

MEMORIA Y ESTADOS FINANCIEROS
Al 31 de diciembre de 2023

MEMORIA

INTRODUCCIÓN

Hechos societarios relevantes del vigésimo sexto ejercicio económico

Logros operacionales

PERSONAL HOGAR

FTTH

Continuamos con el despliegue de nuestra red FTTH a lo largo del país sumando 15 nuevas ciudades, llegando así a un total de 49 ciudades en cobertura, que comprenden un potencial de más de 767k HHPP. En cuanto a parque de clientes, hemos alcanzado una penetración del 35% sobre nuestra red disponible.

Hemos iniciado este año conformando un equipo integral con foco FTTH con el objetivo de optimizar la ganancia neta mensual del producto, para ello se hizo un relevamiento de inhibidores y necesidades de todas las áreas para identificar y mapear acciones que generen impacto y valor en el producto a corto, mediano y largo plazo. Los resultados a corto plazo se vieron reflejados en las bajas voluntarias y las altas, y a mediano plazo en bajas morosas y operaciones, obteniendo así mejores KPI que contribuyeron al objetivo de optimizar la ganancia neta mensual.

En abril de este año hicimos un nuevo aumento de precios en el servicio de +Gs 10mil, tanto a la base como a la captura, en pos de ir hacia los niveles deseados de precios. Esta acción se realizó en coordinación con todas las áreas de atención, retención, fidelización y ventas apuntando a tener el mejor resultado, donde se sincronizaron las acciones de comunicación del aumento de precios a la base y se diseñaron planes y acciones de retención y fidelización, lo que nos ayudó a obtener un resultado positivo de 140% sobre la estimación realizada previamente.

FLOW

Flow tuvo un año positivo gracias a un crecimiento en las ventas y por ende en parque de clientes. Esto fue a gracias a las acciones realizadas en conjunto con contenidos, continuando con la comunicación de poder disfrutar del fútbol paraguay con Flow a través de la App de Tigo Sports, lanzando una oferta nueva de Paramount+ incluido con Flow, acompañado de los estrenos de alquileres, el streaming de shows y conciertos en vivo por Flow.

Adicionalmente, hemos afianzado el relacionamiento con el equipo de Flow Argentina, coordinando y estableciendo distintas mesas de trabajo en conjunto con el objetivo de mejorar y optimizar la estabilidad del servicio en pos de una mejor experiencia del cliente en el uso de la plataforma. Por Paraguay se trabajó en distintos frentes: atención al cliente, actualización y mejoras de las tipificaciones de consultas y reclamos de clientes; técnica, realizando mejoras en las configuraciones de conectividad internacional y las CDN; mejora continua,

como canal para la trazabilidad de los incidentes y poder llevar así hasta Argentina nuestros issues y necesidades relacionadas al servicio para encontrar soluciones.

Contenidos

En relación a contenidos, en el mes de junio lanzamos: Paramount+ incluido con Flow buscando así robustecer la propuesta de contenidos en la plataforma. Con la suscripción a Paramount+, nuestros clientes tienen una parte del catálogo ingestado en Flow y además les damos acceso a la App de Paramount+ donde podrán disfrutar de todo el catálogo completo que ofrece la plataforma. La oferta se habilitó para nuevos clientes como también a toda la base de clientes existentes.

Otro punto a destacar en esta sección es el crecimiento que tuvo el consumo de películas en alquiler dentro de Flow teniendo un crecimiento de 180% en cantidad de clientes que acceden y utilizan esta funcionalidad, lo que representa un revenue incremental para el servicio, un mejor y mayor engagement del cliente de Flow.

En el mes de septiembre lanzamos una acción en conjunto con Disney en donde ofrecimos a nuestros clientes la suscripción al servicio de Disney+ con una promoción de 75% de descuento durante los 3 primeros meses, en el cual logramos un crecimiento de más del 700% en altas vs el promedio de nuevas suscripciones de los últimos 3 meses.

Por último, este año sumamos 3 nuevas señales a la grilla de Flow: América TV Paraguay, A24 Paraguay y Universo TV. Esta última es una nueva señal del Grupo Nación que levantó para la transmisión de los partidos de eliminatorias. En este aspecto, se logró un acuerdo con Grupo Nación para poder tener la señal de HEi vía streaming en las fechas de eliminatorias de tal manera que podamos ingestar el contenido como evento puntual en nuestro canal de Eventos Flow (#2) los partidos que son transmitidos en este canal del grupo Nación y así llevar a todos nuestros clientes de TV, tanto Flow como Flow TV Sat, la posibilidad de disfrutar de todos los partidos de las eliminatorias.

Convergencia

En Convergencia hemos realizados un conjunto de acciones con el equipo de Televentas, tanto con el Outbound como con el Inbound, en busca de un mejor y mayor desarrollo de la base de clientes de FTTH y Pospago, logrando pasar de un 38% de penetración de Combos en enero de este año a un 44% en noviembre. Se trabajó fuertemente en mejoras de la segmentación del parque para el desarrollo de bases y refuerzo en capacitaciones a los canales de atención apuntando a que la primera opción de retención y/o fidelización de nuestros clientes sea la conversión a Combos basado en los beneficios otorgados.

Por otro lado, se inició el desarrollo en sistemas para la modificación de cuenta combo y pasar a cliente convergente. Con este desarrollo buscamos estar alineados a la nueva segmentación de clientes implementada este año y así

poder gestionar al cliente según la cantidad de productos y servicios contratados en lugar de gestionar por suscripción. Esto acompaña a la estrategia de transformación de la compañía de ser un Telco tradicional hacia una Telco Convergente, y así conocer cada vez más al cliente en sí en cuanto a gustos, preferencias y consumos.

Por último, lanzamos una nueva oferta "Todo Incluido" para clientes 3P ofreciendo distintos planes con abonos fijos por 12 o 24 meses que incluyen los 3 servicios (Internet + Flow + Pospago) junto con un Smartphone y una Smart TV, obteniendo muy buenos resultados con relación a acciones de años anteriores en la venta de Smart TV. Esta acción fue realizada en conjunto con Digital y Televentas, enviando comunicaciones segmentadas vía mailing y publicidad digital para generación de leads.

CONTEXTO ECONÓMICO, ASPECTOS SOCIETARIOS Y MARCO REGULATORIO

Contexto Económico

Paraguay culmina 2023 con una inflación del 3,7%, inferior al 8,1% del año pasado, divulgó el Banco Central.

En lo que respecta a las expectativas de crecimiento económico, los encuestados prevén un el crecimiento en torno al 3,5% y 4% para 2024.

Estas estimaciones convergentes reflejan una visión común de un Paraguay que seguirá una senda de expansión económica en 2024, manteniendo su sitio como una de las economías de mayor crecimiento de la región.

Marco Regulatorio

Núcleo posee licencia nacional para la prestación del servicio de Telefonía Móvil Celular (STMC) en las bandas de 700 y 850 Mhz y del Servicio de Comunicación Personal (PCS) en la banda de 1900 Mhz. Asimismo, la Sociedad posee licencia nacional para la prestación del servicio de Internet y Transmisión de Datos. Todas estas licencias fueron otorgadas por plazos renovables de cinco años. La Autoridad de Control de los servicios provistos por Núcleo es la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

Personal Envíos está autorizada por el Banco Central del Paraguay para operar como Entidad de Medio de Pago Electrónico (EMPE) y su objeto se encuentra restringido a dicha actividad.

A través de Tuves Paraguay la Sociedad posee licencia para la prestación del servicio de Distribución de Señales de Audio y Televisión Directa al Hogar (DATDH). Dicha licencia fue renovada en marzo de 2020 por el plazo de cinco años. La autoridad de control de los servicios provistos por Tuves Paraguay es también la CONATEL.

ORGANISMO CONTRALOR – MARCO REGULATORIO

Núcleo y Tuves

La Sociedad y su subsidiaria Tuves se encuentran sujetas al control de la CONATEL. Las actividades de la Sociedad y su subsidiaria se desarrollan en el contexto de un conjunto de normas que constituyen el marco regulatorio aplicable. Entre las más importantes cabe citar las siguientes:

- La Ley N° 642/95 de telecomunicaciones que, entre otras cosas, crea la CONATEL y le asigna funciones de administración del espectro radioeléctrico, planificación y regulación de los servicios de telecomunicaciones en Paraguay.
- El Decreto reglamentario 14135/96 de la ley 642/95.
- Los diferentes reglamentos aprobados por la CONATEL, tales como el reglamento general de tarifas, el reglamento de interconexión, el plan nacional de numeración, reglamento de quejas y reclamos, reglamento de calidad de servicios y otros reglamentos específicos para cada tipo de servicio.

Durante el ejercicio 2023 no se registraron modificaciones a los cargos de interconexión, el tope por cargo de interconexión de llamadas de voz a las redes de telefonía móvil se mantuvo en ₡ 0,5 por segundo y de mensaje de texto en ₡ 5 por SMS.

Personal Envíos

La subsidiaria Personal Envíos se encuentra sujeta al control del BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY y de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero (SEPRELAD). Las actividades de la subsidiaria se desarrollan en el contexto de normas que constituyen el marco regulatorio aplicable. Entre las más importantes cabe citar la siguiente:

- La Resolución N° 6/14 del Banco Central del Paraguay y sus modificaciones que reglamentan los medios de pagos electrónicos.
- La Ley N° 1015/97 que previene y reprime los actos ilícitos destinados a la legitimación de dinero o bienes y sus modificaciones.

a) Licencias

Núcleo posee licencia para la prestación de los STMC y PCS en todo el territorio del Paraguay. Asimismo, posee licencia para la prestación y explotación del servicio de Internet y Datos, con cobertura nacional.

Por resoluciones de Directorio N° 147/2023 y 295/2023 de fechas 18 de enero y 8 de febrero de 2023 respectivamente, la CONATEL renovó las licencias STMC y PCS por un periodo de 5 años.

En marzo de 2020, la CONATEL por Resolución Directorio N° 612/2020 otorgó a Tuves la licencia para prestar el Servicio de Distribución de Señales de Audio

y Televisión Directa al Hogar (DATDH), por el plazo de cinco (5) años, a partir del 17 de marzo de 2020.

Dentro de un proceso de reorganización societaria NUCLEO y TUVES PARAGUAY fueron fusionadas siendo NUCLEO la sociedad absorbente y TUVES PARAGUAY la sociedad absorbida, en este contexto las sociedades solicitaron a la CONATEL la autorización para la transferencia de la licencia del servicio de DATDH de TUVES PARAGUAY a favor de NUCLEO, autorización que fue concedida por Resolución N° 3348 de fecha 21 de diciembre de 2023.

En el mes de mayo la Sociedad solicitó en tiempo y forma la renovación de la licencia del servicio de STMC en la banda de 700Mhz, dicha solicitud, al 31 de diciembre de 2023, ha sido otorgada de manera precaria atendiendo a que la CONATEL aún no definió las obligaciones regulatorias (sociales y de cobertura) asociadas a dicha licencia.

Pago bajo protesto a la CONATEL

En julio de 2015, mayo de 2019 y mayo de 2023 la Gerencia de la Sociedad dispuso el pago bajo protesto de las sumas de US\$ 1.895.025, US\$ 2.156.626 y US\$ 940.609 establecido por las Resoluciones de CONATEL N° 1497/2012, 458/2019 y 295/2023 por las cuales se renovó la licencia para el STMC para los periodos 2012-2017, 2017-2022 y 2022-2027, atendiendo a que dichas renovaciones no requerían pago alguno para la Sociedad.

Los pagos del derecho de licencia de STMC fueron hechos bajo protesto debido a que la Sociedad, en virtud de las condiciones originales de su licencia y de los antecedentes de fallos judiciales favorables, sostiene que los mismos no corresponden razón por la cual, desde la renovación del año 2012, ha vuelto a plantear acciones legales contra la CONATEL las cuales a la fecha no han sido resueltas por los órganos jurisdiccionales. Núcleo registró los pagos realizados como un activo intangible, los cuales al 31 de diciembre de 2022 ha sido totalmente desvalorizado.

b) Recuperación de monto abonado bajo protesto en concepto de multa.

En el mes de mayo del 2023, en cumplimiento a lo dispuesto por el acuerdo y sentencia N° 133 de fecha 16 de marzo de 2022, dictado por la Sala Penal de la Corte Suprema de Justicia, la CONATEL hizo efectiva la devolución de la suma de Gs. 1.964.507.000 correspondiente a la multa, abonada bajo protesto por la Sociedad, en el marco del sumario administrativo instruido por la supuesta violación del art. 104. Inc) a) de la ley 642/95 de Telecomunicaciones al implementar la tecnología 4G en la banda de frecuencia de 1900 Mhz en el año 2017.

c) Multas y causales de caducidad de licencia

De conformidad al artículo 104 de la Ley N° 642/95, la CONATEL, previo sumario administrativo, podrá sancionar al Operador por las siguientes faltas graves:

NÚCLEO S.A.E.

- La prestación de servicio sin autorización.
- La no prestación de los servicios licenciados en el plazo y condiciones establecidas.
- El incumplimiento de las limitaciones o prohibiciones impuestas como sanción.
- El incumplimiento de normas técnicas en perjuicio de los usuarios.
- El ocultamiento de información o suministro de información falsa.
- La interrupción injustificada del servicio.

c) Superintendencia de Valores

Con la inscripción de la Sociedad como entidad emisora, la SIV (Superintendencia de Valores) a través de la Ley 5810/2017 y sus reglamentaciones, se convierte en ente regulador sobre las operaciones que realice Núcleo en el mercado de valores.

d) Aspectos societarios

Como hecho relevante se puede mencionar que el 20 de diciembre del 2023, en el marco de un proceso de reordenamiento societario, por asamblea extraordinaria de accionistas, se han fusionado NUCLEO S.A. como sociedad absorbente y TUVES PARAGUAY S.A. como sociedad absorbida. El 21 de diciembre del 2023, por Resolución N° 3348 de fecha 21 de diciembre de 2023, la CONATEL autorizó la transferencia de la licencia del servicio de DATDH de TUVES PARAGUAY a favor de NUCLEO.

ASPECTOS DE LA GESTIÓN

a) Análisis de los Resultados de ejercicio

i) Ventas

Los ingresos por ventas aumentaron respecto al año anterior en aproximadamente 3% en guaraníes (-7 % disminuye en pesos argentinos). Los aumentos se dieron principalmente en la venta de abonos de internet y telefonía.

ii) Costos operativos

Los costos por su parte aumentaron en el rubro de alquileres, expensas, mantenimiento, y servicios de reparación de internet.

iii) Utilidad de la explotación

La utilidad de la explotación tuvo un aumento del 24% alcanzando en el año 2023 millones de Gs. 335.433 (millones de \$ 23.636) (13% aumento en pesos argentinos) comparando con millones de Gs. 270.135 (millones de \$ 20.992) del año 2022.

iv) Resultados financieros

En cuanto a los resultados financieros, el incremento de este año se debe principalmente a la pérdida por diferencia de cambio, producto de la depreciación de los Gs. frente al dólar y por los intereses sobre préstamos.

b) Análisis de la situación patrimonial

El activo total cerró en el año en 2.402.642 (millones de Gs.) marcando un incremento del 15% respecto al 2022. El pasivo por su parte también tuvo un incremento del 15%, originado principalmente en el rubro de cuentas a pagar y arrendamientos.

c) Flujo de efectivo y situación financiera

El efectivo y equivalente cerró en 366.150 (millones de guaraníes), registrando un leve aumento con respecto a los 355.575 (millones de guaraníes) del ejercicio anterior. El flujo de fondos provenientes de actividades operativas aumento en un 5%, producto de la cobranza por venta de saldos y planes pospagos.

OFERTAS Y PRODUCTOS

Prepago

En el segmento prepago se sigue manteniendo el concepto de conveniencia, en línea con una comunicación alegre, cercana y divertida; siguiendo la premisa de ofrecer productos convenientes y novedosos acordes sus necesidades, conociendo cada vez mejor los hábitos de uso y consumo del cliente.

En el mes de febrero se lanzó de forma masiva para todo el parque el pack Whatsapp, consistente en dar navegación de Whatsapp por 1 día por 1.000 Gs. Con esto se logró un producto que el cliente indicaba como necesario para estar conectado todo el día a un precio bajo. Esta oferta fue comunicada en medios masivos y digitales a través de la campaña Pack ATR de Personal con Pablo Lescano como figura principal.

Para incentivar las activaciones prepago, se agregó el Welcome Kit por única vez a los clientes. Dicho beneficio otorga 7 Gigas, más navegación de noches ilimitadas por 10 días, además de llamadas ilimitadas a todas las operadoras y Gs. 50.000 de saldo por 15 días, todo este beneficio sujeto a recarga de 10.000 Gs.

Además, en línea a otorgar transparencia y mejorar la experiencia del cliente se mejoró los mensajes de interacción en la plataforma de préstamos de saldo, producto que usa el 60% del parque prepago, lo cual se refleja en menores reclamos en dicho producto, y una mejora en la experiencia del cliente. También, de acuerdo con su hábito de uso del producto y de su segmentación crediticia, se otorga la posibilidad pueda prestar saldo más veces, de manera a que pueda mejorar su experiencia y aumentar su monto de préstamo y por lo tanto su ARPU.

NÚCLEO S.A.E.

Así también se otorga un 15% más de contenido en Packs de Billetera, manteniendo el concepto de conveniencia al comprar desde los canales internos, y apuntando a un cliente convergente que use todos los servicios de la compañía.

Al mismo tiempo, se están desarrollando modelos analíticos implementando Machine Learning, para acelerar la carga de saldo de los clientes, y en consecuencia aumentar la frecuencia de carga y por ende de ARPU.

En cuanto a la comunicación, se continuó apostando a desarrollar a los canales digitales con pautas en Redes Sociales, tanto para captura, comunicando los beneficios como el Welcome Kit, packs combos, Pack WhatsApp ATR. Así también, se continuó incentivando a través de estos canales a los clientes con recarga de saldo irregulares, con promociones de CRM, de manera a poder despertar a estas líneas, intensificando la utilización de las notificaciones a través de la APP de Tienda Personal como otro canal digital.

Pospago

La estrategia del segmento Pospago Individuos se mantuvo siguiendo con la promoción del 50% de descuento hasta 18 meses para nuevas altas y portaciones. Se eliminó el plan de Gs 40.000 x 2 Gigas de la grilla, de manera que el plan entry sea el de 50.000 gs con el objetivo de aumentar el ARPU del cliente.

Se mantuvieron los planes tácticos para portación de Gs 55.000 x 7 Gigas y Gs. 75.000 x 12 Gigas de manera a no perder competitividad con la competencia, que cuenta con abonos en estos rangos de precios.

Otra acción que apalancó las altas de clientes pospago es el push en las migraciones de prepago a pospago, trabajando con parques prepago bien segmentados, con mucha probabilidad de pasarse a un plan.

En lo que respecta a los clientes que cuentan con 2 o más servicios de Personal, ya sea Internet Hogar o Flow, se duplicaron las gigas en sus planes de telefonía hasta en 5 líneas, de manera a poder blindar y fidelizar la base de clientes convergentes. Además, se habilitó esta oferta para nuevas altas, de manera a captar clientes y que migren todos sus servicios a Personal. También se continuaron con las campañas Cross Selling para nuestros clientes ofreciendo otros productos de Personal.

Respecto a los planes de Retención & Fidelización se siguieron realizando las distintas campañas para retener y fidelizar a la base de clientes, entre ellas la campaña de realocación de planes de datos a clientes con planes desde Gs. 40.000 hasta Gs.120.000, otorgando 1 Giga más de su plan actual, con el objetivo de que la base pospaga no quede con planes descompetitivos frente a los planes de la competencia; la campaña *AntiChurn* Pospago, en donde a través del modelo predictivo *Churn pospago*, se genera una base de clientes con alta probabilidad de dar de baja su línea, se disponibiliza este parque en el CRM, de

NÚCLEO S.A.E.

manera a que el representante pueda fidelizar o retener proactivamente en caso de disconformidad con su plan. Además, la campaña *Fidelización Especial e Incentivados*, donde se genera un reporte de clientes pospago con una cantidad de minutos hablados con números de *Telemarketing* de la competencia, con la posibilidad de que estén siendo abordados para portarse, se contacta con estos clientes y se le ofrece un beneficio de acuerdo con la negociación y la necesidad del cliente.

En cuanto a Fidelización a clientes de la base que desean adquirir un terminal se habilitó una oferta con precios diferenciales, con menor costo en la cuota del equipo, exclusivo para clientes antiguos.

Roaming

En cuanto al producto Roaming, se definió continuar con la oferta "Modo Roaming" donde el cliente puede navegar y hablar con las gigas y minutos de su plan en América y Europa.

Se mantiene en 81 la cantidad de países donde actualmente tenemos la oferta con un total de 127 operadoras disponibles. ofreciendo la oferta en los principales destinos de nuestros clientes y ampliando nuestra oferta en destinos exóticos y turísticos no muy comunes gracias a los acuerdos cerrados con estos.

Algunas modificaciones con respecto a la oferta y a los costos

- Rep. Dominicana: se agregó este destino a la oferta desde Gs. 160.000(Gs. 80.000 c/ 50% desc.) en el segmento Masivo. Y para el segmento corporativo se mantuvo Gs. 120.000
- EEUU: se implementó la mejora de tarifa del segundo año con AT&T (USD 0,008 x MB) consiguiendo una disminución del costo mensual.
- Qatar y Emiratos Árabes: fueron incluidos a la oferta de Roaming Europa de Gs. 400.000 (Gs. 200.000 c/ 50% de desc.)

Además, se continúan los siguientes beneficios dentro de la oferta Modo Roaming:

- Posibilidad de realizar llamadas a Paraguay y recibir llamadas en Roaming sin costo adicional, descontado todo de los minutos de su plan
- WhatsApp incluido dentro de la oferta, con la posibilidad de utilizarlo de la misma manera como lo realiza en Paraguay (envío y recepción de mensajes de texto, notas de voz, imágenes y Video).
- Packs atractivos para países de América y Europa, para clientes que no cuenten con Megaplanes.

Servicios de Valor Agregado

Siguiendo en la línea de darle importancia a la calidad de los contenidos se continuó con la política de reducción de cantidad de proveedores, de este modo,

se inició el año con un total de 11 proveedores y se finalizó con 10, logrando también de esta manera disminuir los costos de estos servicios.

Se logró una disminución en los reclamos de los clientes, mediante acciones estratégicas en cuanto a las altas, limitando en cantidades de las mismas, notificando a los clientes las suscripciones con las que contaba periódicamente, de manera que pueda estar en conocimiento y elegir con qué contenidos permanecer. También se disminuyó los envíos de *sat push* de incentivo de altas del servicio, de manera a evitar spamear a nuestros clientes.

Además, se estuvo trabajando con 2 proveedores del servicio en la posibilidad de modificar el modelo de negocio, saliendo del VAS tradicional de manera a que más adelante se pueda migrar a un modelo paquetizado para el Prepago o contra factura para los pospagos, viendo así varias opciones y entendiendo cuales serían los diferentes desarrollos que se precisan para ello.

Servicios Empresas

Centrados en consolidar nuestra posición como proveedores integrales en el segmento B2B, hemos dedicado esfuerzos significativos al perfeccionamiento de nuestros productos y servicios existentes, abarcando desde comunicaciones móviles hasta soluciones de seguridad. Esta iniciativa integral ha sido diseñada para ajustarse a las cambiantes necesidades de nuestros clientes empresariales, reflejando nuestro compromiso continuo con la mejora y la excelencia en el servicio.

Simultáneamente, en nuestra búsqueda constante de la mejora en las soluciones en la nube, hemos evolucionado nuestros servicios, transitando desde servidores virtuales privados (SPV(VPS) hasta proyectos más avanzados, como la innovadora solución de Datacenter Privado Virtual (DPV), todos impulsados desde el ámbito de las Telecomunicaciones.

En el ámbito de la nube y la ciberseguridad, hemos gestionado y mejorado activamente nuestros productos y procesos, manteniendo un enfoque constante en la mejora continua. Actualmente, estamos en negociaciones con socios estratégicos para la construcción de productos de consultoría en ciberseguridad, fortaleciendo de manera significativa nuestra posición en este aspecto crucial.

Este compromiso con la mejora constante se refleja en cada aspecto de nuestros productos y servicios. Nos hemos volcado en consolidar nuestro servicio de conectividad, destacando áreas de soporte para fomentar la confianza en el segmento B2B. Además, avanzamos en nuestro proyecto de transformación hacia una Tech.Co. Nuestro plan de negocios B2B para el 2024 incluye la implementación de proyectos clave, como SDWAN, SDWAN Secure y EDR, acompañados de una solución destinada a simplificar y optimizar diversas funciones empresariales para mejorar la eficiencia y la digitalización de las pymes. Esto contribuirá significativamente a la gestión integral del negocio y a la adaptación a las demandas cambiantes del entorno empresarial.

Sumando a estos esfuerzos, estamos enfocados en el desarrollo de soluciones adicionales; AWS, Wholesale y soluciones m2m/IoT son también productos gestionados que estamos preparando para su lanzamiento.

Billetera Personal

Durante el 2023 se ha trabajado para evolución toda la infraestructura tecnológica del servicio, iniciando la integración de plataforma regional de Personal Pay, el cual constituirá una base para desarrollar productos que marquen un diferencial en el mercado.

En línea con tendencias de medios de pagos, se ha trabajado en sumar el medio de pago QR a la Billetera, el cual estará disponible para todos los clientes dentro del primer trimestre del año 2024.

La billetera se consolida como medio de pago para la gestión de pagos de servicios públicos, privados y de telefonía, en especial la compra de Pack, la cual tiene una alta aceptación dentro del segmento prepago.

Las iniciativas de diversificación de canales de Cash IN ayuda a facilitar al Cliente a la hora de realizar su carga de billetera, transacción más utilizada para ingresar dinero electrónico a las Billeteras.

Campañas de comunicación de productos y servicios

En el 2023 mantuvimos la apuesta con la campaña lanzada en octubre del 2022 con el objetivo de seguir haciendo foco en un mensaje cross a todos los servicios, comunicar que somos una empresa convergente: *con Personal y Flow accedes a la Conexión Total*. Con la música como recurso principal de la campaña y la asociación a figuras famosas como Pablo Lescano, logramos que esta campaña sea transversal y que sigamos manteniendo los indicadores de marca "cercana, amigable y divertida".

En abril del 2023 redoblamos la apuesta sumando un spot con Pablo Lescano para poder hablar exclusivamente de los beneficios de packs para prepago. El protagonista logra navegar sin importar su conexión a un punto de wifi por solo Gs.1.000. Aquí fue clave la participación de Pablo como conexión a la campaña principal y para lograr la masividad del mensaje.

Como en los últimos 3 años, venimos en paralelo trabajando no solo en awareness de la marca y sus respectivos servicios, sino también destinamos un gran porcentaje de nuestra inversión en medios a ventas a través de canales digitales. Los grandes protagonistas para esta campaña fueron Pospago, Internet Hogar y Flow, creciendo en objetivos y resultados.

Y como todos los años, hicimos nuevamente un espacio para la música y el entretenimiento, como uno de los ejes principales de nuestra comunicación. Estuvimos presentes en Asuncionico marzo 2022, un regreso único para este Festival con resultados muy positivos de engagement de marca y presencia en

el evento. En el segundo semestre sumamos 6 espectáculos, entre ellos los festivales Recilarte y Primavera Sound. Desde Flow buscamos seguir sumando contenido a la plataforma, por lo cual el 80% de los espectáculos que negociamos deben incluir el streaming en vivo del mismo.

La Conexión Total de Personal Flow va a seguir siendo nuestro paraguas de comunicación para el 2024 con 3 pilares: Internet, combos de servicios, B2B y billetera virtual.

DIRECCION COMERCIAL

Este 2023 se caracterizó por la búsqueda de sinergia entre canales comerciales y de atención para continuar el crecimiento en la base de clientes de los diferentes productos a través de la captación y la retención. El foco de los equipos estuvo en los combos de FTTH + FLOW y/o FTTH + Pospago logrando así un crecimiento importante en la cantidad de clientes con más de 1 producto dentro de la base de clientes fortaleciendo nuestra presencia en el Hogar del cliente.

Abajo un detalle de los diferentes canales comerciales.

FVD HOME

Continuamos creciendo en nuevos despliegues con un 60% en ampliación de barrios y 40% en Greenfield (Nueva Italia, Pirayú, Juan León Mallorquín, Ayolas, Coronel Bogado, San Juan del Paraná, Capitán Bado, Yvyjaú, Ybycuí), con un gran trabajo en conjunto con el área técnica logramos porcentajes de penetración importantes entrando primeros al mercado.

Consolidamos el segmento edificios, con una gran inversión en cobertura de internet, duplicando no solo el parque, sino también nuestras activaciones. Potenciamos acuerdos con agentes inmobiliarios, administradores y constructores, apalancando la sinergia en dicho segmento.

El canal de fuerza de ventas directa continua como canal principal de captación con desembarcos en zonas nuevas y también en zonas de cobertura anteriores con acciones tácticas para aumentar penetración de los diferentes mercados.

Corporativo

Identificamos la necesidad del mercado corporativo de diferentes alternativas en alojamiento de datos, para lo cual empezamos a desarrollar la estructura de Soluciones Tecnológicas con perfiles y experiencias técnicas /comerciales como así también las soluciones de servidores virtuales, para atender esta demanda que irá en aumento en los próximos años. Esto nos permitirá la retención y fidelización de nuestros clientes actuales y la captación de nuevas empresas. Contamos con el apoyo de TECO con la experiencia en los nuevos productos para penetrar el mercado corporativo.

Por otro lado, hemos trabajado fuertemente en la cartera corporativa con gestiones de retención y fidelización de los clientes actuales con propuestas convergentes de soluciones tecnológicas de manera a blindar y conseguir un aumento en la facturación.

Se viene un 2024 con un cambio de ventas de productos tradicionales a ventas de soluciones tecnológicas lo que implica capacitaciones y perfiles adecuados para este desafío.

Atención Personalizada

En el 2023, potenciamos la reconversión del canal hacía un mayor foco sobre nuestras retenciones con propuestas de valor tanto en la móvil como en el hogar mejorando nuestros indicadores de churn% en las bajas voluntarias.

Trabajamos con las diferentes áreas donde en casa matriz apostamos a la segmentación de Islas (Ventas/Retención) contando con una zona de espera para una mejor atención y experiencia principalmente hacia nuestros clientes con intensión de fuga.

El foco en la información y el NPS impacto en una mejora en los porcentajes de churn y en acciones pro cliente para mejorar la experiencia en la atención.

Canal Agentes & Distribución

En el 2023 además de los agentes, la recarga incremento participación a través de la Billetera Personal y las Redes, lo cual genera una eficiencia a la cadena de distribución para mayor capilaridad y abastecimiento.

Continuamos trabajando con la herramienta de control del mercado y el Catastro desde Personal Ventas, tomando el total control para las altas de PDV y administración del negocio.

El trabajo de preparación para la salida de Personal Pay en capacitación y métricas de los agentes toma papel prioritario.

FVD Portabilidad

El equipo de Portabilidad redujo la estructura de vendedores para mejorar la calidad de las altas y ser más eficientes en los costos de la estructura, además se incorporó objetivo de ventas en migraciones y pospago buscando fidelizar a los clientes y aumentar los clientes pospago al parque móvil.

El desarrollo desde la APP de Personal Ventas para activar on line las líneas, contribuyó a la optimización del tiempo en gestión de ventas, así como disminuir las tareas administrativas de los legajos, seguimos sumando los demás productos FFTH, Flow, Pospago generando mayor eficiencia.

Billetera Personal

Las billeteras electrónicas siguen creciendo en el mercado y aumentando la adopción de clientes en los diferentes segmentos, la autogestión en las altas de

clientes billetera así, como las ventajas de recargas móviles ayudaron a fidelizar clientes prepago y pospago además de convertirse en un canal de recargas cada vez más importante. Nos apoyamos en los beneficios de la billetera electrónica captar y fidelizar clientes en el Prepago.

DIRECCION DE SERVICIO AL CLIENTE

Inbound Sales & Televentas

El canal Televentas se destaca por un incremento del desempeño superando los objetivos propuestos debido a la incorporación de una nueva Isla Digital desde el mes de enero 2023 pasando de tener un total de 85.172 nuevas altas en el 2022 a superar las 103.557 en noviembre del 2023, con el share de ventas del 36% a nivel compañía.

El canal Inbound se destaca por su desarrollo y los resultados obtenidos con un crecimiento del 37% en altas de las 43.801 a 60.220 hasta noviembre del 2023.

Desde mayo 2023 se incorporó al staff de líderes la metodología de monitoreo COPC de Kenwin para dotar con más herramientas actualizadas para la conducción de equipos de alto desempeño incrementando la productividad per cápita.

Canal No Presencial

Dentro del canal el Contact Center el nivel de servicio SLA se mantuvo por encima del objetivo propuesto del 80%.

La generación de prospectos de ventas derivados al canal Inbound alcanzo en el 2023 las 272.940 derivaciones de Lead's creciendo en un 44% en comparación al 2022 que cerró con 189.580 derivaciones en el año.

Puntos destacados para la mejora en el desempeño de cada indicador de desempeño clave.

- Formación COPC Kenwin en gestión de equipos mayo 2023.
- Formación profesional en Coaching para todo el plantel de líderes.
- Redimensionamiento de cada segmento para optimizar el tráfico.
- Reestructuración de planificación, cálculos de proyección, la programación de horarios adherencia y control de piso.
- Gestión de desempeño y medición por cuartiles para poder trabajar por representante.
- Reprogramación de horarios a representantes para optimizar costos y eficiencia operativa ejemplo feriados y horarios nocturnos

- Mejora al proceso de generación de valor en la prospección con incentivos que además de generar altas e incrementar el valor disminuyen la rotación.

Gerencia De Retención & Fidelización

El NPS del canal de retención en el 2023 se mantuvo por encima del 85% en el 2023.

TECNOLOGÍA

RED MOVIL

Sitios ON AIR: En el 2022 se finalizó con un total de 1758 sitios. En el 2023 entrarían en operación 47 nuevos sitios celulares en todo el país, lo que representarían un incremento de aproximadamente el 2,7% en la cantidad total de sitios operativos de la Red, el cual totalizan 1805 al cierre de este año.

Nodos LTE ON AIR: En el 2022 hemos realizado la ampliación en capacidad y cobertura de nuestra Red LTE Móvil tanto en la banda de 1900MHz como en la 700MHz, poniendo en operación 182 Nodos LTE, logrando tener una "overlapping" sobre la Red total del 96,6% de sitios con Nodos LTE.

El 2023 terminaríamos con un adicional de 26 nodos LTE 700MHz y 9 nodos LTE 1900MHz en operación. Con esto, llegamos a un "overlapping" sobre la Red Celular del 98% de sitios con Nodos LTE.

Servicio de VoLTE: En el 2022 se finalizaron en un 100% los trabajos de Preparación y Configuración del vIMS actual de FDO; definición, comisionamiento y pruebas del servicio de los Nodos de la red de Acceso Wireless denominado Golden Cluster (23 sitios iniciales). Asimismo, la homologación de terminales y el desarrollo de los procesos de Tasación e integración al IMS actual.

Para el 2023 se finalizaron los trabajos de desarrollo para el Provisioning de usuarios VoLTE. También se tiene previsto la puesta en operación del 2do vIMS en el sitio Core de Pte Franco, que servirá de redundancia al vIMS actual. Se prevé además habilitar las funcionalidades de Roaming y Llamadas de Emergencia VoLTE.

Actualmente todos los nodos de Acceso de la Red Móvil que cuentan con tecnología 4G, se encuentran configurados para el servicio VoLTE.

RED FIJA

Manzanas/HHPP: En el 2022 la cobertura de la Red FTTH abarcaba un total de 35.527 manzanas y 632.744 HHPP. En el 2023 se prevé ampliar en 6437 manzanas lo que corresponde a 117.816 HHPP nuevos. Con esto la cobertura total de la Red FTTH de Personal, abarca 41.964 manzanas y 750.560 HHPP.

Edificios/HHPP: En el 2022 la cobertura de la Red FTTH en Edificios, abarcaba un total de 1044 Edificios equivalentes a 26.936 HHPP. En el 2023 se ampliaron en 859 edificios, equivalente a 17.736 HHPP nuevos. Con esto la cobertura total abarca 1.903 Edificios con 44.672 HHPP.

TRANSMISIÓN y CORE *(Proyectos)*

- **Fibra óptica urba e interurbana:** La ampliación de cobertura de la Red de transmisión en el 2023 ha demandado el despliegue estimado de 658 Km de tendido de Fibra Óptica por Capacidad y caminos de Redundancia, de esta forma se totalizaría 7.574 Km de fibra óptica en toda la Red de transmisión.
- **METRO DWDM:** En 2022, en el CORE ASU se agregaron 5 interfaces de 100Gbps (+500Gbps), con lo cual se llevó a un total de 20 Interfaces de 100Gbps mientras que en el CORE CDE, se agregaron 9 interfaces de 100Gbps(+900Gbps), llegando así a un total de 17 interfaces de 100Gbps, cumpliéndose de esta forma con el objetivo del año.

En el 2023, por el lado del CORE ASU, se agregan 7 interfaces de 100Gbps (+700Gbps), llegando así a un total de 27 Interfaces de 100Gbps mientras que en el CORE CDE se agregan 6 interfaces de 100Gbps (+600Gbps), llegando así a un total de 23 interfaces de 100Gbps.

Adicionalmente, se integran 2 nuevos anillos con 7 nuevos nodos a la red Metro DWDM de ASU, pasando así de 50 a 64 servicios para Dual-Homing de 100G de los Routers T2.

- **DWDM interurbano:** En 2022 se amplió la capacidad de transporte de la red DWDM Interurbano en 6 nuevas lambdas de 100Gbps para cumplir con el crecimiento de la red y llevarla a 400Gbps entre equipos de CORE y las salidas Internacionales.

En 2023 se agregan a la red 5 nuevas Lambdas de 100G para cumplir con el crecimiento anual y llevarla a 500Gbps entre equipos de CORE y las salidas Internacionales. Por otro lado, se adicionan 4 Lambdas de 100G para routers T2 en Dual-Homing sobre la red Interurbana, de forma a distribuir mejor el tráfico y aumentar la disponibilidad de los servicios.

- **Evolución CORE IP:** En el 2023, cuarto año de evolución del CORE IP, se finalizan las instalaciones de los nuevos nodos Datacenter Gateway (DCGWs), Route Reflector (RRs) y CGNATs en los sitios Ciudad del Este y Asunción.

La instalación de 2 Route Reflectors externos, podrá proveer la tabla completa de rutas de internet a los clientes corporativos que lo necesitan. En cuanto a los CGNATs, durante el 2023 se reemplazan los viejos nodos CISCO y amplían a 4 nodos HUAWEI permitiendo tener en cada sitio CORE un NAT dedicado, brindando redundancia por región, con más capacidad y menos latencia.

De esta forma y luego de 4 años del inicio de su implementación, se cumple la arquitectura objetivo de diseño FMO (2019-2013).

- **evolución tecnológica virtualización – VMWARE:** Venimos incorporando tecnología de virtualización de servidores en los Datacenter Fernando de la Mora, Ciudad del Este y Carpinelli. Las ventajas fueron muchas, desde la optimización de Capex/Opex, gestión y consumo en los sitios.
Este 2023, hemos ampliado la infraestructura con una capacidad de 200 servidores virtuales con la arquitectura de virtualización VMware vSAN en el Datacenter de Asunción, optimizando aún más los costos y espacios, para sostener la demanda de servidores y servicios que van surgiendo en la Red tanto celular como fija.
- **Implementación de SOC (Service Operation Center):** En el 2022 se adjudicó la solución de Smartcare (SOC) por un período de 3 (tres) años, comprendidos desde septiembre 2022 hasta agosto 2025, con un alcance de 8 Casos de Uso y 200 hs de desarrollo en modalidad Change Request. Actualmente tenemos finalizados 7 Casos de Uso, incluidos Antifraud (Set 2023) y CEI+ (Oct 2023) y se está trabajando en la implementación del CU VOLTE para el Q1 2024.
- **Optimización de planes prepago y control:** Debido a la cantidad de variantes en los planes de Roaming, que dificulta el soporte de parte de atención al cliente y no aporta claridad de cara al suscriptor. En Q2 2023 se realizó una optimización de Planes de manera a que los usuarios de Personal que estén en roaming puedan utilizar el servicio de datos (no así servicio de llamadas y SMS salientes). De esta manera se logra una mayor flexibilidad comercial del servicio Roaming, donde los usuarios podrán utilizar datos en cualquier Red con la que tengamos convenio, sin importar que se tenga o no Camel.
- **Interconexión directa para roaming entre núcleo y Telecom Argentina:** para obtener mejores tiempos de latencia, y mejorar la calidad del servicio de roaming tanto para usuarios de TELECOM como de NÚCLEO, se levantaron interfaces en los tres routers de frontera para transportar los servicios de datos y señalización a través de ellos. De esta manera, este tráfico no pasará por nuestro proveedor de roaming (Comfone) por lo que también se logra una reducción del costo extra pagado por el tráfico de datos excedente.

FLOW (*Proyectos resaltantes*)

- **Evolución CDN FLOW:** Finalización del UPGRADE a versión 5.0 del software del CDN de Ateme. Con esta actualizada se incorporarán

mejoras de performance, con una arquitectura más eficiente y orientada a bajar la latencia de eventos deportivos.

- **Contribución de Señales Locales:** Se incorporan 3 señales locales (América TV, A24 y Universo) a la grilla en plataformas FLOW IP/DTH, totalizando la contribución de 21 señales nacionales.
- **Trasmisión Eventos Musicales Y Deportivos:** En el transcurso del año se transmitieron en vivo y directo varios eventos musicales y deportivos.
 - Musicales desde Paraguay: Asuncionico y Reciclarte
 - Musicales desde Argentina: Divididos, No te va gustar.
 - Deportivos internacionales: Eliminatorias sudamericanas para el Mundial 2026.

TECNOLOGIA INFORMATICA

Billing Convergente

En el primer trimestre del año se finalizó el proyecto de implementación para dar soporte de IPv6 en la Red Móvil (Mediation/Provisioning).

En el contexto de la evolución de los productos de recarga, se realizó la implementación de la nueva funcionalidad de Auxilio SOS. Este producto manteniendo el concepto de préstamos de saldo con criterio segmentado, en su nueva funcionalidad contempla la posibilidad de realizar pagos parciales sobre préstamos realizados e implementa el concepto de línea de crédito para la realización de estos. En su implementación se contempló el concepto de parques de prueba, a modo que las implementaciones de sus nuevos conceptos puedan hacerse de manera gradual y controlada a fin de medir, controlar y reaccionar ante el nivel de aceptación del mercado PREPAGO para estas funcionalidades.

Integración de la plataforma SOC. Bajo el concepto de data-centric apuntando a obtener soluciones basada en datos. La integración de la plataforma SOC del Huawei al Data Lake Corporativo constituye un paso inicial en un salto de calidad sobre el conocimiento de nuestros abonados. A partir de los datos obtenidos de esta plataforma se podrá conocer y entender aún más el comportamiento, preferencias y experiencias de nuestros clientes. A partir de esto se podrán realizar o crear soluciones/productos/servicios que generen una experiencia más positiva en los abonados.

Modelo Cash In: La combinación de los conceptos Biga Data / Machine Learning y Cloud Computing han sido tendencia tecnológica en la última década. Combinando estos conceptos las empresas buscan marcar diferencia y entregar a sus clientes mejores servicios y generar en contrapartida mejores estados de resultados. Cash in implementa de conceptos de aprendizaje automático permite

predecir el momento de la recarga de nuestros abonados y al conocer este dato permite a la compañía incentivar con mejores ofertas a que esa predicción arrojada por el sistema se haga efectiva. Con este modelo se busca mantener un comportamiento regular de carga en los clientes y a un futuro incrementar el parque regular activo.

Como proyectos internos del área de IT, podemos citar como los más relevantes el proyecto de migración a la nueva infraestructura de los IVRs Asterisk y el inicio del proyecto de migración de la base de datos en memoria VoltDB, utilizada en los sistemas Core.

Proyectos, QA y Soporte de Aplicaciones

En el Q4 2023 se crea el área de Quality Assurance en la Dirección de IT con el objetivo principal la detección errores en los sistemas desarrollados in house en fases tempranas, para rectificación en cualquier etapa previa a la subida a producción. Este equipo de trabajo interactúa directamente con los referentes de las áreas de negocio y diversas áreas de IT.

Infraestructura, Operaciones y Soporte Microinformática

En el Q4 2023 se cierra el proceso para la implementación de la nueva solución de backup que incluye Inmutabilidad - Aislamiento Anti-ransomware sobre los datos de entornos productivos y de alta criticidad. En este mismo Q se procede con la instalación y configuración de nuevos servidores Blades HP Synergy donde estarán alojadas las nuevas versiones de las bases de datos transaccionales y en memoria.

Se ha acompañado a las áreas de desarrollo en la implementación de los distintos proyectos mencionados.

Memoria GI

Arrancamos el año con el cierre de la etapa fundacional de la plataforma de big data en la nube y el desarrollo del back end de primeros casos de uso lo que representaba la etapa fundacional los cimientos del Proyecto Big Data, durante los siguientes meses hemos abordado los siguientes frentes:

- En el frente del *Data Lake* se ha avanzado en el *Copiador Batch*, el cual es un framework para copias de datos Batch así también la *Ingesta Streaming del proyecto SOC*, ambos entregables con despliegues previstos para el Q1 del 2024.
- *Ecosistema de consumo*: disponibilizando en producción el tablero de Packs diseñado en TABLEAU y evaluando dicha herramienta en su integración con Cloud. Se encuentran en proceso la evaluación de otras herramientas de BI tales como Pentaho BI, Looker, Cube.js
- *Reporting*: se ha realizado un profundo análisis e inventario de reportes de manera a detectar optimizaciones, duplicaciones, lo que ha permitido la separación de los frentes de reportería Operativa y reportería Analítica.

Migración a GCP del Datawarehouse: se encuentran cerrados los desarrollos de los cubos core: Suscripciones, Carga, Tráfico, los mismos están planificados pasarlos a producción en el Q1 del 2024.

Para el frente de Data Mining & Machine Learning se ha avanzado cerrando la primera etapa de la Migración del modelo de Churn a Cloud el cual implica predicciones utilizando servicios Cloud, se presentarán resultados de dicho trabajo en lo que resta del año.

Todos los frentes mencionados implican una etapa de aprendizaje y análisis de infraestructura y soluciones según el caso de uso abordado.

Además del Proyecto Big Data Cloud continuamos también dando soporte a todos los servicios actuales del área para mantener la operativa, en este punto se destaca la implementación de la *Segmentación Convergente*: nueva segmentación de clientes masivos y corporativos definida como en base a ingresos trimestrales y antigüedad, incorpora el concepto de segmentación por producto y la segmentación NPS.

Cerramos el año dando los primeros pasos para el proyecto de Regionalización Cloud TELECOM LATAM y abordando el cambio de estructura para migrar hacia un Data Office & Cloud Office.

Desarrollo de Sistema de Gestión. Jopara.

El año 2023 ha sido un año de grandes desafíos y logros donde el Sistema Jopara participó de proyectos estratégicos de la Empresa acompañando los pilares de mejorar la Experiencia del Cliente (Customer Experience - UX) con Identificación única del cliente, Autogestión, reemplazo de los contratos físicos a digitales con flujos de aprobación automática a través de un gestor de documentos implementando soluciones convergentes al Ecosistema de productos innovadores.

En lo referente a lo proyectos enfocados en el cumplimiento de las distintas Normativas y Leyes del Estado, podemos citar a la implementación de la Facturación Electrónica SIFEN, proyecto encarado por la SET (Secretaría de Estado de Tributación). El mismo se encuentra finalizado incluyendo la implementación de nuevas normativas publicadas.

Se citan a continuación los proyectos más relevantes:

Proyectos Digitales

- Personal ID (Identificación única del cliente).
- Segmentación convergente y Vistas Jopara.
- App Customer Care, Autogestión Web y Masivo del cliente. Primera fase que contempla consultas servicios del cliente, operaciones relacionadas a manejo de Packs.

NÚCLEO S.A.E.

- Aprobación Online reemplazando la utilización de papel por documentos digitales. Este proyecto abarca todas las tecnologías y clases comerciales. (Pospago, Prepago) para Telefonía e Internet.
- E-commerce para activación de líneas y migración de plan telefonía.
- Calidad de datos. Manejo de vigencia de los medios de contacto.

Proyectos de Integración.

Proyecto SAP. Gestión de materiales.

- Integración de servicios para comunicación SAP-JOPARA y viceversa.
- Procesos de Jopara afectados: Logística, Venta, Posventa, Certificación (Ordenes de trabajo), Gestión de la mora.

Requerimientos de mejora continua para el área de Field Service del Proyecto WFX.

- Certificación de OT. (sincronización de datos), inclusión del tipo de Edificio en la generación de OT, Gestión de tickets en la certificación.
- Agendamiento vía IVR.
- Generación de OT en baja por Mora para integración con descuento de Materiales en SAP.

Desarrollo de VAS

En el 2023 se trabajó en conjunto con equipos multidisciplinarios en el marco de la transformación digital en proyectos tales como: Personal ID, App Convergente, Web Masivo, Web Corporativo, Segmentación Convergente, E-commerce – fase 3 (Activación y cambio de plan de telefonía), Aprobación Online, Calidad de Datos, Vistas Jopara, etc.

También mencionar la integración con SAP -Gestión de materiales y los evolutivos de mejoras de procesos WFX para FieldService.

PESA – Personal Envíos S.A.

A través de todo el 2023 hemos trabajado en la base de la fusión e integración con Personal Pay en el marco de la regionalización de la plataforma, el año ha transcurrido con grandes desafíos, logros que se enmarcan y sientan las bases de la nueva propuesta de valor del producto que se desarrollara en 2024, algunos hitos relevantes a citar son:

NÚCLEO S.A.E.

- Definición de la arquitectura de regionalización para Personal Pay Paraguay.
- Discovery de integración del CORE Fintech BHUB con la empresa Open Pass.
- Desarrollo Nueva App Personal Pay bajo un nuevo stack tecnológico orientado a la componentización compartiendo repositorios con Personal Pay Arg.
- Desarrollo de integración CORE Fintech BHUB.
- Desarrollo de proceso de conciliación y métricas online con CORE Fintech BHUB.
- Puesta en producción en App BETA e Integración Core BHUB.
- Integración de API QR Dinelco.
- Integración de API QR Bancard.
- Integración Tarjeta MAS Billetera Electrónico.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

El periodo 2023 seguimos con importantes implementaciones, continuamos nuestras actividades de capacitación apalancados en la plataforma Elearning Personal con el objetivo de llegar a todo el personal acortando los plazos de implementación.

Entre las principales programas internos continuamos con la capacitación sobre la “Prevención de Lavado de Dinero” organizado para dar cumplimiento a los requerimientos legales, corporativos y estándares internacionales, considerando las prácticas para cada tipo de sector obligado por Ley Anti lavado Nacional; el alcance fue para todos los colaboradores, participaron de todas las direcciones de la compañía, cabe mencionar que esta capacitación se hizo extensiva para las oficinas comerciales de los Agentes.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – RSE

Seguimos trabajando con las organizaciones que nos acompañan año a año y sumamos acciones anexas con instituciones que consideramos de relevancia en el trabajo social.

En este contexto, los apoyos trabajados desde el área de Responsabilidad Social fueron:

Fundación Tierra Nuestra

Seguimos apostando a la educación y al crecimiento de las diversas comunidades por medio de la música. Este programa está orientado a niños y jóvenes que, a través de la música, tienen una oportunidad real de desarrollo futuro. Se siguió apoyando a la misma, en la Rifa Sonidos de mi tierra 2023 que sobrepasó al meta y superó la venta de 82 mil rifas. Como apoyo específico, se integró el canal de billetera personal para la compra de los cupones, eximiendo

NÚCLEO S.A.E.

el abono de la comisión. Además, se patrocinó este encuentro con un abono efectivo y el patrocinio publicitario a través de la Dirección de Marketing.

Habilitación de canal de billetera sin costo de comisión por compra / espacio institucional para venta de boletos / implementación de espacios publicitarios

Asociación de Empresarios Cristianos

Igualmente, ADEC, como aliado de transparencia y RSE, realizó el congreso anual, en el cual participamos. Personal como siempre estuvo presente, fortaleciendo la economía sustentable, con apoyo de internet en las instalaciones para la transmisión de estos encuentros. En contrapartida fue reconocido como AUSPICIANTE, sin efectivizar el aporte. Nuevamente, este año estuvimos involucrados en la entrega de los premios ADEC, que desde 1994, permiten visibilizar modelos de gestión empresarial, reconociendo el trabajo bien hecho y demostrando que es posible alcanzar el éxito, impactando positivamente en nuestra sociedad y el medio ambiente.

Internet / 2 líneas para comunicaciones. / apoyo de auspicio para Premios

Fundación Operación Sonrisa

Otro programa, Operación Sonrisa, apoyado por Personal, este año siguió con el trabajo puertas adentro, para las operaciones de personas con labio leporino y paladar hendido, ejecutados en marzo y setiembre. Personal colaboró con la comunicación solicitada.

Operación Sonrisa – 1 línea gratuita / internet / 6 líneas para las misiones / internet en la clínica

Fundación paraguaya

Un aliado desde 2020, la Fundación Paraguaya, que trabaja con sectores vulnerables de población, en distintos puntos del país. Personal liberó el acceso a la URL educativa <http://escuela.cerrito.com.py/> a fin de que los 220 participantes de este programa puedan ingresar sin restricciones a los productos educativos entregados por este programa.

Laboratorio de Creatividad

El programa Laboratorio de Creatividad, para el desarrollo personal de niños y niñas de 7-10 años, llevado a cabo por Transformación Paraguay, siguió en 2023 con mucha fuerza, y hubo más convocatorias presenciales, sobrepasando los 2 mil participantes. Se realizaron en Asunción, Pilar, Villarrica, Ciudad del Este. También, participamos de la primera galería de arte hecha por y para niños, denominada Ciudad MAPA, que tuvo la visita de 12 mil niños con sus padres en otra nueva edición. Personal participó como patrocinador.

Aporte económico para kits / presentador del Cine Personal en ciudad MAPA

Campaña contra el cáncer de mama: Personal Empresa ROSA

Personal y FUNCA lanzaron el sello de Empresa Rosa, el sello es un reconocimiento otorgado por FUNCA (Fundación Unidos Contra el Cáncer), al compromiso de las empresas y lugares de trabajo que hacen posible un espacio seguro y de contención, donde realizar talleres que fomenten la prevención y detección temprana del cáncer de mamas. En homenaje a las personas que han enfrentado esta enfermedad y a sus familias se realizaron una serie de videos testimoniales y charlas al respecto.

Internet en plazas y puestos de Salud

Siguen instalados los puntos de internet y en algunos casos conexión de televisión Flow iniciados en 2020. Conectamos plazas públicas, hospitales y centros de atención geriátrica para favorecer la comunicación a los sectores más vulnerables de la sociedad paraguaya y seguir apoyando también las restricciones sanitarias.

3 plazas nuevas con conexión a internet – 2 hogares de ancianos y 1 Centro de Rehabilitación con conexión Flow – 4 hospitales con áreas específicas conectadas para trabajo administrativo y conexión de televisión para salas de oncología pediátrica.

HOGAR DE ANCIANAS NUESTRA SEÑORA DE LA ASUNCION / HOGAR DE ANCIANOS GIJON ROGA

PLAZA PEDRO JUAN CABALLERO / PLAZA PANCHITO LOPEZ / PLAZA VILLA DEL MAESTRO

PLAZAS Y ESPACIOS ABIERTOS EN SAN BERDINO Y PILAR

HOSPITAL CLINICAS -RENACI-/ HOSPITAL DISTRITAL SAN FRANCISCO DE ASIS / USF SAN FRANCISCO / INERAM / EQUINOTERAPIA

CONIN

Apoyando acciones que potencien el crecimiento sano de los niños y niñas del país, este año se incorporó a la grilla de organizaciones beneficiadas la cooperadora de la nutrición infantil CONIN, dedicada a la prevención y recuperación de niños desnutridos de 0 a 5 años con alto riesgo social o nutricional y la asistencia a sus familias.

Bonificación de internet / bonificación de 5 líneas Personal

Otros apoyos

Durante el 2023 Núcleo apoyó a organizaciones y programas como: Fundación Eco cultura, Equinoterapia, Hospital {distrital de Lambaré, Día del Prematuro IPS, entre otros.

NÚCLEO S.A.E.

Obligaciones sociales

Telecentros

Se siguió completando el calendario de puesta en funcionamiento de los telecentros en los diversos puntos del país. A la fecha se encuentran habilitados 23 unidades de 25.

El telecentro, está disponible de lunes a sábados, equipado con ocho computadoras conectadas a internet de 15 Mbps de velocidad, en una estructura con sistema de climatización e iluminación.

En el espacio se encuentra un instructor permanente que tiene como objetivo principal capacitar a los ciudadanos en la adopción y uso del internet, así como también en el conocimiento y utilización de las herramientas ofimáticas.

Núcleo asume todos los gastos de instalación y funcionamiento de la unidad; los elementos ofimáticos, el instructor y el servicio de internet, por un periodo de 36 meses.

Sitio Telecentro	Tecnología Internet	Latitud confirmada instalación	Longitud confirmada instalación	Locación
Telecentro Conatel Gobernación de Paraguarí	UBIQUITI	-25.607250	-57.141778	Parque Cerro Hñ
Telecentro Conatel Gobernación de Guaira	GPON	-25.782548	-56.448055	Predio Gobernación
Telecentro Conatel Gobernación de Concepción	UBIQUITI	-23.406103	-57.451536	Predio Gobernación
Telecentro Conatel Municipio de Ayolas	UBIQUITI	-27.397731	-56.864037	Estacionamiento Municipal
Telecentro Conatel Municipio de Quiindy	UBIQUITI	-25.976881	-57.234192	Estacionamiento Municipal
Telecentro Conatel Municipio de Paraguarí	UBIQUITI	-25.619736	-57.148364	Plaza Municipal – Mcal. Francisco Solano López
Telecentro Conatel Municipio Carapeguá	UBIQUITI	-25.766253	-57.243250	Plaza Municipal - José Eduvigis Díaz
Telecentro Conatel Ministerio de Urbanismo, Vivienda y Hábitat	GPON	-25.283726	-57.626640	Plazoleta Tacuary
Telecentro Conatel Municipio Loma Plata	UBIQUITI	-22.397528	-59.837028	Predio Municipal
Telecentro Conatel Municipio de Loma Grande	UBIQUITI	-25.177992	-57.235919	Plaza Municipal
Telecentro Conatel Municipio Luque	GPON	-25.283149	-57.488015	Predio Municipal
Telecentro Conatel Municipio Itacurubi Cordillera	UBIQUITI	-25.460933	-56.853124	Parque Municipal


NÚCLEO S.A.E.

Telecentro Conatel Municipio de Villarrica	GPON	-25.782556	-56.455167	Plaza Pettirossi	Silvio
Telecentro Conatel Municipio de San Lorenzo	GPON	-25.342333	-57,510083	Peatonal Bicentenario	
Telecentro Conatel Municipio de Coronel Oviedo	GPON	-25.446865	-56.438086	Predio del Colegio Manuel Guerrero	Ortiz
Telecentro Conatel Municipio de Aregua	UBIQUITI	-25.3122928	-57.3820813	Plaza Héroes del Chaco	
Telecentro Conatel Escuela San Isidro Labrador	UBIQUITI	-23.44313511	-58.89839167	Escuela San Isidro Labrador	
Telecentro Conatel Municipio de Villa Florida	UBIQUITI	-26.406870	-57.125102	Plaza Bernardino Caballero	Gral.
Telecentro Conatel Municipio Itaugua	UBIQUITI	-25.385237	-57.365868	Ciclovía Municipal	
Telecentro Conatel Municipio Ciudad del Este	GPON	-25.514319	-54.614676	Predio Municipal	
Telecentro Conatel Remansito	UBIQUITI	-25.166860	-57.551424	Predio del Colegio Nacional Remansito	
Telecentro Conatel Colegio San Blas	GPON	-22.564536	-55.724625	Predio del Colegio San Blás; PJC	
Telecentro Conatel Gobernación del Departamento Central	UBIQUITI	-25.337219	-57.407747	Predio de la Gobernación del Dpto. Central - Areguá	

Actualizar a 2023 los canales de comunicación con la comunidad:

Los canales de comunicación que utilizamos y abierto al público son específicamente la página web, el blog que publica información relativa a los programas, pero también tiene contenido de interés general. Así mismo, el correo electrónico de responsabilidad social que direcciona o canaliza contactos externos a través de nuestra plataforma web.

- <https://www.personal.com.py/institucional/rse.html>
- <https://blog.personal.com.py/>
- responsabilidadsocial@personal.com.py


Juan Carlos Pepe
Presidente