



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2026



EN ESTE INFORME

ACERCA DE ESTE INFORME	3
MENSAJE DE NUESTRO DIRECTOR EJECUTIVO	5
ACERCA DE DIGICEL	7
RESUMEN DEL AÑO	11
NUESTRO ENFOQUE	12
NUESTRA RED	15
NUESTROS CLIENTES	26
NUESTROS SOCIOS	29
NUESTRA GENTE	32
NUESTRAS COMUNIDADES	37
EN PRIMER PLANO: NUESTRA LABOR EN HAITÍ	39
EN PRIMER PLANO: NUESTRA LABOR EN JAMAICA	43
EN PRIMER PLANO: NUESTRA LABOR EN TRINIDAD Y TOBAGO	47
PERSPECTIVAS FUTURAS	49
GLOSARIO DE TÉRMINOS	50





ACERCA DE
ESTE INFORME

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2026

DE ESG A LA **SOSTENIBILIDAD**

El informe de este año marca una evolución importante en la forma en que Digicel aborda y comunica la sostenibilidad. Aunque anteriormente se publicaba como Informe Ambiental, Social y de Gobernanza o ESG (Environmental, Social, and Governance), esta edición se presenta como nuestro Informe de Sostenibilidad, lo que refleja un enfoque más amplio e integrado sobre cómo creamos valor a largo plazo para nuestras partes interesadas y clientes. Para Digicel, la sostenibilidad está ahora incorporada en la forma en que gestionamos el riesgo, definimos la estrategia, fijamos prioridades e interactuamos con nuestros socios a lo largo y a lo ancho del negocio.

Este cambio demuestra las expectativas cambiantes de los inversionistas, clientes, empleados y las comunidades a las que atendemos. Cada vez más, la sostenibilidad se considera un indicador de la resiliencia a largo plazo y del rendimiento empresarial. Los socios y clientes esperan que las empresas en las que confían operen de manera responsable y generen un impacto significativo. Este informe subraya nuestro compromiso con la mejora constante y una presentación de informes de sostenibilidad más transparente año tras año.

PERÍODO DE INFORME

Este informe abarca el Año Fiscal 2026 (FY26) de Digicel Group, del 1 de abril de 2025 al 31 de marzo de 2026.

ALCANCE DEL INFORME

Este Informe de Sostenibilidad anual ofrece una visión general de la información relacionada con la sostenibilidad para las operaciones de Digicel Group en 25 mercados del Caribe, Centroamérica, América del Sur y el Atlántico. Tras el Informe ESG 2025 de Digicel, esta publicación indica el progreso constante hacia un enfoque consolidado en todo el grupo para los informes de sostenibilidad. Donde los datos de los mercados no son exhaustivos, se revela claramente.

PREPARACIÓN DEL INFORME

Este informe fue preparado bajo la supervisión del Comité de Sostenibilidad del Grupo, liderado por el Director de Asuntos Externos y Comunicaciones del Grupo y el equipo de comunicaciones.

CÓMO ORIENTARSE EN ESTE INFORME

Este informe está diseñado para ser leído ya sea como una publicación completa o por secciones individuales, dependiendo del interés del lector.

Puedes descargar secciones individuales, explorar el informe completo en línea o seguir los enlaces que aparecen a lo largo del informe para explorar los temas más relevantes para ti. Con el tiempo, pretendemos mejorar nuestras capacidades de generar informes digitales para proporcionar a las partes interesadas un acceso más oportuno a las actualizaciones e información relevantes sobre sostenibilidad.





MENSAJE DE NUESTRO **DIRECTOR EJECUTIVO**

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2026

El Caribe es una de las regiones más extraordinarias del mundo. También es uno de los lugares más complejos para la construcción y operación de infraestructura crítica. Nuestros mercados están geográficamente dispersos, están altamente expuestos a desastres naturales y siguen enfrentando desafíos en cuanto a la inclusión digital y el acceso a la banda ancha. Sin embargo, estas mismas realidades crean una responsabilidad clara para empresas como Digicel. No somos únicamente proveedores de conectividad, sino parte de la infraestructura que mantiene las economías activas, los negocios en marcha, los gobiernos en funcionamiento y las comunidades conectadas cuando más lo necesitan. Esa responsabilidad define cómo pensamos sobre la sostenibilidad.

Para Digicel, la sostenibilidad es fundamental para nuestra forma de operar y planificar el futuro. Influye en cómo invertimos, cómo gestionamos el riesgo, cómo fortalecemos nuestra preparación y cómo garantizamos el éxito de nuestro negocio a largo plazo. Este año marca un paso importante hacia adelante.

Hemos pasado de publicar un Informe ESG a producir un Informe de Sostenibilidad que abarca más, lo que demuestra un enfoque más integrado sobre cómo la sostenibilidad es parte íntegra de nuestro negocio.

La sostenibilidad es parte de nuestro marco de gobernanza, procesos de gestión de riesgos, planificación estratégica y decisiones de asignación de capital. En el FY27, expandiremos sobre esta base al fijar objetivos formales y mejorar nuestras divulgaciones para proporcionar a las partes interesadas información más coherente, comparable y útil para la toma de decisiones. El FY26 fue un año de forjar los cimientos que serán necesarios para una Digicel más fuerte y capaz para el futuro.

En nuestros 25 mercados, formalizamos nuestra Política de Seguridad, Salud y Medioambiente y la Política de Gestión de Continuidad del Negocio, respaldadas por una clara responsabilidad ejecutiva. Establecimos nuestro Comité de Sostenibilidad, que proporciona informes habituales al Equipo Ejecutivo Principal y a las partes interesadas clave. Completamos una evaluación integral de compensación y una revisión de talento en nuestras filas de liderazgo y lanzamos programas diseñados para desarrollar a la próxima generación de líderes de Digicel. Estos esfuerzos son centrales para nuestra estrategia comercial.

Las mismas inversiones nos permiten proporcionar un servicio confiable a gobiernos, empresas y más de nueve millones de clientes en toda la región. Los beneficios de esta labor se pusieron de manifiesto cuando el huracán Melissa azotó la región en octubre de 2025. En el pico de la tormenta, 644 sitios móviles se vieron afectados y el tiempo de inactividad de la red alcanzó el 71 % en tres mercados. En 48 días, el servicio se había restablecido. El esfuerzo de recuperación fue coordinado a nivel de grupo y ejecutado por equipos locales con extraordinaria velocidad, experiencia técnica y determinación. Más importante aún, validó el modelo de confiabilidad que hemos pasado años desarrollando. Cuando se probó, funcionó como se esperaba.

A pesar de ser uno de los huracanes más fuertes en tocar tierra en la cuenca del Atlántico, los sitios solares de Digicel en la mayor parte de Jamaica mantuvieron el suministro de energía continuo, lo que permitió que los clientes siguieran conectados y que las empresas y los servicios de emergencia operaran cuando las comunicaciones eran más críticas. Esa experiencia reforzó una lección importante: la infraestructura

resiliente es esencial para la confiabilidad de la red. Estamos construyendo sitios solares similares en toda la región para garantizar que nuestros 25 mercados estén significativamente equipados para orientarse en una crisis como esta en el futuro.

Nuestro compromiso con las comunidades a las que atendemos sigue siendo igual de importante. En marzo de 2026, la Fundación Digicel inició la construcción de su escuela número 200 en Haití. Este hito representa casi 95 millones de dólares invertidos, 198 escuelas construidas y más de 1.3 millones de personas a las que llegamos desde su inicio. Más allá de la infraestructura física, el programa sigue fortaleciendo la gobernanza escolar, apoyando el desarrollo económico local y creando oportunidades para las generaciones futuras. Refleja un compromiso que ha perdurado a través de algunos de los momentos más difíciles de Haití y sigue siendo uno de los ejemplos más claros de lo que representa Digicel.

Al leer este informe, verás tanto nuestro progreso como la labor que queda por hacer. **Nuestra labor de**

sostenibilidad nunca termina; exige innovación continua, transparencia, toma de decisiones sólida y la capacidad de adaptarse a medida que el mundo cambia a nuestro alrededor. Cada inversión que hacemos tiene como objetivo final mantener a nuestros clientes conectados. En todos nuestros mercados, la conectividad apoya la educación, la atención médica, la inclusión financiera, el crecimiento empresarial y las conexiones familiares. La sostenibilidad ayuda a garantizar que podamos seguir ofreciendo estos servicios esenciales hoy a medida que forjamos la Digicel del futuro.

Mi sincero agradecimiento a nuestros empleados cuyo compromiso y esfuerzo hacen esto posible todos los días. Estoy seguro de que Digicel es una empresa más fuerte: más resiliente, más responsable y mejor preparada para atender a nuestros clientes y comunidades en los años venideros.

MARCELO CATALDO

Director Ejecutivo del Grupo, Digicel Group

“Digicel es una empresa **más fuerte: más resiliente, más responsable y mejor preparada** para atender a nuestros clientes y comunidades en los años venideros.”



ACERCA DE DIGICEL



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2026

QUIÉNES **SOMOS**

Digicel es un proveedor líder de conectividad digital y comunicaciones, que ofrece redes inalámbricas y de fibra modernas en 25 mercados del Caribe, Centro y Sudamérica. Al ofrecer servicio a nueve millones de clientes a través de soluciones móviles, residenciales y corporativas, desempeñamos un papel crítico en la habilitación de la participación económica y la inclusión digital en la región.

Nuestro compromiso con una gobernanza sólida, el acceso inclusivo y la creación de valor a largo plazo está incorporado en nuestra forma de operar todos los días. Respaldados por nuestros DIGIvalores, nuestros 5000 empleados concentran sus esfuerzos en impulsar el impacto para los clientes, las comunidades y los países a los que atendemos.



Nuestros 5000 empleados concentran sus esfuerzos en **impulsar el impacto** para los clientes, las comunidades y los países a los que atendemos.



NUESTRA VISION Y VALORES

Nuestra vision se sustenta en conexiones. **Conectar y empoderar a las personas** esta en el corazon de todo lo que hacemos. En nuestros mercados, los miembros de nuestro equipo entregan soluciones moviles, residenciales y corporativas que ayudan a los clientes, negocios y comunidades a mantenerse conectados y prosperar.

Guiados por nuestros DIGIvalores (**Diversidad, Integridad, Crecimiento e Innovacion**), definimos como trabajamos, las decisiones que tomamos y la forma en que interactuamos entre nosotros y con aquellos a quienes atendemos.

Conectar y empoderar a las personas esta en el corazon de todo lo que hacemos.

DIVERSIDAD.

Respetuosos, inclusivos y empaticos. Fomentamos una cultura de respeto y valoramos las diferentes perspectivas.

INTEGRIDAD.

Responsables, confiables y transparentes. Estamos comprometidos a hacer lo correcto, siempre.

CRECIMIENTO.

Orientados al cliente, colaborativos y motivados. Invertimos en nuestra gente y creamos oportunidades de crecimiento.

INNOVACION.

Creativos, flexibles y con vision de futuro. Buscamos constantemente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.

QUE HACEMOS

Digicel proporciona telecomunicaciones y servicios digitales a traves de tres segmentos principales de negocio, conectando a consumidores, hogares y empresas.

MOVIL

Digicel ofrece servicios moviles prepagos y pospagos en los 25 mercados, respaldados por una extensa red de tiendas minoristas, socios de distribucion y agentes de recarga. Para millones de clientes, el movil es su conexion principal a la comunicacion, la informacion y los servicios digitales.

BANDA ANCHA Y TV RESIDENCIAL

Digicel+ proporciona servicios residenciales de banda ancha, TV y voz fija en 18 de nuestros 25 mercados. A medida que expandimos nuestra presencia de fibra, estamos ayudando a mas hogares a acceder a una conectividad mas rapida y confiable y al entretenimiento digital.

SOLUCIONES PARA EMPRESAS

Digicel Business es un socio tecnologico confiable para organizaciones en toda la region, que ofrece un conjunto integral de soluciones que incluyen telefonía movil corporativa, conectividad, Tecnologías de la Informacion y la Comunicacion (TIC), ciberseguridad, nube, servicios gestionados, servicios mayoristas para operadores, conectividad submarina y publicidad digital. Ayudamos a empresas de todos los tamanos a resolver desafios operativos complejos, fortalecer la resiliencia y acelerar la transformacion digital.



A QUIÉN **ATENDEMOS**

Nuestros clientes incluyen individuos, empresas y gobiernos en toda la región, quienes dependen de la conectividad para vivir, trabajar y crecer.

Los consumidores dependen de Digicel para una conectividad confiable y asequible que los mantenga conectados con las personas, los servicios y las oportunidades que más importan. Para muchos, el acceso móvil es su principal portal de ingreso al mundo digital.

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) confían en soluciones digitales escalables que les ayuden a competir, crecer y operar de manera más eficiente. Ayudamos a las empresas a acceder a la conectividad y a la tecnología que necesitan para atender a los clientes y adaptarse a un mercado cambiante.

Las grandes empresas y corporaciones se asocian con Digicel Business para encarar desafíos operativos complejos, fortalecer capacidades y acelerar la transformación digital a través de conectividad segura, la nube y soluciones de tecnología administradas.

Los gobiernos y las organizaciones del sector público se asocian con Digicel para avanzar en la transformación digital, mejorar la prestación de servicios para los ciudadanos y apoyar el desarrollo económico más amplio. Nuestra infraestructura y soluciones de tecnología ayudan a habilitar la conectividad segura, los servicios públicos digitales y las comunicaciones resilientes. Cuando ocurren desastres naturales y emergencias nacionales, los gobiernos y las fuerzas de seguridad pública también confían en nuestras redes para apoyar la coordinación, la respuesta y las comunicaciones públicas críticas.

Nuestras comunidades están en el corazón de nuestro compromiso de tener un impacto duradero más allá de la conectividad. A través de nuestras Fundaciones en Haití, Jamaica y Trinidad y Tobago, así como iniciativas comunitarias y de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en nuestros otros mercados, invertimos en educación, desarrollo comunitario, necesidades especiales y emprendimiento, ayudando así a crear oportunidades y fortalecer las comunidades en toda la región.



Nuestros clientes incluyen individuos, empresas y gobiernos en toda la región, **quienes dependen de la conectividad para vivir, trabajar y crecer.**



RESUMEN DEL AÑO

NUESTRO ENFOQUE

6.º año consecutivo con certificación ISO 27001 e ISO 27701

Creación del Comité de Sostenibilidad



NUESTRA GENTE

100 % de los empleados completaron la capacitación obligatoria en ciberseguridad

92 % de activación de licencias de LinkedIn Learning

162 ascensos

31 pasantes colocados

NUESTRA RED

10 220 petabytes de tráfico de datos transportados en el FY26 (un 12 % más interanual)

5387 sitios celulares en todo el Grupo (frente a 5356 antes)

91 % de los sitios con cobertura LTE (frente al 89 % antes)

19 mercados con despliegue de LTE sobre infraestructura existente al 100 %

106 mil nuevos hogares pasados con fibra

75 millones de intentos de ciberataques mitigados



NUESTROS SOCIOS

Más de 1140 proveedores evaluados a través del proceso de debida diligencia de Ética y Cumplimiento

Más de 430 empleados de nuestros proveedores capacitados

NUESTRAS COMUNIDADES

Lanzamiento del proyecto escolar **n.º 200** en Haití

400 mil dólares invertidos en recuperación y asistencia por el huracán Melissa

100 mil dólares en suministros de asistencia donados a la Oficina de Preparación para Desastres y Gestión de Emergencias o ODPEM (Office of Disaster Preparedness and Emergency Management)

2902 proyectos entregados, **2.4** millones de personas beneficiadas por el apoyo en Haití, Jamaica y Trinidad y Tobago



NUESTROS CLIENTES

Más de **9** millones de clientes en 25 mercados

Expansión de fibra en **17** mercados

Lanzamiento de fibra en **Surinam** por primera vez



NUESTRO ENFOQUE

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2026

En Digicel, la sostenibilidad consiste en construir un negocio que genere valor para nuestros clientes, empleados, comunidades y accionistas a largo plazo. **Nuestro enfoque se basa en la convicción de que el éxito a largo plazo depende de la resiliencia frente al cambio climático, económico y social.**

El FY26 marcó un año fundamental en la evolución de este programa con la creación del Comité de Sostenibilidad del Grupo, la introducción de políticas de apoyo en línea con los estándares internacionales y la implementación de un enfoque más estructurado para la recopilación, gestión y presentación de informes de datos de sostenibilidad. Ahora estamos mejor equipados para integrar las consideraciones de sostenibilidad en la toma de decisiones estratégicas y en las operaciones diarias en nuestros 25 mercados.

Fundamentado en las mejores prácticas internacionales y tomando como referencia organizaciones de telecomunicaciones multimercado similares, nuestro marco está diseñado para garantizar que la sostenibilidad se integre en todo el negocio en lugar de gestionarse como una función independiente.

NUESTRA ESTRUCTURA DE GOBERNANZA DE SOSTENIBILIDAD

Equipo Ejecutivo Principal

- El Director Ejecutivo del Grupo y el Director de Asuntos Externos y Comunicaciones del Grupo mantienen el control ejecutivo del plan estratégico de sostenibilidad.
- El Equipo Ejecutivo Principal aprueba la estrategia del Grupo y las prioridades plurianuales, recibe informes periódicos de desempeño y eleva los riesgos materiales al Consejo Directivo a medida que surgen.

Comité de Sostenibilidad del Grupo

- Presidido por el Director de Asuntos Externos y Comunicaciones del Grupo, el Comité de Sostenibilidad del Grupo se reúne trimestralmente para desarrollar y supervisar la estrategia de todo el grupo, dar seguimiento del desempeño frente a las prioridades, identificar y elevar los Riesgos y Oportunidades relacionados con la Sostenibilidad (SRO) cruciales y coordinar entre mercados y funciones. El FY26 marcó la creación y la operación inicial del Comité.

Directores Ejecutivos de Mercado / Ejecutivos de las Fundaciones del Grupo

- La responsabilidad local de la ejecución del plan de sostenibilidad y la presentación de informes al Comité de Sostenibilidad del Grupo recae en la dirección ejecutiva de cada uno de nuestros 25 mercados.
- La Fundación Digicel alimenta de datos de impacto social al Comité de Sostenibilidad del Grupo.

Unidades de negocio operativas y estratégicas

- Cada unidad de negocio en Digicel considera la sostenibilidad en las decisiones diarias e informa al Comité sobre los Indicadores Clave de Desempeño o KPI (Key Performance Indicators) específicos por función.



Los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad se gestionan a través de una combinación de marcos de gobernanza, políticas y controles operativos en todo el negocio. Áreas como ética y cumplimiento, ciberseguridad, salud y seguridad, continuidad del negocio, adquisiciones y gestión de la cadena de suministro, y resiliencia climática se supervisan a través de políticas y mecanismos preestablecidos de gobernanza del Grupo. Las siguientes secciones de este informe proporcionan más detalles sobre nuestro enfoque, desempeño y progreso en estas áreas prioritarias.

PERSPECTIVAS **FUTURAS**

El FY26 estableció la base para un enfoque más estructurado e integrado de la sostenibilidad en Digicel. A medida que el programa madure, expandiremos los procesos de gobernanza, la recopilación de datos y la presentación de informes ya establecidos durante el año, al tiempo que fortaleceremos nuestra comprensión de los riesgos, oportunidades y prioridades de las partes interesadas relacionados con la sostenibilidad.

“La resiliencia climática no es filantropía. Es una inversión en la fortaleza a largo plazo de nuestras redes, nuestras comunidades y nuestro negocio. **La resiliencia es la base sobre la que se construye el progreso duradero**”.



— **ANA RUA, DIRECTORA DE ASUNTOS EXTERNOS Y COMUNICACIONES DEL GRUPO**





NUESTRA **RED**

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2026

CONECTAR COMUNIDADES

En Digicel, nuestra red es la base de cada relación con el cliente y la columna vertebral de nuestro negocio. Impulsa las conexiones que apoyan el crecimiento económico, la inclusión digital y la vida cotidiana en los mercados a los que atendemos. Muchos de los mercados enfrentan una combinación de riesgos relacionados con el clima, desafíos geográficos y limitaciones en la cadena de suministro. Construir una red adaptable para el futuro, segura y eficiente es, en consecuencia, tanto un imperativo comercial como una prioridad de sostenibilidad.

Las inversiones que hacemos en energía más limpia, infraestructura moderna, ciberseguridad y resiliencia nos ayudan a seguir conectando a nuestros clientes, apoyando a las comunidades y ganándonos la confianza de las más de nueve millones de personas que dependen de nuestra red todos los días.

OPTIMIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PARA UN FUTURO SOSTENIBLE

Mejorar la eficiencia energética es una de las formas más eficaces de reducir el impacto medioambiental de nuestras operaciones, al tiempo que fortalecemos el desempeño de la red. En todo el Grupo, continuamos modernizando nuestra infraestructura a través de tecnologías que consumen menos energía, optimizan los recursos de la red y extienden la vida útil de los activos críticos.

Un enfoque clave ha sido el despliegue de baterías de fosfato de hierro y litio (LiFePO4) en nuestros sitios de red, proceso que ahora está en curso en 24 mercados. En comparación con los sistemas de baterías

tradicionales, la tecnología LiFePO4 proporciona hasta un 40 % más de energía disponible, una vida útil hasta dos veces más prolongada y reduce el tiempo de ejecución del generador diésel en sitios híbridos hasta en un 75 %.

También seguimos expandiendo nuestro programa de Red Autooptimizada o SON (Self-Optimising Network) en todo el Grupo. La tecnología SON monitorea la demanda en tiempo real y regula automáticamente la capacidad de la red para que coincida con ella, lo que reduce el consumo de energía durante los períodos de bajo uso y restaura la capacidad a medida que aumenta la demanda. El programa ofrece ahorros de energía significativos sin afectar la experiencia del cliente, lo que contribuye con aproximadamente 3284 kWh por día en ahorros de energía en todo el Grupo.

Junto con una optimización de red más inteligente, seguimos eliminando tecnologías heredadas y haciendo la transición a plataformas más eficientes. Durante el FY26, Jamaica se convirtió en el primer mercado de Digicel en completar la desconexión permanente de su red GSM (2G). Como tecnología con décadas de antigüedad, GSM transporta solo una pequeña parte del tráfico de la red en relación con la electricidad necesaria para operarla. Operar 2G junto con las redes LTE más nuevas significa mantener dos sistemas cuando uno puede satisfacer cada vez más la demanda de los clientes de manera más eficiente. Al retirar de funcionamiento a la red 2G, reducimos el consumo de energía, eliminamos equipos redundantes y reasignamos espectro valioso a tecnologías de próxima generación más eficientes. En total, se desmantelaron y eliminaron de forma

segura 1982 radios. Se planean programas similares en Surinam, Guyana, Bonaire y Curazao en el próximo año.

También estamos mejorando el desempeño de los activos de red existentes. En Haití, seguimos invirtiendo en tecnología Massive MIMO, que utiliza sistemas de antenas avanzados para atender a múltiples usuarios simultáneamente, lo que eleva la capacidad de la red, mejora las velocidades de datos y permite incrementar el tráfico en los sitios existentes sin infraestructura adicional. En base a despliegues exitosos en las regiones del Sur, Grande-Anse y Cap-Haïtien, se modernizaron 83 sitios y se completaron 63 despliegues de Massive MIMO durante el FY26, lo que representa una mejora que casi triplica las velocidades de datos. Se planean más mejoras para el FY27.

~3284 kWh

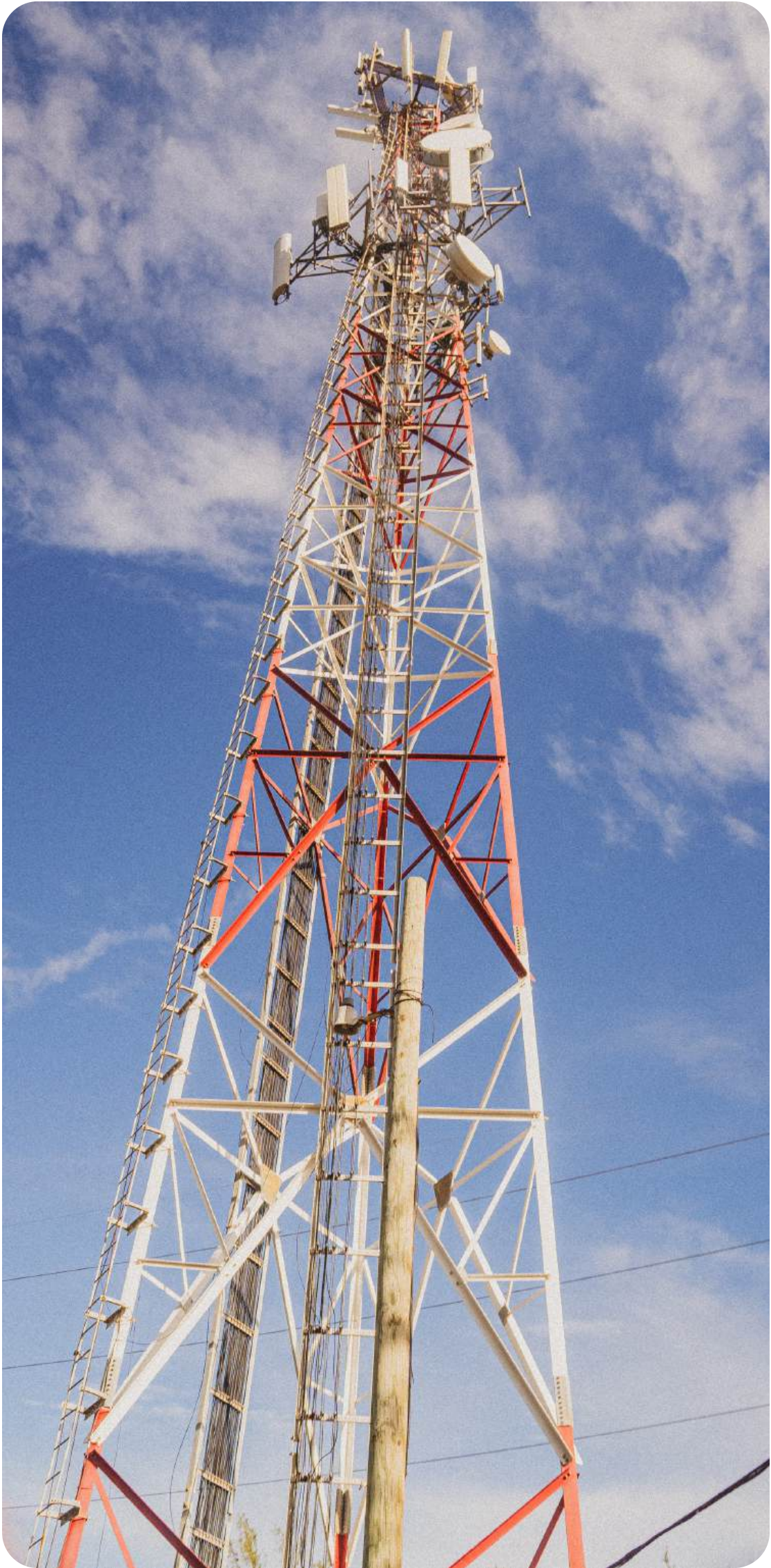
por día en ahorros de energía en todo el Grupo

ELIMINACIÓN GRADUAL DE 2G EN JAMAICA

Se desmantelaron y eliminaron de forma segura

1982

radios



Las inversiones que hacemos en energía más limpia, infraestructura moderna, ciberseguridad y resiliencia nos **ayudan a seguir conectando a nuestros clientes, apoyando a las comunidades y ganándonos la confianza** de las más de nueve millones de personas que dependen de nuestra red todos los días.

MEJORA DEL DESEMPEÑO DE LA RED EN HAITÍ

83

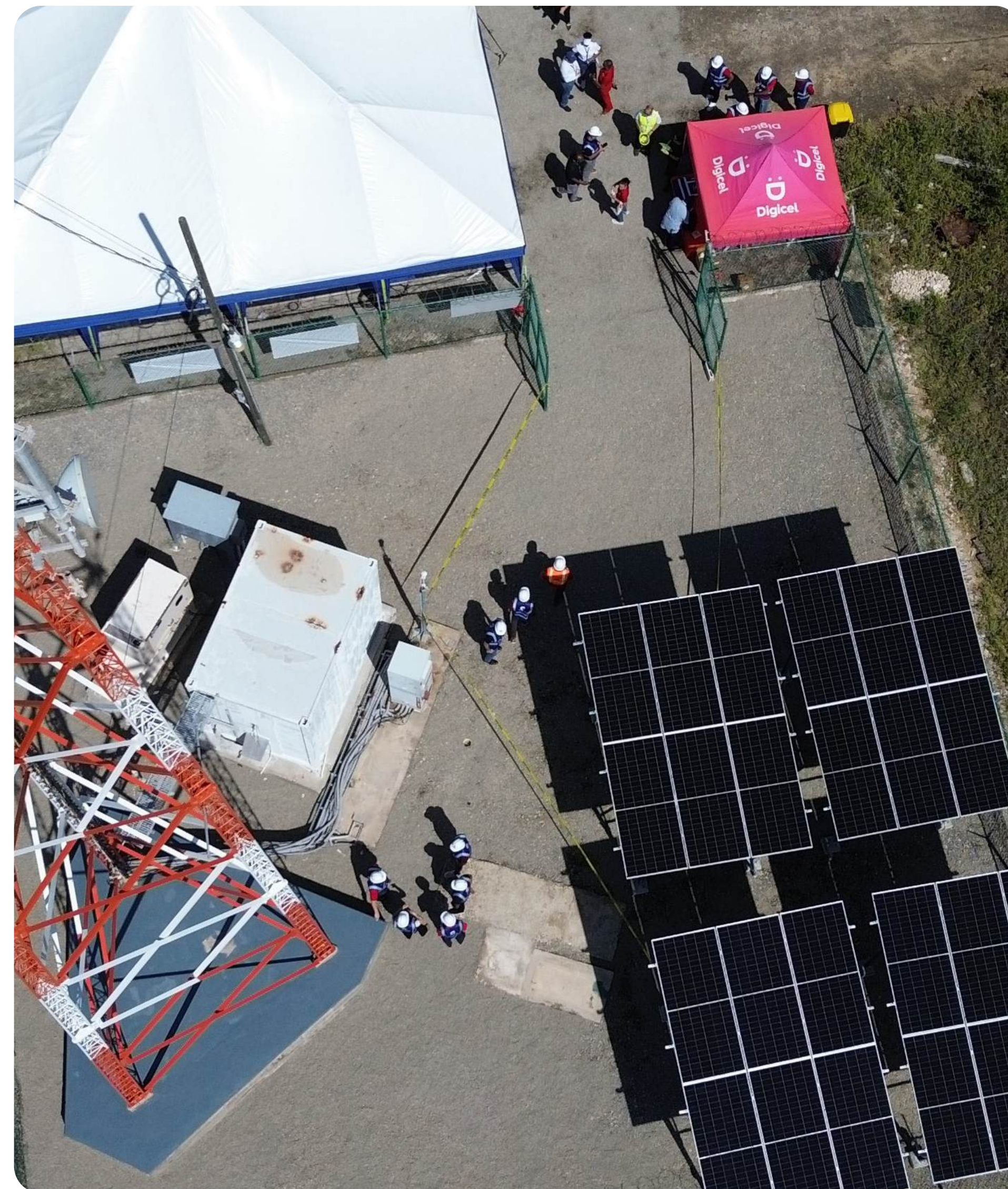
sitios modernizados

63

despliegues de Massive
MIMO completados

~3X

de mejora en las
velocidades de datos



APOYO A LA CONECTIVIDAD SOSTENIBLE A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN ENERGÉTICA

Si bien la eficiencia reduce la cantidad de energía que consume nuestra red, la sostenibilidad también exige cambiar la forma en que se genera esa energía. En todo el Caribe y el Atlántico, las redes de telecomunicaciones deben operar cuando se producen huracanes, acontecimientos climáticos graves, cortes de luz y desafíos en el suministro de combustible. Al aumentar el uso de energía renovable, estamos reduciendo las emisiones y los costos operativos, al tiempo que fortalecemos nuestra resiliencia ante las interrupciones relacionadas con el clima y los riesgos que afectan el suministro de energía.

Una parte clave de esta estrategia es nuestra asociación con Caban Energy, que combina la generación solar, el almacenamiento avanzado de baterías y la tecnología inteligente de gestión de energía para reducir la dependencia de las fuentes de combustible tradicionales. Jamaica sirvió como mercado de lanzamiento tras las lecciones aprendidas del huracán Beryl en 2024, que resaltó el papel crítico que juega la energía en el mantenimiento de los servicios de telecomunicaciones en períodos de crisis.

Al 31 de marzo de 2026, 50 sitios estaban activos en Jamaica, con el objetivo a largo plazo de solarizar 511 de los casi 900 sitios móviles de ese mercado. Una vez completado, el programa respaldará aproximadamente el 55 % de la red móvil del país. Basándose en el despliegue en Jamaica, se anunció a Barbados como el próximo mercado donde se hará el despliegue, con el objetivo de solarizar el 30 % de los sitios móviles. También se están llevando a cabo tratativas para expandir el programa a otros 14 mercados.

Haití presenta un entorno operativo único donde los desafíos sociales, políticos y de seguridad pueden afectar la disponibilidad de combustible, la logística de transporte, la accesibilidad a los sitios móviles y la continuidad operativa.

Para responder a estos riesgos, expandimos la infraestructura con energía solar en todo el mercado y comenzamos una importante instalación solar en la sede de Digicel Haití y el Centro de Datos de Turgeau: se instalaron 700 kW de paneles de energía solar. Esto contribuyó a una reducción de aproximadamente el 20 % en el consumo de combustible en la oficina de Haití. En el mercado en general, más de 200 sitios de red se mejoraron con tecnología avanzada 4G Massive MIMO, se instalaron cientos de kilómetros adicionales de fibra para mejorar la redundancia y la capacidad y se expandió la capacidad LTE para respaldar la creciente demanda de datos.



PROGRESO DE SITIOS CELULARES SOLARES EN JAMAICA

50

sitios activos

511

sitios a solarizar

PROGRESO DE RED Y SOSTENIBILIDAD EN HAITÍ



Mejora de más de

200

sitios de red con tecnología avanzada 4G Massive MIMO



Cientos de kilómetros adicionales de

FIBRA

desplegados para mejorar la redundancia y la capacidad



Instalación de

700 kW

de paneles de energía solar en la oficina de Digicel Haití



~20 %

de reducción en el consumo de combustible en la oficina de Haití

AMPLIACIÓN DEL ACCESO A CONECTIVIDAD CONFIABLE

Durante el FY26, aceleramos la expansión de nuestra huella de Fibra hasta el Hogar o FTTH (Fibre-to-the-Home) en 18 mercados de Digicel, pasando por 106 mil nuevos hogares y ampliando el acceso a banda ancha de alta velocidad, al tiempo que aumentamos la capacidad de la red para respaldar la creciente demanda.

Jamaica representó nuestro mayor despliegue de fibra del año: la red se expandió a nuevas comunidades a lo largo de la costa norte, incluyendo Montego Bay. También continuamos expandiendo nuestra red FTTH en Guyana y agregamos a Surinam a nuestra huella de fibra por primera vez. Juntos, estos tres mercados representaron el 36 % del despliegue regional de fibra del Grupo. Junto con los nuevos despliegues, continuamos migrando a los clientes en varios mercados de tecnologías de banda ancha heredadas, como las redes de cobre y HFC, a la fibra, lo que simplifica nuestra huella tecnológica y mejora el desempeño de la red.

Nuestra expansión de red fija está respaldada por la inversión continua en infraestructura de conectividad regional. Desde que entró en operación en junio de 2024, el cable submarino DeepBlue One ha fortalecido la conectividad internacional y ha expandido la capacidad de banda ancha en Guyana y Surinam, lo que ayuda a conectar a más comunidades y empresas a la economía digital.

RESUMEN DE EXPANSIÓN DE FIBRA EN FY26

106 MIL

nuevos hogares pasados con fibra, lo que amplía el acceso a una conectividad de banda ancha confiable

MÁS DE 1M

de hogares pasados totales en todo el Grupo, que le significa más de la mitad (54.9 %) de los hogares en nuestros mercados



“La conectividad confiable de alta velocidad permite a las personas **aprender, trabajar, desarrollar emprendimientos y acceder a servicios** de formas que antes no eran posibles. Cada comunidad nueva que conectamos fortalece la región y ayuda a garantizar que más personas puedan participar en una economía cada vez más conectada”.



– MARIO BALLADARES,
DIRECTOR DE CONSUMO DEL GRUPO

PROTECCIÓN DE NUESTRA INFRAESTRUCTURA DIGITAL

Proteger nuestra infraestructura digital es esencial para ofrecer conectividad y servicios confiables. La ciberseguridad es un componente crítico de la resiliencia de la red, ya que ayuda a salvaguardar la continuidad del servicio, proteger los datos de los clientes y mantener la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros todos los días.

Nuestro enfoque se basa en una gobernanza sólida, estándares reconocidos internacionalmente, tecnologías de ciberseguridad avanzadas y la concientización continua de los empleados. Durante el FY26, mantuvimos con éxito la certificación de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (ISMS) según ISO/IEC 27001:2022 y nuestro Sistema de Gestión de Información de Privacidad (PIMS) según ISO/IEC 27701:2019 tras auditorías externas independientes. No se identificaron no conformidades, lo que marca el sexto año consecutivo en que se mantienen ambas certificaciones.

La tecnología por sí sola no es suficiente para forjar una cultura de seguridad sólida.

Invertimos en la concientización de los empleados, capacitación especializada y pruebas de simulación periódicas para garantizar que nuestros equipos estén equipados para identificar, responder y recuperarse de las amenazas en evolución. Durante el FY26, el 100 % de los empleados, incluyendo los miembros del Consejo Directivo, completaron la capacitación anual obligatoria en concientización sobre ciberseguridad. A través de nuestro programa de simulación de phishing, la tasa a la que los empleados hicieron clic en correos electrónicos de phishing simulados disminuyó del 12.6 % al 4.3 %, una reducción del 66 %, lo que demuestra la efectividad de nuestra capacitación y la adopción de comportamientos seguros en todo el Grupo.

La respuesta a ciberincidentes es un componente clave de nuestra estrategia de resiliencia operativa. Nuestro plan de respuesta a incidentes y manuales tácticos (playbooks) se revisan y actualizan periódicamente para garantizar la alineación con las amenazas en evolución y las mejores prácticas internacionales. Durante el FY26, nuestro equipo de ciberseguridad, junto con expertos externos, llevó a cabo ejercicios de respuesta técnica dirigidos y simulacros a nivel ejecutivo para poner a prueba la toma de decisiones, los protocolos de elevación de incidentes y la coordinación interfuncional. Las conclusiones logradas con estos ejercicios se utilizan continuamente para fortalecer nuestras capacidades de respuesta y minimizar la posible interrupción del servicio.

A medida que las tecnologías emergentes reimaginan el panorama digital, también estamos desarrollando un Marco de Gobernanza de IA para respaldar el uso responsable de la inteligencia artificial en todo el Grupo, al tiempo que buscamos responder a los riesgos en evolución asociados con las amenazas impulsadas por IA.

Para respaldar este marco se encuentra un equipo de ciberseguridad dedicado responsable de gestionar las políticas, controles, tecnologías y capacitación que sustentan nuestra postura de seguridad. Durante el FY26, completamos el despliegue en todo el Grupo de una plataforma de seguridad zero-trust, que reemplazó el acceso VPN tradicional para trabajadores remotos con controles de acceso basados en la identidad. La plataforma ahora analiza y protege aproximadamente 994 millones de transacciones de red cada trimestre. Durante el año, mitigamos aproximadamente 75 millones de intentos de ciberataques, incluyendo 65 millones de amenazas basadas en correo electrónico, 152 mil eventos de malware, 27 mil intentos de DDoS y 3.8 millones de ataques basados en la web.

MANTENER NUESTRA RED SEGURA



Sexto año consecutivo
de certificación ISO/IEC 27001

CONCIENTIZACIÓN
Y CAPACITACIÓN EN
CIBERSEGURIDAD

100 %

de los empleados completaron
la capacitación obligatoria
en ciberseguridad

66 %

de reducción en el
comportamiento de clic

“La resiliencia se trata de la eficacia con la que te preparas, respondes y te recuperas de las amenazas. Nuestras inversiones en ciberseguridad, protección de red y resiliencia operativa ayudan a garantizar que los clientes puedan confiar en los servicios de Digicel cuando más los necesitan, **al tiempo que protegen la confianza que sustenta cada conexión que proporcionamos**”.



— DAVID WONG, DIRECTOR DEL GRUPO, CIBERSEGURIDAD Y OPERACIONES



ENERGÍA Y EMISIONES

En nuestros 25 mercados, la energía y las emisiones se encuentran entre las medidas más directas de la eficiencia con la que operamos nuestra red. El FY26 sirve como base para nuestros datos consolidados de energía y emisiones a nivel de Grupo, basándose en los insumos de combustible de vehículos, generadores, red eléctrica y energía renovable de cada mercado. Nuestro inventario se prepara de acuerdo con el Estándar Corporativo del Protocolo de GEI: las emisiones del combustible que quemamos directamente se calculan utilizando factores de combustión reconocidos internacionalmente y las emisiones de la electricidad comprada utilizando factores de emisión de la red nacional publicados. Las cifras del FY25 se han reexpresado sobre esta misma base para que el FY26 pueda compararse de igual a igual.

El consumo de energía del Grupo aumentó un 20.3 % interanual, lo que refleja la creciente demanda de datos en toda la red. El tráfico de datos del Grupo creció a 10 220 petabytes en el FY26, un 12 % más que el año anterior, junto con la expansión continua de la red y la cobertura. A medida que los clientes consumen más datos, la red extrae más energía para transportarlos, lo que hace que este aumento sea una consecuencia directa de cuánto dependen nuestros clientes de nuestros servicios y cuánto ha crecido el negocio. A pesar de este aumento en la demanda de energía, la inversión continua en infraestructura de red más eficiente y baja en carbono mejoró la eficiencia general de nuestro uso de energía durante el año.

Las emisiones totales de gases de efecto invernadero fueron de 199 494 tCO₂e en el FY26. El año incluyó

Métricas del Grupo	FY26	FY25 (reexpresado)*
Emisiones totales de gases de efecto invernadero (tCO ₂ e)*	199 494	175 167
Emisiones de Alcance 1 (tCO ₂ e)	128 910	107 735
Emisiones de Alcance 2 (tCO ₂ e)	70 583	67 433
Consumo total de energía (GWh)	247.8	206.1
Intensidad de carbono de la energía (kg CO ₂ e por kWh)	0.80	0.85
Consumo de combustible de vehículos (galones)	1 302 545	899 646

*Las cifras de Alcance pueden no sumar el total debido al redondeo.

varios acontecimientos operativos excepcionales, sobre todo el huracán Melissa en octubre de 2025, que exigió una operación prolongada de generadores en toda Jamaica durante cortes de luz prolongados y aumentó significativamente la actividad de campo para restaurar los servicios de red. Como resultado de eso, las emisiones del Grupo aumentaron un 13.9 % con respecto al año anterior reexpresado, y la mayor parte del aumento se produjo en las emisiones de Alcance 1 del diésel consumido en generadores y el combustible utilizado por los vehículos operativos. Estos impactos representan los costos operativos directos de mantener el servicio y restaurar la conectividad durante el esfuerzo de recuperación y se espera que se normalicen en el FY27.

Frente a estas presiones operativas, la intensidad de carbono de nuestro uso de energía (la cantidad de CO₂e liberada por cada unidad de energía consumida) mejoró en un 5.3 %, de 0.85 a 0.80 kg CO₂e por kWh. Incluso con las demandas del año del huracán, las

emisiones crecieron más lentamente que el consumo de energía correspondiente. Esta mejora refleja la inversión continua en programas de modernización de la red, particularmente el despliegue de generación solar y sistemas de baterías LiFePO₄, que reducen el tiempo de funcionamiento de generadores diésel y desplazan las fuentes de energía con mayor contenido de carbono. Dado que la mayoría de nuestras emisiones provienen de activos que operamos directamente, estas iniciativas se dirigen a las áreas donde tenemos la mayor oportunidad de mejorar el desempeño.

Este programa operativo ya es visible en toda la red. Al 31 de marzo de 2026, 50 sitios estaban activos bajo nuestras iniciativas solares en Jamaica, frente a un objetivo a largo plazo de 511 sitios que cubren aproximadamente el 55 % de la red de Jamaica; se anunció a Barbados como el próximo mercado a solarizar con un objetivo del 30 % de los sitios móviles y se están llevando a cabo tratativas en otros

14 mercados. El despliegue de baterías LiFePO₄ está progresando en 24 mercados: en comparación con los sistemas tradicionales que reemplazan, estas baterías proporcionan hasta un 40 % más de energía disponible, hasta el doble de vida útil y reducen el tiempo de funcionamiento del generador diésel en sitios híbridos hasta en un 75 %. Nuestras propias instalaciones renovables generaron 2.4 GWh en el FY26, lideradas por el sistema de 700 kW en nuestra sede de Haití y el Centro de Datos de Turgeau, que redujo el consumo de combustible en la oficina de Haití en aproximadamente un 20 %; en Haití, se modernizaron 83 sitios de red durante el año, incluyendo 63 despliegues de Massive MIMO. El retiro de tecnologías heredadas añade un aspecto de eficiencia adicional: Jamaica completó la primera desconexión total de la red 2G del Grupo, mediante la cual se desmantelaron 1982 radios. Se han planificado programas similares para Surinam, Guyana, Bonaire y Curazao.

Reducir nuestras emisiones de GEI sigue siendo una prioridad, guiada por nuestros objetivos estratégicos más amplios para mejorar la eficiencia y resiliencia de la red en los mercados a los que atendemos. En lugar de dar seguimiento a esta labor contra un objetivo fijo de reducción de emisiones, lo estamos integrando en la forma en que operamos y modernizamos nuestra red, para que el progreso sea impulsado por decisiones operativas integradas en el negocio. Esto incluye expandir nuestro uso de energía renovable y almacenamiento de baterías, actualizar la tecnología de red para consumir menos energía e invertir en infraestructura que funcione de manera confiable bajo crecientes presiones climáticas.

FORTALECIMIENTO DE LA **RESILIENCIA CLIMÁTICA**

A medida que las interrupciones relacionadas con el clima se vuelven más frecuentes en nuestra región, mantener la conectividad depende de nuestra capacidad para prepararnos, responder y recuperarnos de acontecimientos disruptivos.

Nuestro modelo de Gestión de Continuidad del Negocio o BCM (Business Continuity Management) combina infraestructura reforzada, planificación de continuidad del negocio y capacidades de respuesta coordinadas diseñadas para mantener la conectividad antes, durante y después de las interrupciones. Nuestros centros de datos y sitios celulares están contruidos específicamente para resistir condiciones de huracanes de hasta Categoría 4, incorporando respaldos de red regionales, redundancias en la nube y sistemas de energía de respaldo y conectividad de fibra redundante probados habitualmente.

Estas capacidades están respaldadas por nuestro marco de continuidad del negocio, implementado en los 25 mercados. Durante el FY26, implementamos formalmente nuestra Política de Continuidad del

Negocio del Grupo en los 25 mercados, donde fijamos estándares universales para la preparación, respuesta y recuperación con responsabilidad ejecutiva designada al más alto nivel.

La política se hace operativa a través del Comité Directivo de BCM del Grupo, que proporciona supervisión, da la dirección de la política y apoya los esfuerzos de recuperación ejecutados localmente por la gerencia del mercado. Esta estructura combina la velocidad y el conocimiento local de los equipos en el mercado con la escala, los recursos y las capacidades de coordinación del Grupo.

También hemos realizado inversiones específicas para fortalecer aún más estos sistemas. Nuestro hub de Panamá, un almacén regional para materiales de red fija, facilita el despliegue rápido de equipos críticos durante las operaciones de recuperación. Nuestra alianza con Everstream AI Analytics nos proporciona modelos climáticos avanzados y capacidades de pronóstico para respaldar una planificación proactiva ante acontecimientos meteorológicos graves.

Mantener la conectividad depende de nuestra capacidad para **prepararnos, responder y recuperarnos** de acontecimientos disruptivos.



HURACÁN MELISSA: RESILIENCIA EN ACCIÓN

El huracán Melissa proporcionó la prueba más significativa de nuestro marco de resiliencia durante el FY26. En tres mercados, 644 sitios móviles se vieron afectados en el pico. A pesar de la escala de la interrupción, la restauración completa del servicio se completó en 48 días.

Los pronósticos avanzados de Everstream AI Analytics dieron a los equipos cinco días de aviso previo antes de que el huracán tocara tierra, lo que permitió repositionar recursos antes de la llegada de Melissa. Los esfuerzos de recuperación fueron respaldados por el acceso rápido a equipos críticos a través del hub de Panamá, junto con el despliegue de soluciones de conectividad temporales y el apoyo coordinado de todo el Grupo. En Jamaica, el proceso de reconstrucción también brindó la oportunidad de modernizar y fortalecer partes clave de la red, lo que mejoró la capacidad en las áreas más impactadas por la tormenta.

El huracán Melissa validó muchas de las mejoras realizadas tras el huracán Beryl y el ciclón Chido en 2024. Las instalaciones reforzadas en azoteas resistieron la tormenta; el monitoreo mejorado de microondas proporcionó visibilidad de cortes en tiempo real; y los escuadrones de recuperación dedicados que operaban bajo un centro de comando centralizado mejoraron la coordinación entre equipos, servicios públicos y proveedores. La movilización de recursos regionales permitió desplegar personal y equipo en los mercados a pocas horas del impacto. Estas medidas demostraron un modelo de resiliencia que opera según lo previsto y reforzaron el valor del aprendizaje continuo para reconstruir con más fuerza.



PERSPECTIVAS FUTURAS

El FY26 marca la línea base de energía y emisiones del Grupo. En el FY27, fijaremos objetivos formales de reducción, extenderemos el despliegue de renovables y almacenamiento en mercados adicionales y continuaremos mejorando la intensidad de carbono de la red año tras año.

Cada ganancia en eficiencia energética representa tanto una reducción en las emisiones como una reducción en los costos operativos. Las expectativas de los clientes, las tecnologías y los riesgos siguen evolucionando, razón por la cual mantener una red capaz, segura y eficiente sigue siendo fundamental. Las iniciativas destacadas a lo largo de esta sección, incluyendo la modernización de la red, el despliegue de energía renovable, la expansión de la fibra, la ciberseguridad y la planificación de la continuidad del negocio, seguirán definiendo cómo fortalecemos y protegemos la infraestructura que conecta a nuestros clientes y comunidades.



NUESTROS CLIENTES

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2026

CUMPLIR CON **NUESTROS CLIENTES**

Cada relación con el cliente en Digicel se construye sobre una promesa simple: crear conexiones reales a través de conectividad confiable, servicios innovadores y experiencias que ayuden a las personas, las empresas y las comunidades a mantenerse conectadas. En nuestros 25 mercados, atendemos a más de 9 millones de clientes que confían en nuestras redes todos los días para comunicarse, aprender, trabajar, acceder a servicios y participar en un mundo cada vez más digital.

MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Ofrecer una gran experiencia exige una inversión continua en las herramientas y tecnologías que facilitan a los clientes el acceso al soporte y la gestión de sus servicios. En el FY26, continuamos desarrollando a Ruby, nuestra asistente digital, pasando de ser una herramienta de soporte basada en el conocimiento a una asistente digital inteligente impulsada por IA disponible a través de WhatsApp, voz, web y la app móvil MyDigicel. Diseñada para ofrecer una experiencia más rápida, receptiva e intuitiva, Ruby ayuda a los clientes a gestionar tareas cotidianas, como consultar saldos, activar planes, pagar facturas y resolver problemas técnicos comunes.

Desde su lanzamiento en Jamaica, Ruby ha dado soporte a más de 535 mil conversaciones y la asistente inteligente ha gestionado con éxito el 55 % de las interacciones sin necesidad de soporte de un agente humano. Al proporcionar soporte las 24 horas del día y resolver consultas rutinarias de manera rápida y eficiente, Ruby complementa a nuestros equipos de atención al cliente, permitiéndoles enfocarse en clientes con necesidades de soporte más complejas.

Estas mejoras responden directamente a los comentarios de los clientes, incluyendo la necesidad de un acceso más rápido al soporte, asistencia fuera del horario comercial tradicional y mayor flexibilidad en la forma en que los clientes interactúan con nosotros. Jamaica sirve como el primer mercado para la asistente digital inteligente mejorada, con planes de expandir Ruby a mercados adicionales de Digicel durante el FY27.

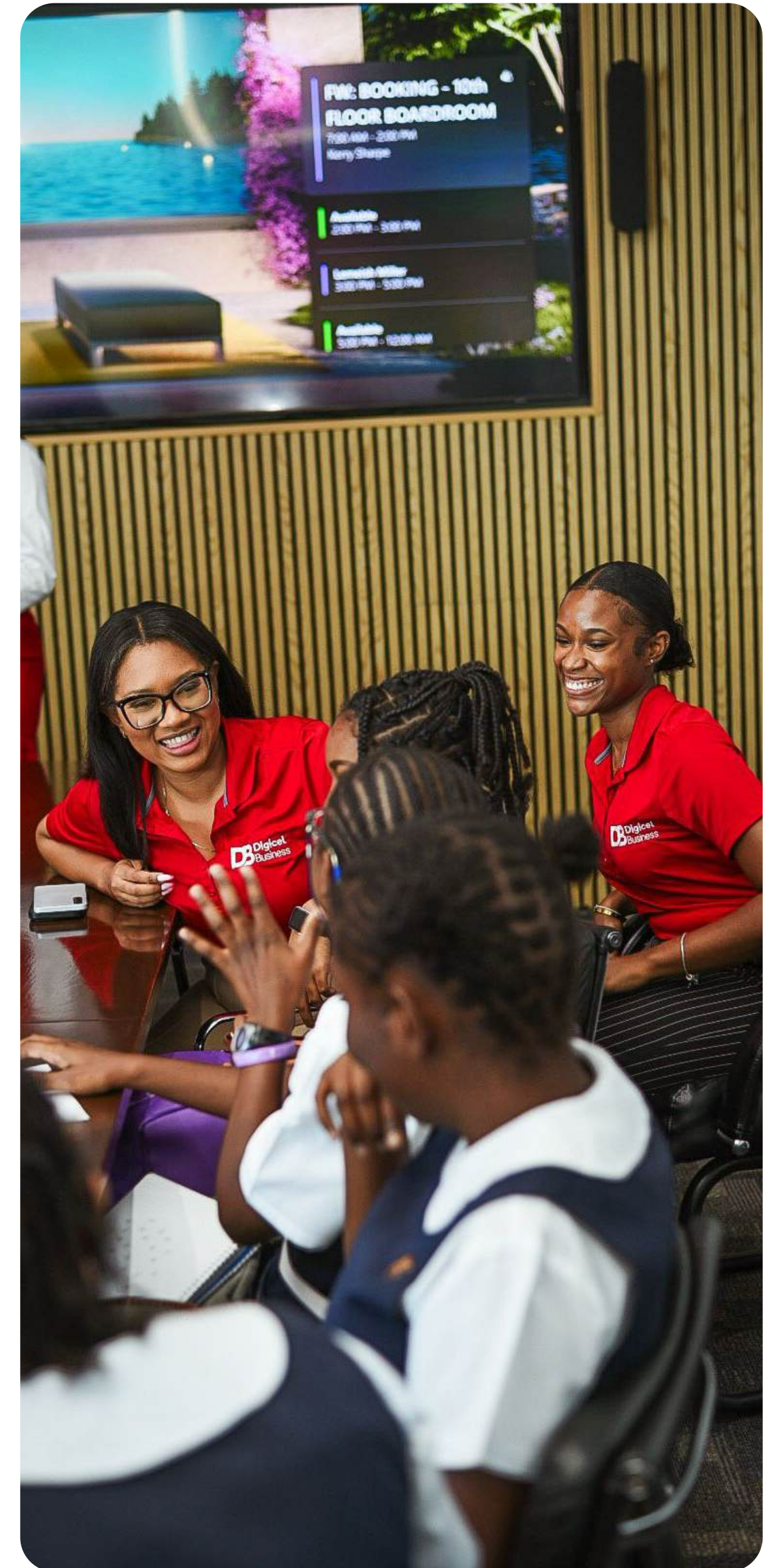
EXPANSIÓN DEL ACCESO DIGITAL

El acceso a una conectividad confiable es cada vez más esencial para la participación económica, la educación, el crecimiento empresarial y la inclusión social. A medida que la demanda de servicios digitales sigue creciendo, también lo hace la importancia de la infraestructura que los habilita. Durante el FY26, nuestra red transportó 10 220 petabytes de tráfico, un aumento del 12 % con respecto al año anterior, lo que resalta el papel cada vez más importante que juega la conectividad en la vida cotidiana en nuestros mercados.

En todo el Grupo, nuestra huella de red móvil creció a 5387 sitios celulares, frente a los 5356 del FY25, mientras que la cobertura LTE aumentó al 91 % de los sitios, en comparación con el 89 % del año anterior. Diecinueve mercados cuentan ahora con despliegue de LTE sobre infraestructura existente al 100 %, y durante el año, dos mercados lanzaron tecnologías de próxima generación. Estas inversiones siguen expandiendo el acceso a conectividad móvil de alta calidad, al tiempo que aumentan el rendimiento y la capacidad de la red para respaldar la creciente demanda digital.

Expandimos aún más nuestra huella de FTTH, al aumentar el número de hogares pasados con fibra en un 89 % en comparación con el año anterior. La expansión extendió el acceso a la banda ancha de alta velocidad a nuevas comunidades y corredores de crecimiento, al tiempo que introdujo la conectividad de fibra en mercados adicionales y creó nuevas oportunidades de participación para hogares y empresas.

Los clientes confían en nuestras redes todos los días para **comunicarse, aprender, trabajar, acceder a servicios y participar** en un mundo cada vez más digital.





ENTREGA DE SOLUCIONES
MÁS INTEGRADAS

A medida que las necesidades digitales de los clientes siguen evolucionando, satisfacer esas necesidades exige la experiencia, las competencias expertas y los equipos adecuados que trabajen juntos para ofrecer soluciones y experiencias sin interrupciones. Durante el FY26, fortalecimos y simplificamos nuestra cartera de soluciones empresariales a través de la integración de capacidades complementarias bajo Digicel Business. La adquisición de Symptai Consulting y la consolidación de Trend Media bajo Digicel Business nos permitió acceder a competencias expertas que abarcan conectividad, nube, ciberseguridad, transformación digital, publicidad digital y soluciones de activación del cliente.

Al reunir estas ofertas bajo una sola organización, estamos creando una experiencia de cliente más conectada, al facilitar una mayor colaboración entre equipos, fortalecer las competencias expertas regionales y permitir que los clientes accedan a los servicios y el soporte que necesitan a través de un socio de confianza.

Juntas, estas funcionalidades posicionan a Digicel Business como uno de los pocos proveedores en la región capaz de ofrecer un ecosistema integral de tecnología y soluciones empresariales, lo que pone al alcance de los clientes un único socio estratégico y una experiencia integral más fluida.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Las inversiones realizadas en el FY26 se centraron en mejorar la forma en que los clientes viven Digicel, ya sea en casa, en el trabajo o cuando se trasladan. Al invertir en personas, tecnología, procesos y competencias expertas, seguimos impulsando los servicios, el soporte y la conectividad que ayudan a los clientes a mantenerse conectados y participar en la economía digital. A medida que las expectativas de los clientes evolucionan con el tiempo, comprender y responder a esas necesidades seguirá siendo una parte integral de cómo entregamos valor en nuestros mercados.

INVERTIMOS EN



PERSONAS



TECNOLOGÍA



PROCESOS



EXPERIENCIA
TÉCNICA



NUESTROS SOCIOS

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2026

FORTALECER LAS **ALIANZAS ESTRATÉGICAS**

En Digicel, nuestros proveedores, contratistas y socios comerciales juegan un papel esencial para ayudarnos a cumplir nuestros compromisos con los clientes, empleados y partes interesadas. Les exigimos que cumplan los mismos estándares éticos que nos exigimos a nosotros mismos y hemos construido los marcos de gobernanza, evaluación y participación necesarios para hacer cumplir esos estándares en toda nuestra cadena de suministro.

Este compromiso se refleja en nuestra gobernanza en el proceso de compras, donde la sostenibilidad se integra en la toma de decisiones en lugar de gestionarse como un programa independiente.

La Política de Adquisiciones del Grupo y el Código de Conducta para Proveedores proporcionan un marco universal para la gestión responsable de proveedores y prácticas comerciales éticas en toda nuestra cadena de suministro.

Digicel también se convirtió en la primera organización en el Caribe en lograr el Kitemark de Adquisición y Suministro Ético Corporativo del Chartered Institute of Procurement and Supply (CIPS), además de mantener el Certificado de Ética 1238 durante todo el FY26. La acreditación proporciona un reconocimiento independiente de nuestro compromiso con el abastecimiento ético, la integridad del proveedor y las prácticas de adquisición responsables.

A medida que la sostenibilidad y los factores ESG se convierten cada vez más en consideraciones en las cadenas de suministro globales, muchos de nuestros socios de tecnología y equipos ahora exigen evaluaciones ESG y certificaciones de cumplimiento de sus proveedores. Esto crea un modelo de responsabilidad bidireccional que sigue fortaleciendo los estándares en toda nuestra cadena de suministro.



“Esta acreditación es un reflejo importante de cómo llevamos adelante el negocio. Demuestra **el progreso que hemos logrado en la integración de prácticas de adquisición éticas, transparentes y responsables** en todo el Grupo y refuerza nuestro compromiso de elevar el nivel del abastecimiento responsable y la gobernanza de la cadena de suministro en la región”.



— **ARSHAD ALI, DIRECTOR DE ADQUISICIONES DEL GRUPO, CADENA DE SUMINISTRO Y BIENES RAÍCES**



FORJAR ALIANZAS RESPONSABLES

Las alianzas sólidas se construyen sobre expectativas claras, comunicación constante y responsabilidad compartida. Para finales del FY26, más de 1140 proveedores fueron evaluados a través de nuestro proceso de debida diligencia de Ética y Cumplimiento. Los nuevos proveedores se someten a una evaluación como condición para su incorporación, mientras que los proveedores existentes están sujetos a reevaluaciones periódicas para apoyar el monitoreo en áreas de riesgo clave. Este proceso ayuda a garantizar que los proveedores estén en línea con nuestros estándares de ética, cumplimiento y conducta comercial responsable y ha resultado en la exclusión de la participación de proveedores en casos en los que no se cumplieron esos estándares.

Para ayudar a los proveedores a comprender mejor nuestras expectativas, lanzamos un programa de capacitación en Seguridad y Salud para Proveedores. Durante el período de informe, más de 430 personas del personal de proveedores completaron la capacitación sobre temas que incluyen concientización sobre peligros, Procedimientos Operativos Seguros, concientización medioambiental y requisitos de sostenibilidad más amplios. Para los contratistas, nuestro proceso de precalificación evalúa el desempeño en SHEQ, certificaciones y responsabilidad medioambiental antes de que comience la participación. El cumplimiento de SHEQ sigue siendo una condición para hacer negocios con Digicel.

CONSOLIDAR LA RESILIENCIA EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Mantener la continuidad del servicio depende de una planificación sólida, una gestión de riesgos eficaz y relaciones con proveedores confiables. Durante el FY26,

los riesgos más cruciales incluyeron: volatilidad en el suministro de dispositivos vinculada a la escasez de chipsets y presiones de precios; interrupciones logísticas que afectaron los plazos de entrega; y riesgos emergentes de seguridad de datos y privacidad asociados con terceros proveedores.

Mejoramos aún más la gestión de riesgos de proveedores al incluir evaluaciones de seguridad de datos y privacidad en la etapa de la Declaración de Trabajo del ciclo de vida de abastecimiento, lo que permite identificar riesgos potenciales más temprano en el proceso de adquisición. En paralelo, nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de Contratistas proporciona una supervisión consistente del desempeño de SHEQ en todos los contratistas que apoyan las actividades de construcción de red, mantenimiento y recuperación ante desastres en todos nuestros mercados.

PERSPECTIVAS FUTURAS

El FY26 fue otro año sólido para la forma en que Digicel selecciona, gestiona e interactúa con los proveedores basándose en prácticas comerciales éticas, sostenibles y responsables. Los marcos de gobernanza, los procesos de supervisión de proveedores y las iniciativas de participación destacadas a lo largo de esta sección apoyan una mayor responsabilidad corporativa, ayudan a minimizar los riesgos regulatorios y operativos y contribuyen a una cadena de suministro más resiliente. A medida que estas prácticas sigan madurando, seguirán siendo una parte importante de cómo fortalecemos las alianzas y apoyamos el negocio responsable en todo el Grupo.





NUESTRA **GENTE**

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2026

APOYAR A NUESTROS EMPLEADOS

En Digicel, sabemos que nuestra gente es fundamental para nuestro éxito. Antes de que podamos empoderar a otros a través de la conectividad, primero debemos fomentar conexiones sólidas dentro de nuestra propia organización.

Eso significa construir una Digicel adaptable para el futuro invirtiendo en liderazgo, creando oportunidades significativas de crecimiento y fomentando una cultura donde nuestra gente se sienta empoderada para | tener éxito.

NUESTRA FUERZA LABORAL

Nuestra fuerza laboral refleja la diversidad de los mercados a los que atendemos, con empleados que representan 68 nacionalidades. Esta amplitud de perspectivas, experiencias y conocimiento local fortalece nuestro negocio y nos ayuda a atender mejor a nuestras comunidades.

El talento local sigue siendo una fortaleza clave para Digicel: el 64 % de nuestros Directores Ejecutivos de Mercado son nacionales de los mercados de Digicel

y aportan un profundo conocimiento del mercado y un liderazgo arraigado en las comunidades a las que atienden. Las mujeres representan el 53 % de nuestra fuerza laboral, lo que refleja una fuerte representación en toda la organización, el 31 % de los roles de Director son mujeres, el 38 % de los Jefes de Departamento son mujeres y el 18 % de los Directores Ejecutivos de Mercado son mujeres.

El crecimiento y el desarrollo son una parte central de nuestra estrategia de personal, lo que define cómo invertimos en aprendizaje, capacidad de liderazgo, progresión profesional y desarrollo de talento a largo plazo en todo el Grupo.

APRENDIZAJE Y DESARROLLO

Logramos un progreso significativo en la construcción de una cultura de aprendizaje continuo y desarrollo de liderazgo intencional, sentando las bases con nuevas herramientas diseñadas para fortalecer la capacidad en toda la organización y elevar su alcance en los años venideros, entre ellos, LinkedIn Learning y nuestro Programa de Liderazgo Operativo.

LINKEDIN LEARNING

Expandimos el acceso al desarrollo bajo demanda a través de LinkedIn Learning, lo que brinda a los empleados acceso a miles de cursos sobre temas técnicos, de liderazgo, comerciales y de desarrollo profesional.

Con 4786 de las 5200 licencias disponibles activadas, o el 92 %, la participación reflejó un fuerte interés de los empleados en desarrollar nuevas habilidades y expandir su conocimiento, lo que ayuda a integrar el aprendizaje de manera más intencional en el crecimiento profesional a largo plazo.



92 %

tasa de activación de licencias

62 097

horas de aprendizaje registradas

2320

inicios de sesión activos mensuales

2.2 HRS

duración promedio de la sesión

Antes de que podamos empoderar a otros a través de la conectividad, primero debemos **fomentar conexiones sólidas dentro de nuestra propia organización.**



PROGRAMAS DE LIDERAZGO

También lanzamos en forma piloto dos nuevos programas de desarrollo de liderazgo, diseñados para construir capacidad en diferentes etapas de la trayectoria de liderazgo. Nuestro programa Fundamentos del Liderazgo se lanzó en las Antillas Francesas: 32 participantes desarrollaron las habilidades centrales necesarias para liderar equipos con éxito.

En paralelo, introdujimos nuestro programa inaugural de Liderazgo Operativo, donde reunimos a 34 líderes de alto potencial nominados por sus Directores Ejecutivos de todo el Grupo. Entregada virtualmente, la iniciativa proporcionó conocimientos prácticos sobre las capacidades técnicas, comerciales, financieras y de liderazgo necesarias para liderar un mercado con éxito.

CRECIMIENTO PROFESIONAL
Y DESARROLLO DE TALENTO

Desarrollar a los futuros líderes va de la mano con la creación de trayectos significativos para la progresión profesional en toda la organización. Para fortalecer nuestros esfuerzos de planificación de la sucesión, completamos una revisión de talento de los tres niveles organizacionales superiores del Grupo, donde se cubrieron más de 100 roles. Esto creó una base más sólida para identificar y desarrollar a los futuros líderes en todo el negocio.

Este trabajo va de la mano con nuestra programación de progresión profesional y la identificación temprana de talento. Lo que encontramos:

ASCENSOS

162

empleados

COLOCACIÓN

31

pasantes

En el próximo año fiscal, también lanzaremos formalmente nuestro Programa de Arquitectura de Puestos, lo que brindará a los empleados mayor claridad sobre las expectativas de los roles, las oportunidades profesionales y las habilidades necesarias para crecer dentro de Digicel.

RECOMPENSAS Y ACTIVACIÓN
LOS EMPLEADOS

En el FY26, completamos nuestro primer ejercicio integral de benchmarking de compensación en todo el Grupo, lo que representó la revisión más extensa de la competitividad salarial emprendida en los mercados de Digicel. Utilizando datos confiables de salarios de mercado y la metodología de Korn Ferry, se evaluaron más de 2400 roles y se alinearon con una estructura de nivelación de Grupo coherente.

Este trabajo proporciona un enfoque más sólido y basado en datos para la gestión de la compensación, que garantiza que sigamos siendo justos, competitivos y nos mantengamos en línea con las realidades del mercado, al tiempo que apoyamos las necesidades de una Digicel adaptable para el futuro.

Sin embargo, crear una experiencia de empleado sólida va más allá de la compensación. Escuchar a nuestra gente y comprender qué es lo que más les importa sigue siendo igual de importante para dar forma a nuestra cultura y experiencia en el lugar de trabajo. A través de nuestra encuesta DigiVoice en toda la empresa, reuniones trimestrales (town halls) e iniciativas como “Coffee and Conversations” con líderes sénior, creamos oportunidades significativas para que los empleados compartan comentarios, hagan preguntas y ayuden a dar forma al futuro de nuestro lugar de trabajo.

A medida que crece nuestro programa de sostenibilidad, seguimos comprometidos a escuchar a nuestra gente e informar de forma transparente sobre el progreso que logramos en fortalecer nuestra cultura y la experiencia de los empleados.

CREACIÓN DE UN LUGAR DE
TRABAJO SEGURO Y ÉTICO

Nuestros DIGIvalores definen cómo trabajamos, lideramos y colaboramos. También guían cómo abordamos la ética, la responsabilidad y la obligación que cada uno de nosotros tiene de ayudar a mantener un lugar de trabajo seguro, respetuoso y ético.

En el FY26, la capacitación obligatoria en ética y cumplimiento en toda la fuerza laboral logró tasas de finalización casi universales, incluyendo el 100 % para Derecho Antimonopolio y de Competencia, el 99.96 % para Conflictos de Interés, el 99.92 % para el Código de Conducta, el 99.88 % para Anti-Soborno y Anti-Corrupción, el 98.97 % para Privacidad de Datos y el 98.67 % para Cumplimiento Comercial. Estos resultados reflejan tanto el rigor de nuestro programa de cumplimiento como la seriedad con la que los empleados abordan sus responsabilidades.

Nuestro programa Speak Up (No se quede callado) sigue proporcionando a los empleados múltiples canales para plantear inquietudes, incluyendo una plataforma de informes anónima operada por un tercero. Ya sea que las inquietudes se relacionen con la conducta en el lugar de trabajo, asuntos de cumplimiento, prácticas comerciales o las acciones de terceros que trabajan con Digicel, el programa está diseñado para garantizar que los problemas se puedan plantear de buena fe sin temor a represalias.

Durante el FY26, se reportaron 155 inquietudes, el 37 % de las cuales se enviaron de forma anónima. A lo largo del año, se cerraron 105 investigaciones, un 49 % de ellas estaban fundamentadas, lo que refleja tanto la legitimidad de las inquietudes planteadas como la eficacia del proceso de investigación, respaldado por una exhaustiva búsqueda de hechos y la cooperación de quienes plantearon las inquietudes a lo largo de las investigaciones.





SALUD Y SEGURIDAD

La salud, la seguridad y el bienestar de nuestra gente siguen siendo una prioridad fundamental. Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad, Salud y Medioambiente (SHE) establece un marco integral para la seguridad y salud ocupacional, la gestión ambiental y la continuidad del negocio. Este marco está reforzado por una Política SHEQ de Grupo, firmada e implementada formalmente en los 25 mercados durante el FY26, con responsabilidad ejecutiva designada al más alto nivel.

En el FY26, dimos un paso importante hacia adelante en el fortalecimiento de la supervisión y reporte de seguridad en todo el Grupo. Durante el año, implementamos un panel de control para monitorear el desempeño de seguridad y mejoramos nuestra capacidad de rastrear y reportar indicadores clave de seguridad de manera consistente en todo el Grupo. También operamos un Sistema de Gestión de Seguridad de Contratistas que extiende nuestras expectativas de seguridad, salud y medioambiente a terceros que trabajan junto a nuestros equipos, lo que ayuda a promover estándares de seguridad coherentes en nuestras operaciones y cadena de suministro.

Como resultado, el FY26 representa el primer año en que el desempeño de seguridad se ha medido y divulgado consistentemente a nivel de Grupo, lo que creó una base de referencia contra la cual se medirá el desempeño futuro. Durante el año, el Grupo registró 40 incidentes registrables totales y 17 lesiones con tiempo perdido, lo que resultó en una tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido de 1.26.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Las iniciativas destacadas en esta sección reflejan nuestra convicción de que una cultura sólida se construye a través de un propósito compartido, oportunidades y conexión. Seguimos enfocados en fortalecer la cultura “Soy Digicel” año tras año, ayudando a los empleados a desarrollar trayectorias laborales significativas, profundizar las conexiones con colegas y contribuir al éxito del negocio y de las comunidades a las que atendemos.



Una cultura sólida se construye a través de **un propósito compartido, oportunidades y conexión.**



NUESTRAS
COMUNIDADES

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2026

FUNDACIÓN DIGICEL

La Fundación Digicel es el principal vehículo a través del cual Digicel invierte en sus comunidades. Establecida sobre la convicción de que dondequiera que Digicel crezca, sus comunidades deben crecer con ella, la Fundación apoya programas y alianzas que crean oportunidades y ayudan a garantizar que nadie se quede atrás. Con operaciones en Haití, Jamaica y Trinidad y Tobago, la Fundación se estructura en torno a cuatro pilares fundamentales: educación, desarrollo comunitario, necesidades especiales y emprendimiento.

La Fundación Digicel ha entregado 2902 proyectos y ha apoyado a 2.4 millones de personas en Haití, Jamaica y Trinidad y Tobago. Si bien cada Fundación se enfoca en las necesidades únicas de sus comunidades, a continuación, se destacan algunas de las obras de impacto entregadas durante el FY26.

2902
PROYECTOS

2.4M
PERSONAS



EN PRIMER PLANO:
NUESTRA LABOR EN **HAITÍ**

Frente a un panorama social y económico cada vez más difícil, la Fundación continuó apoyando programas destinados a fortalecer las comunidades escolares, ampliar los medios de subsistencia y ayudar a las comunidades a crear mayor autosuficiencia con el tiempo. Desde su inicio:



TOTAL INVERTIDO
USD 94.8M

BENEFICIARIOS DIRECTOS
MÁS DE 1.3 M

CAPACITADORES CERTIFICADOS
20

ESCUELAS CONSTRUIDAS
198

EMPRESAS SOCIALES
ESCOLARES FINANCIADAS
78

DIRECTORES Y CAPACITADORES
CAPACITADOS
1719

PROYECTOS DE DESARROLLO
COMUNITARIO FINANCIADOS
443



“Me gustaría extender mi sincera gratitud a la Fundación Digicel, cuyo compromiso excepcional con la educación y la inversión sostenida en el desarrollo comunitario hicieron posible la construcción de esta escuela. **Esta institución se yergue como un faro de esperanza y oportunidad** para los niños y las familias de una zona desatendida, ofreciéndoles acceso a una educación de calidad y a un futuro más brillante”.

— **MONSEÑOR LAUNAY SATURNÉ, ARZOBISPO DE CAP-HAÏTIEN, EN LA INAUGURACIÓN DEL COLLÈGE JEAN XXIII – ANNEXE EL 8 DE OCTUBRE DE 2025, LA ESCUELA N.º 195 CONSTRUIDA POR LA FUNDACIÓN DIGICEL**

CONSTRUCCIÓN DE ESCUELAS:
CREAMOS ESPACIOS SEGUROS
PARA EL APRENDIZAJE

La educación sigue siendo el núcleo de la labor de la Fundación en Haití. Durante el FY26, la Fundación inauguró el Collège Jean XXIII – Annexe y completó tres proyectos adicionales de construcción de escuelas: Institution Notre Dame du Perpétuel Secours; École Communautaire Bon Berger de Pépin; y Sant Edikasyon ak Reyabilitasyon Kay Christine. Juntos, estos proyectos brindan a más de 1000 estudiantes acceso a entornos de aprendizaje seguros e inclusivos.

La Fundación también emprendió obras de rehabilitación en cuatro escuelas existentes, ayudando a preservar y fortalecer la infraestructura educativa para las futuras generaciones de estudiantes. Durante el año, la Fundación lanzó una campaña nacional para identificar su escuela histórica n.º 200. Tras un riguroso proceso de solicitud y evaluación in situ, se seleccionó la École Nationale Fondation Vincent, con una ceremonia de inicio de obra celebrada el 6 de marzo de 2026.



PARCCSEQ: INVERTIR EN LAS
COMUNIDADES ESCOLARES

PARCCSEQ (Proyecto de Apoyo al Fortalecimiento de las Capacidades de las Comunidades Escolares para una Educación de Calidad) está diseñado para fortalecer las comunidades escolares mediante la promoción de la gobernanza autónoma y el apoyo al desarrollo de iniciativas generadoras de ingresos que ayuden a las escuelas a volverse más autosuficientes a largo plazo.

Hasta la fecha, 95 escuelas han participado en PARCCSEQ y 78 escuelas han establecido empresas sociales escolares. Durante el FY26, 29 escuelas se graduaron del programa, elevando el número total de graduados a 60 escuelas. Estos esfuerzos han contribuido a prácticas de gestión escolar más sólidas, mayor autonomía financiera y mayor apropiación local en las comunidades escolares participantes.



KONBIT POU CHANJMAN:
SUBVENCIONES COMUNITARIAS

Konbit Pou Chanjman, que significa “Come Together for Change” (Juntos por el cambio), apoya proyectos liderados por la comunidad diseñados para fortalecer los medios de subsistencia y crear oportunidades económicas sostenibles. Arraigado en la tradición haitiana de esfuerzo colectivo y apoyo mutuo, el programa proporciona financiamiento para iniciativas en diversos sectores, incluyendo la pesca, la ganadería y el procesamiento agrícola.

Aprovechando el éxito de años anteriores, el programa recibió 547 solicitudes durante su novena edición, lo que demuestra un interés y demanda sostenidos. Finalmente, 18 organizaciones comunitarias recibieron financiamiento para entregar proyectos destinados a fortalecer los medios de subsistencia y apoyar el desarrollo local. Más allá de las cifras, el impacto del programa se puede ver en medios de subsistencia más sólidos, mejores condiciones de vida y una mayor autosuficiencia en las comunidades participantes.



EL PERSONAL DE DIGICEL SE
INVOLUCRA EN LAS COMUNIDADES
DE TODO HAITÍ

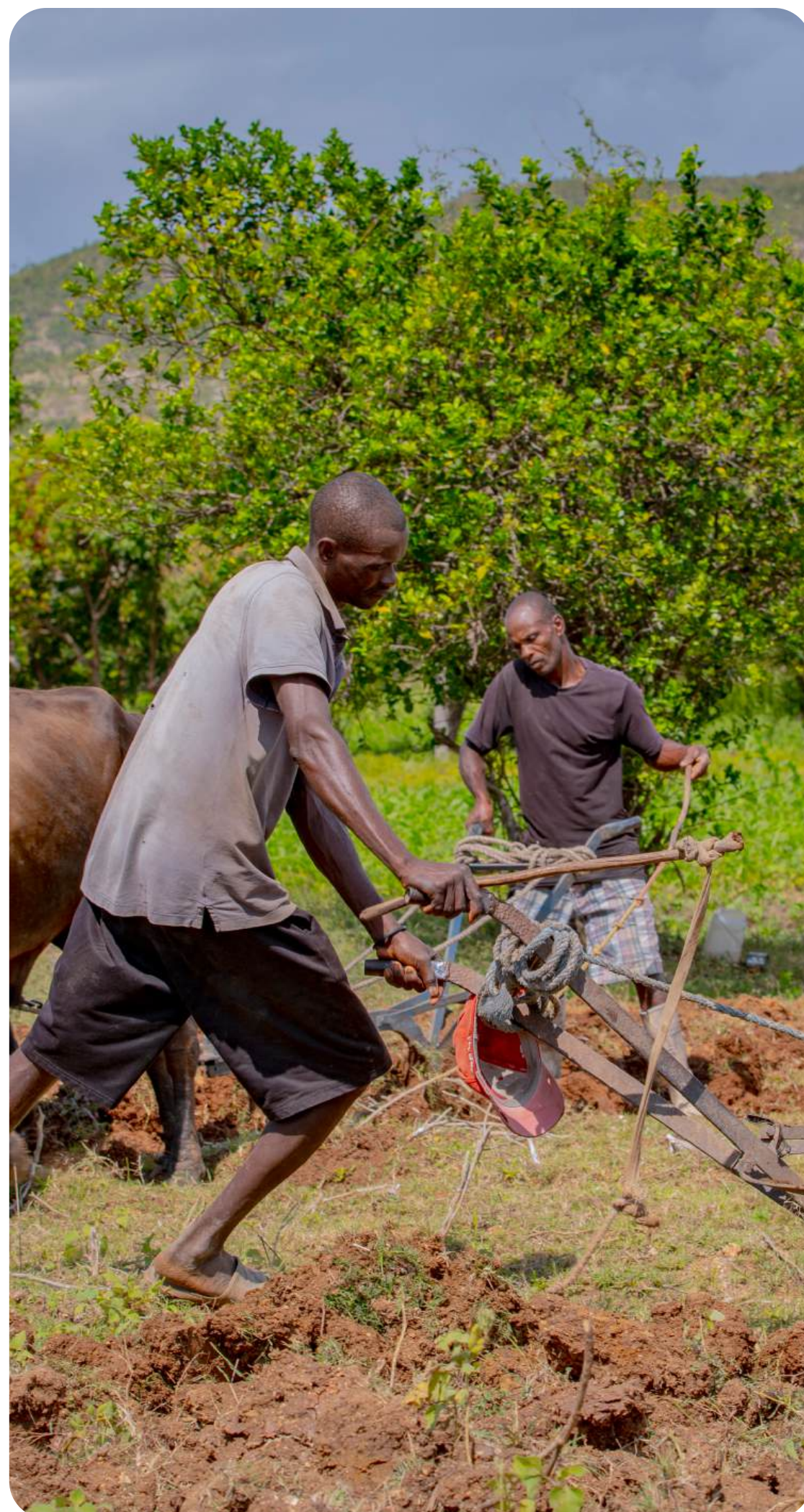
Los empleados de Digicel siguen demostrando un compromiso excepcional con sus comunidades. Este año, lideraron diez iniciativas de voluntariado, centradas principalmente en la rehabilitación de espacios públicos y la instalación de farolas solares para mejorar la seguridad y el bienestar de la comunidad.

Comunidades como Acul-du-Nord, Carice y Lakou Souvenans se beneficiaron de estos esfuerzos. Otras iniciativas incluyeron una clínica de salud móvil en Arniquet y la renovación de la Biblioteca Municipal de Jacmel.

Estos proyectos reflejan el compromiso de los empleados de Digicel de crear un impacto significativo más allá del lugar de trabajo, lo que fortalece la conexión de la empresa con las comunidades a las que atiende.

Más de 100 empleados participaron en actividades de voluntariado en los diez departamentos de Haití, lo que refuerza la cultura de servicio y responsabilidad social de Digicel.





“Me estoy poniendo viejo y ya no tengo la misma fuerza que antes para trabajar la tierra a mano. **Gracias a que la Fundación Digicel dotó a la comunidad de bueyes y una carreta, la agricultura se ha vuelto mucho más fácil para nosotros en Bèsi.** Ahora, cuando llega la temporada de siembra, me siento en paz sabiendo que mi tierra se prepara rápidamente y puedo plantar en el momento adecuado. Realmente no puedo expresar lo feliz que me hace esto”.

— BENEFICIARIO DEL PROYECTO DE ARADO LIDERADO POR LA ORGANIZACIÓN OPBC, GANADORA DE LA 7.^a EDICIÓN DE KONBIT POU CHANJMAN EN EL SUR

EN PRIMER PLANO: NUESTRA LABOR EN JAMAICA

La labor de la Fundación en Jamaica se ha centrado durante mucho tiempo en ampliar el acceso digital y las oportunidades educativas en toda la isla. Cuando el huracán Melissa devastó nuestras comunidades, nos levantamos para responder al momento, incorporando el apoyo comunitario, la asistencia y los esfuerzos de recuperación en nuestra misión. A través de nuestros programas de desarrollo a largo plazo y nuestras iniciativas de respuesta a desastres, la Fundación ha mantenido su compromiso de apoyar a las personas y comunidades de toda la isla.



TOTAL INVERTIDO
USD 51.6M

SUBVENCIONES
COMUNITARIAS

984

TOTAL DE PROYECTOS
COMPLETADOS

1718

TOTAL DE PERSONAS
IMPACTADAS

858 165

SMART LABS

25

SMART LABS: EMPODERAR A LOS MAESTROS A TRAVÉS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La Fundación continuó ampliando el acceso al aprendizaje digital a través de su programa Smart Lab, llevando entornos de aprendizaje digital totalmente equipados a las escuelas y, por primera vez, a las escuelas de formación de docentes. Durante el FY26, se establecieron Smart Labs en cuatro escuelas de formación de docentes, sumándose a los 21 laboratorios ya establecidos en 13 parroquias desde 2022.

La expansión refleja el reconocimiento de que la transformación digital significativa en la educación exige inversión no solo en los estudiantes, sino también en los educadores responsables de prepararlos para el futuro. Al equipar a los maestros con las herramientas y la confianza para integrar la tecnología en el aula, el programa tiene como objetivo crear mejoras duraderas en la enseñanza y en los resultados del aprendizaje en toda Jamaica.



JUNTOS POR UNA INTERNET MÁS SEGURA DESARROLLAR UNA CULTURA DE RESPONSABILIDAD DIGITAL

La Fundación continuó su programa Juntos por una Internet Más Segura o SIT (Safer Internet Together), donde entregó sesiones interactivas enfocadas en el uso seguro y responsable de internet. Los temas incluyeron concientización sobre el cyberbullying, huellas digitales, estafas en línea, protección de datos personales y comportamiento respetuoso en línea.

A pesar de una interrupción de dos meses causada por el huracán Melissa, el programa alcanzó con éxito su objetivo de 150 escuelas en toda Jamaica, involucrando directamente a más de 32 000 estudiantes. La iniciativa

también se extendió más allá de las escuelas, llegando a más de 2000 personas de la tercera edad y más de 100 miembros de la comunidad a través de sesiones comunitarias diseñadas para promover la concientización digital y la seguridad en línea.

Más de 190 voluntarios empleados de Digicel, conocidos como el SIT Squad, apoyaron el programa ayudando a entregar sesiones en escuelas y comunidades de cada parroquia de Jamaica. Respaldado por el Ministerio de Educación, Habilidades, Juventud e Información, el programa ha sido renovado para un segundo año.





TALLER DE COSTURA DEL CENTRO JUVENIL SOUTH CAMP: RESTAURAR LA ESPERANZA A TRAVÉS DE HABILIDADES

A través de su cartera de Desarrollo Comunitario, la Fundación apoyó la creación de un Taller de Costura en el South Camp Juvenile Correctional & Remand Centre. La iniciativa equipa a las mujeres jóvenes con habilidades prácticas y comercializables que pueden apoyar la rehabilitación, reintegración a la sociedad y futura independencia económica.

Al completar el programa, las participantes tienen la oportunidad de salir de South Camp con una Certificación HEART de Nivel 2 en Diseño de Moda, una calificación reconocida nacionalmente que tiene un valor real en el mercado laboral.

SUBVENCIONES SALUTE 21 BUILD JAMAICA

Lanzado para marcar el 21.º año de la Fundación en Jamaica, el programa de Subvenciones Salute 21 Build Jamaica amplió las oportunidades de financiamiento para escuelas, organizaciones de necesidades especiales, grupos juveniles, grupos de agricultores y organizaciones comunitarias en toda la isla. Los nuevos enfoques introducidos durante el ciclo incluyeron la alfabetización digital y la Silver Economy (economía plateada), lo que refleja el enfoque continuo de la Fundación en apoyar programas que respondan directamente a las necesidades evolutivas de las comunidades jamaicanas.



¡HOLA! CAMPAMENTO DE TERAPIA DEL HABLA: DESBLOQUEAR VOCES A TRAVÉS DE LA INTERVENCIÓN TEMPRANA

La Fundación se asoció con Hello! Speech Therapy Limited para ofrecer un campamento de verano de terapia del habla, que brinda a niños con dificultades en el habla y lenguaje acceso a servicios de terapia especializada en un entorno de apoyo y participación. El campamento apoyó a más de 100 niños, muchos de los cuales recibían terapia del habla constante por primera vez.

Reconociendo que el progreso se extiende más allá del entorno del campamento, el programa también

equipó a los cuidadores con técnicas de terapia en el hogar, empoderando a las familias para continuar apoyando el desarrollo de sus hijos en la vida cotidiana.

La iniciativa forma parte del compromiso más amplio de la Fundación de garantizar que los niños con diversas necesidades de aprendizaje y desarrollo tengan acceso a los servicios de apoyo necesarios para alcanzar su máximo potencial.

ESFUERZOS DE ASISTENCIA POR EL
HURACÁN MELISSA

Tras el huracán Melissa en octubre de 2025, la Fundación se movilizó de inmediato para apoyar a las escuelas afectadas, las comunidades vulnerables y los esfuerzos de recuperación en varias parroquias del oeste de Jamaica. El apoyo se centró en ayudar a las comunidades a reconstruir, restaurar entornos de aprendizaje seguros y proporcionar suministros esenciales para ayudar a las familias a orientarse en la etapa posterior inmediata el paso de la tormenta.

La Fundación comprometió 500 mil dólares para los esfuerzos de asistencia y recuperación. En 75 comunidades y grupos de Jamaica, el apoyo incluyó la distribución de 14 835 paquetes de alimentos, 2156 paquetes de higiene y 1000 tarjetas de ferretería, ayudando a las familias a abordar necesidades inmediatas mientras comenzaban el proceso de reconstrucción de sus hogares y medios de subsistencia.

El apoyo también se extendió al sector educativo: aproximadamente 15.5 millones de JMD (o ~97 mil dólares) en Subvenciones de Asistencia por Huracanes para cinco escuelas primarias y una escuela secundaria impactadas por la tormenta. El financiamiento ayudó a apoyar reparaciones urgentes, reemplazar muebles y equipos dañados, y restaurar entornos de aprendizaje seguros para los estudiantes. La Fundación también se comprometió a restaurar los Smart Labs dañados por la tormenta, con planes de inversión adicionales para reparar y reemplazar la tecnología dañada por el agua en escuelas de toda la isla. Se donaron suministros de asistencia adicionales a la ODPEM para apoyar la prevención de enfermedades, el saneamiento medioambiental, el alcance médico y los esfuerzos de recuperación en curso.



EN PRIMER PLANO: NUESTRA LABOR EN TRINIDAD & TOBAGO

La inversión comunitaria en Trinidad y Tobago está anclada por EPIC: Extraordinary Projects Impacting Communities (Proyectos Extraordinarios que Impactan Comunidades), el programa de subvenciones insignia de la Fundación que ha estado apoyando a organizaciones comunitarias desde 2016. A través de EPIC y una variedad de iniciativas dirigidas, la Fundación sigue apoyando el desarrollo comunitario sostenible, la inclusión y el voluntariado liderado por empleados en todo el país.



299 103
PERSONAS IMPACTADAS

180
PROYECTOS EPIC
EJECUTADOS

697
PROYECTOS
COMPLETADOS

20
LABORATORIOS DE
INNOVACIÓN CREADOS

9.4
MILLONES DE USD
INVERTIDOS

60
CENTROS TECNOLÓGICOS
CREADOS



EPIC: PROYECTOS EXTRAORDINARIOS QUE IMPACTAN COMUNIDADES

Desde su lanzamiento, EPIC ha apoyado 180 proyectos, beneficiado a más de 100 mil personas e invertido más de TT\$ 10 millones (USD 1.5 millones) en iniciativas de desarrollo comunitario sostenible.

Durante el FY26, el financiamiento de EPIC se centró en tres áreas prioritarias: sostenibilidad medioambiental, deporte para el desarrollo, y tecnología y digitalización. A través del programa, 10 organizaciones comunitarias recibieron financiamiento por un total de aproximadamente USD 194 000, lo que apoya proyectos que se espera impacten a más de 15 mil personas en Trinidad y Tobago.

Los proyectos apoyados durante el año incluyeron laboratorios de tecnología de realidad virtual, jardines hidropónicos con energía solar, campamentos de robótica para niños con autismo, e iniciativas que transforman desechos plásticos en infraestructura comunitaria. EPIC está cofinanciado por Shell Trinidad y Tobago, lo que refleja un compromiso compartido con el desarrollo comunitario sostenible.

En diciembre de 2025, la Fundación Digicel y Shell Trinidad y Tobago revelaron una nueva alianza de tres años, lo que marcó una expansión significativa del alcance de EPIC. Representando una inversión combinada de TT\$ 3.8 millones (USD 563 000), la alianza apoyará el crecimiento y la expansión continua del programa durante los próximos años.



DESAFÍO DE INNOVACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Fundación lanzó el Desafío de Innovación para Personas con Discapacidad (PWDs) en alianza con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Programa de Pequeñas Subvenciones del Fondo para el Medioambiente Mundial (GEF SGP). La iniciativa fue diseñada para reducir las barreras al emprendimiento mediante el apoyo a ideas de negocios innovadoras, medioambientalmente sostenibles y tecnológicas desarrolladas por personas con discapacidad.

Con una inversión de USD 100 000, el programa apoyó seis oportunidades de aceleración de negocios, lo que ayudó a los participantes a desarrollar nuevas habilidades, fortalecer sus negocios y crear una mayor independencia económica. Entre los beneficiarios se encontraba Cristy Bhagwandeem, quien lanzó Cristy's Sweet Treats, un negocio de helados con sabores inspirados localmente y apoyado a través de la mentoría del Consejo Comunitario Cashew Gardens.

REAL CONNECTIONS: EL VOLUNTARIADO DE LOS EMPLEADOS EN ACCIÓN

La Fundación sigue creando oportunidades para que los empleados de Digicel se comprometan directamente con sus causas preferidas a través de su programa Real Connections. Durante el FY26, seis equipos de empleados recibieron financiamiento para apoyar proyectos de pasión comunitarios, cada uno incorporando un componente de tecnología o alfabetización digital.

Los voluntarios empleados también apoyaron una variedad de iniciativas a lo largo del año, incluyendo sesiones de capacitación de Safer Internet Together, actividades de concientización sobre el autismo, eventos del Día Mundial del Síndrome de Down, iniciativas de recaudación de fondos de Navidad, campañas de donación de sangre y programas de alfabetización. Estos esfuerzos reflejan el compromiso de la Fundación de crear oportunidades significativas para que los empleados contribuyan a sus comunidades más allá del lugar de trabajo.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Nuestras comunidades siguen siendo el núcleo de nuestro propósito. Al mirar hacia el futuro, seguiremos expandiendo con base en el impacto de nuestros programas, expandiendo el acceso a oportunidades e invirtiendo en iniciativas que ayuden a las personas y comunidades a prosperar. A través de las Fundaciones Digicel y el compromiso de nuestros empleados, seguimos enfocados en crear un impacto significativo y duradero en los mercados a los que atendemos. Al crear conexiones reales e invertir en el desarrollo comunitario a largo plazo, seguiremos trabajando para garantizar que nadie se quede atrás mientras ayudamos a construir un futuro más inclusivo y sostenible.



A medida que seguimos fortaleciendo nuestro enfoque de sostenibilidad, **nuestra misión sigue siendo entregar conectividad confiable y servicios** digitales que ayuden a las personas, empresas y comunidades a prosperar.

GLOSARIO

BCP: Plan de Continuidad del Negocio (Business Continuity Plan)

BCM: Gestión de Continuidad del Negocio (Business Continuity Management)

BCMS: Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (Business Continuity Management System)

CIPS: Chartered Institute of Procurement and Supply

- Un organismo profesional global para la gestión de adquisiciones y la cadena de suministro.

CO2: Dióxido de carbono

CO2e: Dióxido de carbono equivalente

CPE: Equipo en las instalaciones del cliente (Customer Premises Equipment)

E-waste: Residuos electrónicos

EPIC: Extraordinary Projects Impacting Communities

ESG: Ambiental, Social y de Gobernanza (Environmental, Social, and Governance)

- Un término colectivo para los tres pilares utilizados para evaluar los riesgos, impactos y prácticas de gobernanza relacionados con la sostenibilidad de una empresa.
- ESG es utilizado por inversionistas, prestamistas y entes reguladores para evaluar el desempeño no financiero y la resiliencia comercial a largo plazo.

GHG: Gas de efecto invernadero

GRI: Global Reporting Initiative

- Una organización internacional independiente que proporciona los estándares más ampliamente adoptados en el mundo para la elaboración de informes de sostenibilidad.
- Los Estándares GRI permiten a las empresas comunicar sus impactos económicos, medioambientales y sociales en un formato estructurado y comparable.

GSM: Sistema Global para Comunicaciones Móviles (Global System for Mobile Communications)

HSE: Salud, Seguridad y Medioambiente (Health, Safety and Environment)

IFRS: Normas Internacionales de Información Financiera (International Financial Reporting Standards)

IFRS S1: Norma de Divulgación de Sostenibilidad IFRS S1: Requisitos Generales para la Divulgación de Información Financiera relacionada con la Sostenibilidad.

- Publicada por la ISSB en junio de 2023, la IFRS S1 establece los requisitos generales para informar sobre todos los riesgos y oportunidades materiales relacionados con la sostenibilidad de una manera útil para los inversionistas y los mercados de capitales.
- Se aplica a todos los temas de sostenibilidad.

IFRS S2: Norma de Divulgación de Sostenibilidad IFRS S2: Divulgaciones relacionadas con el Clima.

- Publicada junto con la IFRS S1 en junio de 2023, la IFRS S2 proporciona requisitos específicos para divulgar riesgos y oportunidades relacionados con el clima, incluyendo gobernanza, estrategia, gestión de riesgos y métricas.
- Incorpora las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima o TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures).

ISO/IEC 27001: Estándar de la Organización Internacional de Normalización / Comisión Electrotécnica Internacional ISO/IEC 27001:2022, que cubre los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.

ISO/IEC 27701: Estándar de la Organización Internacional de Normalización / Comisión Electrotécnica Internacional ISO/IEC 27701:2019, que cubre los Sistemas de Gestión de Información de Privacidad.

ISSB: Consejo de Normas Internacionales de Sostenibilidad (International Sustainability Standards Board)

- Un organismo independiente de desarrollo de normativas establecido por la Fundación IFRS en 2021 para desarrollar una línea base global de estándares de divulgación de sostenibilidad para los mercados de capitales.
- La ISSB es responsable de las Normas IFRS S1, IFRS S2, y del mantenimiento y desarrollo continuo de las Normas SASB.

LiFePO4: Fosfato de hierro y litio

- Un tipo de química de batería recargable utilizada en la infraestructura de red de Digicel como una alternativa más limpia y duradera a las baterías de plomo-ácido tradicionales.
- Las baterías LiFePO4 ofrecen mayor densidad de energía, una vida útil operativa más larga y un riesgo medioambiental reducido.

LTE: Evolución a largo plazo (Long-Term Evolution)

- El estándar para la comunicación inalámbrica de banda ancha de alta velocidad comúnmente denominado 4G.

LTI: Lesión con tiempo perdido (Lost-Time Injury)

LTIFR: Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (Lost-Time Injury Frequency Rate)

SASB: Consejo de Normas de Contabilidad de Sostenibilidad (Sustainability Accounting Standards Board)

- Un organismo que desarrolla y mantiene estándares de divulgación específicos de la industria para riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad que son financieramente materiales para los inversionistas.
- SASB es ahora mantenida por la Fundación IFRS a través de la ISSB.

Alcance 1 (emisiones): Emisiones directas de gases de efecto invernadero de fuentes de propiedad o controladas por una organización, incluyendo las emisiones de la combustión de combustible en generadores y vehículos propiedad de la empresa.

Alcance 2 (emisiones): Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero provenientes de la generación de electricidad, calor o vapor comprados y consumidos por una organización.

Alcance 3 (emisiones): Todas las demás emisiones indirectas de gases de efecto invernadero que ocurren en la cadena de valor de una empresa, tanto aguas arriba como aguas abajo, incluyendo las actividades de los proveedores, el desplazamiento de los empleados, los viajes de negocios y el uso de productos y servicios por parte de los clientes.

SDG: Objetivos de desarrollo sostenible (sustainable development goals)

Diecisiete objetivos globales interconectados adoptados por las Naciones Unidas en 2015 como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

SID: Pequeños Estados Insulares en Desarrollo (Small Island Developing States)

SIT: Juntos por una Internet Más Segura (Safer Internet Together)

SON: Red autooptimizada (Self-Optimising Network)

SRO: Riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad (Sustainability-Related Risks and Opportunities)

Sostenibilidad: La capacidad de operar de una manera que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades.

TRI: Incidentes registrables totales (Total Recordable Incidents)

5G: Tecnología inalámbrica de quinta generación.



