Telecable®

# INFORME de Sostenibilidad 2025

LA CONEXIÓN FLUYE

# Índice


| Capítulo 1 | La conexión comienza aquí | GRI | ODS | Pág |
|---|---|---|---|---|
| 1.1 | Mensaje del director general | | | 07 |
| 1.2 | ¿Quiénes somos? | GRI 2 | ODS 12, 13, 16 | 08 |
| | Nuestra historia | GRI 2 | ODS 8, 9 | 09 |
| | Modelo de negocio | GRI 2 | ODS 8, 9, 12 | 15 |
| 1.3 | Sostenibilidad Telecable: la historia hasta el presente | | ODS 8, 9, 12, 16, 17 | 18 |
| | Política de Sostenibilidad | GRI 2 | ODS 12, 16, 17 | 19 |
| | Sobre este reporte | | | 19 |
| | Materialidad | | | 20 |
| | ¿Cómo es vemos la sostenibilidad? | | | 20 |
| 1.4 | ¿Cómo leer este reporte? | | | 22 |

| Capítulo 2 | La confianza hace que todo fluya | GRI | ODS | Pág |
|---|---|---|---|---|
| 2.1 | Así gestionamos la ética y el cumplimiento | GRI 2, 205 | ODS 16 | 26 |
| 2.2 | Una cultura construida paso a paso | GRI 2, 205 | ODS 16 | 27 |
| 2.3 | Prevenir también es parte de la confianza | GRI 205 | ODS 16 | 28 |
| 2.4 | Hablar es posible: nuestro canal de denuncias | GRI 2, 205 | ODS 16 | 29 |
| 2.5 | La transparencia también se gestiona | GRI 2, 205 | ODS 16 | 30 |
| 2.6 | Aprender para actuar correctamente | GRI 205 | ODS 16 | 31 |
| 2.7 | Gobernanza en cifras | GRI 205 | ODS 16 | 32 |
| 2.8 | Una gestión responsable también permite crecer | GRI 201 | ODS 8 | 33 |
| 2.9 | Cumplir también es contribuir | GRI 207 | ODS 17, ODS 16 | 36 |
| 2.10 | Una red que amplía oportunidades | GRI 203, 413 | ODS 9, ODS 10 | 38 |
| 2.11 | La seguridad también sostiene la conexión | GRI 2 | ODS 9, 16 | 42 |

# Índice


| Capítulo 3 | Las personas hacen que la conexión fluya | GRI | ODS | Pág |
|---|---|---|---|---|
| 3.1 | Oportunidades que comienzan con personas | GRI 401 | ODS 8 | 49 |
| 3.2 | Un espacio de respeto para todas las personas | GRI 405, 406 | ODS 5, 10, 16 | 50 |
| 3.3 | Beneficios que acompañan a nuestra gente | GRI 401 | ODS 8 | 51 |
| 3.4 | Salud y seguridad en el trabajo | GRI 403 | ODS 3, 8 | 52 |
| 3.5 | Universidad Corporativa y Campus Virtual | GRI 404 | ODS 4, 8 | 57 |
| 3.6 | Somos Bienestar | GRI 401, 403, 404 | ODS 3, 4, 8, 10 | 60 |
| 3.7 | La conexión también fluye hacia afuera | GRI 203, 413 | | 67 |
| 3.8 | Conectividad que acerca oportunidades | GRI 416, 417 | ODS 4, 9, 10 | 68 |
| 3.9 | Una experiencia que genera confianza | GRI 418 | ODS 12, 16 | 72 |
| 3.10 | Cuidar la confianza también significa proteger la información | | ODS 16 | 74 |
| 3.11 | Empleo y alianzas que acercan oportunidades | GRI 401, 413 | ODS 3, 4, 5, 8, 10, 17 | 75 |

| Capítulo 4 | El futuro también puede fluir | GRI | ODS | Pág |
|---|---|---|---|---|
| 4.1 | Nuestro compromiso ambiental | GRI 302, 303, 306, | ODS 6, 7, 12, 13 | 83 |
| 4.2 | Cumplir para que nuestra operación fluya responsablemente | GRI 302, 303, 306, | ODS 6, 7, 12, 13 | 86 |
| 4.3 | Nuestra evolución hacia una red 100% de fibra óptica | GRI 302, 306 | ODS 7, 9, 12, 13 | 91 |
| 4.4 | Bandera Azul Ecológica y Hogares Sostenibles | GRI 302, 303, 306 | ODS 6, 7, 12, 13 | 93 |
| 4.5 | Esencial Costa Rica | | ODS 12, 13, 17 | 95 |
| 4.6 | Una conexión que deja huella | GRI 413 | ODS 13, 14, 15, 17 | 96 |

# LA CONEXIÓN COMIENZA AQUÍ



## Capítulo 1:

# *La conexión comienza aquí*


1.1 Mensaje de la Dirección General

1.2 ¿Quiénes somos?

Nuestra historia

Modelo de negocio

1.3 Sostenibilidad Telecable: la historia hasta el presente

Política de Sostenibilidad

Sobre este reporte

Materialidad

¿Cómo vemos la Sostenibilidad?

1.4 ¿Cómo leer este reporte?

# Introducción

En Telecable creemos que cada conexión tiene el poder de acercar personas, abrir oportunidades y hacer que la vida fluya.

Por eso, este informe de Sostenibilidad es mucho más que una recopilación de resultados. Es una forma de compartir cómo nuestras decisiones y acciones generan impacto en las personas, en las comunidades, en el desarrollo del negocio y en el entorno que compartimos.

A través de estas páginas queremos mostrar, de manera cercana y transparente, cómo integramos la sostenibilidad en nuestra forma de trabajar: desde la calidad y continuidad de nuestros servicios y la protección de la información, hasta el bienestar y desarrollo de nuestra gente, la relación con nuestros clientes y comunidades, y el uso responsable de los recursos.

Este informe refleja el camino que hemos recorrido, los avances que nos impulsan y también los desafíos que nos motivan a seguir mejorando, porque entendemos que hacer que la conexión fluya también significa crecer de manera responsable y generar valor para quienes forman parte de ella.



# 1.1 Mensaje de la Dirección General

## Rodolfo Apéstegui Hoffmaister



En Telecable estamos convencidos de que las conexiones tienen el poder de transformar vidas. Por eso, nuestro propósito, Innovar experiencias, creando conexiones, orienta cada paso que damos para acercar la tecnología a las personas, impulsar el desarrollo de las comunidades y generar valor sostenible para Costa Rica. Más que ofrecer servicios de telecomunicaciones, trabajamos para construir experiencias que faciliten la vida de nuestros clientes y contribuyan al progreso del país.

Durante los últimos años hemos consolidado importantes avances que reflejan nuestro compromiso con la innovación, la excelencia operativa y la creación de valor para nuestros grupos de interés. La evolución de nuestra infraestructura, que nos permitió convertirnos en el primer operador con cobertura nacional 100% Fibra Óptica, es una muestra del esfuerzo constante por ofrecer soluciones cada vez más robustas, confiables y alineadas con las necesidades de un mundo cada vez más conectado.

Nuestro crecimiento también ha estado acompañado por una firme convicción de que el éxito empresarial debe generar un impacto positivo en la sociedad. Por ello, continuamos fortaleciendo nuestras prácticas de sostenibilidad, promoviendo el bienestar de nuestros colaboradores, impulsando una gestión responsable de nuestros recursos y contribuyendo al desarrollo económico y social de las comunidades donde tenemos presencia.

Los reconocimientos obtenidos en materia de sostenibilidad, responsabilidad empresarial y calidad de servicio nos motivan a seguir elevando nuestros estándares y a mantener una visión de largo plazo basada en la transparencia, la innovación y la mejora continua.

Agradezco a nuestros colaboradores, clientes, proveedores, aliados estratégicos y comunidades por la confianza depositada en Telecable. Gracias a su respaldo seguiremos construyendo conexiones que transforman vidas, impulsan el progreso y generan valor compartido para Costa Rica y la región.

## 1.2 ¿Quiénes somos?

Telecable es una empresa costarricense de telecomunicaciones que con una red de más de 25.000 kilómetros de fibra óptica y un alcance potencial cercano a dos de cada tres viviendas de Costa Rica. A través de nuestras unidades de negocio Residencial, Empresarial e Institucional, impulsamos el desarrollo del país mediante una gestión responsable, innovadora y orientada a la creación de valor sostenible.



**Propósito:**

# INNOVAMOS EXPERIENCIAS, CREANDO CONEXIONES.

**Valores:**




Innovamos la forma de hacer las cosas para crear la mejor experiencia.



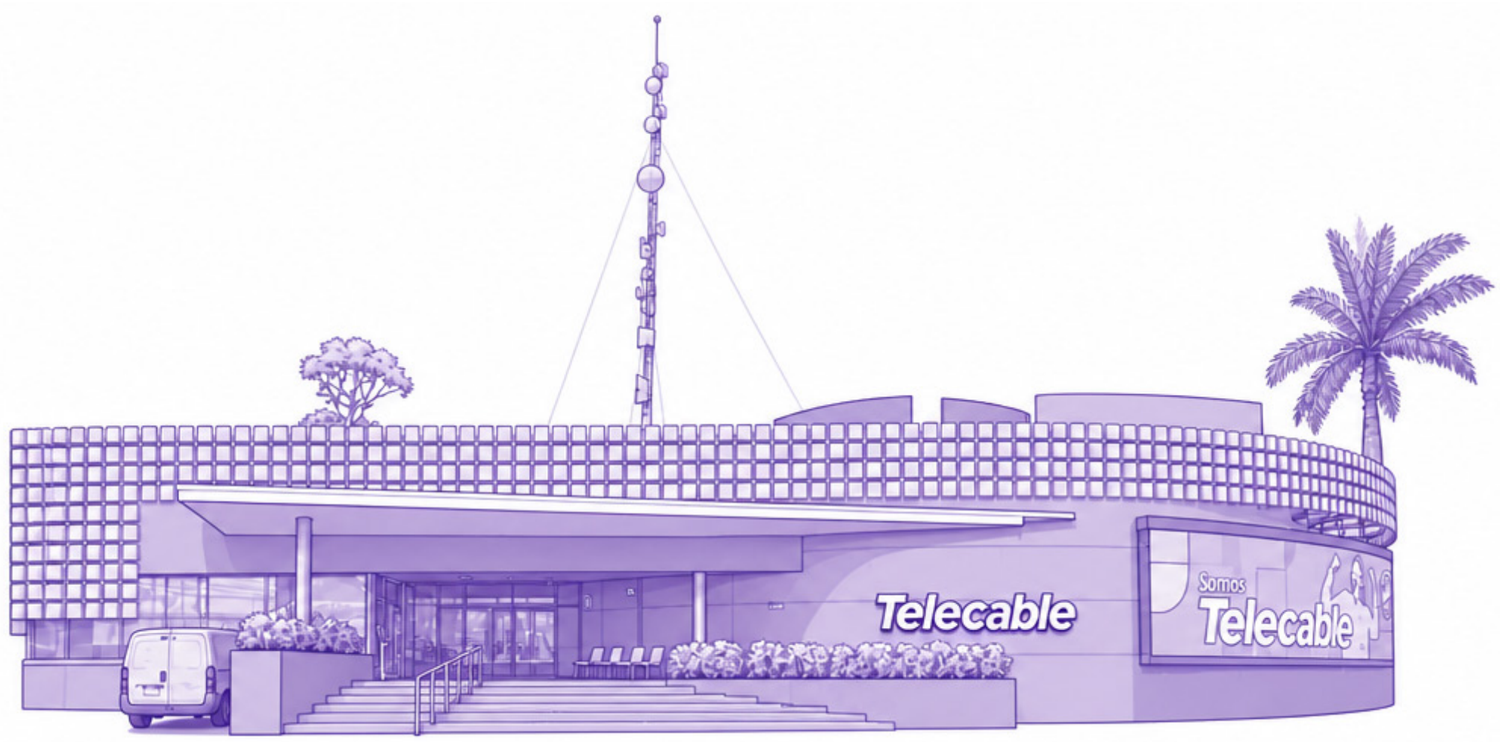

Tenemos una visión cliente céntrica donde todo lo que hacemos busca el mejor servicio.




Confiamos que trabajando en equipo logramos mejores resultados.




Disfrutamos genuinamente alcanzar los objetivos que nos planteamos.




# Nuestra historia

En Telecable, impulsamos la conectividad y el desarrollo tecnológico de Costa Rica desde el 7 de junio de 2005. Lo que inició con la comercialización de televisión por cable y un equipo de 20 colaboradores, se ha convertido en una empresa líder en telecomunicaciones, con cobertura nacional y una planilla de más de 1.100 colaboradores.

A lo largo de nuestra trayectoria, hemos evolucionado constantemente para responder a las necesidades de hogares, empresas e instituciones. Incorporamos servicios de internet, telefonía hogar, soluciones empresariales a través de fibra óptica y servicios para el sector gobierno, fortaleciendo nuestra propuesta de valor y contribuyendo a la transformación digital del país.

La innovación ha sido un pilar fundamental de nuestro crecimiento. Fuimos pioneros en la comercialización de FTTH (fibra hasta el hogar), marcamos un hito en la industria de las telecomunicaciones al convertirnos en el primer operador con cobertura nacional 100% Fibra Óptica. Este avance, acompañado por el fortalecimiento continuo de nuestra infraestructura tecnológica, nos ha permitido brindar soluciones de conectividad cada vez más robustas, confiables y de mayor alcance.

Hoy, seguimos conectando personas, comunidades y organizaciones mediante soluciones innovadoras, una gestión responsable y un firme compromiso con el desarrollo sostenible, la calidad del servicio y la generación de valor para nuestros públicos de interés.




Gobierno Corporativo • Comités de Junta

# Roles de Comités

La Junta Directiva y sus comités especializados proporcionan supervisión y orientación estratégica para asegurar una gestión responsable, transparente y alineada con los objetivos de largo plazo de Telecable.

# Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo lidera la implementación de la estrategia corporativa, articulando las unidades de negocio, áreas de soporte y tecnología para impulsar el crecimiento sostenible de la organización.

## CEO

### Unidades de Negocio

**Residencial**

Hogares y PYME

**Empresarial**

Soluciones para empresas

**Institucional**

Gobierno y sector público

### Direcciones Funcionales

**Capital Humano**

Gente, cultura y talento

Sostenibilidad y comunicación

**Finanzas y Administración**

Recursos y plataforma financiera

**Legal y Regulatoria**

Marco legal, regulatorio y cumplimiento

**Mercadeo**

Marca, lealtad

### Tecnología

**Tecnología**

Infraestructura, red, datos.

TI - Sistemas

## Coordinación Ejecutiva • Comités de Gestión

# Roles de Comités

Los comités de gestión transforman la estrategia en acciones concretas mediante la coordinación entre áreas, el seguimiento de iniciativas clave y la mejora continua de la operación.

**Dirección General**

**Directores**

**Gerentes**

### Comité Ejecutivo

- Lineamientos y avance estratégico

### Comité Unidad de Negocio

Dan seguimiento al avance operativo de cada unidad de negocio y analizan la rentabilidad de sus productos, para asegurar que contribuyan al crecimiento y que las decisiones se tomen con información oportuna.

### Comité ARPU

Define y monitorea la estrategia de ingresos por cliente, identificando oportunidades para generar mayor valor en cada relación comercial y fortalecer la sostenibilidad financiera del negocio.

### Comité Compensación

Vela por una estructura organizacional eficiente y diseña estrategias de compensación que permitan atraer y retener al talento clave para el cumplimiento de nuestros objetivos.

### Comité Mercadeo

Orienta los planes de mercadeo y comunicación de la compañía, asegurando que cada mensaje sea coherente con la estrategia de marca y que conecte de forma efectiva con las necesidades de nuestros clientes.

### Comité Producto

Diseña y evoluciona el portafolio de productos y servicios, alineando la oferta con las tendencias innovadoras del mercado, las capacidades de la red y las expectativas de los distintos segmentos de clientes.

### Centro Excelencia Operaciones

Identifica y estandariza las mejores prácticas operativas, define los equipos y tecnologías que utiliza la red y gestiona la obsolescencia de inventarios, promoviendo una operación más eficiente y un uso responsable de los recursos.

### Centro Experiencia Capacitación

Promueve las mejores prácticas de aprendizaje a través de una unidad de metodologías y acompaña el desarrollo del talento mediante planes de carrera y formación profesional.

### Comité Construcción

Define la estrategia de apertura de nuevas zonas de cobertura y equilibra la factibilidad técnica con la visión comercial, manteniendo un control riguroso de los costos asociados a cada proyecto de expansión.

### Comités Comerciales

Aseguran la implementación de los planes comerciales en cada canal y segmento, dando seguimiento a los resultados y ajustando las acciones necesarias para alcanzar las metas definidas por la organización.

### Otras de Coordinación

Espacios de cocreación entre áreas que facilitan la colaboración, el intercambio de ideas y la búsqueda conjunta de soluciones frente a retos que requieren una mirada transversal.

*La estructura de gobernanza de Telecable promueve una gestión responsable, transparente y orientada a la creación de valor sostenible, integrando la sostenibilidad en la toma de decisiones y en la ejecución de la estrategia corporativa.*



# Demográficos

## Cantidad de colaboradores

| 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|
| 1068 | 1078 | 1132 |

## Distribución por género

66% hombres

34% mujeres

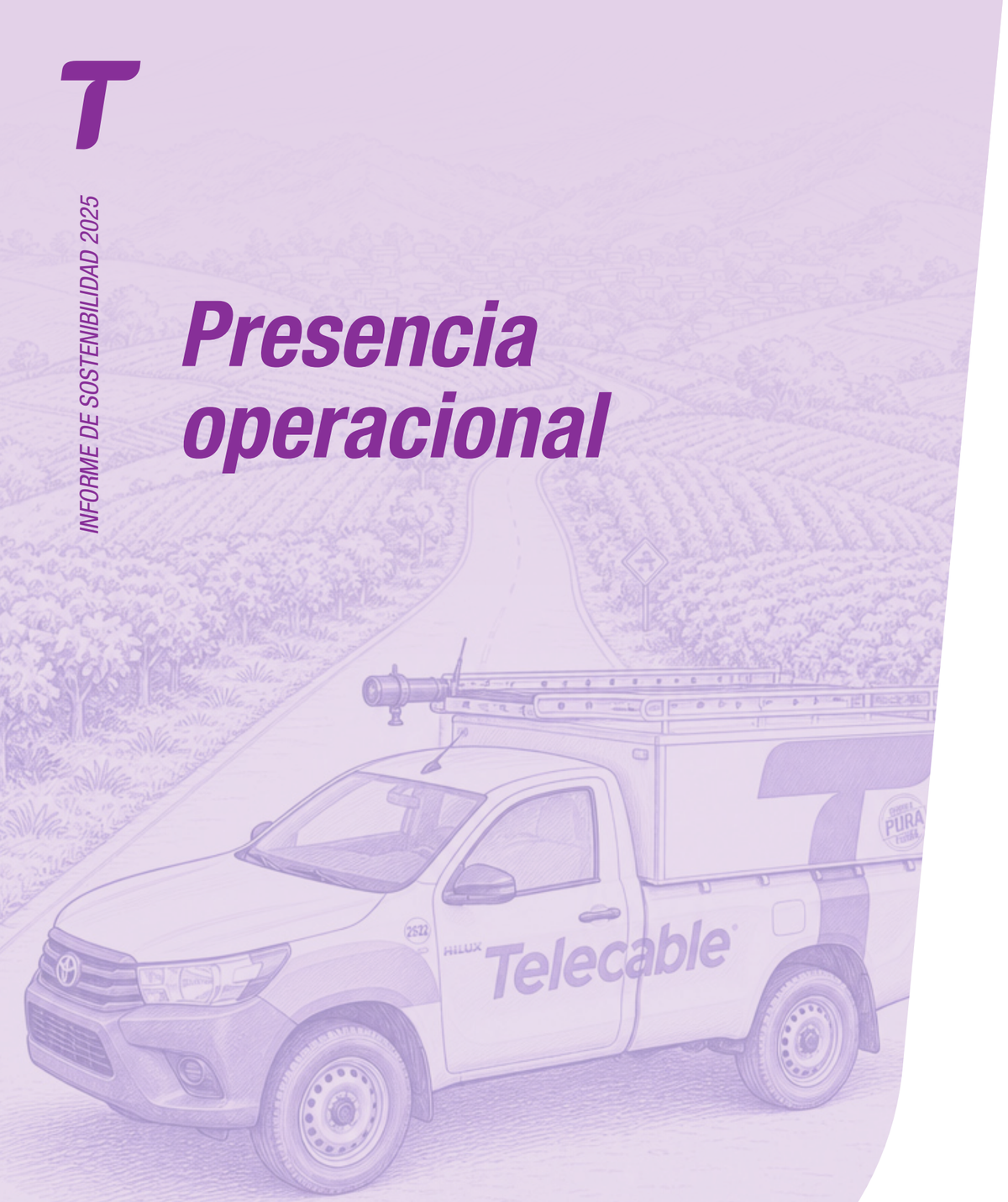
## Distribución por edad

| Menos de 31 años | Entre 31 y 40 años | Entre 41 y 50 años | Más de 50 años |
|---|---|---|---|
| 32% | 41% | 20% | 7% |

## Antigüedad

| De 0 a 3 años | De 4 a 5 años | De 6 a 10 años | De 11 a 15 años | De 16 a 20 años |
|---|---|---|---|---|
| 66% | 12% | 17% | 4% | 1% |

# Presencia operacional




Robusta plataforma tecnológica de cobertura nacional

Telecable opera una plataforma escalable anclada en tecnología de punta.

***181 Hubs*** de conexión

***+ 25 000*** kilómetros de fibra

***+ 50*** torres

***+ 200*** móviles

Operaciones en ***Panamá***

# Modelo de negocio

## Lo que hace posible la conexión

› Talento humano capacitado

› Infraestructura y plataforma tecnológica

› Cultura organizacional

› Alianzas con proveedores y aliados

## Lo que hacemos

› Nos enfocamos en mejorar la experiencia de nuestros clientes

› Diseñamos, operamos y mantenemos nuestra red y plataforma tecnológica integral

› Desarrollamos soluciones tecnológicas a la medida

› Asesoramos y acompañamos a nuestros clientes

› Garantizamos la estabilidad, continuidad y seguridad del servicio

## ¿A quién conectamos?

› Hogares

› Empresas

› Instituciones de gobierno

› Comunidades

## ¿Qué entregamos?

› Conectividad

› Soluciones tecnológicas a la medida

› Entretenimiento por televisión

› Servicio y acompañamiento

› Experiencias confiables

## El valor que generamos

› **Para las personas:** conexión, confianza y tranquilidad en el uso de la tecnología

› **Para empresas e instituciones:** productividad

› **Para las comunidades:** acceso a oportunidades e inclusión digital

› **Para colaboradores:** empleo y desarrollo de talento

› **Para proveedores, Estado y accionistas:** valor económico

## ¿Qué impacto buscamos?

Que Costa Rica cuente con la mejor experiencia tecnológica:

› Más personas conectadas

› Más productividad para empresas e instituciones

› Más oportunidades para las comunidades

› Un crecimiento responsable con el ambiente y la sociedad




# Certificaciones, Galardones y Reconocimientos

**Licencia Esencial Costa Rica**

**Sistema de gestión ambiental INTE/ISO 14001**

**Galardones Bandera Azul Ecológica**
Categoría Cambio Climático

Acompañamiento de familias que obtuvieron el Galardón **Bandera Azul Ecológica – Hogar Sostenible**

**MERCO**
Monitor Empresarial de Reputación Corporativa

- 1er lugar en reputación corporativa del sector de telecomunicaciones en Costa Rica por 3 años consecutivos
- Referentes en sostenibilidad en la industria de telecomunicaciones

**COPC**
*Customer Operations Performance Center.*
Telecable ha mantenido la certificación COPC durante cinco años consecutivos.

**Revista Summa**

- Empresa con la mejor reputación corporativa en el sector de Telecomunicaciones de Costa Rica
- Inclusión dentro del ranking de Empresas Admirables de Centroamérica y República Dominicana

# Proveedores aliados en sostenibilidad

**Algo por la Tierra:**

Organización sin fines de lucro que realiza limpiezas de residuos y campañas de reforestación

**INTECO**:

Instituto de Normas Técnicas Costarricenses

**Manejo Profesional de Desechos:**

Gestor autorizado de residuos bioinfecciosos

**Nairí:**

Especialistas en cumplimiento legal y normativo

**Soluciones Palermo:**

Gestor autorizado de residuos orgánicos

**ProParques:**

ProParques es una organización sin fines de lucro que impulsa iniciativas en beneficio de las áreas silvestres protegidas de Costa Rica

**Recuperadora Biológica de Solventes:**

Gestor autorizado de residuos

# *1.3 Sostenibilidad Telecable: la historia hasta el presente*

## *Mensaje de Raquel Vargas Villalobos*

Directora de Comunicación y Sostenibilidad

En Telecable concebimos la sostenibilidad como un compromiso transversal que orienta nuestra forma de operar, tomar decisiones y relacionarnos con nuestros grupos de interés. Más que una meta, representa una gestión responsable y continua que busca equilibrar el crecimiento empresarial con el bienestar de las personas, el fortalecimiento de las comunidades y la generación de valor para el país.

Este reporte refleja los avances, desafíos y compromisos que asumimos para integrar la sostenibilidad en cada una de nuestras operaciones. Como empresa líder en telecomunicaciones, reconocemos nuestra responsabilidad de promover una conectividad que no solo impulse la transformación digital, sino que también genere un impacto positivo en el ámbito social, ambiental y económico.

Durante este período continuamos fortaleciendo iniciativas enfocadas en el bienestar de nuestros colaboradores, el desarrollo de las comunidades, la innovación tecnológica y la gestión responsable de nuestros recursos. Asimismo, avanzamos en la consolidación de una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y la mejora continua, elementos esenciales para construir relaciones de confianza y crear valor compartido.

La sostenibilidad es un proceso de evolución constante. Por ello, seguimos fortaleciendo nuestra capacidad para generar valor compartido, impulsando iniciativas que contribuyan al bienestar de las personas, la resiliencia de nuestras operaciones y el desarrollo de las comunidades donde tenemos presencia. Cada avance representa una oportunidad para innovar, aprender y responder de manera responsable a los desafíos de un entorno cada vez más dinámico.

Este informe es reflejo del trabajo y compromiso de nuestros colaboradores, así como de la confianza de clientes, proveedores, aliados estratégicos y comunidades. Gracias a su aporte, continuamos construyendo una empresa que integra la sostenibilidad como parte de su estrategia de negocio y que avanza con firmeza en su propósito de **innovar experiencias, creando conexiones,** para generar un impacto positivo y duradero en Costa Rica.



# Política de Sostenibilidad

- Actuar con integridad, cumpliendo la legislación aplicable, nuestros compromisos y promoviendo una gestión ética y transparente
- Innovar y evaluar continuamente nuestras acciones para mejorar el desempeño de la organización y fortalecer la creación de valor sostenible
- Promover entornos de trabajo seguros, saludables, inclusivos y con oportunidades de desarrollo para nuestros colaboradores
- Priorizar la vida, la seguridad y el bienestar como parte de nuestra cultura organizacional
- Minimizar nuestro impacto ambiental mediante el uso eficiente de los recursos y la prevención de la contaminación
- Optimizar, reutilizar y gestionar responsablemente los recursos naturales, contribuyendo a su conservación
- Generar valor compartido y contribuir al desarrollo de las comunidades donde operamos mediante iniciativas que impulsen su bienestar y progreso

# Sobre este reporte

Detrás de nuestros servicios existen personas, decisiones, inversiones, comunidades y recursos que hacen posible que la conexión fluya todos los días. Este informe nace con el propósito de contar esa historia y compartir de manera transparente cómo Telecable integra la sostenibilidad en su forma de hacer negocio.

Para su elaboración utilizamos como guía los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), un marco reconocido internacionalmente que nos permite identificar y comunicar los temas más relevantes relacionados con nuestros impactos.

En las siguientes páginas recorreremos nuestra gestión desde cuatro perspectivas: Gobernanza, Economía, Social y Ambiental. En cada una mostraremos acciones, resultados, aprendizajes y desafíos, utilizando un lenguaje sencillo que permita comprender no solo los datos, sino también lo que significan.

Porque hablar de sostenibilidad no es únicamente presentar indicadores; es entender cómo nuestras decisiones se conectan con las personas, el desarrollo y el entorno.

# Materialidad



## Eje social

› GRI 401 Empleo
› GRI 403 Salud y seguridad ocupacional
› GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades
› GRI 406 No discriminación
› GRI 413 Comunidades locales
› GRI 416 Salud y seguridad de los clientes
› GRI 417 Marketing y etiquetado
› GRI 418 Privacidad del cliente



## Gobernanza

› GRI 2 Gobernanza
› GRI 201 Desempeño económico
› GRI 203 Impactos económicos indirectos
› GRI 205 Anticorrupción
› GRI 207 Fiscalidad



## Ambiente

› GRI 302 Energía
› GRI 303 Agua
› GRI 306 Residuos

## ¿Cómo vemos la sostenibilidad?

En Telecable entendemos la sostenibilidad como un enfoque integral basado en tres ejes: Social, Ambiental y de Gobernanza (ESG).

Estos pilares son abordados desde una perspectiva interna, enfocada en las acciones desarrolladas dentro de la organización, y una perspectiva externa, orientada al impacto positivo hacia nuestra comunidad y grupos de interés.

Por ello, este informe presenta iniciativas y resultados organizados en: Social Interno y Externo, Ambiental Interno y Externo, y Gobernanza Interno y Externo, reflejando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

# Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)

## Social

- ODS 3: Salud y bienestar
- ODS 4: Educación de calidad
- ODS 5: Igualdad de género
- ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico
- ODS 9: Industria, innovación e infraestructura
- ODS 10: Reducción de desigualdades
- ODS 12: Producción y consumo responsable
- ODS 16: Paz, justicia e instituciones solidas

## Gobernanza

- ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico
- ODS 9: Industria, innovación e infraestructura
- ODS 16: Paz, justicia e instituciones solidas
- ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

## Ambiente

- ODS 6: Agua limpia y saneamiento
- ODS 7: Energía asequible y no contaminante
- ODS 12: Producción y consumo responsable

## *1.4 ¿Cómo leer este reporte?*

Este informe ha sido organizado para mostrar cómo nuestras acciones generan valor dentro de Telecable y más allá de nuestra operación.

A lo largo de los siguientes capítulos encontrarás nuestra gestión desde diferentes perspectivas, comenzando por la forma en que tomamos decisiones y gestionamos nuestro negocio, pasando por las personas y comunidades con las que nos relacionamos, hasta llegar a nuestra responsabilidad con el ambiente.



### Gobernanza

#### Desde adentro

Aquí verás cómo tomamos decisiones y cómo cuidamos que la empresa funcione de forma responsable y transparente. Por ejemplo, cómo prevenimos la corrupción, cómo gestionamos nuestros recursos y cómo aseguramos un buen desempeño del negocio.

#### Hacia afuera

También te contamos cómo nuestras decisiones y operaciones generan beneficios en la economía y en el entorno donde estamos presentes.



### Social

#### Desde adentro

En esta parte encontrarás lo más importante: las personas. Aquí hablamos de cómo es trabajar en Telecable, incluyendo temas como empleo, salud y seguridad en el trabajo, formación, igualdad de oportunidades y respeto entre todas las personas. También explicamos cómo cuidamos la relación con nuestros clientes, por ejemplo, cómo comunicamos nuestros servicios y cómo protegemos su información.

#### Hacia afuera

Te mostramos cómo llevamos ese impacto más allá de la empresa, por ejemplo, a través de capacitaciones en comunidades, apoyo a la educación y acciones para mejorar la seguridad y el bienestar de nuestros clientes y comunidades.



### Ambiental

#### Desde adentro

Aquí explicamos cómo cuidamos el ambiente en nuestras operaciones diarias, como el uso de energía, agua y la gestión de residuos.

#### Hacia afuera

También compartimos cómo contribuimos a cuidar el entorno fuera de la empresa, apoyando iniciativas que ayudan a proteger el ambiente en las comunidades donde estamos presentes.

De esta forma, cada capítulo te ayuda a entender no solo lo que hacemos, sino también cómo nuestras acciones se conectan con las personas y con el entorno que nos rodea.

# LA CONFIANZA HACE QUE TODO FLUYA



Capítulo 2

# *La confianza hace que todo fluya*


2.1 Así gestionamos la ética y el cumplimiento

2.2 Una cultura construida paso a paso

2.3 Prevenir también es parte de la confianza

2.4 Hablar es posible: nuestro Canal de Denuncias

2.5 La transparencia también se gestiona

2.6 Aprender para actuar correctamente

2.7 Gobernanza en cifras

2.8 Una gestión responsable también permite crecer

2.9 Cumplir también es contribuir

2.10 Una red que amplía oportunidades

2.11 La seguridad también sostiene la conexión

# 2. La confianza hace que todo fluya

Una conexión necesita tecnología para funcionar, pero también necesita confianza. En Telecable buscamos construir esa confianza a través de una gestión basada en la integridad, la transparencia y el cumplimiento.

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento comenzó a fortalecerse en 2020 a partir de un diagnóstico de riesgos. Desde entonces, hemos avanzado en la creación de políticas, controles, herramientas digitales y espacios de formación que nos ayudan a prevenir situaciones de riesgo y a promover una conducta responsable en toda la organización.

Hoy contamos con 14 políticas corporativas vigentes, un canal de denuncias accesible, herramientas digitales para registrar y dar seguimiento a situaciones que requieren revisión y procesos de capacitación para nuestros colaboradores.

La confianza no se construye con una sola acción. Se fortalece cada vez que tomamos una decisión responsable, hacemos una consulta a tiempo, reportamos una situación que requiere atención o buscamos una mejor forma de hacer las cosas.



# 2.1 Así gestionamos la ética y el cumplimiento

La responsabilidad de actuar correctamente es compartida. Cada equipo tiene un papel en la identificación y gestión de los riesgos de su operación, mientras que las funciones de supervisión y control acompañan el proceso para fortalecer la toma de decisiones.

¿Quién participa y cuál es su aporte?

### Áreas de Negocio y Operación

Identifican y gestionan los riesgos que pueden surgir en sus actividades diarias.

### Dirección Legal y Asuntos Corporativos -Cumplimiento

Diseña controles, orienta a las áreas y da seguimiento al cumplimiento.

### Auditoría Interna

Realiza una evaluación independiente de la efectividad de los procesos y controles.

### Dirección General y Junta Directiva

Reciben y supervisan los asuntos relevantes para apoyar una gestión responsable.

Este esquema permite que la ética y el cumplimiento no dependan de una sola área, sino que formen parte de la gestión cotidiana de Telecable.

# 2.2 Una cultura construida paso a paso

Nuestra forma de gestionar la ética y el cumplimiento ha evolucionado con el tiempo. Cada etapa nos ha permitido aprender, fortalecer controles y convertir los principios en herramientas que las personas puedan utilizar en su trabajo diario.

## Principios que guían nuestra forma de actuar

Las políticas corporativas establecen pautas para actuar de manera clara y responsable. Para facilitar su comprensión, podemos agruparlas en cinco grandes temas:

- **Actuamos con integridad:** Código de Ética, Política Anticorrupción y Política de Cumplimiento
- **Tomamos decisiones transparentes:** conflictos de interés, regalos, hospitalidad y entretenimiento
- **Protegemos a las personas y la información:** no represalias, privacidad y confidencialidad
- **Extendemos nuestros principios a la cadena de valor:** Código de Conducta de Proveedores y gestión de terceros intermediarios
- **Cuidamos nuestras relaciones:** donaciones y patrocinios, participación en cámaras y asociaciones y relaciones con funcionarios públicos

### 2020

Realizamos un diagnóstico para conocer nuestros principales riesgos de ética, cumplimiento y operación. Este ejercicio permitió identificar 163 riesgos y definir prioridades.

### 2021

Comenzamos a convertir los aprendizajes en reglas claras mediante el Código de Ética y el desarrollo de políticas corporativas.

### 2023-2025

Fortalecimos la gestión con nuevas herramientas, el rediseño del canal de denuncias y la digitalización de formularios.

### 2025

Continuamos consolidando la cultura mediante capacitación, debida diligencia de proveedores, gestión de denuncias y 14 políticas vigentes.

# 2.3 Prevenir también es parte de la confianza

Prevenir comienza por conocer dónde pueden surgir los riesgos. El diagnóstico realizado en 2020 permitió identificar y priorizar situaciones regulatorias, reputacionales y generales que podían afectar a la organización. A partir de estos resultados se desarrollaron políticas, controles y mecanismos de seguimiento.

En materia de anticorrupción, Telecable cuenta con lineamientos específicos para prevenir el soborno, gestionar conflictos de interés, regular regalos y hospitalidad, orientar las relaciones con funcionarios públicos y fortalecer la debida diligencia de terceros.

## Nuestro enfoque de prevención

- Identificamos los riesgos que requieren atención.
- Establecemos políticas y controles para prevenirlos.
- Capacitamos a las personas para que sepan cómo actuar.
- Facilitamos mecanismos para consultar o reportar situaciones.
- Damos seguimiento a los casos y buscamos oportunidades de mejora.

Durante 2025 se gestionaron 10 denuncias a través del canal de denuncias y no se confirmó ningún incidente de corrupción.

La ética y el cumplimiento ¡VOS! comienzan con



# 2.4 Hablar es posible: nuestro Canal de Denuncias

Contar con un espacio seguro para comunicar situaciones que no se ajustan a nuestros principios es una parte esencial de una cultura de integridad.

El canal de denuncias de Telecable está disponible para colaboradores, proveedores, clientes y otras personas. Permite realizar reportes de forma identificada o anónima, protege la confidencialidad y brinda un número de seguimiento para cada caso.

## ¿Cómo funciona?

- La persona presenta su reporte
- El caso queda registrado y recibe un número de seguimiento
- Las funciones responsables revisan y gestionan la situación según el protocolo establecido
- Se da seguimiento hasta su cierre

| Resultado 2025 | Dato |
|---|---|
| Denuncias gestionadas | **10** |
| Casos cerrados | **100%** |



# 2.5 La transparencia también se gestiona

Hacer lo correcto también debe ser sencillo. Por eso, Telecable ha avanzado en la digitalización de herramientas que permiten registrar, revisar y dar seguimiento a situaciones que requieren transparencia en la toma de decisiones.



## Del papel a la trazabilidad digital

El Portal de Cumplimiento centraliza formularios internos para declarar posibles conflictos de interés, reportar regalos y hospitalidad y comunicar situaciones relacionadas con funcionarios públicos. Esto facilita el registro de la información y su posterior revisión.



## Conflictos de interés

Cuando una persona identifica una situación que podría afectar, o parecer afectar, su objetividad al tomar una decisión, puede comunicarla para que sea valorada. Durante 2025 se gestionaron seis declaraciones de conflictos de interés; una requirió medidas de mitigación y cinco fueron analizadas sin identificarse un conflicto real.



## Regalos y hospitalidad

También contamos con mecanismos para reportar y revisar regalos, invitaciones u otras atenciones relacionadas con nuestras relaciones profesionales y comerciales. Durante el período se registraron 31 reportes: 21 regalos, 8 situaciones de hospitalidad y 2 de entretenimiento.



## Proveedores y terceros

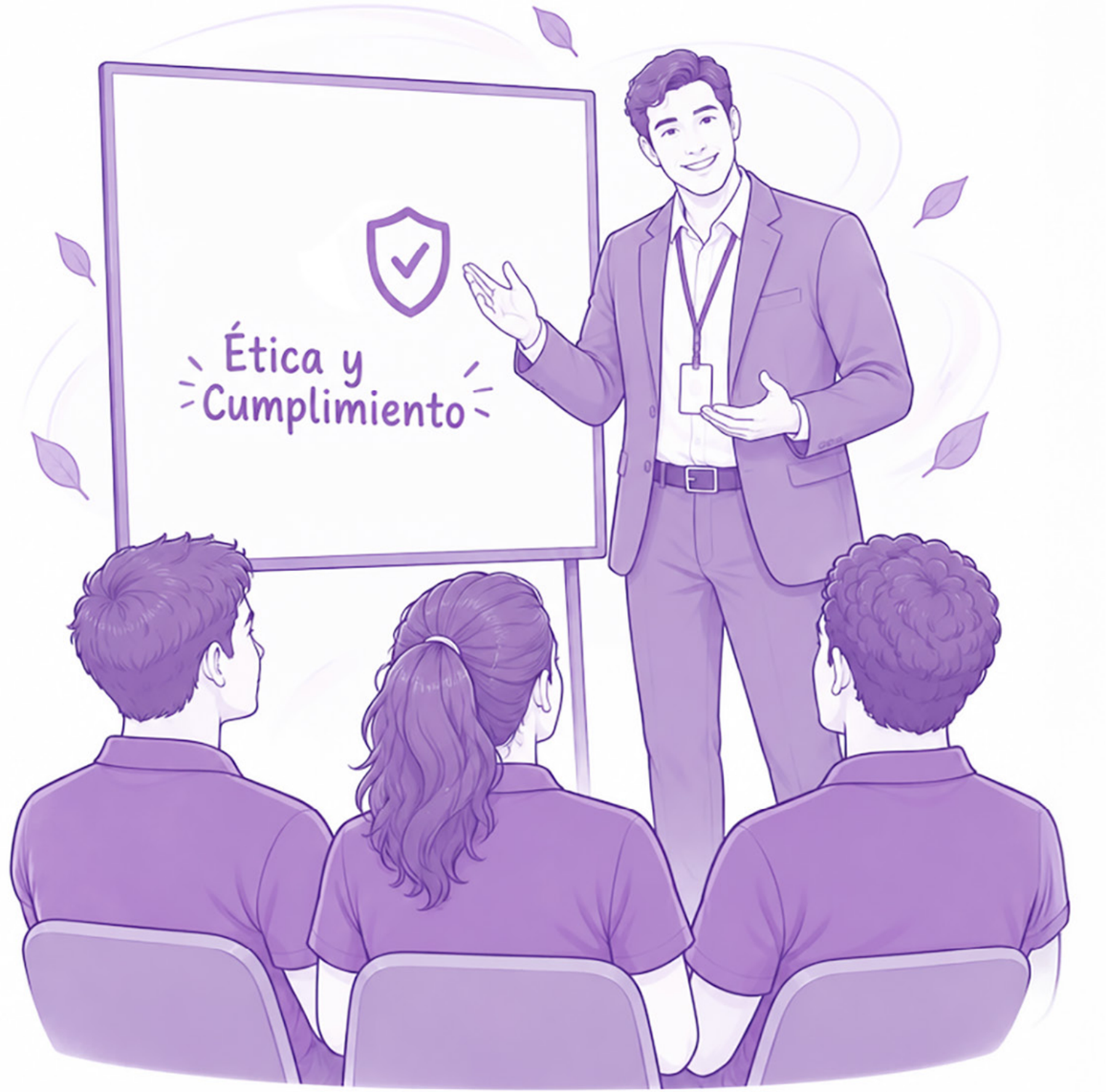
La gestión responsable también se extiende a quienes forman parte de nuestra cadena de valor. Durante 2025 continuamos fortaleciendo la debida diligencia y la sensibilización de las áreas que trabajan con proveedores y contratistas, con el objetivo de identificar y gestionar de mejor manera los riesgos asociados a estas relaciones.

# 2.6 Aprender para actuar correctamente

Las políticas son útiles cuando las personas comprenden cómo aplicarlas. Por eso, la capacitación forma parte de nuestro Programa de Ética y Cumplimiento busca acercar los conceptos a situaciones reales del trabajo diario.

Durante 2025, 965 colaboradores participaron en la capacitación sobre conflictos de interés y 900 aprobaron la evaluación, para una tasa de aprobación de 93,3%. Además, el taller de debida diligencia dirigido a proveedores alcanzó una participación del 70,5% de las personas convocadas.

El liderazgo también marca la pauta. Las comunicaciones de la Dirección General han acompañado las iniciativas de formación para reforzar la importancia de actuar con integridad en todos los niveles de la organización.



# 2.7 Gobernanza en cifras

Estos resultados resumen algunos de los avances que reflejan cómo llevamos la ética y el cumplimiento a la práctica:



| Indicador | Resultados 2025 |
|---|---|
| Políticas corporativas vigentes | **14** |
| Colaboradores capacitados en conflictos de interés | **965** |
| Tasa de aprobación de la capacitación | **93,3%** |
| Denuncias gestionadas y cerradas | **10 de 10** |
| Declaraciones de conflictos de interés gestionadas | **6** |
| Participación en taller de debida diligencia de proveedores | **70,5%** |

## *Seguimos fortaleciendo nuestra gestión*

Construir una cultura de integridad es un proceso continuo. Entre los próximos pasos se encuentra actualizar la matriz de riesgos y fortalecer los indicadores que permitan medir no solo las actividades realizadas, sino también la efectividad de los controles implementados.

Cada avance nos permite seguir construyendo relaciones basadas en la confianza y preparar el camino para una gestión cada vez más responsable.

Cuando la confianza está presente, el crecimiento puede generar valor.

# 2.8 Una gestión responsable también permite crecer

La sostenibilidad del negocio también depende de su capacidad para crecer de forma sólida, mantener una estructura financiera que respalde la operación e invertir para responder a las necesidades de clientes, colaboradores y demás grupos de interés.

Para mostrar esa evolución, el reporte financiero presenta los resultados y sus variaciones porcentuales. La información proviene del estado de resultados, el balance de situación, la ejecución de inversiones de capital (CAPEX) y el flujo de caja al 31 de diciembre, expresados en dólares estadounidenses.



## Un negocio que continuó creciendo

Durante 2025, nuestras tres unidades de negocio mantuvieron una trayectoria de crecimiento. La Unidad Residencial, que representa la mayor participación del negocio, aumentó su base de clientes en 6,2%. Por su parte, las unidades Empresarial e Institucional continuaron consolidando su propuesta integral de servicios, fortaleciendo su posición en los segmentos corporativo y de gobierno.



## El valor que generamos también se distribuye

El crecimiento económico no se observa únicamente en los resultados de la compañía. Parte del valor generado se distribuye a través de la operación, los pagos a proveedores y colaboradores, el cumplimiento tributario y la retribución a accionistas.

En 2025, los gastos operativos -que incluyen remuneraciones a colaboradores y pagos a proveedores- crecieron 8,4%. El impuesto sobre la renta pagado aumentó 12,5%.

| Destino del valor | Variación |
|---|---|
| Gastos operativos (proveedores y colaboradores) | ***+8,4%*** |
| Impuesto sobre la renta pagado | ***+12,5%*** |



## Expandirnos también es una forma de invertir

Durante 2025, Telecable complementó su crecimiento orgánico con la adquisición de una empresa de telecomunicaciones en la Zona Sur. La operación incorporó aproximadamente 5.000 clientes.

La adquisición se enmarca en la estrategia de expansión geográfica y penetración de mercado, con el objetivo de ampliar la cobertura hacia nuevas zonas y clientes, fortalecer la presencia de Telecable y crear una base para futuras oportunidades de crecimiento.

***~5.000*** Clientes incorporados mediante la adquisición en Zona Sur

## Invertir para una operación más tecnológica y eficiente

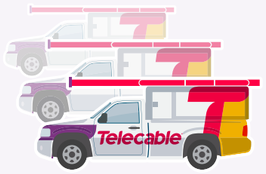
La inversión de capital también muestra cambios en las prioridades de la operación. La inversión en software creció 76,1%, un comportamiento que el reporte financiero vincula con una mayor orientación hacia la digitalización y la eficiencia tecnológica interna. La inversión en mobiliario y equipo aumentó 34,1%.

| Categoría de CAPEX | Variación |
|---|---|
| Mobiliario y equipo | ***+34,1%*** |
| Software | ***+76,1%*** |

## Infraestructura física y capacidad operativa

Como complemento a la inversión tecnológica, Telecable gestiona la expansión y renovación de la infraestructura física de atención -agencias y bodegas- y de la flotilla vehicular que apoya la operación y la atención de los servicios.

En 2025, la flotilla operativa alcanzó 228 unidades. Durante el año se incorporaron 18 vehículos nuevos como crecimiento neto y se adquirieron 15 unidades para renovación de flota, en lo que el reporte identifica como el primer ciclo de renovación ejecutado desde 2022.




***228*** vehículos en la flotilla operativa




***18*** vehículos nuevos incorporados en 2025




***15*** vehículos adquiridos para renovación

# 2.9 Cumplir también es contribuir

La contribución económica de Telecable también se refleja en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. El reporte financiero presenta la gestión fiscal como una responsabilidad permanente, basada en el apego a la legislación, la transparencia, la responsabilidad y la colaboración con la Administración Tributaria.

La estrategia fiscal reportada no contempla estructuras o prácticas orientadas a la elusión fiscal. Las obligaciones formales y materiales se presentan y liquidan conforme a los plazos y requisitos aplicables, con revisión y control interno permanente y acompañamiento de asesoría fiscal externa especializada cuando es necesario.

## Una contribución que acompaña el crecimiento

El crecimiento de la compañía se refleja tanto en la evolución de la utilidad del período como en su aporte fiscal al Estado, evidenciando la estrecha relación entre el desempeño económico del negocio y la contribución que genera para el desarrollo del país.



## Obligaciones reportadas al día

| Obligación tributaria | Estado reportado |
|---|---|
| Impuesto sobre la renta | Al día |
| Impuesto al Valor Agregado (IVA) | Al día |
| Retenciones en la fuente | Al día |
| Cargas sociales y obligaciones patronales | Al día |
| Declaraciones informativas ante la Administración Tributaria | Al día |

## Solidez financiera para sostener el crecimiento

Al cierre de 2025, el activo total aumentó 9,6%. El reporte señala que esta expansión fue financiada principalmente mediante pasivos de largo plazo que crecieron un 14%.

| Concepto | Variación |
|---|---|
| Activo total | ***+9,6%*** |
| Pasivo total | ***+14,0%*** |
| Patrimonio total (% sobre activo total) | ***-4,6%*** |

# 2.10 Una red que amplía oportunidades

## Detrás de cada conexión hay una red que la hace posible

Para que hogares, empresas e instituciones puedan mantenerse conectados, existe una infraestructura que debe ser diseñada, construida y mantenida de forma permanente.

En Telecable nuestra dirección de ingeniería y tecnología con su área de planta externa se encargan de desarrollar gran parte de ese trabajo. Sus responsabilidades comprenden el levantamiento de información en campo para el diseño de la red y la gestión de permisos, la administración de las rutas de fibra óptica, la construcción de la red y el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y los centros de datos que soportan nuestra operación.



| 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 128 | 30.433 | 105.369 | 268.539 | 587.006 | 984.475 | 1.108.419 | 1.192.530 |

## Una red que ha crecido con nosotros

El crecimiento de Telecable también puede observarse en la evolución de la infraestructura desplegada. El indicador de hogares alcanzados por la red, reportado internamente como casas pasadas (home pass) muestra una expansión sostenida entre 2018 y 2025.





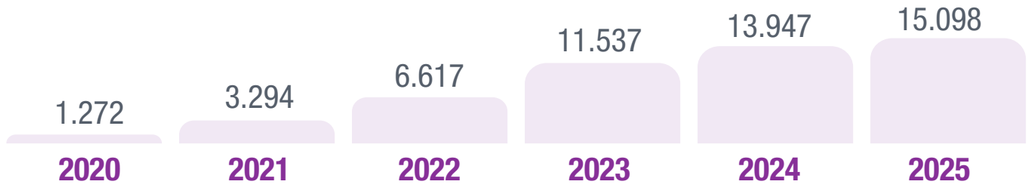
## La infraestructura detrás del crecimiento

Ampliar la red no depende únicamente de extender fibra óptica, también de dar seguimiento al crecimiento de los puntos de distribución de fibra (nodos), sitios estratégicos de red (hubs) y torres inalámbricas que forman parte de la infraestructura que soporta la conectividad.

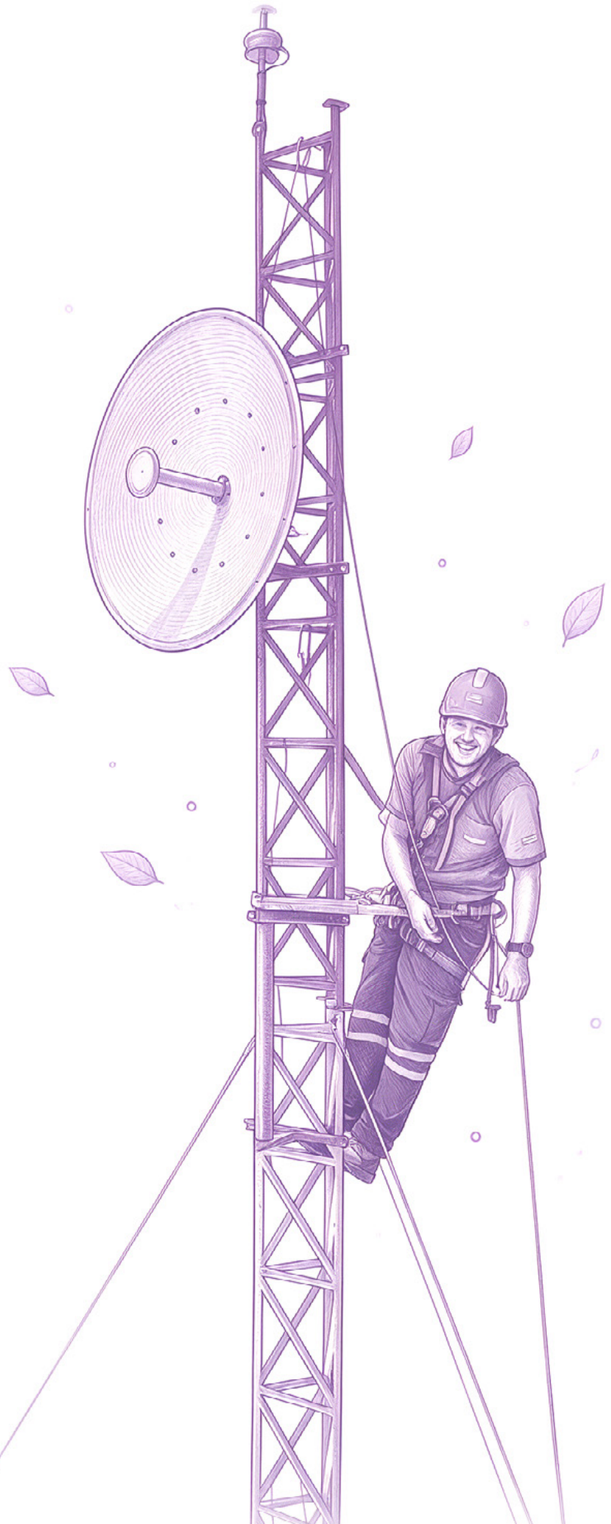
### Infraestructura reportada al cierre de 2025

| Indicador | Resultado 2025 |
|---|---|
| Fibra óptica desplegada | 25.020 km |
| Nodos de fibra | 15.098 |
| Hubs acumulados | 181 |
| Torres inalámbricas acumuladas | 50 |

### Nodos de fibra: crecimiento 2020-2025




Los nodos de fibra pasaron de 1.272 en 2020 a 15.098 en 2025. Este crecimiento acompaña la expansión de la red y amplía la capacidad de la infraestructura disponible.



## Torres inalámbricas: crecimiento acumulado

| 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | 12 | 12 | 19 | 26 | 33 | 41 | 46 | 50 |

La infraestructura inalámbrica también muestra un crecimiento gradual: el registro pasa de 6 torres en 2017 a 50 torres acumuladas al cierre de 2025.

## Hubs y fibra: Capacidad para sostener la conexión

Antes de 2020, Telecable reportaba 64 hubs. Entre 2020 y 2025 se incorporaron nuevos sitios de forma progresiva, con un crecimiento particularmente relevante en 2025, cuando se registraron 51 nuevos hubs.

| Periodo | Hubs incorporados | Acumulado |
|---|---|---|
| Pre 2020 | 64 | 64 |
| 2020 | 4 | 68 |
| 2021 | 7 | 75 |
| 2022 | 17 | 92 |
| 2023 | 21 | 113 |
| 2024 | 17 | 130 |
| 2025 | 51 | 181 |

## La fibra como base del crecimiento

Durante 2024 y 2025 continuamos ampliando nuestra red de fibra óptica, que pasó de 21.162 km en mayo de 2024 a 25.020 km en diciembre de 2025.

El crecimiento de hogares alcanzados, fibra, nodos, hubs y torres muestra cómo la expansión de la infraestructura se construye de manera acumulativa y requiere capacidad de diseño, construcción y mantenimiento para sostener la operación en el tiempo.

## Cuando la infraestructura llega más lejos

La expansión de nuestra red también ha permitido llegar a lugares donde la conectividad era inexistente, limitada o inestable. Entre los casos desarrollados a lo largo de los últimos años se encuentran proyectos en Isla Chira, Isla Venado y Talamanca, que reflejan cómo el crecimiento de la infraestructura puede extender su impacto más allá de nuestra operación.

| Casos históricos identificados por Planta Externa | Año |
|---|---|
| Isla Chira | 2022 |
| Isla Venado | 2023 |
| Talamanca | 2023 |

## Un puente hacia nuestro impacto social

Estos casos muestran una dimensión distinta de la infraestructura: más allá de su crecimiento físico, la red puede convertirse en un habilitador para acercar conectividad a centros educativos y comunidades.

Por esta razón, el detalle de las escuelas, estudiantes y comunidades alcanzadas se desarrolla en el capítulo Social de este informe, donde se presenta el impacto generado para las personas.

## Crecer también implica proteger lo que hemos construido

A medida que nuestra infraestructura se expande, también aumenta la responsabilidad de mantenerla disponible, confiable y protegida. Por eso, el crecimiento de la red se acompaña de acciones orientadas a fortalecer la seguridad de la información, la gestión de riesgos tecnológicos y la continuidad de las operaciones.



# 2.11 La seguridad también sostiene la conexión

El crecimiento de nuestra infraestructura y de los servicios que ofrecemos trae consigo una responsabilidad adicional: proteger los sistemas, dispositivos y la información que sostienen la operación. En Telecable hemos fortalecido una estrategia de Seguridad de la Información y Ciberseguridad que combina tecnología, mecanismos de control, gobernanza y conciencia de riesgos para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Este enfoque se apoya en un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que integra la gestión de configuración, cambios, seguridad, continuidad, datos, incidentes, activos e inteligencia artificial. De esta forma, la ciberseguridad se incorpora como un componente transversal de la operación y no como una acción aislada.

## Nuestro enfoque integra distintos frentes de gestión



Gestión de configuración y cambios



Gestión de continuidad y datos



Gestión de seguridad e incidentes




Gestión de activos e inteligencia artificial



## La protección empieza en los equipos que usamos

La protección de los dispositivos corporativos se ha fortalecido de forma progresiva. La cobertura de seguridad pasó de un 15% con una solución básica a alcanzar el 100% de los equipos de la organización con una herramienta avanzada capaz de analizar comportamientos sospechosos y responder ante posibles amenazas.

De forma complementaria, se pasó de no contar con una gestión centralizada de los dispositivos corporativos a administrar el 100% mediante una plataforma que permite monitoreo, control y protección continua, incluso cuando los equipos se encuentran fuera de la red interna.

## Detectar antes para responder con mayor rapidez

La capacidad para identificar amenazas también evolucionó. La inteligencia de amenazas pasó de un esquema manual a una capacidad automatizada con respuesta activa, lo que permite identificar y mitigar riesgos con mayor rapidez y fortalecer la protección de diferentes sistemas y dispositivos.

También se reestructuró la red interna bajo criterios de segmentación y separación del tráfico. Esta medida mejora el control de las comunicaciones dentro de la infraestructura, facilita el monitoreo y ayuda a limitar la propagación de una amenaza en caso de que llegue a presentarse.

## El correo y los servicios web también cuentan con capas adicionales de protección

El 100% de las cuentas corporativas de correo se encuentra bajo una solución avanzada de análisis de comportamiento, orientada a identificar y bloquear amenazas de forma proactiva, incluidas aquellas asociadas con ransomware, un tipo de ataque que puede bloquear o cifrar información.

En aplicaciones y servicios web también se utilizan soluciones capaces de monitorear, inspeccionar y filtrar el tráfico de Internet en tiempo real. Esta capa adicional de defensa ayuda a proteger activos digitales críticos y a fortalecer la disponibilidad y seguridad de los servicios expuestos a Internet.

## Monitoreamos de forma continua

La prevención se complementa con monitoreo especializado. Telecable cuenta con un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) que supervisa amenazas las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año. Esta capacidad permite detectar, analizar y responder oportunamente ante eventos de seguridad.

A esto se suma un proceso continuo y proactivo de gestión de vulnerabilidades, mediante el cual se identifican, evalúan, priorizan y remedian riesgos de seguridad en sistemas, redes y aplicaciones. El objetivo es reducir la exposición antes de que una vulnerabilidad pueda ser aprovechada.

La gestión preventiva también incluye mantenimiento preventivo y correctivo para el 100% de las estaciones de trabajo y servidores, contribuyendo a reducir riesgos operativos, minimizar interrupciones, extender la vida útil de los activos y mantener disponibles los servicios que soportan la operación.

## Prepararnos para lo inesperado

La ciberseguridad está estrechamente vinculada con la continuidad del negocio. Por ello, se ha fortalecido la gobernanza mediante la definición de políticas, procedimientos e instrucciones de trabajo orientadas a mejorar la preparación ante eventos disruptivos y la capacidad de respuesta de la organización.

Nuestra gestión de seguridad y continuidad se apoya en buenas prácticas y referencias internacionales que nos ayudan a proteger la información, prepararnos ante posibles interrupciones y responder mejor frente a situaciones que puedan afectar la operación. Entre estas referencias se encuentran ISO 22301, ISO 27001 y el marco NIST de ciberseguridad.

## La seguridad también depende de las personas

La tecnología es solo una parte de la protección. A través de plataforma de comunicación interna -Workvivo- se impulsan de forma continua mensajes de concienciación y capacitación sobre buenas prácticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Además, el 100% de los colaboradores ha participado en campañas de sensibilización y simulación de phishing, una modalidad de fraude digital en la que una persona intenta engañar a otra, por ejemplo, mediante correos o mensajes falsos, para obtener información confidencial o acceso a sistemas. Estas actividades fortalecen la capacidad para reconocer, reportar y actuar de forma preventiva ante este tipo de situaciones.

## Ciberseguridad en cifras

**100%**

Equipos de la organización con protección avanzada

**100%**

Dispositivos corporativos bajo gestión centralizada

**100%**

Cuentas corporativas de correo bajo protección avanzada

**100%**

Estaciones de trabajo y servidores con mantenimiento preventivo y correctivo

**100%**

Colaboradores participantes en campañas y simulaciones de phishing

**24x7x365**

Monitoreo especializado de amenazas mediante SOC

### La confianza también se construye con visión de largo plazo

A lo largo de este capítulo hemos mostrado que la confianza se construye en diferentes niveles: en la forma en que tomamos decisiones, en los principios que orientan nuestra conducta, en la gestión responsable de los recursos, en las inversiones que fortalecen nuestra infraestructura y en las medidas que protegen la información y la continuidad de la operación.

Gestionar responsablemente también significa anticipar riesgos, fortalecer capacidades y preparar a la organización para responder a un entorno cada vez más dinámico. La ética, la solidez del negocio, el crecimiento de la red y la ciberseguridad forman parte de una misma visión: asegurar que cada conexión pueda sostenerse sobre bases responsables, confiables y preparadas para el futuro.

# LAS PERSONAS HACEN QUE LA CONEXIÓN FLUYA



Capítulo 3

# *Las personas hacen que la conexión fluya*


3.1 Oportunidades que comienzan con personas

3.2 Un espacio de respeto para todas las personas

3.3 Beneficios que acompañan a nuestra gente

3.4 Salud y seguridad en el trabajo

3.5 Universidad Corporativa y Campus Virtual

3.6 Somos Bienestar

3.7 La conexión también fluye hacia afuera

3.8 Conectividad que acerca oportunidades

3.9 Una experiencia que genera confianza

3.10 Cuidar la confianza también significa proteger la información

3.11 Empleo y alianzas que acercan oportunidades

# 3 Las personas hacen que la conexión fluya

Una conexión puede comenzar con tecnología, infraestructura o una señal que llega hasta un hogar. Pero su verdadero significado aparece cuando permite que una persona encuentre una oportunidad, aprenda algo nuevo, reciba apoyo, sea escuchada o pueda acercarse a otras personas.

Por eso, cuando hablamos del eje Social en Telecable, hablamos principalmente de relaciones. De las relaciones que construimos con quienes trabajan todos los días para hacer posible nuestros servicios, con los clientes que confían en nosotros y con las comunidades y organizaciones con las que compartimos espacios, necesidades y oportunidades.

Nuestra gestión social nace dentro de Telecable y se refleja en cada etapa de la experiencia de quienes forman parte de la organización. Se fortalece a través de las oportunidades de desarrollo, los espacios de formación para adquirir nuevas capacidades y las iniciativas que promueven el bienestar físico, emocional, financiero y profesional de los colaboradores.

Pero la conexión va más allá de nuestra organización. Llega a quienes utilizan nuestros servicios, mediante una atención cercana que busca escuchar y brindar soluciones; a las comunidades, a través de infraestructura que abre nuevas oportunidades de conectividad; y a organizaciones y aliados estratégicos con quienes articulamos esfuerzos para impulsar iniciativas de educación, inclusión, salud, deporte y desarrollo social.



## Conexión y bienestar para nuestra gente

# *3.1 Oportunidades que comienzan con personas*

Cada persona llega a Telecable con una historia, conocimientos, expectativas y metas diferentes. Por eso, nuestro compromiso con el empleo no consiste únicamente en cubrir posiciones disponibles, sino en generar oportunidades para que nuevas personas puedan incorporarse a la organización y para que quienes ya forman parte de ella puedan continuar desarrollándose.

Durante 2025 fortalecimos nuestros procesos de atracción y selección de talento mediante criterios orientados a las competencias y al acceso transparente a las oportunidades laborales. En ese período se realizaron 324 nuevas contrataciones, incorporando talento para acompañar las necesidades de una organización que continúa creciendo y evolucionando.

***1.132***

personas colaboradoras al cierre de 2025

***324***

nuevas contrataciones realizadas en 2025

***51***

concursos internos gestionados



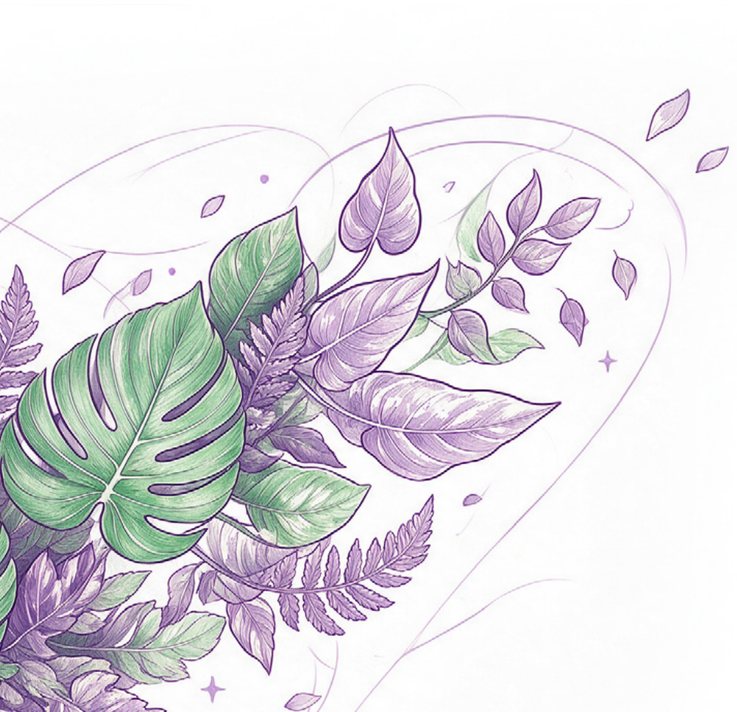
Pero crecer no significa solamente sumar nuevas personas. También significa crear oportunidades para quienes ya conocen nuestra cultura, nuestros servicios y nuestra forma de trabajar. Durante el año gestionamos 51 concursos internos, abriendo espacios para que colaboradores de diferentes áreas pudieran participar en procesos de movilidad y continuar construyendo su trayectoria dentro de la compañía.

### Damos seguimiento a la permanencia

La estabilidad del talento también forma parte de esta gestión. En 2025, la tasa de rotación total fue de 15,39%, ligeramente inferior al 15,68% registrado en 2024. Estos indicadores nos permiten observar no solamente cuántas personas llegan o se van, sino también cómo evoluciona la experiencia de quienes deciden construir parte de su trayectoria profesional con nosotros.



# 3.2 Un espacio de respeto para todas las personas



Queremos que cada persona pueda incorporarse, trabajar y desarrollarse en Telecable con un trato respetuoso. Nuestro compromiso es promover oportunidades basadas en las competencias y las necesidades de cada puesto, sin distinción por género, edad, origen, orientación sexual, discapacidad u otra condición personal.

Para orientar este compromiso contamos con instrumentos que abarcan distintas etapas de la experiencia laboral:

- Código de Ética de Telecable
- Política de Derechos Humanos
- Procedimiento para Prevención de la Discriminación en el Trabajo
- Política de Reclutamiento y Selección
- Política para la Prevención del Acoso Sexual y Acoso Laboral en el Trabajo

Estos documentos ofrecen una base para prevenir el trato desigual y orientar la actuación de la empresa cuando surjan situaciones que requieran atención. También nos recuerdan que el respeto no depende de una sola área: forma parte de las decisiones de selección, de la convivencia entre equipos y de las oportunidades para crecer.

Seguimos trabajando para que todas las personas puedan aportar desde sus capacidades y encontrar un entorno donde sean tratadas con dignidad.

# 3.3 Beneficios que acompañan a nuestra gente

Nuestra propuesta de valor incluye beneficios que acompañan a los colaboradores dentro y fuera del trabajo. Buscamos que puedan acceder a conectividad, contar con apoyos en momentos importantes y encontrar alternativas para el ahorro y la vida cotidiana.



## Conectividad para nuestros colaboradores

Las personas colaboradoras pueden acceder a planes de Internet Fibra Óptica y televisión digital con un descuento aproximado del 75 %. Esta opción acerca a nuestra gente los servicios que ofrecemos y facilita la conexión también en sus hogares.



## Ahorro y apoyo para la vida diaria

La Asociación Solidarista de Empleados Telecable, ASETEL, recibe un aporte patronal y ofrece a sus asociados alternativas como préstamos, convenios de financiamiento, ahorro extraordinario y una tienda.



## Flexibilidad y tiempo para momentos importantes

El teletrabajo está disponible para los puestos en los que aplica después de los primeros tres meses en la empresa; la distribución de días depende de cada área. Contamos además con una licencia con goce de salario de un día durante el mes de cumpleaños y de tres días hábiles por matrimonio.



## Convenios para disfrutar y compartir

Los colaboradores pueden acceder a descuentos con diversos hoteles y a opciones de tours de un día. Son oportunidades para aprovechar el tiempo libre y compartir experiencias fuera de la jornada laboral.

Estos beneficios se complementan con **Somos Bienestar**, nuestro programa de bienestar físico, emocional, financiero y profesional, y con las oportunidades de aprendizaje de la Universidad Corporativa. Ambos se desarrollan en apartados propios de este capítulo para mostrar su alcance y resultados con mayor detalle.

# 3.4 Salud y seguridad en el trabajo

A los beneficios y apoyo que ofrecemos a nuestra gente sumamos el cuidado de su seguridad durante la jornada laboral. En Telecable trabajamos para prevenir riesgos mediante entrenamiento práctico, preparación ante emergencias y formación para la conducción segura.



## Preparación para trabajar en alturas

Desde 2019 contamos con nuestro propio Centro de Entrenamiento de Alturas, el primero del sector de telecomunicaciones y el segundo del sector empresarial en Costa Rica. La totalidad del personal de las áreas técnicas realiza trabajos en altura en algún momento. Por eso, trabajamos para que todas estas personas desarrollen las competencias necesarias para llevar a cabo esas tareas de forma segura. Contamos además con dos personas certificadas en trabajos en altura.

En el centro se realizan prácticas que reproducen condiciones reales de trabajo. El personal aprende a reconocer riesgos, revisar su equipo de protección, aplicar medidas preventivas y responder adecuadamente ante una posible emergencia. Según el seguimiento de estas labores, la formación ha contribuido a reducir los accidentes en altura y las incapacidades relacionadas.

















## Personas preparadas para responder

Nuestra brigada de emergencias está conformada por 45 personas distribuidas entre edificios y sucursales. Sus integrantes reciben capacitación todos los meses en temas como reanimación cardiopulmonar, primeros auxilios básicos y atención psicológica básica. Así fortalecemos la capacidad de respuesta ante situaciones que puedan afectar a colaboradores y visitantes.

## Conducción segura en nuestras operaciones

La seguridad vial comienza desde el momento en que incorporamos a las personas que conducirán vehículos de la compañía. Por eso, como parte de nuestros procesos de reclutamiento y contratación para puestos que requieren conducción, aplicamos pruebas de manejo bajo estándares definidos y realizadas por personal certificado internamente. Además, revisamos el historial y las condiciones de la licencia de conducir, con el objetivo de verificar que las personas seleccionadas cuenten con las habilidades y requisitos necesarios para desempeñarse de manera segura en carretera.

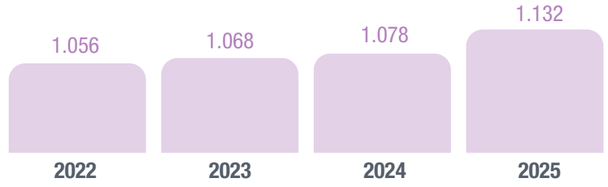
Una vez dentro de la compañía, reforzamos este compromiso a través de Movete Seguro y el curso Licencia Telecable, iniciativas con las que promovemos buenas prácticas entre las personas que conducen vehículos de la empresa. Estas formaciones buscan fortalecer la identificación de riesgos, la conducción responsable y el conocimiento de las medidas necesarias para prevenir accidentes viales.

La Licencia Telecable es una certificación interna requerida para quienes conducen vehículos de la compañía y forma parte de nuestro enfoque preventivo para procurar operaciones cada vez más seguras, tanto para nuestros colaboradores como para las demás personas en carretera. Este trabajo sostenido en seguridad vial también nos ha permitido obtener la certificación del Programa de Empresas Seguras del Consejo de Seguridad Vial (COSEVI), como resultado de las acciones implementadas para fortalecer la prevención y promover una conducción más segura en nuestras operaciones.

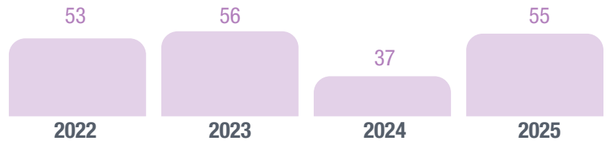
## Seguimiento de la accidentabilidad

La prevención requiere observar los resultados en relación con el crecimiento de nuestra población laboral. Para facilitar la comparación entre años, calculamos la cantidad de accidentes por cada 100 colaboradores a partir del total anual de accidentes y la población reportada:

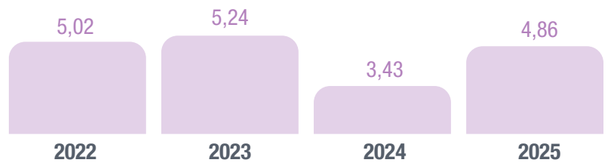
**Población laboral**




**Accidentes registrados**




**Accidentes por cada 100 colaboradores**




*Fuente: histórico de accidentabilidad y población laboral, 2022 a 2025. Cálculo: accidentes registrados ÷ población laboral × 100.*




MÓVETE

## Seguro

En 2025 registramos 55 accidentes entre 1.132 colaboradores, lo que equivale a 4,86 accidentes por cada 100 personas. Este resultado es menor que el observado en 2022 y 2023, cuando se registraron 5,02 y 5,24 accidentes por cada 100 colaboradores, respectivamente. Aunque en 2025 la tasa aumentó frente al 3,43 registrado en 2024, la comparación de mediano plazo muestra una mejora respecto de los primeros años del periodo.

Este comportamiento refuerza la importancia de mantener y fortalecer las acciones de prevención, entrenamiento y seguimiento en todas nuestras operaciones. Durante los últimos años hemos impulsado programas de formación, capacitaciones, entrenamientos, uso de equipos de protección personal y otras iniciativas orientadas a consolidar una cultura de seguridad y prevención. Estas acciones se desarrollan bajo los lineamientos de la norma ISO 45001, actualmente en proceso de certificación, y forman parte de un enfoque integral para gestionar los riesgos asociados a nuestras actividades.

Gracias al trabajo sostenido realizado durante los últimos tres años y al comportamiento favorable de nuestros indicadores de siniestralidad, la compañía ha obtenido de forma consecutiva una reducción porcentual en el pago de la prima de la póliza de Riesgos del Trabajo. Este resultado refleja el efecto de las acciones preventivas implementadas y nos motiva a continuar fortaleciendo una cultura en la que la seguridad forme parte de cada una de nuestras operaciones.

# *3.5 Universidad Corporativa y Campus Virtual*

La formación que acompaña nuestros programas de salud y seguridad también forma parte de una estrategia más amplia de aprendizaje. A través de la Universidad Corporativa acercamos conocimientos para el puesto, apoyamos el desarrollo profesional y facilitamos oportunidades de crecimiento para nuestra gente.




## Una estructura para aprender y crecer

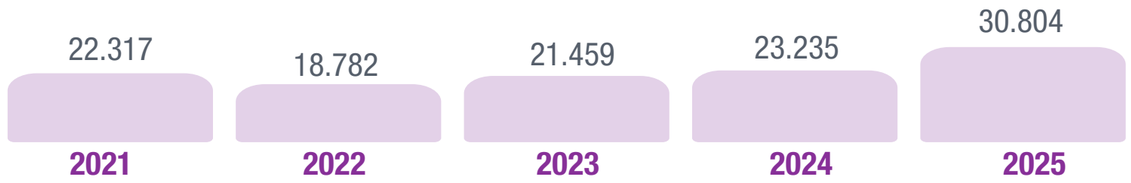
La Universidad Corporativa articula el trabajo de su equipo, el Comité de Capacitación, personas capacitadoras de áreas especializadas, proveedores y aliados comerciales. El Campus Virtual complementa estos recursos y amplía el acceso a la formación desde cualquier lugar.

Su alcance incluye capacitación diseñada según las necesidades de cada área, contenidos transversales, programas de desarrollo, becas, pasantías y formación virtual. La oferta abarca la inducción corporativa y al puesto, salud y seguridad ocupacional, especializaciones, certificaciones, liderazgo, habilidades blandas, Excel, PowerPoint y planes de desarrollo para puestos críticos.



## Más horas dedicadas al aprendizaje

Durante 2025 impartimos 30.804 horas de capacitación, el resultado más alto de los últimos cinco años y un crecimiento cercano al 33 % frente a las 23.235 horas registradas en 2024.




## Campus Virtual

Desde febrero de 2024 contamos con una plataforma de aprendizaje virtual que permite realizar cursos de forma asincrónica, desde distintos dispositivos y al ritmo de cada persona. Su organización por facultades facilita encontrar contenidos relacionados con la operación, el desarrollo humano, los servicios de Telecable, la salud y seguridad ocupacional, el cumplimiento y la gestión ambiental.

| Usuarios | Cursos disponibles | Cursos complementarios |
|---|---|---|
| 1.149 | 89 | 3.419 |

Estos resultados muestran el avance del aprendizaje virtual como una herramienta para ampliar la cobertura de la capacitación y mantener disponibles contenidos sobre procesos internos, habilidades blandas, ofimática y bienestar.

## Becas para continuar estudiando

Desde 2017, el programa de becas de la Universidad Corporativa apoya estudios de educación secundaria y universitaria. A lo largo de su trayectoria, 37 colaboradores se han graduado con el respaldo del programa. En 2025 contamos con 46 personas becadas, frente a 39 en 2024 y 24 en 2023.

| Nivel reportado | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Secundaria | 6 | 8 | 11 |
| Bachiller | 8 | 11 | 7 |
| Universidad | 10 | 20 | 28 |

## Formación para el liderazgo

El Programa Líder Telecable inició en 2023 y, al cierre de 2025, había completado seis ediciones. En total, 120 personas se graduaron después de acumular 4.383 horas de capacitación. La participación se distribuyó entre 49 personas en Líder Telecable Emergente, 26 en Líder Telecable Profesional y 45 en Líder Transversal.










# 3.6 Somos Bienestar

A través de nuestro programa insignia Somos Bienestar lideramos acciones enfocadas en la salud, la seguridad y la calidad de vida de nuestros colaboradores. Integramos iniciativas de salud ocupacional, ergonomía, prevención de riesgos, acompañamiento emocional, desarrollo de habilidades y oportunidades de crecimiento personal y profesional.

Los equipos de Sostenibilidad, Desarrollo Organizacional y Universidad Corporativa coordinan estas acciones para contribuir a un entorno laboral sano, seguro y motivador. El programa se organiza en cuatro ejes que permiten atender distintas dimensiones del bienestar: profesional, emocional, físico y financiero.












## Censo Bienestar

Como parte de nuestro compromiso con el bienestar integral, realizamos el Censo Bienestar en conjunto con Horizonte Positivo, organización especializada en innovación social y en la implementación del Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial. Esta herramienta nos permite conocer con mayor profundidad las condiciones y necesidades de nuestros colaboradores y sus hogares, a partir del análisis de distintas dimensiones de su bienestar.

A través de este ejercicio analizamos distintas dimensiones del bienestar para identificar posibles brechas y determinar en cuáles de ellas podemos contribuir como empresa. La información obtenida nos permite priorizar oportunidades de atención, orientar los programas internos y desarrollar acciones más cercanas a las realidades de nuestra gente.

Los resultados son analizados de manera responsable y confidencial. Su propósito es convertir la información en una base para la toma de decisiones y la definición de iniciativas de acompañamiento, formación, acceso a beneficios y orientación. De esta manera, el Censo Bienestar fortalece el enfoque preventivo de Somos Bienestar y nos ayuda a dirigir nuestros esfuerzos hacia las necesidades en las que Telecable tiene capacidad de aportar.

CENSO Bienestar 2024

## Eje profesional

El bienestar profesional reúne oportunidades para aprender, asumir nuevos retos y continuar los estudios. La evolución de los últimos tres años muestra un crecimiento sostenido en las becas, las promociones internas y el tiempo dedicado a la capacitación.

| Indicador | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Personas becadas | 24 | 39 | 46 |
| Colaboradores promovidos | 101 | 109 | 160 |
| Horas de capacitación | 21.459 | 23.235 | 30.804 |

En 2025 realizamos además 375 capacitaciones internas, externas e inducciones. El programa de becas funciona desde 2017 y ha acompañado la graduación de 37 colaboradores. Los resultados del Campus Virtual, las becas y el Programa Líder Telecable se desarrollan con mayor detalle en el apartado de Universidad Corporativa.










## Eje emocional

Este eje acerca apoyo psicológico, espacios de escucha y actividades que fortalecen la integración. En 2025 brindamos 136 consultas de psicología. Además, cuatro charlas de psicología alcanzaron una participación de 283 personas.

Las giras Somos Bienestar acercaron talleres sobre hábitos saludables e inteligencia emocional a distintas sedes, con 207 asistentes y 724 horas registradas. También desarrollamos talleres de integración con equipos completos y líderes, según las necesidades identificadas en cada área. Estos espacios alcanzaron a 296 colaboradores y representaron 1.361 horas. Su propósito fue fortalecer la integración, cerrar brechas y definir planes de acción con seguimiento.

| Iniciativa 2025 | Resultado |
|---|---|
| Consultas de psicología | 136 |
| Giras Somos Bienestar | 207 asistentes |
| Talleres de integración | 296 participantes |
| Reconocimientos por antigüedad | 18 personas |

Reconocimos además la trayectoria y lealtad de 18 colaboradores que cumplieron 10, 15 o 20 años en Telecable. Otros espacios de reconocimiento y cercanía también ampliaron su alcance. Conversemos con Dirección facilita el diálogo directo con la alta dirección, mientras que la actividad de fin de año crea un espacio para compartir y fortalecer vínculos.

| Iniciativa | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Iluminando Sueños | 41 | 47 | 65 |
| Conversemos con Dirección | — | 100 | 120 |
| Fiesta de fin de año | — | 800 | 900 |

Iluminando Sueños se realiza cada año para reconocer los logros de los hijos e hijas de nuestros colaboradores en los ámbitos académico, deportivo, cultural y artístico. El programa ofrece un reconocimiento emocional y económico que busca impulsar sus metas y fortalecer el vínculo de las familias con Telecable.

## Eje físico

El eje físico promueve la prevención y facilita el acceso a servicios de salud. Durante 2025 desarrollamos nueve campañas con 248 participantes y cinco ferias que reunieron 571 participaciones. También registramos 390 pausas activas con la participación de 262 colaboradores y realizamos dos retos de nutrición con 43 participantes.

| Acción 2025 | Cantidad | Participación |
|---|---|---|
| Campañas | 9 | 248 |
| Ferias | 5 | 571 |
| Pausas activas | 390 registros | 262 |
| Retos de nutrición | 2 | 43 |





# Niños sanos corazones felices

**Niños sanos, corazones felices.** Como parte de estas iniciativas realizamos la feria “Niños sanos, corazones felices”, en conmemoración del Día de la Niñez. Durante esta actividad abrimos las puertas de nuestro edificio administrativo para que los colaboradores pudieran compartir con sus hijos e hijas en un espacio dedicado a la salud, el aprendizaje y la convivencia familiar.

Las familias tuvieron acceso a consultas de distintas especialidades médicas, así como a beneficios y descuentos en servicios de salud. La jornada también incluyó juegos, talleres, charlas y dinámicas recreativas orientadas a promover hábitos saludables y crear una experiencia de bienestar. Con esta iniciativa ampliamos el alcance de Somos Bienestar y extendemos nuestro compromiso con la calidad de vida de nuestros colaboradores hacia las personas que forman parte de su núcleo familiar.






















## Servicios de atención y beneficios médicos

Los servicios de atención incluyeron 3.365 consultas de medicina mixta o preempleo, 163 atenciones de terapia física, 132 de nutrición y 52 consultas generales mediante ASEMBIS. Además, 204 personas utilizaron otros beneficios de descuentos médicos. Estos apoyos complementan las acciones de salud ocupacional y prevención de riesgos presentadas anteriormente.

Durante 2025, tres colaboradores recibieron el complemento de incapacidades. El Fondo de Especialidades Médicas permitió atender a 22 personas mediante servicios de ASEMBIS y especialidades disponibles durante las campañas de salud. También facilitó la realización de 130 hemogramas en San José. Estas alternativas amplían el acceso de nuestra gente a servicios preventivos y especializados.

## Eje financiero

El bienestar financiero combina formación, ahorro y acceso a beneficios. Durante 2025 realizamos sesiones con entidades bancarias y espacios de atención para orientar a las personas interesadas en planes de pensiones complementarias. Al cierre del año se mantenían activas 19 pensiones complementarias.

También desarrollamos un programa de salud financiera con profesionales que compartieron herramientas y recomendaciones para la administración de las finanzas personales. La iniciativa incorporó contenidos sobre alimentación, ergonomía y el impacto emocional de las preocupaciones financieras, con una participación de 328 personas en las charlas. Por su parte, la Asociación Solidarista de Empleados Telecable, ASETEL, registró 850 personas asociadas y ofreció tres tipos de ahorro.

A estas acciones se suman los beneficios de conectividad para colaboradores, desarrollados en el apartado de compensación y beneficios. En conjunto, las iniciativas buscan que las personas cuenten con información y alternativas para tomar decisiones financieras en su vida cotidiana.



### Un programa que integra el bienestar

Somos Bienestar conecta acciones que antes podían verse por separado y las organiza alrededor de las necesidades de nuestra gente. Los resultados de 2025 muestran una participación amplia en oportunidades de desarrollo, acompañamiento emocional, prevención en salud y educación financiera. Este enfoque orienta la continuidad del programa y permite identificar nuevas necesidades para fortalecer la experiencia de los colaboradores.



## Social hacia afuera

# *3.7 La conexión también fluye hacia afuera*

Todo lo que construimos dentro de Telecable —las oportunidades de empleo, el aprendizaje, el bienestar y una cultura basada en el respeto— fortalece también nuestra capacidad para relacionarnos responsablemente con las personas que están fuera de la organización.

Porque nuestro impacto social no termina en quienes forman parte de Telecable. Continúa en cada interacción con un cliente, en la manera en que escuchamos sus necesidades y protegemos su información, en las oportunidades que puede generar una nueva conexión y en los vínculos que construimos con comunidades, organizaciones y aliados.

A partir de aquí, nuestra mirada se extiende hacia afuera. Pasamos de las personas que hacen posible cada conexión a las personas para quienes esa conexión puede convertirse en acceso, aprendizaje, acompañamiento u oportunidad.

Así, la conexión deja de ser únicamente parte de nuestro servicio y comienza a convertirse en una herramienta para acercar personas y posibilidades.





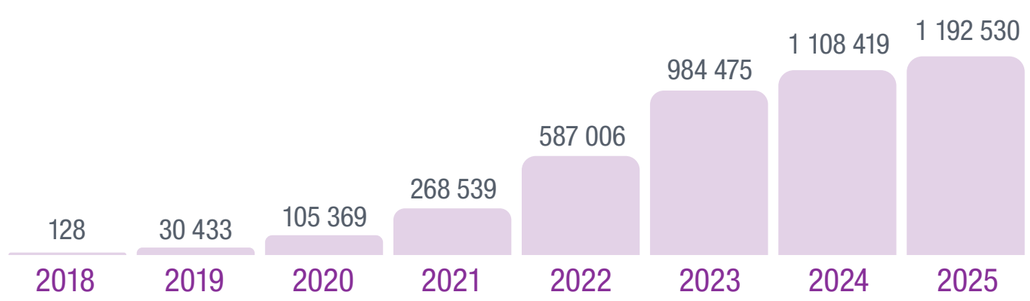
# 3.8 Conectividad que acerca oportunidades

La conectividad se ha convertido en un servicio esencial para estudiar, trabajar, acceder a información y participar en la vida económica y social. Por esta razón, el crecimiento de nuestra red representa mucho más que una ampliación de infraestructura: también aumenta la posibilidad de acercar servicios de telecomunicaciones a hogares, centros educativos y comunidades ubicadas en distintas regiones del país.

Al cierre de 2025, nuestra infraestructura tenía alcance potencial sobre cerca de dos de cada tres viviendas del país. Esto significa que la red se encuentra disponible en su zona y cuenta con las condiciones necesarias para ofrecer conectividad, aunque no implica que todas las viviendas sean clientes o mantengan un servicio activo.

## Crecimiento de la cobertura

La expansión ha sido especialmente significativa durante los últimos años. Entre 2022 y 2025 duplicamos el alcance potencial de nuestra red y, solamente durante 2025, logramos un crecimiento cercano al 8 % respecto al año anterior.




Entre 2024 y 2025 incorporamos 84.111 viviendas adicionales al alcance potencial de la red. Esta expansión requiere planificación técnica, trabajo en campo, obtención de permisos, construcción de infraestructura y mantenimiento continuo para asegurar su funcionamiento.

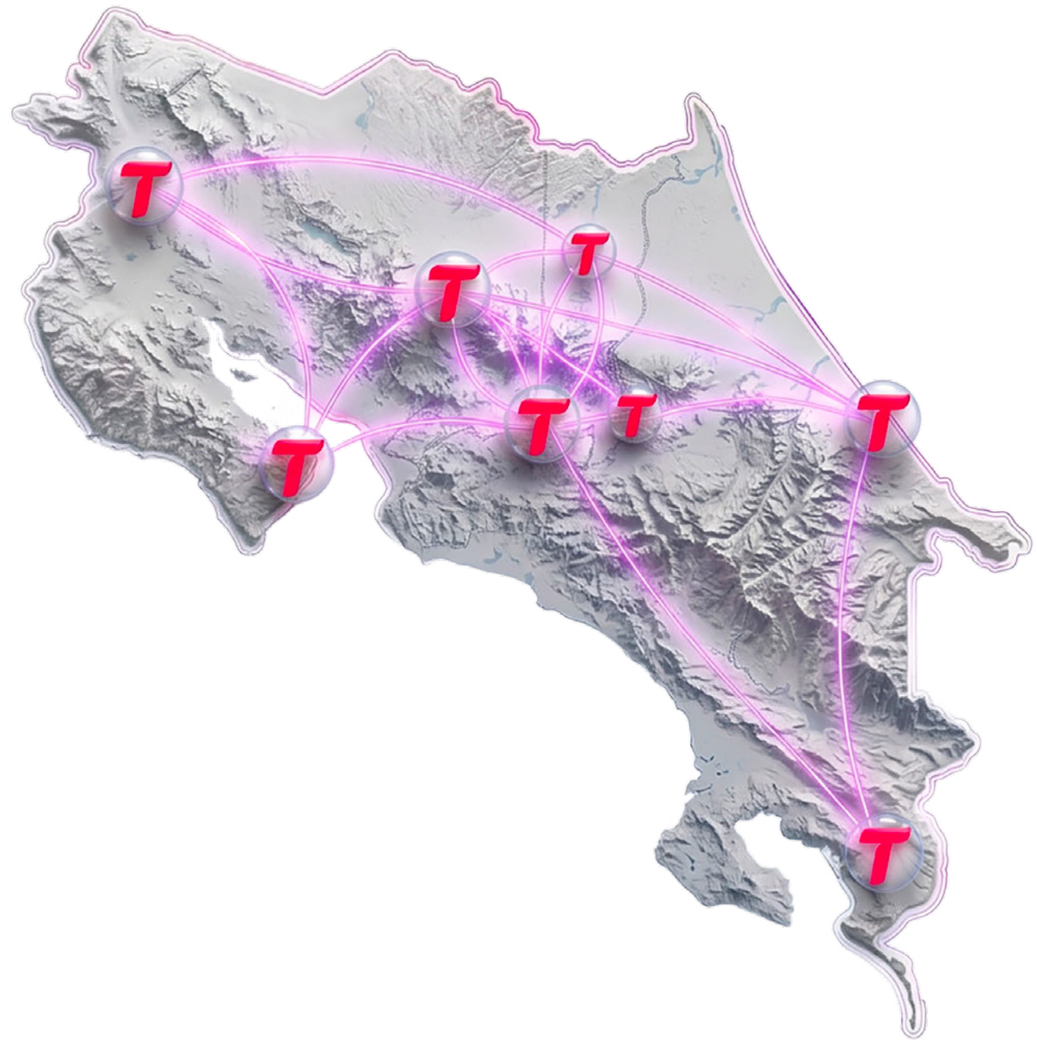
## Una infraestructura que continúa creciendo

El despliegue de conectividad se sostiene mediante una infraestructura compuesta por fibra óptica, nodos, torres inalámbricas y hubs. Cada uno de estos elementos cumple una función dentro de la red y permite ampliar la cobertura, distribuir la señal y acercar los servicios a diferentes territorios.

## Al cierre de 2025:

› La red de fibra óptica superó los 25.000 kilómetros

› Llegamos a 181 hubs acumulados. Durante 2025 incorporamos 51, la mayor adición anual registrada en el periodo analizado



| Indicador | Resultado en 2025 |
|---|---|
| Nodos de fibra | 15.098 |
| Torres inalámbricas | 50 |
| Hubs | 181 |
| Viviendas pasadas | 1.192.530 |

El crecimiento de estos componentes fortalece la capacidad de la red y crea las condiciones necesarias para extender la conectividad a más hogares, instituciones y comunidades.



## Conectividad en comunidades de alto impacto

Telecable ha participado en proyectos impulsados por el Estado para llevar conectividad a lugares donde el servicio no estaba disponible o presentaba condiciones limitadas e inestables. Entre los casos más representativos se encuentran Isla Chira, Isla Venado y Talamanca.

| Zona de alto impacto | Año | Centros educativos | Estudiantes alcanzados | Velocidad |
|---|---|---|---|---|
| Isla Chira | 2022 | 3 | 375 | De 100 a 175 Mbps |
| Isla Venado | 2023 | 2 | Más de 300 | Más de 100 Mbps |
| Talamanca | 2023 | 2 | 209 | Hasta 500 Mbps |

En conjunto, estas intervenciones alcanzaron siete centros educativos y a más de 884 estudiantes. Su importancia radica en acercar una conexión de mayor capacidad y estabilidad a comunidades donde las condiciones geográficas y la disponibilidad previa de infraestructura representaban barreras para el acceso.

### Isla Chira

En 2022 contribuimos a conectar tres centros educativos de Isla Chira, beneficiando a 375 estudiantes con velocidades de entre 100 y 175 Mbps. La condición insular de la comunidad requiere una logística particular para trasladar personal, materiales y equipos, así como una planificación adaptada a las características del territorio.

### Isla Venado

Durante 2023 participamos en la conexión de dos centros educativos de Isla Venado. El proyecto alcanzó a más de 300 estudiantes mediante velocidades superiores a 100 Mbps, mejorando las condiciones disponibles para acceder a herramientas y contenidos digitales.

### Talamanca

También en 2023 contribuimos a conectar dos centros educativos en Talamanca, con un alcance de 209 estudiantes y velocidades de hasta 500 Mbps. Este despliegue permitió acercar infraestructura de telecomunicaciones a una zona que enfrenta retos relacionados con la distancia y el acceso.





## Alcance educativo

Actualmente, la participación de Telecable en proyectos de conectividad educativa y espacios públicos alcanza:

› 179 centros y espacios públicos conectados.

› Más de 45.000 estudiantes alcanzados.

› Presencia en 30 cantones clasificados como de alto riesgo.

Estos resultados muestran cómo el desarrollo de infraestructura puede generar un alcance que trasciende la prestación comercial del servicio. La conexión de un centro educativo o un espacio público crea nuevas posibilidades para acceder a recursos digitales, fortalecer los procesos educativos y facilitar la comunicación de las comunidades.

## Una red con alcance social

La expansión de la red y la participación en proyectos de conectividad permiten acercar servicios a territorios con distintas condiciones sociales y geográficas. Nuestro compromiso es continuar fortaleciendo una infraestructura capaz de responder a las necesidades del país y de contribuir a que más personas tengan la posibilidad de acceder a la conectividad.

Cada kilómetro de fibra, nodo, torre y hub forma parte de una red que amplía su alcance. Su mayor valor se hace visible cuando esa infraestructura permite conectar a una comunidad, apoyar a un centro educativo o acercar nuevas oportunidades a territorios que históricamente han enfrentado mayores barreras de acceso.

# 3.9 Una experiencia que genera confianza

La relación con nuestros clientes es una parte esencial del impacto social de Telecable. El Centro de Contacto constituye uno de los principales puntos de contacto con los hogares y busca brindar una atención cercana, eficiente y orientada a la resolución de necesidades.

## Estar disponibles por diferentes canales

El modelo de atención integra distintos canales para facilitar el acceso y ofrecer una experiencia consistente a lo largo del recorrido del cliente: atención telefónica, canales digitales, oficinas comerciales, correo electrónico y redes sociales. Nuestro reto es que, sin importar dónde comience la conversación, reciba información clara y una atención orientada a resolver su solicitud.

## Escuchar para mejorar

La gestión de experiencia utiliza diferentes fuentes para comprender las expectativas de los clientes e identificar oportunidades de mejora, entre ellas estudios de recomendación, encuestas regulatorias, encuestas posteriores a la atención, comentarios de clientes y la información generada en los distintos canales de servicio.

Revisamos esta información para identificar inquietudes frecuentes, reconocer lo que funciona y priorizar los aspectos que requieren cambios. Escuchar cobra valor cuando sus opiniones se convierten en decisiones para mejorar.







## Lo que nos dijeron los usuarios en 2025

La Encuesta Nacional de Percepción de Usuarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) aporta otra mirada sobre la atención. En los resultados de 2025, Telecable obtuvo una calificación general de 4,46 sobre 5. La atención presencial recibió la puntuación más alta, mientras que la telefónica mostró el mayor espacio de mejora entre los canales evaluados.

**4,46/5**
satisfacción en Internet fijo

**4,62/5**
satisfacción en telefonía fija

**4,33/5**
satisfacción en televisión por suscripción

## Seguimiento a averías e instalaciones

También medimos el cumplimiento de los plazos de atención de averías e instalaciones. Entre enero y junio de 2025, la atención de averías alcanzó un promedio de 80,52 % dentro de 24 horas y de 97,49 % dentro de 72 horas. En instalaciones, los promedios fueron 51,98 % y 85,35 % para esos mismos plazos, respectivamente.

| Plazo de atención | Averías | Instalaciones |
|---|---|---|
| Mismo día | 22,74 % | 19,86 % |
| Dentro de 24 horas | 80,52 % | 51,98 % |
| Dentro de 48 horas | 93,94 % | 74,72 % |
| Dentro de 72 horas | 97,49 % | 85,35 % |

Los datos muestran una mayor proporción de averías atendidas dentro de los plazos medidos que de instalaciones. La atención el mismo día, en ambos procesos, y los tiempos de instalación son oportunidades para seguir mejorando la respuesta al cliente.

## Procesos y personas para mejorar la atención

El Centro de Contacto trabaja con prácticas del modelo COPC® (por sus siglas en inglés, *Customer Operations Performance Center*) es un estándar y modelo de gestión de alto desempeño diseñado para optimizar las operaciones que impactan la experiencia del cliente.

La certificación COPC® se ha mantenido durante cinco años. La inducción, la capacitación en productos y servicios, los monitoreos de calidad y la retroalimentación a los equipos apoyan una atención más consistente y resolutiva.

Escuchar lo que viven nuestros clientes, revisar los resultados y actuar sobre las dificultades nos ayuda a cuidar la relación con ellos. Así, La Conexión Fluye también en la forma en que respondemos cuando más nos necesitan.

# 3.10 Cuidar la confianza también significa proteger la información

La relación con nuestros clientes también requiere proteger la información que nos confían y facilitar mecanismos para que puedan consultar, actualizar o solicitar cambios sobre sus datos personales. Para ello, Telecable mantiene canales de atención disponibles para gestionar consultas y solicitudes relacionadas con la privacidad y la protección de datos.

Durante el período informado, el área de Cumplimiento atendió siete solicitudes relacionadas con datos personales. Todas fueron resueltas dentro del plazo interno establecido de tres días hábiles. Además, no se registraron incidentes de seguridad relacionados con datos personales ni denuncias ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB), entidad pública encargada de velar por la protección de esta información en Costa Rica.



# 3.11 Empleo y alianzas que acercan oportunidades

Generar oportunidades también implica acercarnos a las comunidades donde existe talento y facilitar espacios de vinculación con el empleo formal. Durante 2025 participamos en ferias de empleo desarrolladas junto con municipalidades y el programa BRETE del INA, tanto en el Gran Área Metropolitana como en zonas rurales.

Estas acciones complementan la gestión de empleo al acercar información sobre oportunidades laborales a personas de diferentes territorios y fortalecer las relaciones con gobiernos locales e instituciones vinculadas al empleo.

## Conectividad para organizaciones con propósito

Nuestro aporte a las comunidades también se construye mediante relaciones de largo plazo con organizaciones que atienden necesidades educativas, sociales y comunitarias. A través de servicios de internet y televisión brindados sin costo, facilitamos herramientas que apoyan su trabajo cotidiano y amplían las posibilidades de comunicación, aprendizaje y acompañamiento de las poblaciones que atienden.











## 53 instituciones conectadas sin costo

La cartera activa considerada para este informe comprende 53 instituciones que reciben servicios de conectividad sin ningún cobro. Este aporte representa para Telecable un valor anual estimado cercano a ¢22 millones y se mantiene como una contribución en especie vinculada directamente con nuestra actividad principal.

Entre las organizaciones conectadas se encuentran escuelas, colegios, CEN-CINAI, bibliotecas, albergues infantiles, hogares y centros diurnos para personas adultas mayores, asociaciones de desarrollo y entidades que acompañan a poblaciones en condición de vulnerabilidad. La diversidad de estos espacios permite que la conectividad respalde procesos educativos, atención institucional, capacitación, acceso a información y comunicación con las familias.

| Resultado 2025 | Alcance |
|---|---|
| Instituciones con servicio activo sin costo | 53 |
| Valor anual estimado del aporte | Cerca de ¢22 millones |
| Servicios brindados | Internet y televisión, según las necesidades y disponibilidad de cada institución |
| Poblaciones atendidas por las organizaciones | Niñez, adolescencia, personas adultas mayores y comunidades en condición de vulnerabilidad |



## Conectividad que fortalece el trabajo social

Para estas organizaciones, contar con una conexión estable facilita tareas que forman parte de su operación diaria. El servicio puede apoyar clases y procesos de formación, permitir la participación en capacitaciones virtuales, agilizar coordinaciones institucionales y acercar información a personas que tienen menos oportunidades de acceso digital.

La continuidad del apoyo también es relevante. Algunas instituciones reciben estos servicios desde hace varios años, lo que ha permitido construir relaciones sostenidas y acompañar la evolución de sus necesidades. Cada servicio se coordina de acuerdo con la cobertura disponible y las características del lugar.



## *Historias que muestran el valor de estar conectados*

### Hogar Sol

Hogar Sol brinda alojamiento temporal a 25 niños y niñas mientras se trabaja en la restitución de sus vínculos familiares o en alternativas de protección. El acceso a internet facilita actividades educativas, capacitaciones y coordinaciones necesarias para su atención. En este contexto, la conectividad contribuye a reducir barreras de acceso y a sostener oportunidades de aprendizaje durante su permanencia en el hogar.

### Albergue de Rehabilitación para el Adulto Mayor

Desde hace más de 20 años apoyamos a esta organización con servicios de televisión e internet. Además de cubrir necesidades básicas, las personas adultas mayores requieren mantenerse informadas, participar en la vida cotidiana y conservar vínculos con su entorno. La conectividad favorece ese acceso a información y acompañamiento.

### Centro Juvenil Amigó

Esta organización acompaña a jóvenes en procesos de rehabilitación e integración social. Una conexión de mayor velocidad fortalece las actividades educativas y permite desarrollar proyectos que utilizan recursos digitales, incluidos videojuegos con fines formativos. El servicio acerca herramientas de aprendizaje a jóvenes que anteriormente tenían un acceso limitado.

### SIFAIS y la comunidad de La Carpio

En La Carpio apoyamos el acceso a fibra óptica para SIFAIS, organización que impulsa oportunidades de formación en arte, inglés, ciencia y tecnología. Llevar conectividad a esta zona permitió ampliar las posibilidades de aprendizaje y comunicación de niños, niñas y jóvenes, y respaldar el trabajo comunitario que desarrolla la organización.

## Más allá del servicio

Estos casos muestran que la conectividad adquiere un valor distinto según la misión de cada organización. En un centro educativo puede convertirse en una herramienta para aprender; en un albergue facilita la atención y la coordinación; y en un centro para personas adultas mayores permite mantenerse informado y conectado con el entorno. Nuestro aporte busca fortalecer capacidades que permanecen en las instituciones y apoyan su trabajo todos los días.

## Patrocinios y apoyos con propósito

Complementamos los servicios de conectividad con patrocinios, colaboraciones y alianzas que respaldan iniciativas relacionadas con educación, salud, inclusión, liderazgo femenino, deporte y desarrollo comunitario. Algunas se han sostenido durante varios años, lo que permite acompañar procesos y construir relaciones más allá de una actividad puntual.

Los apoyos pueden incluir patrocinio económico, conectividad para transmisiones, presencia institucional, compra de productos elaborados por comunidades o colaboración logística. Esta variedad nos permite responder de forma más cercana al propósito y las necesidades de cada iniciativa.

## Torres de la Esperanza

También apoyamos la conexión de los siete pisos de Torres de la Esperanza. Esta infraestructura facilita la comunicación y el acceso a recursos digitales dentro de un espacio que acompaña a personas y familias mediante diferentes servicios.



## Niñez, adolescencia y oportunidades

| Iniciativa | Continuidad | Aporte y alcance reportado |
|---|---|---|
| **Golfers for the Kids** | 2023-2025 | Tercer año consecutivo de apoyo a un torneo que reúne a más de 100 golfistas y empresas aliadas para recaudar fondos en beneficio de niños y niñas. |
| **Asociación Pro Hospital Nacional de Niños** | Desde 2022 | Apoyo sostenido al torneo que recauda fondos para fortalecer la atención y la calidad de vida de pacientes del Hospital Nacional de Niños. |
| **Wine Sensations** | 2024-2025 | Evento con más de 400 asistentes. Los fondos se destinan a Hogar Siembra, que acompaña a niñas y adolescentes remitidas por el PANI. |
| **Diario Adolescente** | 2025 | Gira en colegios de las siete provincias, con cerca de 6.000 adolescentes alcanzados mediante contenidos sobre prevención del acoso, autoestima y salud mental. |

## Liderazgo y participación de las mujeres

Por segundo año consecutivo participamos en el Torneo de Golf de Voces Vitales. La actividad reúne cada año a más de 50 golfistas y aliados, y destina sus fondos a programas de liderazgo, emprendimiento y empoderamiento femenino. Nuestro apoyo se suma a una plataforma que, según los datos presentados por la organización, ha acompañado a más de 1.000 emprendimientos liderados por mujeres y ha certificado a más de 1.100 personas mentoras.

En 2025 también realizamos un evento propio en conmemoración del Día de la Mujer, enfocado en visibilizar el liderazgo femenino en tecnología y telecomunicaciones. Durante la actividad reconocimos a nueve mujeres destacadas por su aporte a la industria de tecnologías de información y comunicación en Costa Rica.

## El deporte como espacio de bienestar e inclusión

El deporte reúne a comunidades, promueve hábitos saludables y abre espacios para reconocer talento. Por ello, mantenemos apoyos que combinan competencias de alcance nacional con iniciativas que impulsan la participación de mujeres y personas con discapacidad.

| Iniciativa | Continuidad | Alcance destacado |
|---|---|---|
| **Vuelta Ciclística Femenina** | 2023-2025 | Cinco equipos nacionales e internacionales participan cada año en una competencia que fortalece el ciclismo femenino. |
| **Vuelta Ciclística Masculina** | 2022-2025 | Más de 100 ciclistas nacionales e internacionales participan cada año en un recorrido por las siete provincias. |
| **UNIFFUT** | 2025 | Apoyo al fútbol femenino, que reúne a más de 200 jugadoras en Primera División y fortalece categorías U-15 y U-17. |
| **VAR Telecable** | 2024-2025 | Respaldo tecnológico al arbitraje mediante video en la Primera División del fútbol costarricense. |
| **Maratón de San José** | 2024-2025 | Más de 3.000 corredores de 35 países participaron en la edición 2025. |
| **Team Down Costa Rica** | 2025 | Conectividad para transmitir en vivo un torneo internacional con 100 atletas de seis países. |
| **Cada Paso es por Vos** | 2025 | Cerca de 7.000 participantes en la carrera y caminata. Los fondos apoyan el acceso a mamografías y la detección temprana del cáncer de mama. |



## Otros apoyos recientes

En 2024 apoyamos a la judoca costarricense Arianna Chaves, quien obtuvo la medalla de oro en la Copa Internacional El Erizo. Aunque corresponde a un periodo anterior, este antecedente refleja nuestra disposición a respaldar el talento deportivo nacional y el desarrollo de jóvenes atletas.

## Alianzas que amplían el alcance

Además de los patrocinios, colaboramos con organizaciones sociales y gobiernos locales para fortalecer actividades abiertas a la comunidad. Estas alianzas permiten sumar capacidades y apoyar iniciativas que ya cuentan con conocimiento del territorio y cercanía con las poblaciones participantes.

## Apoyo a la economía comunitaria

A través de SIFAIS realizamos la compra de artículos promocionales elaborados por mujeres de comunidades en condición de vulnerabilidad. Esta decisión apoya sus oportunidades de generación de ingresos y, al mismo tiempo, contribuye a los programas que la organización desarrolla con niños y niñas en riesgo social.



## Colaboración con gobiernos locales

También apoyamos actividades gratuitas promovidas por gobiernos locales, entre ellas iniciativas desarrolladas en la Plaza de la Democracia y el Parque de Puriscal. Estas colaboraciones facilitan el acceso de las comunidades a espacios de recreación, convivencia y participación.

## Eventos con criterios ambientales

Durante el periodo participamos en tres eventos carbono neutral. Con este apoyo promovemos la incorporación de medidas para reducir y compensar el impacto ambiental asociado a las actividades, y reforzamos la relación entre nuestra gestión social y los compromisos ambientales de la compañía.

## Un modelo de apoyo vinculado con nuestro propósito

La conectividad gratuita, los patrocinios y las alianzas representan formas distintas de contribuir. El mayor valor se genera cuando el apoyo responde a una necesidad concreta, se relaciona con las capacidades de Telecable y fortalece el trabajo de organizaciones que ya cuentan con experiencia y presencia en las comunidades.

La continuidad de varias iniciativas muestra una relación construida a lo largo del tiempo. Nuestro siguiente paso es fortalecer el registro y seguimiento de estos aportes para conocer con mayor precisión su alcance, las poblaciones beneficiadas y los resultados obtenidos. Esta información permitirá orientar futuras decisiones y priorizar apoyos con una relación más clara con nuestra estrategia de sostenibilidad.

# EL FUTURO TAMBIÉN DEBE FLUIR



## Capítulo 4

# *El futuro también debe fluir*


4.1 Nuestro compromiso ambiental

4.2 Cumplir para que nuestra operación fluya responsablemente

4.3 Nuestra evolución hacia una red 100% de fibra óptica

4.4 Bandera Azul Ecológica y Hogares Sostenibles

4.5 Esencial Costa Rica

4.6 Una conexión que deja huella



# 4.1 Nuestro compromiso ambiental

Cada conexión que hacemos posible necesita recursos, infraestructura, tecnología y personas. También implica una responsabilidad: comprender cómo nuestras operaciones interactúan con el entorno y tomar decisiones que nos permitan avanzar de una manera cada vez más consciente.

En Telecable creemos que el futuro también debe fluir. Por eso, a lo largo de los años hemos fortalecido progresivamente nuestra gestión ambiental mediante controles, capacitación, medición de consumos, seguimiento del cumplimiento legal y proyectos orientados a prevenir y reducir los impactos asociados con nuestras actividades.

Este compromiso se encuentra respaldado por nuestra Política Integrada de Ambiente y Salud Ocupacional, que orienta nuestras acciones hacia la mejora continua, la prevención de la contaminación, el cumplimiento de la legislación ambiental y el uso responsable de los recursos. La política también nos invita a considerar los aspectos e impactos ambientales relacionados con nuestros productos y servicios desde una perspectiva de ciclo de vida.

## Una responsabilidad que nos conecta a todos

La gestión ambiental abarca los 20 centros de trabajo de Telecable, incluidos edificios administrativos, sucursales, bodegas y planteles. Sus lineamientos aplican a todas las personas colaboradoras y se extienden a visitantes, proveedores y contratistas mientras se encuentren en nuestras instalaciones o desarrollen actividades vinculadas con la compañía.

El área de Sostenibilidad lidera y coordina esta gestión. Sin embargo, cuidar el entorno no depende de una sola área. Para que el compromiso ambiental fluya a través de toda la organización, involucramos a nuestros colaboradores mediante capacitaciones, campañas de sensibilización, controles operativos y espacios de participación.

Así, cada persona puede contribuir desde sus funciones: utilizando responsablemente los recursos, separando adecuadamente los residuos, cumpliendo los controles establecidos e identificando oportunidades de mejora.

## Medir para tomar mejores decisiones

Nuestra gestión parte del conocimiento de los impactos asociados con la operación. Por ello, damos seguimiento al consumo de electricidad, agua y combustible, así como a la generación de residuos y al retiro de cable coaxial resultante del proceso de modernización de nuestra red.

Utilizamos facturas, registros internos, indicadores y auditorías de cumplimiento legal para identificar variaciones, fortalecer controles y orientar nuestras acciones hacia los aspectos que requieren mayor atención.

Hemos enfocado nuestros esfuerzos en cuatro compromisos:

- Cumplir la legislación y los requisitos ambientales aplicables
- Medir, controlar y procurar reducir el consumo de recursos
- Sensibilizar a nuestros colaboradores y fortalecer su participación
- Impulsar proyectos e innovaciones que apoyen una operación más responsable con el ambiente

## Un camino de mejora continua

Desde 2023 comenzamos a fortalecer nuestra gestión tomando como referencia los lineamientos de la norma ISO 14001. Este proceso nos permitió avanzar en la identificación de aspectos ambientales, el establecimiento de controles, la evaluación del cumplimiento legal y el seguimiento de nuestro desempeño.

El trabajo realizado durante los años reportados sentó las bases para que, posteriormente, en 2026, Telecable obtuviera la certificación ISO 14001 en cuatro de sus emplazamientos. Aunque este logro se alcanzó después del período cubierto por el informe, representa la continuidad y consolidación del camino iniciado desde 2023.

Nuestro compromiso continúa evolucionando. Buscamos que la gestión ambiental acompañe el crecimiento de Telecable, la modernización de nuestra infraestructura, servicios y las decisiones que tomamos todos los días. Porque conectar con el futuro también significa cuidar los recursos y los entornos que hacen posible cada conexión.




## Nuestra visión ambiental

Trabajamos para que cada conexión también nos acerque a un futuro más responsable. Medimos nuestros impactos, fortalecemos nuestros controles e impulsamos la participación y la innovación para que el crecimiento de Telecable pueda fluir en armonía con el entorno.

# 4.2 Cumplir para que nuestra operación fluya responsablemente

Nuestro compromiso ambiental se traduce en controles que nos permiten identificar riesgos, mantener actualizados los requisitos aplicables y atender oportunidades de mejora en nuestras instalaciones.

Desde 2024 contamos con el acompañamiento de Nairí, proveedor externo especializado que evalúa nuestro cumplimiento legal ambiental. Este proceso nos brinda una mirada independiente sobre la operación y fortalece nuestra capacidad para anticiparnos, corregir hallazgos y mantener las condiciones necesarias para operar responsablemente.



## Una revisión integral de nuestros requisitos

Las evaluaciones se realizan mediante un muestreo que incluye diferentes tipos de instalaciones de Telecable: edificio administrativo, sucursal, plantel y bodega. Aunque se selecciona una muestra de centros de trabajo, la revisión contempla la totalidad de los requisitos legales ambientales aplicables a nuestra operación.

Entre los principales temas evaluados se encuentran:

› Gestión, separación y almacenamiento de residuos.
› Condiciones de los centros de acopio.
› Manejo y almacenamiento de sustancias.
› Consumo, aprovechamiento y disposición del agua.
› Consumo de energía.
› Permisos sanitarios y ambientales.
› Manejo de aguas residuales.
› Condiciones relacionadas con combustibles.
› Gestión de residuos electrónicos y materiales técnicos.
› Mantenimiento de sistemas de aire acondicionado y vehículos.
› Permisos de funcionamiento y planes de gestión de residuos.

Más que concentrarnos únicamente en un porcentaje de cumplimiento, utilizamos estas evaluaciones para identificar qué debemos fortalecer y dar seguimiento a cada requisito y oportunidad de mejora.

## De los hallazgos a la acción

Los resultados de las evaluaciones se documentan en una matriz de hallazgos, en la cual se registran las acciones requeridas y se asignan responsables para su atención.

Los informes finales son presentados a la Dirección General, la Dirección de Capital Humano y Sostenibilidad y la Jefatura de Sostenibilidad. Esto permite que los resultados sean conocidos por los niveles responsables de la toma de decisiones y que las acciones necesarias cuenten con seguimiento institucional.

Durante 2024 y 2025 no se registraron multas, sanciones, denuncias ni incidentes ambientales. Este resultado refleja la importancia de mantener una gestión preventiva, revisar periódicamente nuestros controles y atender los hallazgos antes de que se conviertan en incumplimientos.

## Una matriz legal que se mantiene actualizada

Contamos con una matriz que reúne los requisitos legales ambientales aplicables a las actividades de Telecable. Esta herramienta se actualiza cuando se identifican cambios normativos o nuevas obligaciones que deban ser incorporadas a nuestra gestión.

El seguimiento se realiza mediante CTools, plataforma administrada por Nairí que nos notifica mensualmente las actualizaciones relacionadas con la legislación aplicable. A partir de estas alertas, revisamos los cambios, determinamos su impacto y coordinamos con las áreas responsables las acciones necesarias para mantener el cumplimiento.

Este acompañamiento nos permite pasar de una revisión aislada a un monitoreo continuo de los requisitos que sostienen nuestra operación.



## Controles que llegan a nuestros centros de trabajo

Además de las evaluaciones externas, realizamos visitas periódicas a los distintos centros de trabajo para verificar las condiciones ambientales, revisar registros e identificar situaciones que requieran atención.

En diferentes edificios contamos con pequeños comités ambientales que apoyan la gestión local. Sus integrantes contribuyen notificando situaciones, promoviendo buenas prácticas y apoyando controles relacionados con la separación, almacenamiento y registro de los residuos.



Entre los principales controles implementados se encuentran:

- *Registros de generación y entrega de residuos*
- *Rotulación de recipientes y áreas de almacenamiento*
- *Contratos con proveedores encargados de la recolección y gestión de residuos*
- *Verificación de la documentación y permisos de los gestores*
- *Mantenimiento de equipos de aire acondicionado*
- *Mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos*
- *Seguimiento de permisos sanitarios y de funcionamiento*
- *Elaboración y actualización de planes de gestión de residuos*
- *Visitas de control a edificios, sucursales, bodegas y planteles*
- *Seguimiento de las oportunidades de mejora identificadas*

Estos controles permiten conectar los requisitos legales con la realidad de cada centro de trabajo y fortalecer una cultura en la que las personas también participan en la identificación y prevención de los impactos ambientales.

## Mejoras que fortalecen nuestra gestión

Los procesos de revisión y seguimiento nos han permitido fortalecer diferentes aspectos de la operación. Entre las acciones impulsadas se encuentran la contratación de un gestor especializado para el tratamiento de residuos orgánicos y el fortalecimiento del seguimiento mediante la Unidad de Cumplimiento.

Estas mejoras complementan los controles existentes y amplían nuestra capacidad para gestionar adecuadamente diferentes tipos de residuos, mantener actualizada la documentación y dar respuesta a los requerimientos identificados.

## Capacitación para mantener el compromiso en movimiento

La gestión ambiental también depende de que las personas comprendan los controles y puedan aplicarlos en sus actividades cotidianas. Por esta razón, durante el período realizamos capacitaciones y actividades de sensibilización dirigidas a nuestros colaboradores.

Estas acciones abordan temas relacionados con el cumplimiento legal, el uso responsable de los recursos, la correcta separación de los residuos y los controles ambientales implementados por la compañía.

| Indicador | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Horas de capacitación en temas ambientales | 247 | 603 | 1646 |
| Participantes de capacitaciones en temas ambientales | 46 | 464 | 1668 |

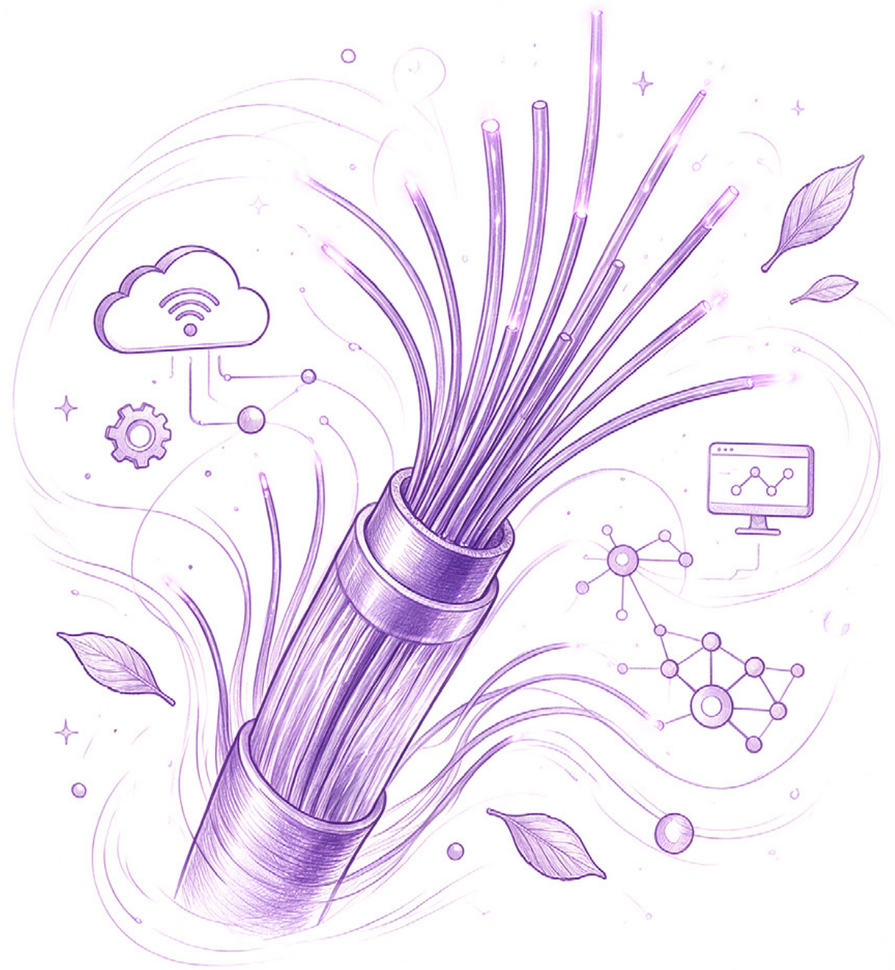
## Una gestión que sostiene cada conexión

Mantener la operación en movimiento también significa cumplir, prevenir y mejorar. Las auditorías, los controles, el seguimiento legal y la participación de nuestros colaboradores nos permiten avanzar con mayor claridad sobre nuestros impactos y responsabilidades.

Esta gestión constituye la base para medir nuestro desempeño ambiental y orientar las decisiones relacionadas con el consumo de electricidad, combustible y agua, así como con la gestión de los residuos generados por la operación.

# *4.3 Nuestra evolución hacia una red 100% de fibra óptica*

La conexión también evoluciona y, con ella, nuestra forma de gestionar los impactos ambientales de la operación. La transición hacia una red de fibra óptica representa una decisión de largo plazo para modernizar la infraestructura, mejorar su eficiencia y fortalecer el control sobre la energía, los equipos y los materiales asociados con la prestación del servicio. Así buscamos que el futuro también fluya mediante una red preparada para crecer con un uso cada vez más responsable de los recursos.



## Eficiencia energética para que el futuro también fluya

El consumo de electricidad constituye uno de los principales impactos ambientales directos de la operación de una red de telecomunicaciones. Por ello, la evolución hacia fibra óptica se analiza, ante todo, como una oportunidad para hacer más eficiente la infraestructura que sostiene nuestra conectividad.

La Comisión Europea identifica la fibra como la tecnología de banda ancha fija con mayor eficiencia energética frente a alternativas como DSL y cable DOCSIS. Esta ventaja se relaciona con una arquitectura que puede operar con menos equipos intermedios activos y menos amplificadores. La OCDE también señala que distintos estudios consideran las redes de fibra hasta el hogar más eficientes energéticamente que las redes tradicionales de cobre.

## Gestión ambiental de la transformación

La eficiencia energética es el impacto más directo, pero no es el único. Al reducir equipos activos distribuidos en campo, la transformación también disminuye la infraestructura sujeta a mantenimiento, las fuentes potenciales de residuos electrónicos y la necesidad futura de materiales asociados con la red coaxial. Estos efectos amplían el valor ambiental de la inversión.

## Mantenimiento y movilidad

La eliminación de amplificadores, fuentes y otros componentes activos reduce los elementos que requieren inspección, reparación o sustitución. Esta simplificación puede traducirse en menos intervenciones técnicas, desplazamientos de cuadrillas, consumo de combustible y repuestos.

## Una conexión responsable con los materiales retirados

Como parte de la modernización de la red, gestionamos el cable coaxial retirado mediante un gestor autorizado que cuenta con los permisos correspondientes para recibir y tratar este tipo de residuo.

Llevamos un registro mensual de la cantidad de cable que ingresa a nuestros centros de acopio. Además, contamos con puntos estratégicos de recolección que facilitan su almacenamiento temporal y posterior entrega al gestor autorizado.

Este proceso nos permite mantener control sobre el material retirado y fortalecer progresivamente su trazabilidad, desde su ingreso a los centros de acopio hasta su entrega para la gestión correspondiente.

## Una inversión ambiental para que la conexión siga fluyendo

La evolución hacia una red de fibra óptica representa una de nuestras principales inversiones de modernización con alcance ambiental. El proyecto moviliza recursos financieros, tecnología, infraestructura y equipos de trabajo para transformar la manera en que la red utiliza energía, equipos y materiales a lo largo del tiempo.

La Comisión Europea reconoce que el despliegue de fibra exige una inversión importante en infraestructura pasiva, obras y canalizaciones. Su relevancia ambiental se encuentra en la posibilidad de operar con una arquitectura energéticamente más eficiente, reducir determinados componentes activos de la red y disminuir la dependencia futura de infraestructura basada en metales.

La calidad y capacidad del servicio son beneficios adicionales de esta evolución, pero en el marco de nuestra gestión ambiental el valor principal está en construir una infraestructura de largo plazo, medir sus impactos y gestionar responsablemente los materiales que deja de utilizar. Esta perspectiva nos permite conectar la innovación tecnológica con nuestros objetivos de controlar consumos, cumplir la legislación y fortalecer la mejora continua.

Más que sustituir una tecnología, estamos transformando la huella operativa de nuestra red. Cada equipo cuya eficiencia medimos, cada desplazamiento que podemos evitar y cada tramo de cable que gestionamos de forma trazable aporta a una conexión que busca fluir con mayor responsabilidad ambiental.




Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA / CAMBIO CLIMÁTICO

Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA / HOGARES SOSTENIBLES

# 4.4 Bandera Azul Ecológica y Hogares Sostenibles

La gestión ambiental se fortalece cuando cada centro de trabajo y cada persona se conecta con un mismo propósito. Mediante el Programa Bandera Azul Ecológica hemos consolidado prácticas que permiten evaluar nuestro desempeño, ordenar los controles ambientales y promover una cultura de uso responsable de los recursos. En 2025, este compromiso alcanzó un resultado sobresaliente: los 11 centros participantes recibieron la Bandera Azul Ecológica en la categoría Cambio Climático, con una calificación perfecta.

### Evolución del programa

**2020**
Inicio de la presentación de informes de Bandera Azul Ecológica

**2023**
Cinco centros de trabajo participantes

**2024**
Nueve centros de trabajo participantes

**2025**
Once Banderas Azules Ecológicas en la categoría Cambio Climático

### Una trayectoria de compromiso ambiental

Desde 2020 presentamos informes en el marco del Programa Bandera Azul Ecológica. Este proceso ha permitido dar continuidad a la medición, documentación y mejora de las acciones ambientales implementadas en nuestros centros de trabajo.

La participación ha crecido de manera sostenida. Entre 2023 y 2025 pasamos de cinco a once centros reconocidos, ampliando el alcance del programa y vinculando a más equipos con las acciones de sensibilización, control y mejora ambiental.

## 2025 once reconocimientos con calificación perfecta

En 2025 recibimos 11 Banderas Azules Ecológicas en la categoría Cambio Climático. La totalidad de los informes presentados obtuvo una nota de 100, reflejando el cumplimiento completo de los criterios evaluados y la consistencia con la que se ejecutaron y documentaron las acciones en cada centro de trabajo.

Cada reconocimiento fue otorgado con tres estrellas blancas y una estrella verde. La estrella verde reconoce la incorporación del Programa Hogares Sostenibles, mediante el cual ampliamos el alcance de la gestión ambiental y llevamos el compromiso más allá de nuestras instalaciones.

### Resultados destacados de 2025

| 11 | 100 | 3 más 1 | 14 |
|---|---|---|---|
| Banderas Azules | Nota en los 11 informes | Estrellas blancas y verde | Hogares reconocidos |

## El compromiso ambiental fluye hacia nuestros hogares

La sostenibilidad también se construye mediante las decisiones cotidianas. Por medio del Programa Hogares Sostenibles promovemos que nuestros colaboradores y sus familias incorporen prácticas responsables en el hogar y reconozcan el impacto que pueden generar a través del uso consciente de los recursos y la adecuada gestión de los residuos.

En 2025 contamos con la participación y premiación de 14 hogares. Su compromiso permitió ampliar la sensibilización ambiental más allá del espacio laboral y fue determinante para incorporar la estrella verde en los 11 reconocimientos obtenidos por Telecable.

Esta iniciativa conecta la gestión de nuestros centros de trabajo con la vida diaria de quienes forman parte de Telecable. Así, el conocimiento, las buenas prácticas y la responsabilidad ambiental fluyen desde la organización hacia las familias, multiplicando el alcance de nuestras acciones.

## Una conexión que se fortalece

Los resultados alcanzados en 2025 consolidan una trayectoria iniciada en 2020 y demuestran que el desempeño ambiental depende de la participación constante de nuestros equipos. Cada informe, cada control y cada hogar participante suma a una gestión más ordenada, consciente y cercana.

Nuestro compromiso es mantener la calidad alcanzada, fortalecer las prácticas implementadas y continuar ampliando la participación. De esta forma hacemos que la conexión también fluya a través del cuidado del ambiente, dentro y fuera de Telecable.




# 4.5 Esencial Costa Rica

La licencia Esencial Costa Rica reconoce nuestro compromiso con una forma de hacer empresa basada en la excelencia, la sostenibilidad, la innovación, el progreso social y la vinculación costarricense. Para Telecable, este reconocimiento representa la oportunidad de conectar nuestra operación con valores que forman parte de la identidad del país y demostrar que la manera en que prestamos nuestros servicios también puede generar valor ambiental y social.

## Un reconocimiento que también nos compromete

Ser parte de Esencial Costa Rica representa un reconocimiento y, al mismo tiempo, una responsabilidad. Nos impulsa a mantener las condiciones evaluadas, fortalecer nuestros controles, ampliar la participación de los equipos y comunicar con transparencia los avances alcanzados.

De esta manera, conectamos nuestra identidad costarricense con una operación responsable y demostramos que la excelencia, la innovación y el cuidado del ambiente pueden avanzar por una misma ruta. Así hacemos que una forma sostenible de conectar también fluya y represente lo esencial de Costa Rica.

# 4.6 Una conexión que deja huella

Nuestro compromiso ambiental también fluye a través de las personas. Entre 2023 y 2025, alrededor de 260 personas voluntarias aportaron aproximadamente 1.060 horas de trabajo a distintas iniciativas de conservación, recuperación y mantenimiento de espacios naturales y comunitarios.

Las jornadas contaron con la participación de colaboradores de Telecable y personas externas, quienes compartieron su tiempo, conocimiento y esfuerzo para contribuir con el cuidado del ambiente. Esta participación nos permitió ampliar el alcance de las actividades y fortalecer la conexión entre nuestros equipos, las organizaciones aliadas y los espacios intervenidos.





## Acciones en distintos ecosistemas y comunidades

Durante el período desarrollamos voluntariados en parques nacionales, playas, corredores biológicos, parques municipales y espacios dedicados al bienestar animal. Entre los sitios intervenidos se encuentran:

› Parque Nacional Volcán Irazú, sector Prusia.
› Monumento Nacional Guayabo.
› Playa Guacalillo.
› Corredores biológicos.
› Parques municipales.
› Refugios de animales.




Las necesidades de cada espacio orientaron el trabajo de las personas voluntarias. Las principales actividades realizadas fueron:

- Recolección y clasificación de residuos
- Reforestación y siembra de árboles
- Mantenimiento de árboles destinados a proyectos de reforestación
- Recuperación y mantenimiento de senderos
- Apoyo en el mantenimiento de infraestructura
- Conservación y mejora de espacios naturales y comunitarios

Estas acciones permitieron atender necesidades concretas de los lugares visitados y aportar trabajo voluntario a tareas que requieren continuidad, colaboración y participación ciudadana.



## Alianzas para ampliar nuestro impacto

El desarrollo de estas jornadas contó con el acompañamiento de organizaciones como ProParques y la Fundación Algo por la Tierra, cuyas capacidades y experiencia facilitaron la identificación de necesidades, la coordinación de las actividades y la adecuada intervención de los espacios.

ProParques desarrolla iniciativas de voluntariado corporativo orientadas a atender necesidades de las áreas silvestres protegidas en coordinación con las personas guardaparques. Esta articulación permite que el esfuerzo voluntario se dirija hacia acciones prácticas y prioritarias para la conservación.

El trabajo conjunto con organizaciones aliadas fortalece la calidad de las jornadas y permite que cada actividad responda a las condiciones del lugar, evitando que el voluntariado se limite a una acción aislada.

## Resultados del período 2023 a 2025

| Indicador | Resultado aproximado |
|---|---|
| Personas voluntarias | 260 |
| Horas de voluntariado | 1.060 |
| Promedio aportado por persona | 4,1 horas |
| Período | 2023 a 2025 |

Más allá de las cifras, cada hora aportada representa trabajo destinado a conservar espacios naturales, recuperar zonas de uso público, apoyar procesos de reforestación y sensibilizar a quienes participaron sobre la importancia de proteger la biodiversidad.

## Participar también transforma

Los voluntariados ambientales crean espacios para aprender mediante la acción. Al participar en la limpieza de una playa, el mantenimiento de un sendero o la recuperación de un espacio natural, las personas comprenden de forma directa los retos ambientales de cada territorio y el valor del trabajo colectivo.

La participación de colaboradores y personas externas permitió extender el compromiso ambiental más allá de nuestra operación. De esta forma, conectamos a más personas con la conservación del patrimonio natural y promovemos una cultura en la que cada acción puede generar un aporte positivo.

Entre 2023 y 2025 demostramos que el cuidado del ambiente también se construye con tiempo, voluntad y colaboración. Cada persona participante, cada hora aportada y cada espacio intervenido contribuyen a que nuestra conexión con el ambiente también fluya y deje una huella positiva.



# RETOS Y OPORTUNIDADES

# Retos y oportunidades para seguir avanzando

La sostenibilidad es un proceso dinámico que evoluciona junto con la organización, el entorno y las expectativas de nuestros grupos de interés. Los avances alcanzados nos permiten continuar fortaleciendo una gestión cada vez más integrada, preventiva y orientada a la generación de valor.

De cara a los próximos años, identificamos oportunidades para seguir profundizando la incorporación de criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones, fortalecer la articulación entre las distintas áreas de la organización y continuar adaptándonos a los cambios sociales, ambientales, tecnológicos y regulatorios que acompañan nuestra operación.



Entre nuestros principales retos y oportunidades se encuentran:

› **Seguir integrando la sostenibilidad en la estrategia del negocio.** Continuar fortaleciendo su incorporación en los procesos de planificación, toma de decisiones, inversiones y gestión de la operación, procurando que los criterios sociales, ambientales y de gobernanza acompañen la evolución de la compañía.

› **Fortalecer una cultura de prevención y gestión responsable.** Mantener una visión anticipatoria frente a los riesgos y oportunidades asociados con el crecimiento del negocio, la transformación tecnológica, la seguridad de las personas, la continuidad operativa y los cambios del entorno.

› **Acompañar el crecimiento de la organización con una gestión sostenible.** El desarrollo de nueva infraestructura, servicios y capacidades representa la oportunidad de continuar creciendo de manera responsable, equilibrando las necesidades del negocio con el bienestar de las personas, la protección del entorno y la generación de valor para nuestros grupos de interés.

› **Profundizar la generación de valor para las personas y las comunidades.** Continuar fortaleciendo iniciativas que contribuyan al desarrollo de nuestros colaboradores y que permitan aprovechar la conectividad, las alianzas y las capacidades de Telecable para ampliar oportunidades en las comunidades donde tenemos presencia.

› **Impulsar la innovación como aliada de la sostenibilidad.** Aprovechar la evolución tecnológica para identificar nuevas formas de mejorar la eficiencia de los procesos, gestionar responsablemente los recursos, fortalecer la experiencia de nuestros clientes y responder de manera más ágil a los desafíos emergentes.

› **Fortalecer la colaboración y las alianzas.** Continuar trabajando junto con colaboradores, clientes, proveedores, comunidades, instituciones y organizaciones aliadas para ampliar el alcance de nuestras iniciativas y construir soluciones que respondan a necesidades compartidas.

› **Mantener una gestión basada en la mejora continua.** Revisar periódicamente nuestros procesos, prioridades y mecanismos de seguimiento para identificar oportunidades de aprendizaje y continuar elevando nuestros estándares de gestión.



## Una mirada hacia adelante

Los avances presentados en este informe constituyen una base para seguir evolucionando. Los retos cambian junto con nuestra operación y con el entorno, por lo que nuestro compromiso es mantener una gestión capaz de adaptarse, aprender y responder de manera responsable.

Seguiremos trabajando para que la sostenibilidad forme parte cada vez más de nuestra manera de crecer, innovar y relacionarnos con las personas, las comunidades y el ambiente.

***Porque hacer que la conexión fluya también significa construir hoy las capacidades que necesitaremos mañana.***

# RESUMEN EJECUTIVO

# Resumen ejecutivo

## Una conexión que genera valor y nos impulsa a seguir avanzando

El 2025 refleja una etapa de crecimiento, consolidación y aprendizaje para Telecable. A lo largo de este informe mostramos cómo la sostenibilidad se integra en nuestra manera de hacer negocio y cómo cada decisión —desde la gestión ética y financiera hasta el desarrollo de nuestra gente, la expansión de la conectividad y el cuidado del ambiente— contribuye a construir una organización preparada para generar valor en el largo plazo.

## Desempeño económico e infraestructura

Esta gestión responsable acompañó también el crecimiento del negocio. Durante el año 2025, los clientes residenciales aumentaron 6,2% respecto al año anterior y las tres unidades de negocio registraron crecimiento. Paralelamente, continuamos ampliando nuestra infraestructura: alcanzamos más de 25.000 kilómetros de fibra óptica, 15.098 nodos, 181 hubs y cerca de 1,2 millones de viviendas dentro del alcance potencial de nuestra red. La seguridad de esa infraestructura también se fortaleció mediante una gestión de ciberseguridad con cobertura del 100 % en distintos controles críticos y monitoreo especializado de amenazas durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

## Conectividad con impacto social

Nuestro impacto social también continuó fluyendo hacia afuera. La participación de Telecable en proyectos de conectividad educativa y espacios públicos alcanza actualmente 179 centros y espacios conectados, más de 45.000 estudiantes y presencia en 30 cantones clasificados como de alto riesgo. Además, 53 instituciones reciben servicios de conectividad sin costo, con un aporte anual estimado cercano a ¢22 millones. Así, la infraestructura trasciende su dimensión tecnológica y se convierte en una herramienta para acercar educación, información y oportunidades a más personas.

## Una conexión que deja huella

Este compromiso se extiende más allá de nuestras instalaciones. Entre 2023 y 2025, aproximadamente 260 personas voluntarias aportaron alrededor de 1.060 horas en actividades de conservación, reforestación, recuperación de espacios y protección de ecosistemas, en alianza con organizaciones especializadas.

## Gobernanza y crecimiento responsable

En gobernanza, continuamos fortaleciendo una cultura basada en la integridad, la transparencia y la prevención. Cerramos el período con 14 políticas corporativas vigentes, 965 colaboradores capacitados en conflictos de interés, una tasa de aprobación del 93,3% y la gestión y cierre del 100 % de las denuncias recibidas durante el año. A esto se suma el fortalecimiento de mecanismos de control, debida diligencia y herramientas digitales que permiten una mayor trazabilidad de nuestras decisiones.

## Personas, desarrollo y bienestar

En el eje social, cerramos el año con 1.132 colaboradores y 324 nuevas contrataciones, mientras continuamos generando oportunidades de movilidad y desarrollo dentro de la organización. La formación alcanzó 30.804 horas, el resultado más alto de los últimos cinco años, complementada por programas de liderazgo, becas y aprendizaje virtual. A través de Somos Bienestar fortalecimos además el acompañamiento físico, emocional, financiero y profesional de nuestra gente, integrando prevención, salud, desarrollo y calidad de vida como parte de una misma visión.

## Gestión ambiental

En materia ambiental, continuamos consolidando una gestión basada en el cumplimiento, la medición, la mejora continua y la participación de nuestros equipos. Los 11 centros de trabajo participantes obtuvieron la Bandera Azul Ecológica en la categoría Cambio Climático con una calificación de 100, acompañados por 14 hogares reconocidos mediante el Programa Hogares Sostenibles. La evolución hacia una red 100 % fibra óptica también representa una oportunidad para avanzar hacia una infraestructura más eficiente, simplificar equipos y fortalecer la trazabilidad de los materiales que salen de operación.

## Mirada hacia adelante

Los resultados presentados en este informe muestran avances importantes, pero también nos permiten identificar oportunidades para continuar fortaleciendo nuestros indicadores, profundizar la medición de impactos y ampliar el alcance de nuestras iniciativas. Entendemos la sostenibilidad como un proceso de mejora continua, en el que crecer responsablemente significa anticipar riesgos, escuchar a nuestros grupos de interés y transformar los aprendizajes en nuevas acciones.

Seguimos avanzando con la convicción de que cada conexión puede generar algo más: confianza, oportunidades, bienestar y progreso. Porque cuando conectamos responsablemente nuestras decisiones con las personas, las comunidades y el ambiente, hacemos que la conexión fluya y contribuimos a construir un futuro más sostenible.

# 2025 en cifras

**+6,2% crecimiento de clientes residenciales** frente a 2024

**11 Banderas Azules** Ecológicas con calificación de 100

**30.804 horas** de capacitación

**1.132 colaboradores** al cierre de 2025

**+45.000 estudiantes** alcanzados mediante proyectos de conectividad educativa

**1,2 millones de viviendas** dentro del alcance potencial de la red

**100 % de cobertura** reportada en controles críticos de ciberseguridad

**1.060 horas de voluntariado** ambiental aportadas entre 2023 y 2025

CONEXIÓN QUE TRANSFORMA

Telecable

LA CONEXIÓN FLUYE