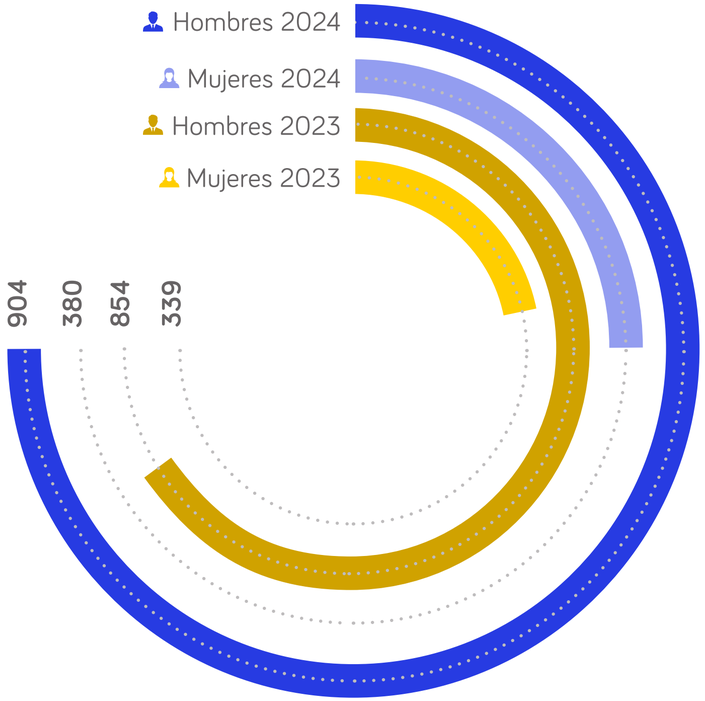
Talento Puntonet por edad y género

	2023			2024		
Edad	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<30 años	278	96	374	291	112	403
Entre 30 y 50 años	550	233	783	581	257	838
>50 años	26	10	36	32	12	44
Total	**854**	**339**	**1,193**	**904**	**381**	**1,285**

[3] La cantidad de colaboradores se determina sobre la base del número de personas vinculadas a la compañía al cierre del período, diciembre de 2024, excluyendo a los pasantes.

Reconocemos la importancia **de gestionar activamente el talento femenino,** por lo que promovemos su **desarrollo profesional, liderazgo y participación** en todos los niveles de la compañía.

Talento Puntonet



El 30% de nuestro equipo está conformado por mujeres, quienes enriquecen nuestra organización con diversidad de ideas y enfoques. Lo que es fundamental para una toma de decisiones más estratégica e innovadora.

El 32% de nuestras posiciones de liderazgo, incluyendo la gerencia general, gerencias, jefaturas, coordinaciones y mandos intermedios, **están ocupadas por mujeres.**

Además, fomentamos la diversidad generacional: 31% de nuestra planilla está compuesta por jóvenes menores de 30 años, lo que permite integrar experiencia, nuevas perspectivas y una cultura organizacional más sólida.

Apostamos por brindar oportunidades laborales que fortalezcan la seguridad económica de nuestros colaboradores. En el 2024 contamos con 99.77% de contratos fijos [4] y 99.69% a tiempo completo [5].

[4] Contratos fijos: tipo de contrato laboral que tienen una duración determinada, con fecha de inicio y fin.
[5] Contrato a tiempo completo: es un contrato laboral en el que el trabajador se compromete a cumplir la jornada laboral completa establecida por la ley (40 horas laborales en Ecuador).

Colaboradores fijos y temporales

		2023			2024		
Región	Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
COSTA	Fijos	262	91	**353**	275	97	**372**
	Temporales	0	0	**0**	0	0	**0**
SIERRA	Fijos	584	247	**831**	621	281	**902**
	Temporales	0	1	**1**	1	2	**3**
ORIENTE	Fijos	6	0	**6**	5	0	**5**
	Temporales	0	0	**0**	0	0	**0**
INSULAR	Fijos	2	0	**2**	2	0	**2**
	Temporales	0	0	**0**	0	0	**0**
Total		**854**	**339**	**1,193**	**904**	**380**	**1,284**

Colaboradores a tiempo completo o parcial

		2023			2024		
Región	Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
COSTA	Completo	262	91	**353**	275	96	**371**
	Parcial	0	0	**0**	0	1	**1**
SIERRA	Completo	584	248	**832**	621	281	**902**
	Parcial	0	0	**0**	1	2	**3**
ORIENTE	Completo	6	0	**6**	5	0	**5**
	Parcial	0	0	**0**	0	0	**0**
INSULAR	Completo	2	0	**2**	2	0	**2**
	Parcial	0	0	**0**	0	0	**0**
Total		**854**	**339**	**1,193**	**904**	**380**	**1,284**

Trabajadores que no son empleados

GRI 2-8

Técnico

234 en 2023

375

en 2024

Tipo de contratistas: Contamos con un total de diez empresas contratistas a nivel nacional que nos brindan servicios técnicos especializados como instalación, traslados, migraciones y mantenimiento correctivo de enlaces de fibra óptica y radio.

Atención al cliente

5

en 2024

Tipo de contratistas: Retención de clientes.

Atracción y retención de talento

GRI 401-1

La atracción y retención del talento es un proceso relevante para el éxito de nuestras operaciones, ya que nos permite contar con profesionales altamente capacitados, comprometidos con la innovación, la excelencia en el servicio y la mejora continua de la experiencia de nuestros clientes. Retener el talento no solo contribuye a reducir los costos asociados a la rotación, como son los procesos de selección y capacitación, sino que también garantiza la preservación del conocimiento técnico crítico para el funcionamiento de la compañía. Además, fortalece nuestra cultura organizacional, facilita el cumplimiento de los objetivos estratégicos y refuerza nuestra reputación como un empleador activo en el competitivo mercado laboral del sector de telecomunicaciones.

Buscamos atraer el talento idóneo a través de procesos de selección transparentes, inclusivos y libres de sesgos o discriminación, basados en el mérito profesional y la alineación con los valores de la compañía.

Nuevas contrataciones

	2024			
	Contrataciones			Total de colaboradores
Rango etario	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**	
<30 años	128	59	187	403
Entre 30 y 50 años	96	63	159	837
>50 años	2	0	2	44
Total contrataciones	**226**	**122**	**348**	**1,284**
Total colaboradores	904	380	**1,284**	
Tasa de contratación	25%	32%	**27%**	

Tasa de contrataciones

46% <30 años
19% 30 y 50 años
5% >50 años

27%
Total de contrataciones

La mayor parte de las contrataciones las realizamos en Quito, donde se encuentra una parte significativa de nuestras operaciones. Sin embargo, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo del país al generar oportunidades en el 68% de las regiones del Ecuador.

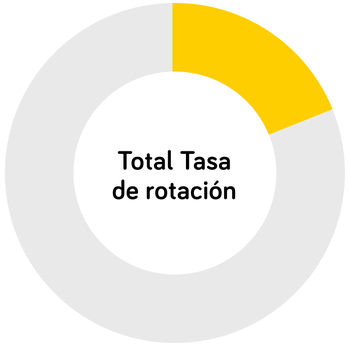
Una de las estrategias de atracción de talento es el convenio establecido con instituciones de educación superior, como la Universidad Católica de Cuenca, Universidad Internacional de La Rioja (UNIR), Universidad Internacional de Ecuador (UIDE), para el desarrollo de prácticas preprofesionales de sus estudiantes en nuestra compañía.

Rotación laboral [5]

	2024			
	Retiros			Total de colaboradores
Rango etario	Hombres	Mujeres	Total	
<30 años	57	23	80	303
Entre 30 y 50 años	72	25	97	604
>50 años	2	0	2	25
Total retiros	**131**	**48**	**179**	**932**
Total colaboradores	689	243	**932**	
Tasa de rotación	19.01%	20.58%	**19.21%**	

[5] El cálculo de la rotación laboral excluye al personal del área comercial, debido al dinamismo propio de sus funciones.

Tasa de rotación



26.40% <30 años
16.06% 30 y 50 años
8.00% >50 años

19.21%

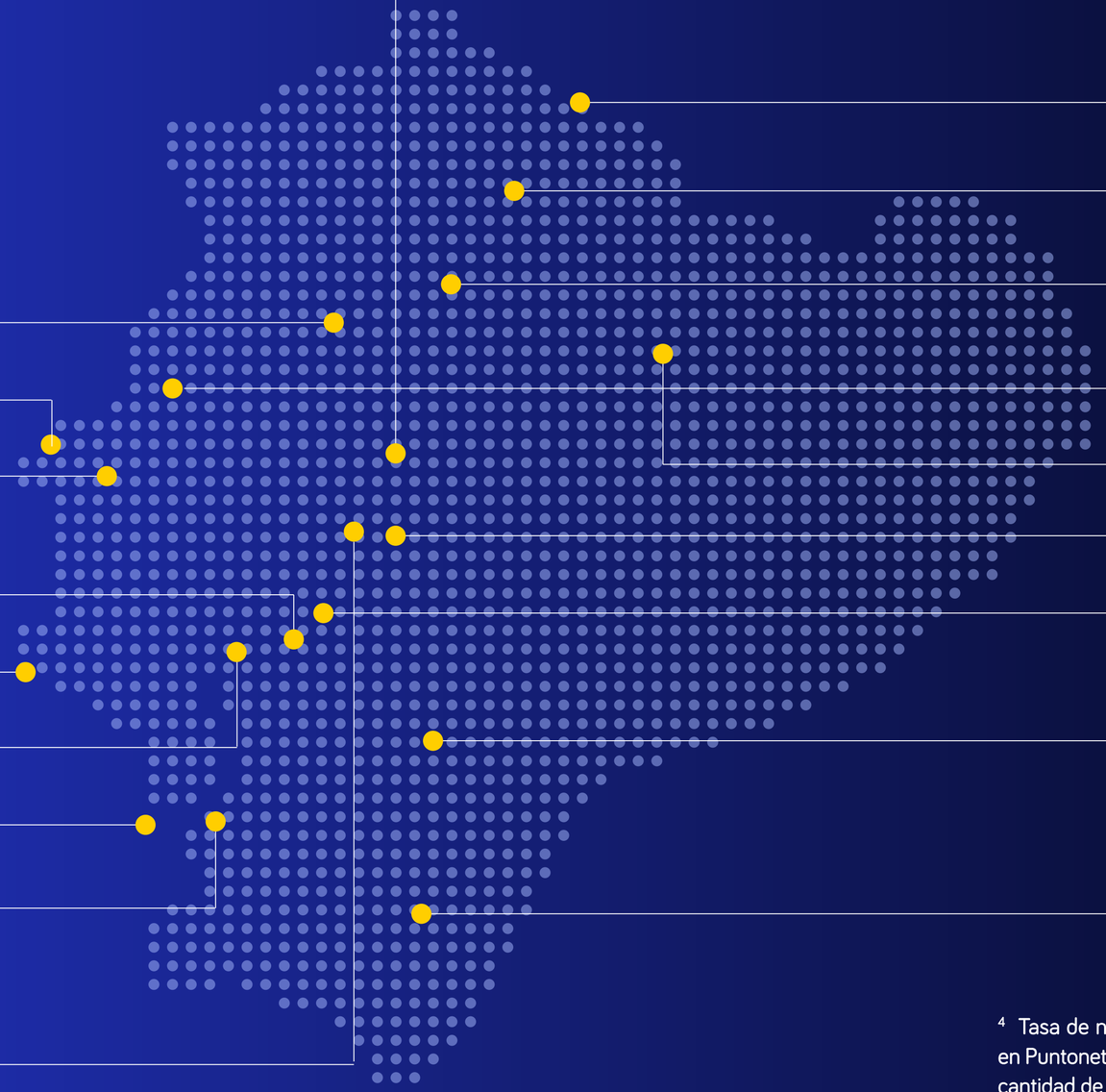
En Puntonet, reconocemos que el área comercial, por su dinamismo, presenta ciertos niveles de rotación. Frente a este contexto, implementamos acciones orientadas a la retención del talento, con el objetivo de fortalecer la permanencia, el compromiso y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores.

Apostamos por estrategias como la formación continua, la creación de rutas de crecimiento interno y programas especializados como la Escuela de Ventas. Estas iniciativas no solo elevan el desempeño comercial, sino que también refuerzan el sentido de pertenencia y motivación de nuestros colaboradores.

Estamos convencidos de que generar entornos laborales estables, que promuevan el aprendizaje constante y el bienestar, es esencial para avanzar hacia una gestión de personas verdaderamente sostenibles.

Nuevas contrataciones [4]

Total nuevas contrataciones: **348**
Tasa: **0.15**



Latacunga
Total nuevas contrataciones: **4** / Tasa: **0.80**

Tulcán
Total nuevas contrataciones: **3** / Tasa: **0.50**

Ibarra
Total nuevas contrataciones: **4** / Tasa: **0.20**

Quito
Total nuevas contrataciones: **213** / Tasa: **0.28**

Santo Domingo
Total nuevas contrataciones: **9** / Tasa: **0.15**

Chone
Total nuevas contrataciones: **1** / Tasa: **0.33**

Manta
Total nuevas contrataciones: **8** / Tasa: **0.22**

El Coca
Total nuevas contrataciones: **0** / Tasa: **0.00**

Portoviejo
Total nuevas contrataciones: **5** / Tasa: **0.36**

Guaranda
Total nuevas contrataciones: **1** / Tasa: **0.20**

Milagro
Total nuevas contrataciones: **0** / Tasa: **0.00**

Ambato
Total nuevas contrataciones: **4** / Tasa: **0.40**

Santa Elena
Total nuevas contrataciones: **1** / Tasa: **0.33**

Cuenca
Total nuevas contrataciones: **23** / Tasa: **0.31**

Guayaquil
Total nuevas contrataciones: **60** / Tasa: **0.25**

Galápagos
Total nuevas contrataciones: **0** / Tasa: **0.00**

Machala
Total nuevas contrataciones: **5** / Tasa: **0.29**

Loja
Total nuevas contrataciones: **3** / Tasa: **0.21**

Riobamba
Total nuevas contrataciones: **4** / Tasa: **0.21**

[4] Tasa de nuevas contrataciones: mide cuántas personas ingresan a trabajar en Puntonet durante el período. Se determina a través de la proporción entre la cantidad de ingresos sobre la cantidad total de colaboradores por cada región.

Beneficios para nuestros colaboradores

GRI 401-1, GRI 401-2

Ofrecemos beneficios que contribuyen a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, fortaleciendo su bienestar integral, motivación y compromiso con la compañía. Nos enfocamos en promover un equilibrio entre la vida laboral, familiar y personal, mediante beneficios y esquemas de flexibilidad que se adaptan a las distintas etapas y necesidades de cada persona. De esta manera, facilitamos una armonía efectiva entre sus responsabilidades profesionales y su desarrollo personal.

Para ello, contamos con beneficios establecidos por la ley, como cobertura por incapacidad e invalidez, permiso parental y previsión para la jubilación, entre otros.

Adicionalmente, ofrecemos **beneficios complementarios** con el objetivo de ser una empresa atractiva y fomentar la retención del talento.

Plan empleados

Les permite acceder a descuentos exclusivos en servicios de internet, aplicables hasta para dos planes contratados.

Salud

Brindamos a nuestros colaboradores seguros privados de asistencia médica, salud y vida, además de una póliza complementaria de accidentes.

Bono alimentación

Entregamos un bono incluido en el rol de pagos mensual de cada colaborador, con el propósito de promover una alimentación saludable y equilibrada.

Convenios de crédito y descuentos

Ofrecemos soluciones financieras adaptadas a las diversas necesidades de nuestros colaboradores, mediante convenios con cadenas aliadas que brindan precios preferenciales y acceso a crédito empresarial. Los consumos realizados dentro del cupo asignado son descontados directamente del rol de pagos. Entre estos convenios se encuentran:

- **Financieras:** acceso a créditos con el Banco General Rumiñahui.
- **Salud y bienestar:** descuentos con Grupo GPF, FEMSA Salud Ecuador, Corporación Favorita y gimnasios aliados.
- **Educación:** descuentos con Dilipa para la compra de útiles escolares de los hijos de nuestros colaboradores.
- **Desarrollo educativo:** acceso a programas de becas y descuentos con instituciones de tercer nivel como la Universidad de las Américas (UDLA) y la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL).

Equilibrio vida y trabajo

Promovemos un balance saludable entre la vida personal y profesional de nuestros colaboradores, con esquemas de flexibilidad como el día libre por cumpleaños y la opción de teletrabajo. Además, contamos con una Guía de Apoyo Emocional y con el Club Mommy, un espacio diseñado para mujeres en período de gestación o lactancia, donde pueden conectarse entre sí y compartir experiencias.

Renovación de licencia

Beneficio dirigido exclusivamente a los técnicos de la compañía, que cubre el proceso de renovación de su licencia de conducción.

Estudiante estrella

Reconocemos el esfuerzo y dedicación académica de los hijos de nuestros colaboradores. Por ello, premiamos a los estudiantes con mejor rendimiento con un bono destinado a la compra de su lista de útiles escolares.

En 2024, el programa seleccionó tres ideas ganadoras, que recibieron un capital semilla de **USD $2.000, $1.500 y $1.000** respectivamente. Además, los emprendimientos contaron con **16 horas de acompañamiento,** a través de talleres virtuales especializados en capacitación y entrenamiento.

Además, contamos con programas y beneficios para el bienestar de las familias de nuestros colaboradores, uno de ellos es **"Tiempo de emprender"**, que impulsa la creación de emprendimientos. Los requisitos para participar son: ser mayor de edad, relación familiar con nuestros colaboradores (hasta tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad) y tener una idea de emprendimiento o un emprendimiento recién creado.

En el mes de febrero realizamos el lanzamiento del programa de emprendimiento, con la participación de más de 40 familiares de nuestros colaboradores, quienes participaron en diversos talleres de pastelería, chocolatería, manualidades y belleza, entre otros.

Durante 2024 se desarrollaron las siguientes actividades:

- **Feria de Emprendimiento Puntonet,** realizada a nivel nacional, en la que pudieron ofertar sus productos o servicios.
- **Feria de Salud en Quito, Guayaquil y Cuenca,** en la cual participaron proveedores de servicios médicos, quienes brindaron información de primera mano sobre los servicios de salud disponibles, el uso de seguro médico, y la accesibilidad a productos y soluciones orientadas al cuidado personal y a la prevención.

Formación de colaboradores

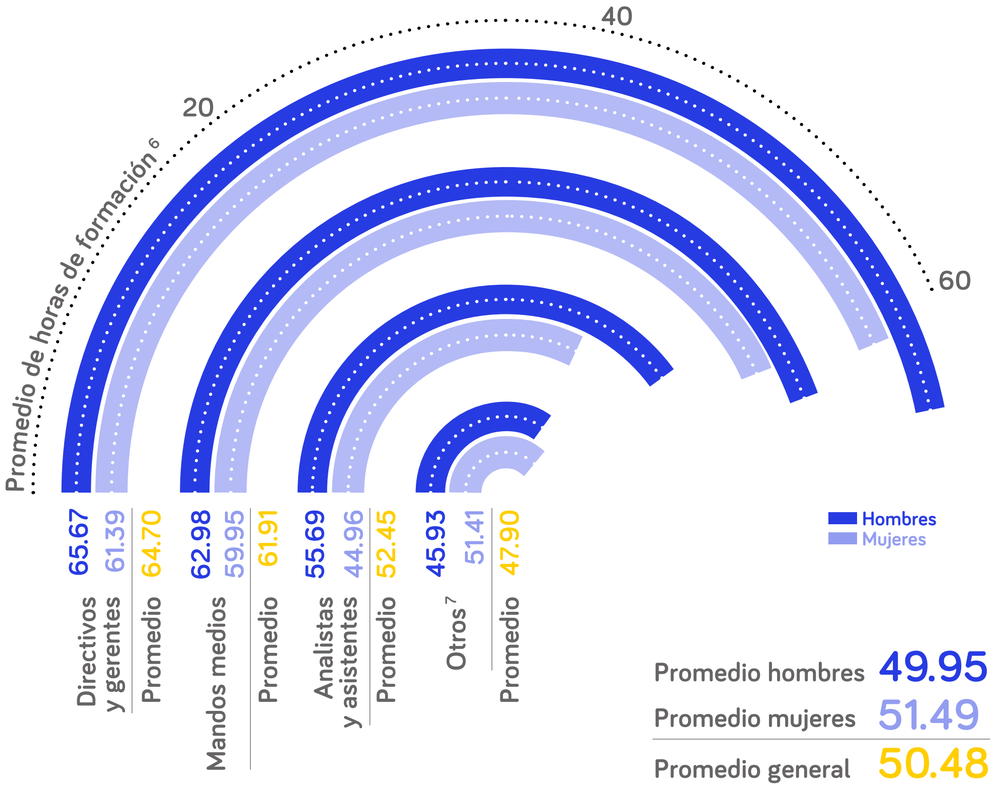
GRI 404-1, GRI 404-2

Buscamos estar a la vanguardia de las innovaciones y las tecnologías actuales, por este motivo formamos a nuestro talento, brindándoles oportunidades de aprendizaje para incrementar sus conocimientos, fortalecer sus capacidades técnicas, y contribuir a la mejora de nuestros procesos.

Contamos con plataformas educativas con diversos temas enfocados en el fortalecimiento de habilidades profesionales y personales. Para el 2025, tenemos como meta destinar una inversión aproximada de 10,000 USD, en el desarrollo de UBITS, una plataforma de aprendizaje en línea para ofrecer acceso a contenidos educativos de alta calidad. Esta herramienta tiene como objetivo brindar acceso ilimitado a más de 1,000 cursos en áreas como habilidades blandas, negocios y tecnología. Esto contribuirá a democratizar la capacitación y a promover estrategias de aprendizaje efectivas en toda nuestra fuerza laboral.

Durante el 2024, formamos en total a 1,668 colaboradores, los cuales incluyen tanto a los pasantes como a excolaboradores que, aunque ya no forman parte de la compañía, recibieron capacitación durante el período de este reporte.

Promedio de colaboradores formados en el 2024



[6] Promedio de horas de formación: Se refiere a la cantidad de tiempo dedicada, en promedio, por cada colaborador a actividades de capacitación. Se calcula mediante la proporción de la cantidad total de horas de formación entre la cantidad total de colaboradores.

[7] Dentro de la categoría otros se encuentran: asesores de productos masivos, asesores de productos masivos URBEC, auxiliares administrativos y de bodega, ejecutivos (corporativo, atención al cliente, back office, centro de atención telefónica masivo, cobranzas y masivos, entre otros).

Indicadores de formación

Hombres
Mujeres

A continuación, presentamos algunas de las principales iniciativas de capacitación del 2024.

Programas de formación desarrollados			
Alcance	**Capacitaciones**	**Descripción**	**Participantes**
Interno	Proceso de calidad de software	Proporcionar las mejores prácticas y herramientas que permiten asegurar la calidad en el desarrollo de software.	28
	APP Sales	Aplicaciones de ventas para la mejora de eficiencia y efectividad en los procesos comerciales.	22
	Copilot IA-Sistemas	Capacitar sobre la importancia de incorporar la IA para optimizar sistemas y mejorar la productividad.	16
Externo	Fundamentos técnicos radio/microondas	Proporcionar conocimiento básico sobre las tecnologías de radiofrecuencia y microondas, las cuales son esenciales para la instalación y mantenimiento de equipos	57
	Habilidades blandas de ejecutivos de Ventas Corporativas 2024	Desarrollar habilidades interpersonales y comunicativas que permiten mejorar el rendimiento en el equipo de ventas corporativas.	25
	Metodologías ágiles y estimación de tiempos basados en Program Evaluation and Review Technique (PERT)	Brindar herramientas y técnicas ágiles para la gestión de proyectos y la estimación precisa de tiempos.	22
Externa e interna	Programa líderes de cambio	Programa orientado a la formación y desarrollo de habilidades para los líderes de mandos medios de la organización.	127
	Escuela comercial	Busca alinear y estandarizar los procesos que se aplican en la gestión comercial y fortalecer las habilidades orientadas a generar experiencia al cliente.	193
	Escuela técnica	Alineada a estandarizar los procesos que se aplican en la gestión técnica y fortalecer las habilidades orientadas a generar experiencia al cliente.	84

En Puntonet contamos con Escuelas de Formación Continua a nivel nacional, creadas para impulsar el desarrollo profesional de nuestros colaboradores desde sus primeros días en la compañía.

Escuela Técnica: dirigida a los colaboradores que se encargan de las instalaciones masivas y corporativas, con el propósito de fortalecer habilidades técnicas específicas requeridas para el cargo. Esta formación tiene una duración de una semana, con sesiones intensivas de lunes a viernes que combinan teoría y práctica. Por ejemplo, los participantes aprenden a realizar procesos como la fusión de cables, y luego aplican ese conocimiento en proyectos reales desplegados a nivel nacional.

79 colaboradores formados.

672 horas de formación.

14 escuelas
(varía según la cantidad de colaboradores)

100% de nivel de satisfacción
por parte de los participantes.

Escuela de Ventas: brindamos capacitación comercial a nuestros colaboradores con el objetivo de fortalecer sus competencias en ventas y que logren un desempeño exitoso en el rol. Esta formación abarca una amplia gama de temas claves, como la sistematización comercial, el portafolio de productos de Puntonet y técnicas de venta aplicadas a nivel nacional.

Asimismo, se incluyen contenidos relacionados con negociación efectiva, gestión de relaciones con clientes y el uso de herramientas digitales que optimizan los procesos comerciales. Al finalizar el programa, los participantes refuerzan lo aprendido mediante un módulo virtual complementario, diseñado para consolidar los conocimientos adquiridos en las sesiones presenciales.

211 colaboradores formados.

2,064 horas de formación.

43 escuelas
(varía según la cantidad de colaboradores)

96% de nivel de satisfacción
por parte de los participantes.

Ambos programas reflejan una **estrategia de capacitación continua** y de crecimiento de nuestros colaboradores, para que cuenten con las habilidades necesarias **para impulsar el éxito de la empresa a nivel nacional.**

Para su desarrollo, Puntonet asume el 70% del costo, lo que facilita el acceso de nuestros colaboradores a programas que impulsan su crecimiento profesional, lo cual también contribuye al éxito de la compañía.

7.1.2. Diversidad del talento

GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 405-6

En Puntonet promovemos un entorno laboral inclusivo y equitativo, donde se valora la diversidad en todas sus formas. Reconocemos que el talento diverso nos permite impulsar la innovación, el aprendizaje continuo y la toma de decisiones más integrales. Por ello, fomentamos una cultura organizacional que respeta y celebra diferencias individuales, como género, edad, formación, experiencia, origen y perspectivas, garantizando oportunidades de desarrollo y participación para todos nuestros colaboradores.

Contamos con mujeres en posiciones clave de liderazgo dentro de la compañía, incluyendo a nuestra CEO, Katherin Miño, quien representa con excelencia a las líderes de Ecuador.

Comité ejecutivo | **20%** conformado por mujeres

El 20% de nuestro Comité Ejecutivo está conformado por mujeres frente a las gerencias de **Gobierno de Datos**, **Atención al Cliente** y **Talento Humano**.

Su visión estratégica inspira a la compañía, guiando decisiones que promueven la innovación, la diversidad y el pensamiento crítico. Este liderazgo refleja nuestra visión de crear entornos donde el talento y el potencial de las personas sean el motor del crecimiento.

Diversidad en el Comité Ejecutivo

Grupo etario	Total	
	Hombres	Mujeres
30 ≤ años ≤ 50	12	1
>50 años	2	2

Porcentaje

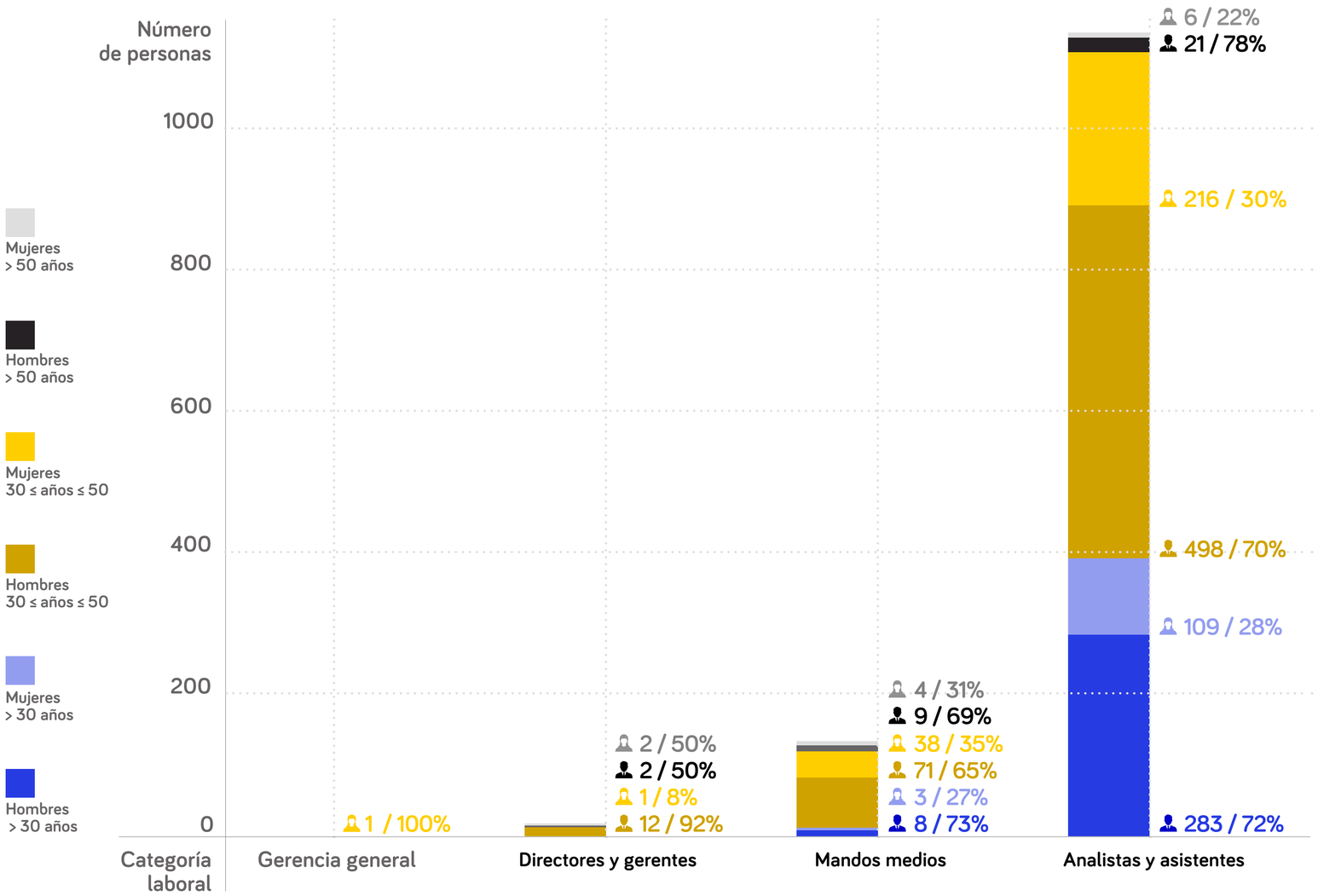
Hombres
86% 30 y 50 años
14% >50 años

Mujeres
33% 30 y 50 años
67% >50 años

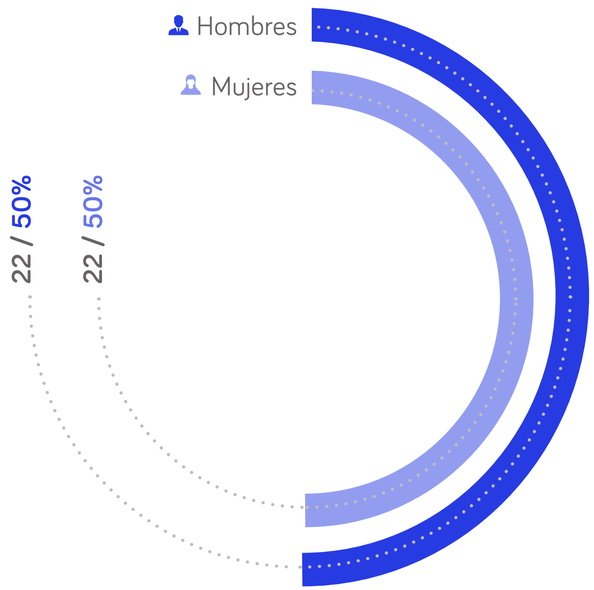
Políticas que promueven la equidad, diversidad e inclusión

- Protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y/o toda forma de violencia contra la mujer en espacios de trabajo.
- Reglamento interno de trabajo.
- Política de talento humano, política de ética, conducta y conflicto de interés.

Diversidad en nuestro talento por rango de edad



Talento con capacidades diversas
(asistentes y analistas)



Gracias a nuestra alianza con Fundación El Triángulo, hemos fomentado la construcción de entornos inclusivos que facilitan la incorporación de personas con habilidades diversas, promoviendo su desarrollo personal y profesional. Durante este período contamos con 43 colaboradores con discapacidad.

Como parte de nuestra estrategia de diversidad, equidad e inclusión, implementamos acciones concretas para gestionar de manera proactiva los impactos relacionados con estos temas, generando condiciones equitativas y sostenibles dentro de nuestra cultura organizacional.

Acciones que promueven la diversidad, equidad e inclusión

- Creación de políticas de marketing no sexista.
- Establecimiento de nuestro canal de denuncias
- Red Violeta de espacios seguros.
- Charlas de equidad, no violencia, entre otros.
- Comunicacion equitativa para vacantes dentro de la compañía.

Mención Honorífica “Sello Empresa Segura”, el cual reconoce e incentiva a las empresas ecuatorianas que demuestran sus esfuerzos por promover la cero-tolerancia hacia la violencia contra las mujeres.

Brecha salarial entre mujeres y hombres

Ubicación operativa	Categoría laboral	Ratio salario base [8]	Ratio remuneración [9]
Quito	Directores y gerentes Mandos medios Analistas y asistentes	0.15 0.80 0.49	0.14 0.67 0.53
Guayaquil	Mandos medios Analistas y asistentes	0.49 0.37	0.50 4.53
Cuenca	Analistas y asistentes	0.18	0.17
Ibarra	Analistas y asistentes	0.40	0.32
Loja	Analistas y asistentes	0.63	0.72
Machala	Mandos medios Analistas y asistentes	1.13 0.15	1.63 0.13
Manta	Analistas y asistentes	0.47	0.44
Riobamba	Analistas y asistentes	0.41	0.50
Santo Domingo	Mandos medios Analistas y asistentes	0.21 0.26	0.20 0.25
Ambato	Analistas y asistentes	0.60	0.59
Chone	Analistas y asistentes	2	1.85
Guaranda	Analistas y asistentes	0.25	0.21
Latacunga	Analistas y asistentes	1.5	1.43
Portoviejo	Analistas y asistentes	0.16	0.16
Santa Elena	Analistas y asistentes	0.50	0.45
Tulcán	Analistas y asistentes	0.50	0.57

[8] Salario base: se refiere al pago fijo mínimo que recibe un colaborador por realizar sus funciones sin contar ingresos adicionales como horas extras o bonificaciones. El cálculo se realiza a través de la proporción entre el salario base de mujeres entre el de los hombres.

[9] Remuneración: incluye el salario base y una serie de complementos como bonificaciones por años de servicio, pagos en efectivo o en acciones, prestaciones, vacaciones y otros beneficios. Se calcula a través de la proporción entre la remuneración de mujeres sobre el de hombres.

Las diferencias en los ratios salariales responden a las responsabilidades y el nivel de complejidad asociado a cada cargo, las cuales no están relacionadas con el género.

Nuestro objetivo es fortalecer la cultura de diversidad, equidad e inclusión, y en línea con lo establecido por la Ley Orgánica para Impulsar la Economía Violeta y la Ley de Cuidado Humano. Para ello, hemos establecido metas y desafíos concretos para el próximo año, que permitan consolidar la diversidad como eje estratégico que impulsa la innovación, el bienestar y el desarrollo sostenible dentro de la organización.

Acciones claves:

- Implementamos el plan de igualdad con un cumplimiento del 100%.
- Desarrollamos 30 horas de charlas sobre equidad y eliminación de sesgos, las cuales contaron con la asistencia de 108 mujeres.
- 100% de cartas de compromiso por la equidad firmadas por líderes, jefaturas y coordinadores.
- Conformamos nuestro Comité de Igualdad, encargado de la ejecución de nuestro plan establecido.
- Implementamos el Club Mommy, que está orientado a trabajar por el bienestar de las madres de familia de la compañía, abordando los temas de bienestar mental y físico. Se desarrolla cada dos meses, y en 2024 participaron más de 40 mujeres.

Gestionamos de forma oportuna el 100% de los casos reportados relacionados con situaciones de acoso y discriminación laboral, activando los protocolos internos establecidos para garantizar una atención adecuada, confidencial y respetuosa.

Analizamos de manera exhaustiva por nuestro Comité de Ética, siguiendo principios de imparcialidad y respeto por los derechos de todas las partes involucradas. Tras el proceso de evaluación, las denuncias se desestimaron al no encontrarse pruebas suficientes que respaldaran los hechos reportados.

Desarrollamos acciones formativas dirigidas a sensibilizar y educar a nuestros colaboradores sobre los alcances del acoso laboral y sexual.

En el avance de una cultura organizacional más diversa, equitativa e inclusiva, hemos incorporado de manera progresiva el lenguaje inclusivo en nuestros procesos, políticas y comunicaciones, tanto internas como externas, y evaluaremos su impacto en nuestros grupos de interés para una implementación efectiva.

Cabe resaltar que todos nuestros procesos de selección están basados en el mérito y las competencias, sin establecer distinción de género ni de ningún otro tipo. Asimismo, nuestras políticas y el reglamento interno se aplican por igual a todo el personal, garantizando condiciones justas y equitativas.

Una de las iniciativas desarrolladas en esta línea es el establecimiento de convenios con instituciones de formación técnica, que capacitan a mujeres en competencias específicas del sector, facilitando así su incorporación a nuestra compañía y promoviendo su participación activa en roles estratégicos.

Seguiremos trabajando en **equilibrar la representación femenina en distintas áreas operativas y técnicas,** especialmente aquellas históricamente ocupadas por hombres, para que más mujeres tengan la oportunidad de crecer profesionalmente en el sector de servicios de telecomunicaciones.

7.1.3. Liderazgo femenino

En un sector históricamente dominado por hombres, Puntonet se ha posicionado como un referente en la promoción de la equidad de género, logrando una participación femenina del 30% en su equipo. Esta cifra, poco común en la industria tecnológica, refleja el compromiso de la compañía por construir entornos laborales inclusivos, donde el talento y la diversidad sean reconocidos como motores de innovación y crecimiento.

Al frente de esta transformación está Katherin Miño, CEO de Puntonet, quien lidera con convicción una agenda enfocada en cerrar brechas de género en áreas STEM. Para ella, no se trata solo de abrir espacios, sino crear las condiciones para que las mujeres puedan desarrollarse profesionalmente, con igualdad de oportunidades, acceso a formación y posibilidades reales de liderazgo. Su visión ha sido reconocida internacionalmente, consolidando su papel como una voz activa por la equidad en el sector.

La cultura organizacional de Puntonet refleja estos valores: políticas claras de inclusión, promoción del talento femenino y una narrativa que rompe con los estereotipos tradicionales. Desde su liderazgo, la empresa trabaja por un entorno donde hombres y mujeres puedan crecer por igual, convencidos que la igualdad no es solo una meta social, sino una ventaja competitiva para construir un futuro más justo y sostenible.

“Hemos implementado políticas que fomentan **la inclusión y la diversidad,** no solo porque es correcto, sino porque creemos firmemente que **un equipo diverso es más fuerte e innovador”.**
-Katherin Miño-

7.1.4. Bienestar en el trabajo

En Puntonet, entendemos que la escucha activa a nuestros colaboradores es un pilar fundamental para fortalecer la cultura de bienestar y prevenir riesgos laborales. Recoger sus inquietudes, sugerencias y percepciones frente al sistema de seguridad y salud ocupacional (SSO) nos permite identificar oportunidades de mejora, fortalecer la prevención y tomar decisiones más acertadas en beneficio del entorno laboral. Esta retroalimentación constante impulsa la mejora continua de nuestros procesos y contribuye directamente a la reducción de incidentes y la promoción de ambientes seguros y saludables para todas las personas que forman parte de la compañía.

Nuestro enfoque es fomentar una cultura proactiva, en la que tanto colaboradores como contratistas se empoderen para velar por su propia seguridad y la de sus compañeros. Esto se logra a través de la ejecución y cumplimiento de nuestras políticas, procedimientos y planes en materia de seguridad y salud.

Sistema de seguridad y salud ocupacional

GRI 2-27, GRI 403-1, GRI 403-8

Nuestra gestión de seguridad y salud ocupacional sigue los lineamientos establecidos en la norma internacional ISO 45001, y está sustentada en nuestro Reglamento de Higiene y Seguridad. Para su implementación, contamos con políticas, procedimientos y planes de emergencia para prevenir los riesgos laborales y enfermedades profesionales, basándonos en los siguientes requerimientos normativos:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Decreto Ejecutivo N° 255.
- Acuerdo ministerial N° 196.
- Decisión 584 de la Comunidad Andina (Norma Andina sobre Seguridad y Salud en el Trabajo).
- Resolución N° 957 (Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo-Ecuador).
- Norma Técnica CD 513.
- Código de Trabajo del Ecuador.
- Ley de defensa contra incendios (tomando en cuenta las disposiciones de cada municipio).

El sistema de seguridad y salud ocupacional cubre a todo el personal de Puntonet S.A. a nivel nacional, sin excepción, incluyendo contratistas y personal externo que presta servicios en nuestras instalaciones. Desde Puntonet exigimos que todos los contratos de servicios cumplan estrictamente con la normativa laboral vigente. Para ello, supervisamos que las empresas contratistas garanticen condiciones de trabajo seguras y dignas para su personal, en línea con nuestros principios de responsabilidad y respeto por los derechos laborales.

Comité de Higiene y Seguridad

GRI 403-4

Contamos con comités paritarios en Cuenca, Santo Domingo y Guayaquil, los cuales representan a todos nuestros colaboradores. Están integrados por tres representantes de los colaboradores, elegidos por mayoría simple; y tres representantes designados por el empleador. También contamos con suplentes, quienes pueden reemplazar a los miembros del comité en caso de ausencia temporal o definitiva. Los miembros principales son: el presidente (representante del empleador) y un secretario (representante del trabajador), quienes son la autoridad en la toma de decisiones en la materia, ejerciendo sus funciones por dos años, pudiendo ser reelegidos.

Nuestro comité se reúne a través de sesiones ordinarias mensuales, además cuenta con las siguientes funciones:

- Cooperar en la implementación de políticas, planes, programas, proyectos y actividades de seguridad y salud ocupacional.
- Revisar los informes de accidente de trabajo y/o enfermedades profesionales y proponer acciones preventivas y correctivas para evitar la recurrencia de estos.
- Convocar a los colaboradores para escuchar su opinión sobre los aspectos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.
- Realizar inspecciones periódicas a las instalaciones, máquinas, equipos, herramientas u otros del lugar y/o centro de trabajo para identificar e informar de los actos y/o condiciones que se consideren inseguros.
- Promover el compromiso, colaboración y participación de los colaboradores en el fomento de la prevención de riesgos en el lugar de trabajo.
- Revisar los informes relativos a las condiciones de trabajo elaborados por los responsables de seguridad y salud ocupacional.
- Dar a conocer al empleador y colaboradores mediante el informe de gestión anual, las acciones desarrolladas y los resultados obtenidos en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Denunciar ante la autoridad competente los casos de presunta vulneración de derechos en seguridad y salud en el trabajo.

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes

GRI 403-2, GRI 403-7

Utilizamos la metodología NTP 330 “Sistema simplificado de evaluación de riesgos de accidentes”, la cual está avalada y certificada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España (INSST), para identificar los peligros y evaluar los riesgos presentes en las actividades realizadas por nuestros colaboradores, estableciendo una jerarquía de controles:

Jerarquía de controles

Eliminación
Se analizan todas las opciones posibles para la eliminación de peligros identificados en el lugar de trabajo.

Sustitución
Se verifican procedimientos de trabajo de manera que se puedan sustituir partes del proceso por opciones que representen menor riesgo para la actividad.

Controles de ingeniería
Se implementan técnicas para aislar a los colaboradores del peligro, reduciendo su exposición.

Controles administrativos
Se establecen procedimientos de trabajo seguro, verificando los procesos de rotación del personal, reduciendo el nivel de exposición a determinadas fuentes de riesgo.

Equipos de protección personal
Se selecciona y entrega equipos de protección personal a los colaboradores con objetivo de obtener una barrera protectora ante un peligro específico, minimizando las consecuencias de un accidente provocado por el contacto con la fuente del determinado riesgo.

Con los resultados obtenidos a partir de la identificación de peligros y evaluación de riesgos, se realiza la planeación y aplicación de medidas tanto preventivas como correctivas orientadas a la mejora continua de nuestro proceso, a través de nuestra matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos.

Entre algunas de estas medidas orientadas a mitigar los riesgos ocupacionales tenemos:

- Inspección al personal técnico para verificar las condiciones de trabajo, dando retroalimentación sobre trabajo en altura, trabajo soterrado, uso de herramientas manuales, entre otros.
- Evaluaciones ergonómicas para identificar los puestos de trabajo que puedan sufrir trastornos musculoesqueléticos, por manejo manual de cargas, posturas forzadas, movimientos repetitivos, entre otros.
- Charlas de manejo seguro dirigidas al personal técnico para prevenir accidentes de tránsito.
- Implementación del protocolo de seguridad física, mediante el uso de un botón de pánico en los celulares de nuestro personal que desarrolla actividades en campo (ventas masivas y técnicas), y que están expuestos a sufrir impactos negativos en su seguridad por amenazas delincuenciales.

Además, contamos con un procedimiento para que cualquier colaborador que identifique una situación de peligro laboral pueda reportarla de forma directa a los líderes operativos, jefaturas y también al área de Seguridad y Salud Ocupacional, mediante los canales de comunicación disponibles: correo electrónico, aplicación WhatsApp o llamada telefónica. El área de Seguridad y Salud Ocupacional es responsable de registrar estos reportes, garantizando su confidencialidad, en cumplimiento del compromiso de Protección de Derechos del Trabajador establecido por el área de Compliance.

Según lo establecido en nuestra Política de Trabajo Seguro y Reglamento de Higiene y Seguridad, todo colaborador o contratista tiene el derecho y la responsabilidad de retirarse inmediatamente ante una situación que represente un riesgo inminente para su seguridad. Debe informar a su jefe inmediato y notificar al área de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), el cual evaluará el riesgo e implementará las medidas necesarias antes de reanudar cualquier actividad.

Este procedimiento garantiza un entorno seguro y promueve la confianza, asegurando que no se tomarán represalias por ejercer este derecho. En caso de que se presentan, la persona afectada puede reportarlo a SSO, Talento Humano o a través de nuestros canales de denuncia interno, donde se activarán los mecanismos de protección correspondientes.

Incidentes y enfermedades de seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-9, GRI 403-10

En Puntonet priorizamos la seguridad y salud de nuestros colaboradores, mediante una gestión preventiva que promueve entornos laborales seguros y una cultura de autocuidado. Contamos con un proceso estructurado para investigar incidentes, identificar riesgos y aplicar controles, asegurando el seguimiento y la ejecución de acciones correctivas que protegen el bienestar físico, mental y emocional de nuestro equipo.

Proceso de investigación de incidentes laborales

Notificación
Todo incidente y/o accidente debe ser reportado de inmediato al jefe directo y al área de SSO.

Control de la situación
Se toman medidas inmediatas para garantizar la seguridad de los colaboradores y contratistas estabilizando la situación.

Investigación del incidente
- El jefe directo elabora un informe preliminar.
- El área de SSO analiza el incidente utilizando metodologías como el diagrama de Ishikawa o el método de los 5 porqués.

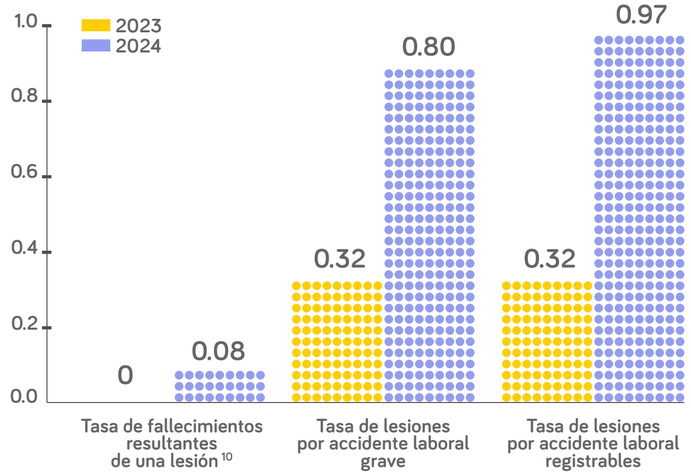
Análisis de causas
Se determinan las causas inmediatas, básicas y raíz del incidente.

Implementación de medidas correctivas
Se establecen acciones para evitar la repetición del incidente.

Seguimiento y verificación
Se supervisa la aplicación de las medidas correctivas y se evalúa su efectividad.

Indicadores de seguridad y salud laboral del personal

Total de horas trabajadas: 2,466,000
Nota: Tasas calculadas cada 200,000 horas trabajadas



Los desafíos enfrentados en torno a la seguridad y salud ocupacional de nuestros colaboradores permiten fortalecer nuestros protocolos y continuar fomentando una cultura de prevención a nivel nacional, con énfasis en el uso seguro de generadores portátiles. En conjunto con el equipo de Talento Humano, reforzamos la capacitación y concientización sobre el uso adecuado de los Equipos de Protección Personal (EPP), promoviendo así el compromiso activo de cada colaborador con su propia seguridad.

[10] Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión: es la proporción de trabajadores que fallecen como consecuencia directa de una lesión relacionada con el trabajo, ocurrida durante una jornada laboral o en el ejercicio de sus funciones laborales, dentro de un período determinado.

Peligros de gran afectación que pueden causar accidentes laborales

Peligro laboral: Caída de personas a distinto nivel (superior a 1.50 metros).
Lesiones ocasionadas: Golpes, fracturas, muerte del colaborador.

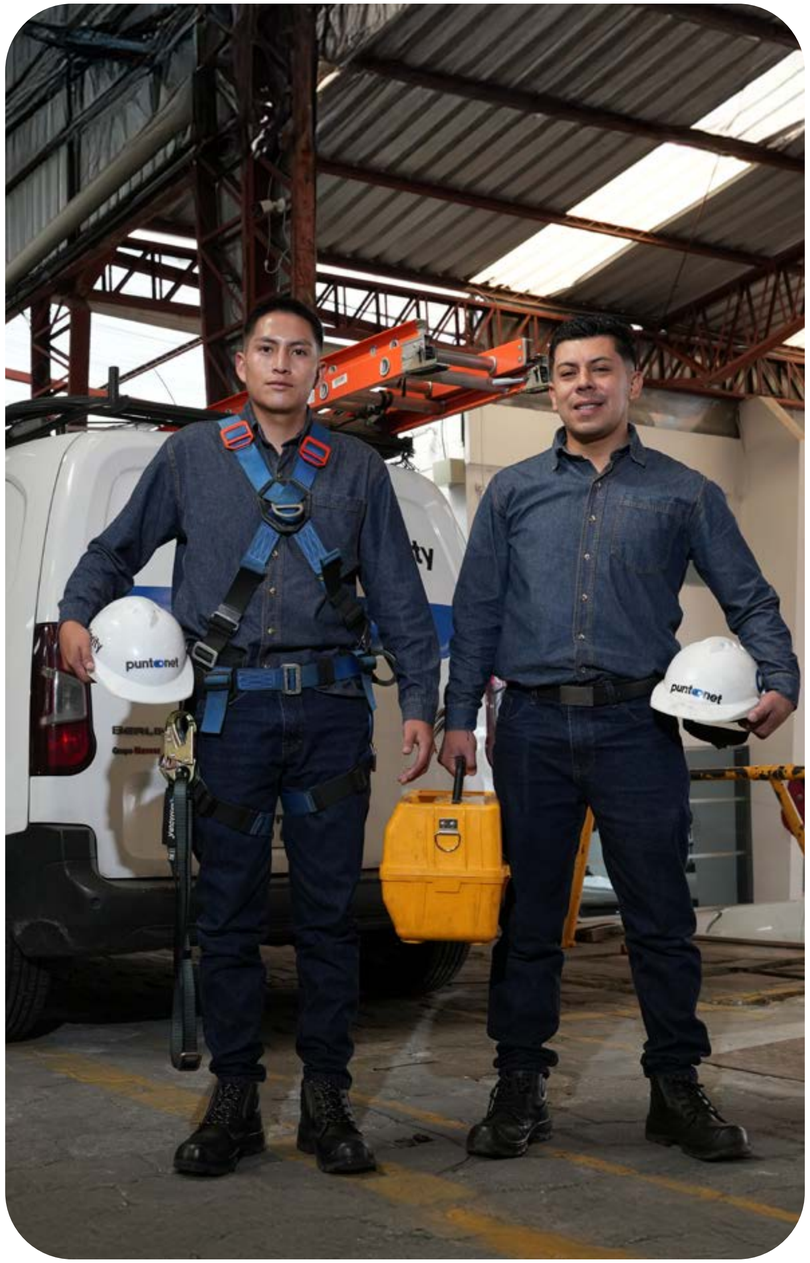
Peligro laboral: Trabajo en espacios confinados.
Lesiones ocasionadas: Golpes, contusiones, ahogamiento, muerte del colaborador.

Peligro laboral: Atrapamiento con y/o contra objetos.
Lesiones ocasionadas: Golpes, contusiones, fracturas, amputaciones.

Peligro laboral: Exposición a CO_2.
Lesiones ocasionadas: Asfixia, desmayos, pérdida del conocimiento, muerte del colaborador.

Peligro laboral: Riesgo eléctrico.
Lesiones ocasionadas: Quemaduras, choques eléctricos, muerte del colaborador.

Acciones implementadas: Para prevenir o eliminar estos tipos de peligros efectuamos un Análisis de Riesgos de la Tarea (ART) y contamos con un Procedimiento de Trabajo Seguro en Actividades Soterradas y Trabajos en Altura, y formaciones en salud y seguridad.



Peligros que pueden ocasionar enfermedades laborales

Peligro laboral: Uso inadecuado de Pantallas de Visualización de Datos (PDVs).
Enfermedades y/o dolencias ocasionadas: Contractura muscular, lumbago y cervicalgia.

Peligro laboral: Movimientos repetitivos.
Enfermedades y/o dolencias ocasionadas: Dolor de mano y muñeca.

Peligro laboral: Agentes biológicos (virus, bacterias).
Enfermedades y/o dolencias ocasionadas: Resfriado común.

Peligro laboral: Levantamiento manual de cargas.
Enfermedades y/o dolencias ocasionadas: Lumbago.

Acciones implementadas: Para eliminar o prevenir los riesgos de una dolencia o enfermedad laboral, establecemos programas de fortalecimiento muscular, pausas activas, equipos de protección personal, lavado de manos, uso de alcohol, ayudas mecánicas de levantamientos de cargas, entre otras acciones.

En el año 2024, no tuvimos casos de fallecimientos por enfermedades laborales de colaboradores ni contratistas.

Formación en seguridad y salud

GRI 403-5

Nuestro plan anual de capacitaciones integra formaciones y charlas de 5 minutos, desarrolladas dos veces por semana, en temas de seguridad y salud ocupacional, con el objetivo de seguir fortaleciendo la cultura de bienestar y prevención en nuestros colaboradores. Estas se brindan de acuerdo con las necesidades del personal y las acciones correctivas que se derivan de investigaciones e inspecciones. Contamos con un registro de asistencia de capacitaciones, para medir el nivel de involucramiento de las diversas áreas en los temas de seguridad.

Detalle de algunas formaciones en seguridad y salud ocupacional

Nombre del curso	Descripción
Socialización del Reglamento de Higiene y seguridad	Dar a conocer sobre las disposiciones obligatorias y promover el cumplimiento de nuestro reglamento, garantizando que el personal se involucre y comprometa en la mejora de la prevención de riesgos.
Ergonomía en el entorno	Informar sobre los principios fundamentales de la ergonomía y su aplicación en el entorno laboral; además de riesgos ergonómicos y soluciones prácticas para mitigar estos.
Prevención de amenazas naturales y riesgos antrópicos-Prevención y lucha contra accidentes.	Brindar herramientas como manejo de equipos de extinción, estrategias para asegurar la seguridad de distintos entornos, entre otros temas; que permitan identificar riesgos de incendio, y así implementar medidas preventivas que responsan eficazmente, promoviendo una cultura de prevención y respuesta rápida en situaciones de emergencia.
Protocolo de prevención y atención en casos de acoso laboral.	Ofrecer herramientas esenciales para prevenir y gestionar la discriminación, el acoso laboral y la violencia contra la mujer en el trabajo, centrándonos en la comprensión del marco legal, la implementación de protocolos efectivos y fomento de un entorno inclusivo y respetuoso.
Charlas de 5 minutos	Brindar breves capacitaciones a los colaboradores en temas de seguridad en el lugar de trabajo, para reforzar prácticas seguras e informar sobre riesgos específicos, se realizan de manera presencial y se hacen refuerzos de manera virtual con material infográfico.
Socialización del programa de prevención de uso y consumo de drogas - Impacto del consumo de drogas en el entorno laboral	Sensibilizar a nuestros colaboradores sobre los peligros del consumo de sustancias, promoviendo un ambiente de trabajo saludable y seguro.
Prevención del VIH y salud sexual	Proporcionar información clave para reducir el riesgo de transmisión de VIH y promover prácticas sexuales seguras. Se incluye información sobre el estigma relacionado con este tema, fomentando un ambiente de respeto y apoyo para quienes viven con esta condición.

Las formaciones se realizan tanto presencial como virtual (sincrónica y asincrónica), y son dirigidas a todos los colaboradores. En algunos casos, contamos con formaciones específicas para el personal técnico y brigadistas de la empresa. Además, difundimos información sobre seguridad y salud ocupacional mediante boletines y correos electrónicos.

Durante este período, impartimos un total de **6,982 horas de capacitación en temas de seguridad ocupacional,** con una participación promedio de **320 asistentes** durante estas sesiones.

Promoción de la salud integral de nuestros colaboradores

GRI 403-3, GRI 403-6

Contamos con servicios de salud que atienden los riesgos laborales, y contribuyen a la identificación y eliminación de peligros, así como la minimización de estos riegos.

Servicios y programas de salud asociados al trabajo

Servicios	Descripción
Servicios de vigilancia de factores en el entorno laboral	Realizamos inspecciones periódicas de higiene y orden en espacios compartidos (oficinas, comedores, sanitarios, otros), generando informes mensuales con hallazgos y acciones correctivas para los responsables.
Servicios de vigilancia de la salud de los trabajadores en relación con el trabajo	Realizamos chequeos médicos al ingreso y de forma periódica, adaptados a los horarios laborales de los colaboradores, para asegurar que estén aptos para el desarrollo de sus actividades. Estos se llevan a cabo dentro de la empresa por personal médico y se complementan con informes personalizados que incluyen recomendaciones específicas.
Servicios de asesoramiento en salud, seguridad e higiene laboral	Campañas de vacunación, control de enfermedades crónicas, y formaciones para la promoción de hábitos saludables y manejo del estrés laboral. Las formaciones se desarrollan de manera interactiva, garantizando la participación de todos los colaboradores.
Servicios de asesoramiento en ergonomía y en equipos de protección individual y colectiva	Pausas activas que permiten reducir los riesgos ergonómicos y fortalecer la salud muscular.
Servicios de promoción de la adaptación al trabajo	Capacitaciones en prevención de riesgos laborales, desarrolladas en horario laboral para garantizar la asistencia del personal. Algunas de estas capacitaciones se encuentran en la plataforma para que puedan realizarlas en cualquier momento.
Servicios de primeros auxilios y tratamiento de urgencias	Creación de brigadas dentro de la compañía, entre ellas tenemos brigadas de comunicación, primeros auxilios, contra incendios y rescate. Estas son capacitadas una vez al año asegurando que todos los miembros tengan conocimiento sobre las diferentes áreas.
Programa de medición de riesgo psicosocial	Identificación y gestión de los factores psicosociales en el entorno laboral, como carga de trabajo, liderazgo y clima organizacional, para prevenir el estrés, promover el bienestar mental y fomentar una cultura saludable.

Como parte de nuestro compromiso con el bienestar integral de los colaboradores, en Puntonet ofrecemos servicios de salud para condiciones no laborables a través de dispensarios médicos en Guayaquil y Quito. Estos incluyen atención en medicina general y ocupacional, diagnóstico y tratamiento. A continuación, detallamos otros programas de salud no asociados al trabajo.

Servicios y programas de salud no asociados al trabajo

Servicios	Descripción	Riesgo abordado
Senderismo y siembra de árboles	Caminata al aire libre en un entorno natural. Con el objetivo de realizar ejercicio físico mediante la exploración, el disfrute de la naturaleza y el sembrado árboles.	Cardiovascular, osteomuscular y salud mental.
Campaña de hígado graso	Ecografías de hígado con el fin de identificar enfermedades metabólicas, como el hígado graso.	Metabólico y nutricional.
Comunicado de lavado de manos	Comunicados sobre las técnicas y tiempo correcto para el lavado de manos.	Biológico laboral y extralaboral.
Alimentación consciente y saludable	Comunicados de invitación al personal a optar por una alimentación consciente conocido como “Mindful eating”. Esta práctica promueve la atención plena al momento de comer, con el objetivo de disfrutar de los alimentos de una manera más consciente, sabrosa y saludable.	Metabólico y nutricional.
Campañas de vacunación	Promoción de una cultura de prevención y cuidado de la salud, asegurando un entorno laboral más seguro y protegido contra enfermedades respiratorias.	Biológico.

7.2. Conectados con la comunidad

GRI 413-1, IPN-7

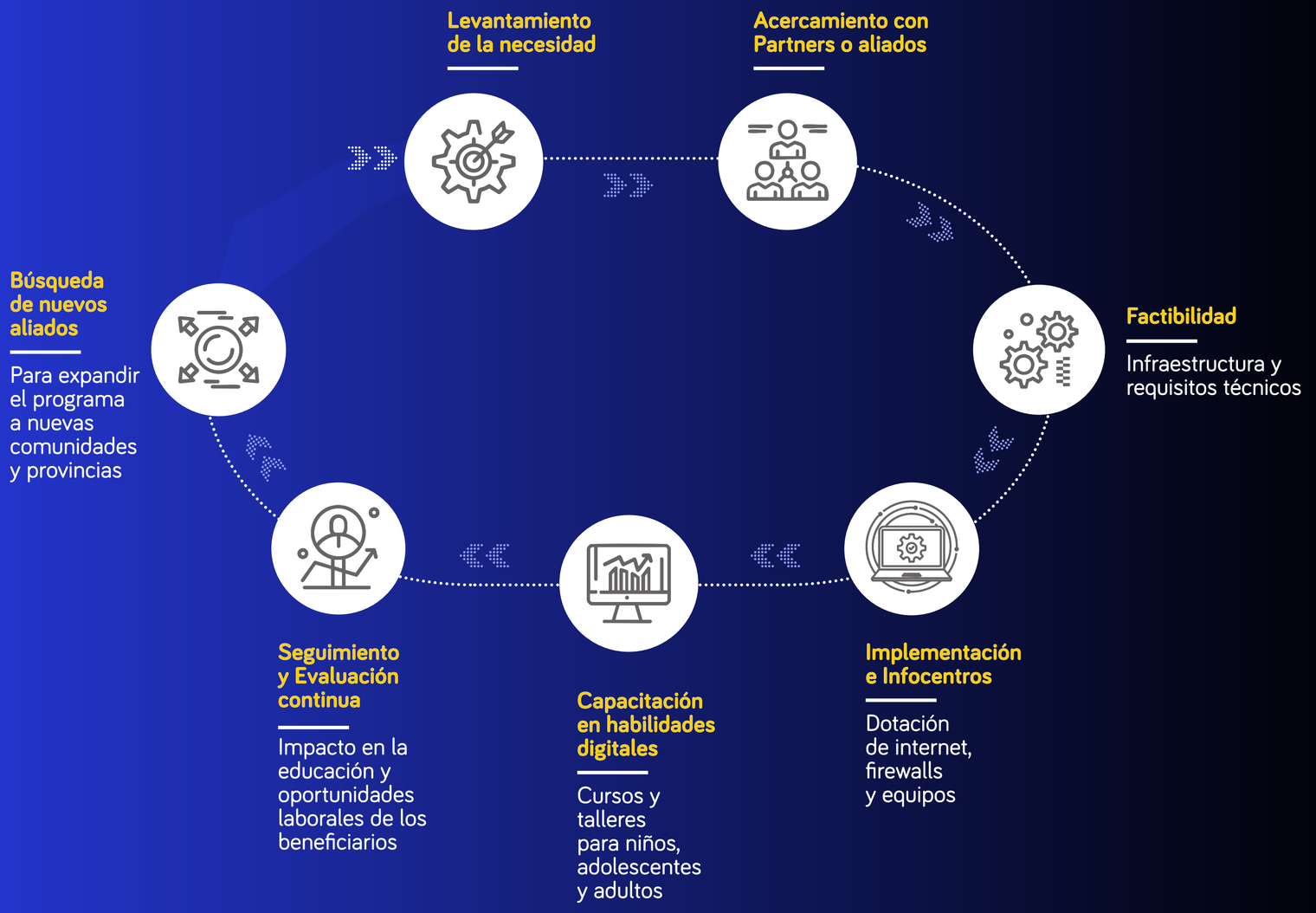
Confiamos en que nuestro trabajo en conjunto con la comunidad impulsa nuestro crecimiento como compañía, generando un impacto positivo y sostenible. Buscamos brindar beneficios que fortalezcan nuestro desarrollo mutuo, ofreciendo soluciones tecnológicas, innovadoras, gratuitas y de fácil acceso, diseñadas para mejorar la calidad de vida y potenciar el bienestar de quienes nos rodean.

Conectando comunidades: dotamos de conectividad de internet gratuita a escuelas, fundaciones y zonas rurales, con el propósito de integrar a estas comunidades al mundo digital, mediante:

- Equipamiento de los infocentros con computadoras y periféricos, facilitando el acceso a herramientas clave para la educación.
- Capacitación y desarrollo de campañas educativas que fortalezcan las competencias digitales en estudiantes y docentes.
- Instalación de firewalls y promoción del uso seguro de Internet con campañas de concientización.

Al entregar internet gratuito a estas comunidades, facilitamos su acceso a empleos, educación en línea y salud, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y su desarrollo. Además, estas acciones nos permiten reducir las brechas educativas en las zonas rurales.

Proceso de implementación de “Conectando comunidades”



Con estas acciones hemos logrado obtener los siguientes indicadores de impacto:

Indicadores clave de iniciativa conectando comunidades

Indicador	Cantidades
Km de Fibra desplegada	2,145
N° de Infocentros conectados	10
N°de horas de navegación	10,000
N° de familias beneficiadas	4,307
N° de voluntarios Puntonet	8
N° de voluntarios aliados	8

Nos enorgullece el impacto alcanzado, ya que nuestro principal objetivo ha sido llevar conectividad a zonas del país con dificultades de acceso a entornos digitales. Para ampliar nuestro impacto, aplicamos los aprendizajes adquiridos a lo largo del desarrollo de este proyecto:

- El acceso a internet es clave para cerrar la brecha digital y potenciar las oportunidades educativas y económicas en las zonas rurales y vulnerables.
- Generamos un impacto social directo, brindando acceso a recursos educativos digitales, lo cual contribuye al desarrollo personal y profesional.
- Esta iniciativa no solo proporciona conectividad, también enfrenta las desigualdades en habilidades digitales y aborda los riesgos de ciberseguridad.
- Facilitar el acceso a la tecnología impulsa el crecimiento de la educación, economía y salud, contribuyendo de esta manera a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- La implementación de este programa resalta la importancia de adaptar estrategias a las necesidades de cada comunidad.

Navegando seguros: comprometidos con nuestro rol generamos entornos digitales seguros para los niños, niñas y adolescentes, mediante la entrega de herramientas y conocimientos sobre ciberseguridad y navegación segura en Internet en la unidad educativa "Junín" y la escuela "Monseñor Leónidas Proaño", promoviendo el uso responsable de las tecnologías desde una edad temprana.

Esta iniciativa, en alianza con Childfund y el Ministerio de Educación, busca impulsar el internet seguro en comunidades como Carchi, Imbabura, Pichincha, Cotopaxi y Tungurahua.

Con el objetivo de mitigar los riesgos asociados al acceso no supervisado a internet por parte de niños y adolescentes, como el ciberacoso, el sexting y la pornografía infantil, desarrollamos capacitaciones didácticas que les permiten adquirir herramientas técnicas y fortalecer su autoconciencia frente a estos peligros.

Indicadores clave de iniciativa "Navegando seguros"

Indicador	Cantidades
N° de horas empleadas	8
N° de niños beneficiados	185
N° de voluntarios Puntonet	8
N° de voluntarios aliados	8

Para más información del proyecto:
https://www.puntonet.ec/puntonet-childfund-y-el-ministerio-de-educacion-impulsan-internet-seguro-en-el-ecuador/

Cecilia bajo el mar: apoyamos a la Fundación Cecilia Rivadeneira en la creación de un espacio visual que potencie la experiencia teatral a través de la construcción de la escenografía para la obra "Cecilia bajo el mar". Utilizamos nuestro ingenio y reaprovechamos scrap de fibra óptica proveniente de nuestras operaciones, el cual fue donado para la creación de la red de pesca usada en la escenografía.

Indicadores clave de "Cecilia bajo el mar"

Indicador	Cantidades
N° de horas empleadas	3
N° de niños beneficiados	70
N° de asistentes a la obra	3,000
N°de voluntarios Puntonet	10
N°de voluntarios FCR	5
Metros de fibra reutilizada	20

Contribuciones sociales relevantes

Contribuimos con la donación de equipos tecnológicos a diversas instituciones, como SEIBE, TIPTI y otras organizaciones que promueven la inclusión y el acceso a la tecnología.

Junto con la Cámara de Industrias y Producción (CIP), realizamos una donación destinada a atender la emergencia provocada por el incendio en Quito.

En colaboración con World Vision, nos unimos a la campaña “Juntos por Quito”, entregando kits de ayuda humanitaria a personas afectadas por el fenómeno del Niño.

Reafirmando nuestro compromiso con la inclusión digital y la educación, llevamos a cabo tres entregas de útiles escolares para niños y jóvenes de comunidades vulnerables, beneficiando a entidades como ChildFund, la Escuela Fiscal Mixta “Mercado Ángel Silva” y la Secretaría de Educación Intercultural Bilingüe y Etnoeducación.

Llevamos a cabo agasajos navideños simultáneos en tres localidades: Asociación Ecuatoriana de Síndrome de Down en Quito, la Escuela Básica Manuel Vega en Cuenca y la Comunidad San Jacinto del Cantón Daule en Guayaquil, con el objetivo de brindar a niños y niñas un día lleno de alegría, diversión e inclusión a través de actividades recreativas.
En Quito contamos con 15 voluntarios, beneficiando a 35 niños, en Guayaquil, participaron 10 voluntarios, impactando 48 niños; y en Cuenca, 8 voluntarios acompañaron a 50 niños en esta actividad.

Anexos
Estándar GRI & SASB

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página	Explicación
GRI 2: Contenidos generales	2-1. Detalles organizativos	Pág.5, 7-9	
	2-2. Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág.5	
	2-3. Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág.5	
	2-4. Actualización de la información	Este documento no cuenta con actualización	
	2-5. Verificación externa	Este documento no ha sido sometido a verificación externa ni a algún mecanismo de auditoría.	
	2-6. Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 7-20	
	2-7. Empleados	Pág. 103	
	2-8. Trabajadores que no son empleados	Pág. 106	
	2-9. Estructura de gobernanza y composición	Pág. 36-38	
	2-11. Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 36-38	
	2-12. Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 36-38, 48-50	
	2-13. Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág. 36-38	
	2-14. Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 29-31	
	2-15. Conflictos de interés	Pág. 45	
	2-16. Comunicación de inquietudes críticas	Pág. 48-50	
	2-17. Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág. 36-38	
	2-19. Políticas de remuneración	Pág. 39	
	2-20. Proceso para determinar la remuneración	Pág. 39	
	2-21. Ratio de compensación total anual	Pág. 40	

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página	Explicación
GRI 2: Contenidos generales	2-22. Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 27-32	
	2-23. Compromisos y políticas	Pág. 41-43	
	2-24. Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 41-43	
	2-25. Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 48-54	
	2-26. Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 46-47	
	2-27. Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pág. 122	
	2-28. Afiliación a asociaciones	Pág. 21-25	
	2-29. Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 33-34	
GRI 3-3	3-1. Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 27-28	
	3-2. Lista de temas materiales	Pág. 27-28	
GRI 201: Desempeño económico 2016	3-3. Enfoque de gestión	Pág. 54-56	
	201-1. Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 54-56	
GRI 205: Anticorrupción 2016	D3-3. Enfoque de gestión	Pág. 45-47	
	205-1. Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 45-47	
	205-2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 45-47	
	205-3. Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág. 45-47	0 incidentes de corrupción confirmados.

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página	Explicación
GRI 302: Energía 2016	3-3. Enfoque de gestión	Pág. 87	
	302-1. Consumo energético dentro de la empresa	Pág. 87	
GRI 305: Emisiones 2016	3-3. Enfoque de gestión	Pág. 88-91	
	305-1. Emisiones alcance 1	Pág. 88-91	
	305-2. Emisiones alcance 2	Pág. 88-91	
	305-3. Emisiones alcance 3	Pág. 88-91	
GRI 306: Residuos 2020	3-3. Enfoque de gestión	Pág. 92-98	
	306-1. Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 92-98	
	306-2. Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 92-98	
	306-3. Residuos generados	Pág. 92-98	
	306-4. Residuos no destinados a eliminación	Pág. 92-98	
	306-5. Residuos destinados a eliminación	Pág. 92-98	
GRI 401: Empleo 2016	3-3. Enfoque de gestión	Pág. 107-112	
	401-1. Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 107-109	
	401-2. Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 110-112	

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página	Explicación
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	3-3. Enfoque de gestión	Pág. 122	
	403-1. Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 122	
	403-2. Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 124-125	
	403-3. Servicios de salud en el trabajo	Pág. 129-130	
	403-4. Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 123	
	403-5. Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 128-129	
	403-6. Promoción de la salud de los trabajadores	Pág. 129-130	
	403-7. Prevención y mitigación de los impactos para la salud y seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Pág. 124-125	
	403-8. Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 122	
	403-9. Lesiones por accidente laboral	Pág. 126-127	
	403-10. Las dolencias y enfermedades laborales	Pág. 126-127	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	3-3. Enfoque de gestión	Pág. 113-115	
	404-1. Promedio de horas de formación al año por empleado	Pág. 113-115	
	404-2. Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 113-115	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	3-3. Enfoque de gestión	Pág. 116-121	
	405-1. Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pág. 116-121	
	405-2. Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Pág. 119	

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página	Explicación
GRI 406: No discriminación 2016	3-3. Enfoque de gestión	Pág. 116-121	
	406-1. Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 116-121	
GRI 413: Comunidades locales 2016	3-3. Enfoque de gestión	Pág. 131-136	
	413-1. Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 131-136	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	3-3. Enfoque de gestión	Pág. 70-73	
	418-1. Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 70-73	
Indicador Propio del Negocio (IPN-1)	IPN-1 Continuidad del negocio	Pág. 48-54	
Indicador Propio del Negocio (IPN-2)	IPN-2 Experiencia de clientes	Pág. 58-62	
Indicador Propio del Negocio (IPN-3)	IPN-3 Calidad del servicio y cobertura	Pág. 58-62	
Indicador Propio del Negocio (IPN-4)	IPN-4 Expansión comercial	Pág. 79-84	
Indicador Propio del Negocio (IPN-5)	IPN-5 Tecnología e innovación	Pág. 75-78	
Indicador Propio del Negocio (IPN-6)	IPN-6 Alianzas estratégicas	Pág. 21-25	
Indicador Propio del Negocio (IPN-7)	IPN-7 Inclusión digital para la comunidad	Pág. 131-136	

Índice de contenidos SASB

Declaración de uso Puntonet S.A. ha reportado de referencia con los estándares GRI para el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2024

GRI 1 utilizado

GRI 1: Fundamentos 2021

Tópico SASB	Código	Indicador	Página
Parámetros de actividad	TC-TL-000.A	Abonados a red inalámbrica	Pág. 58
	TC-TL-000.B	Abonados a línea fija	Pág. 58
	TC-TL-000.C	Abonados a banda ancha	Pág. 58
	TC-TL-000.D	Tráfico de red	Pág. 58
Privacidad de datos	TC-TL-220a.1	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad dirigida y la privacidad del cliente	Pág. 70-73
	TC-TL-220a.2	Número de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios	Pág. 70-73
	TC-TL-220a.3	Importe total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales relacionados con la privacidad del cliente	Pág. 70-73
	TC-TL-220a.4	(1) Número de solicitudes de información de clientes por parte de las autoridades, (2) número de clientes cuya información se solicitó, (3) porcentaje que resultó en divulgación	Pág. 70-73
Seguridad de datos	TC-TL-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje de filtraciones de datos personales, (3) número de clientes afectados	Pág. 70-73
	TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos, incluyendo el uso de estándares de ciberseguridad de terceros	Pág. 70-73
Gestión del fin de vida útil del producto	TC-TL-440a.1	1) Materiales recuperados mediante programas de recuperación, porcentaje de materiales recuperados que fueron (2) reutilizados, (3) reciclados y (4) depositados en vertederos	Pág. 92-98

Índice de contenidos SASB

Tópico SASB	Código	Indicador	Página
Comportamiento competitivo e Internet abierta	TC-TL-520a.1	Importe total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales relacionados con regulaciones de comportamiento anticompetitivo	Pág. 63
	TC-TL-520a.2	Velocidad de descarga real promedio sostenida de (1) contenido propio y comercial y (2) contenido no asociado Megabits por segundo (Mbps) cuantitativos	Pág. 67-68
	TC-TL-520a.3	Descripción de los riesgos y oportunidades asociados con la neutralidad de la red, el peering de pago, la tarifa cero y prácticas relacionadas	Pág. 64-66
Gestión de Riesgos Sistémicos de Interrupciones Tecnológicas	TC-TL-550a.1	(1) Duración promedio de las interrupciones del sistema, (2) Frecuencia promedio de las interrupciones del sistema y (3) Duración promedio de las interrupciones del cliente	Pág. 51-54
	TC-TL-550a.2	Análisis de los sistemas para proporcionar un servicio sin obstáculos durante las interrupciones del servicio	Pág. 51-54

puntonet

www.puntonet.ec