



REPORTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA 2010

TELECOM



TELECOM



CARTA DEL
PRESIDENTE

CARTA DEL
DIRECTOR DE
COMUNICACIÓN
Y MEDIOS



INTRODUCCIÓN
A LA EMPRESA:
¿QUIÉNES SOMOS?
Pág. 6



PROVEEDORES
Pág. 90



COMUNIDAD
Pág. 98



TRANSPARENCIA
EN NUESTRA
GESTIÓN
Pág. 14



LA MIRADA
DE TELECOM
ACERCA DE LA
SUSTENTABILIDAD
Pág. 22



EMPLEADOS
Pág. 32



MEDIO AMBIENTE
Pág. 126



SOBRE ESTE
REPORTE
Pág. 140



COMUNICACIÓN
SOBRE EL PROGRESO –
PACTO MUNDIAL
DE NACIONES UNIDAS
Pág. 142



INVERSORES
Pág. 54



CLIENTES
Pág. 60



TABLA DE
INDICADORES GRI
Pág. 144

NUESTRA MIRADA
HACIA EL FUTURO:
AVANCES 2010
Y DESAFÍOS 2011
Pág. 151

INFORME DE
VERIFICACIÓN
EXTERNA - PWC
Pág. 157

Es un placer presentarles, por cuarto año consecutivo, el Reporte que integra la información clave acerca del desempeño económico, social y ambiental del Grupo Telecom.

El mundo nos sigue sorprendiendo con su dinámica de cambio continuo. Las telecomunicaciones son parte de esa dinámica y transforman, con enorme potencia, la calidad de vida de las comunidades. Desde Telecom y la industria en su conjunto aportamos al desarrollo humano y social, a través de nuestros productos y servicios. Por otra parte, contribuimos para contrarrestar los efectos del cambio climático, a través de la tecnología verde, la virtualización de servicios y la optimización del consumo de energía en la población, por mencionar algunos ejemplos.

Nuestra posición de liderazgo nos permitió, durante 2010, una continua expansión de la base de clientes y un renovado aumento de los ingresos consolidados, que ascendieron a un total de \$14.679 millones.

Seguimos avanzando en la calidad de la relación con los públicos con que interactuamos, con logros por destacar y con nuevos desafíos por abordar.

Desarrollamos productos de calidad, con innovación tecnológica permanente. Nos enfocamos en la calidad en la atención al cliente. Fomentamos la diversidad y la inclusión. Apoyamos la conciliación de la vida laboral y personal de nuestros colaboradores. Dialogamos con nuestros proveedores para realizar un intercambio acerca de las mejores prácticas de gestión responsable. Estamos en contacto con todos los actores del sector público, privado y la sociedad civil. Invertimos en la comunidad, no sólo en infraestructura de red y soluciones innovadoras, sino también en programas que subrayan el rol social de nuestro negocio, con la misión de educar para la era digital y de favorecer la inclusión social a través de las tecnologías.

Seguimos trabajando para alcanzar una gestión amigable con el medio ambiente, con prácticas como el acompañamiento en el Código de Buenas Prácticas de la Federación Argentina de Municipios para la instalación de antenas móviles; el reciclado de baterías móviles en desuso; el uso eficiente de la energía eléctrica; la sustentabilidad en nuestros edificios; y la medición de huella de carbono en algunos procesos de la Compañía. De esta manera, vamos internalizando un enfoque de gestión sustentable que beneficia a la organización y al entorno en su conjunto.

El Reporte de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se presenta como comunicación para el progreso ante el Pacto Mundial de Naciones Unidas, y ratifica nuestro compromiso con los principios de respeto de los derechos humanos, calidad en el empleo, cuidado del medio ambiente y lucha contra la corrupción. Por último, presentamos, por primera vez, la verificación externa del Reporte, como un paso más en la consistencia y la transparencia de esta rendición de cuentas ante nuestros públicos.

Quiero destacar especialmente la colaboración del equipo que trabajó para que hoy contemos con el Reporte, ya que gracias a ellos, hacemos realidad la responsabilidad social empresarial como modelo de gestión. A través de su labor comenzamos a incorporar un enfoque de sustentabilidad a los procesos del negocio.

Con 20 años cumplidos, sabemos que el crecimiento es un camino continuo, y seguimos construyendo valor económico, social y ambiental para nuestra organización y para nuestra comunidad.




Enrique Garrido
Presidente

En el Grupo Telecom, la Responsabilidad Social Empresarial es un modelo de gestión que incorporamos en nuestras operaciones cotidianas desde hace cuatro años, con la exigencia de elevar nuestro desempeño, y lograr una mejora continua en el negocio y sus procesos.

Construimos nuestro modelo de RSE propio con el aporte de todas las áreas internas de la Compañía, que evalúan el desempeño económico, social y ambiental para lograr un triple impacto positivo, conscientes de la riqueza que este ejercicio nos brinda como organización.

El Reporte de RSE del Grupo Telecom es una herramienta de evaluación realizada con un estándar reconocido -la Guía G3 de Global Reporting Initiative-, que nos permite compararnos a nivel mundial en indicadores que cubren los aspectos de gestión responsable y de sustentabilidad. A la vez, esta publicación rinde cuentas a todos los públicos a los que respondemos: empleados, clientes, inversores, proveedores, Gobierno, la comunidad y nuestro entorno.

El documento que hoy reciben es una forma de diálogo con nuestros grupos de interés, ya que les contamos quiénes somos, informamos sobre la gestión con cada público y relevamos sus expectativas.

En este cuarto Reporte, queremos destacar especialmente el aprendizaje que nos brindó la verificación del informe por parte de auditores externos quienes, con su análisis y revisión, nos ayudan a consolidar la gestión de la RSE en el Grupo Telecom. Con este ejercicio, hemos cumplido el desafío de lograr un nivel de aplicación C+, como resultado de nuestro interés por gestionar una mejora continua.

Aspiramos a seguir creciendo para que la Responsabilidad Social evolucione hacia la Sustentabilidad como un enfoque de gestión empresarial, instalando dicha capacidad en la organización para el bienestar de la empresa, de su gente, y de la sociedad en general.

Los invitamos a conocer en detalle el documento, y a enviarnos su opinión y sugerencias.

Sigamos comunicados.




Mariano Cornejo
Director de Comunicación y Medios

1. INTRODUCCIÓN A LA EMPRESA: ¿QUIÉNES SOMOS?

TELECOM



Presentes en la Argentina desde 1990

- Cumplimos 20 años en la Argentina.
- Ofrecemos servicios de telecomunicaciones fijos y móviles.
- Nuestro objetivo es ser líderes en la innovación lanzando diversos servicios y productos basados en tecnología de última generación.
- En su carácter de actor social y económico de relevancia, el Grupo Telecom es uno de los mayores empleadores de la Argentina, con más de 15.000 empleados distribuidos en todo el país, que contribuye al crecimiento de la economía nacional y regional, brindando servicios de telecomunicaciones de nueva generación e innovadores para clientes individuales, corporativos y Gobierno.

Crecimiento en nuestra base de clientes en telefonía móvil e Internet

- Los clientes de telefonía móvil crecieron en un 12% interanual, alcanzando los 18,2 millones.
- Las líneas de acceso a Internet fueron 1,4 millones, 14% más que en 2009.

Aumento de la rentabilidad de la empresa

- En 2010 tuvimos una utilidad neta de \$1.821 millones, que representa un incremento interanual del 30%.
- Las ventas netas subieron 20% respecto de 2009, alcanzando los \$14.679 millones.
- Invertimos 11% más en 2010 en relación con 2009.

Lanzamiento de nuevos productos y servicios

- Servicio *Mi Número Arnet*, en el segmento de Telefonía Fija.
- Servicio *Central Virtual* que reemplaza a las centrales tradicionales de telefonía.
- *Arnet Móvil* que complementa el acceso de Banda Ancha fija.
- Ampliamos la línea de planes *Todo Incluido* en Telefonía Móvil.
- Línea de teléfonos inalámbricos ECO DECT (sensibles con el medio ambiente y permiten un consumo de energía 60% menor que otras terminales convencionales).

Grandes logros

- Telecom Argentina fue una de las primeras empresas del país en presentar en sus estados contables anuales al 31 de diciembre de 2010, en forma voluntaria y con 2 años de anticipación a su aplicación mandatoria, la reconciliación cualitativa y cuantitativa entre las normas contables actualmente vigentes en Argentina, y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- Concluimos exitosamente el proceso de certificación de control interno requerido por la sección 404 de la Ley Sarbanes-Oxley por quinto año consecutivo.
- Invertimos en nuestro capital humano, promoviendo el equilibrio entre el ámbito personal y laboral, y facilitando el teletrabajo en un contexto de relaciones abiertas y transparentes con los individuos y las organizaciones gremiales.
- Realizamos pruebas de la tecnología "4G" en el segmento de Telefonía Móvil.
- Nuestras inversiones tecnológicas se encuentran enfocadas en la permanente adecuación de la cobertura y capacidad de nuestra infraestructura y en nuevas plataformas de servicio para atender con calidad los crecientes volúmenes de tráfico y ancho de banda generados por la expansión de la base de clientes, los SVA (servicios de valor agregado), el acceso a las redes sociales y la distribución de contenidos.
- Como muestra del sólido desempeño de los servicios de Datacenter de Telecom, este año Telecom Argentina obtuvo la certificación SAS 70 (*Statement on Auditing Standard N° 70*) para la Infraestructura y Seguridad Física del Centro de Procesamiento de Datos de Pache-co y está en proceso de certificar en los próximos meses el Sistema de Gestión Integral de las Normas ISO 27.001 y 9.001.

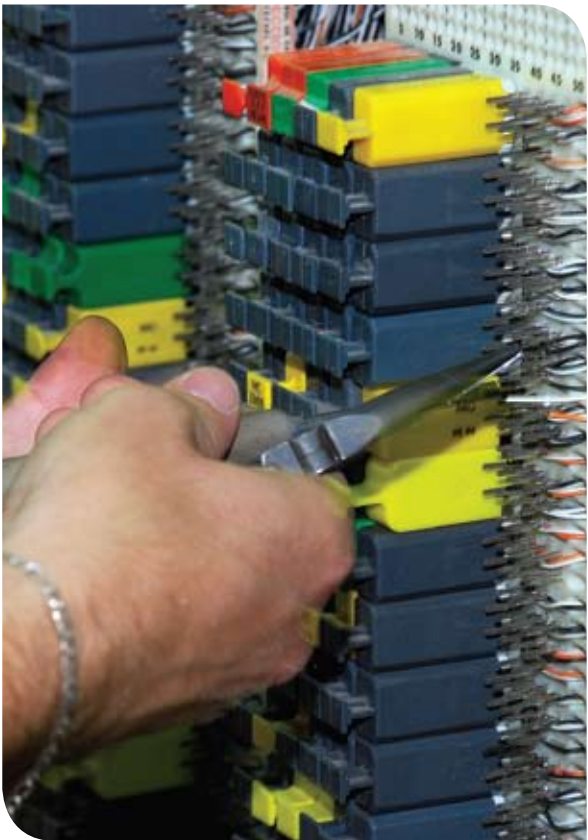
Operaciones del Grupo Telecom

Segmento del negocio	Principales productos y servicios	Sociedad del Grupo Telecom
Telefonía Fija	Comunicaciones urbanas, interurbanas e internacionales. Servicios suplementarios (llamada en espera, facturación detallada y contestador automático de llamadas, entre otros). Interconexión a otros operadores, transmisión de datos (entre otros redes privadas, tránsito dedicado, transporte de señal de radio y TV). Servicios de Internet (Banda Ancha y <i>Ar-net Móvil</i>). Servicios de tercerización de soluciones informáticas.	Telecom Argentina S.A. Telecom Argentina USA, Inc. Micro Sistemas S.A. (*)
Telefonía Móvil	Servicios innovadores de comunicaciones móviles GSM (servicios de segunda generación) y 3G sobre redes UMTS/HSDPA, entre ellos: Internet Móvil de alta velocidad, videollamada, descarga de contenidos (temas musicales, juegos, imágenes, videos), mensajes multimedia (MMS), reproducción de imágenes (streaming), correo electrónico, acceso a redes sociales como Messenger, Facebook y Twitter y servicios de resguardo de contactos. Venta de dispositivos de comunicación móvil (teléfonos celulares, módems 3G, hotspots 3G -dispositivo que permite la conexión a Internet Móvil de varios terminales- y netbooks).	Telecom Personal S.A. Núcleo S.A. – Paraguay Springville S.A. – Uruguay (*)

(*) Sociedad sin operaciones al 31 de diciembre de 2010.



Laboratorio de desarrollo e investigación de tecnología 4G – Telecom Personal.



Flota Telecom en el Monumento Histórico Nacional a la Bandera, Rosario.

Nuestros Valores

Nuestra gestión se centra en ocho valores corporativos que acompañan nuestras labores cotidianas. Ellos nos inspiran y nos orientan a trabajar de forma responsable, con el fin de mejorar la relación con todos nuestros grupos de interés y de lograr un vínculo de largo plazo para beneficio mutuo.



- Foco en el cliente
- Proactividad
- Innovación
- Dinamismo
- Excelencia profesional
 - Integración
 - Transparencia
 - Responsabilidad

Principales indicadores del Grupo Telecom			
MAGNITUDES DE LA EMPRESA	2008	2009	2010
Telefonía Fija - Líneas en Servicio ⁽¹⁾ (en miles)	4.010	4.060	4.107
Internet (en miles)			
Líneas de acceso	1.032	1.214	1.380
Suscriptores Arnet ⁽²⁾	998	1.184	1.377
Líneas Dial Up	65	55	47
Total clientes Internet Núcleo – Wimax	15	12	10
Telefonía Móvil - Clientes ⁽³⁾ (en miles)	14.375	16.269	18.201
Cantidad total de Empleados	15.361	15.300	15.629
Cantidad total de Proveedores ⁽⁴⁾	2.323	2.735	2.957
Cantidad de líneas fijas por empleado ⁽¹⁾	358	366	379
Clientes de Telefonía Móvil por empleado Telecom Personal ⁽⁵⁾	3.411	3.810	3.738
Clientes de Telefonía Móvil por empleado Núcleo ⁽⁵⁾	4.251	4.251	4.512
DESEMPEÑO ECONÓMICO CONSOLIDADO (en millones de pesos) ⁽⁶⁾			
Ventas Netas	10.608	12.226	14.679
Costos Operativos (sin amortizaciones)	(7.278)	(8.326)	(10.124)
Utilidad de la explotación antes de las amortizaciones	3.330	3.900	4.555
Amortizaciones bienes de uso e intangibles	(1.289)	(1.138)	(1.354)
Utilidad de la explotación	2.041	2.762	3.201
Resultados financieros y por tenencia	(265)	(329)	(34)
Utilidad Neta	961	1.405	1.821
Utilidad Neta por acción	0,98	1,43	1,85
Dividendos pagados acumulados ⁽⁷⁾	4.361	4.361	5.414
Índices de rentabilidad (%)			
Utilidad Neta sobre Ventas Netas	9,1	11,5	12,4
Rentabilidad operativa sobre activos al inicio (ROA)	22,2	28,6	30,1
Rentabilidad sobre patrimonio neto al inicio (ROE)	31,7	35,0	33,5

Principales indicadores del Grupo Telecom			
Cargas fiscales (en millones de pesos)	2008	2009	2010
Total Impuestos a las Ganancias, Ingresos Brutos y otros	1.367	1.796	2.271
Impuesto a las Ganancias	535	797	1.010
Impuesto sobre los Ingresos Brutos	435	519	657
Otros impuestos, tasas y contribuciones	397	480	604
Inversiones en bienes de uso e intangibles (en millones de pesos)			
Inversiones totales en bienes de uso y activos intangibles	1.687	1.821	2.024
Situación patrimonial (en millones de pesos)			
Activo	9.657	10.633	11.964
Pasivo	5.556	5.105	5.601
Participación minoritaria	81	92	126
Patrimonio neto	4.020	5.436	6.237
DESEMPEÑO SOCIAL			
Sueldos y Cargas Sociales (en millones de pesos)	1.217	1.504	1.880
Cantidad de requerimientos recibidos para participar en proyectos sociales	374	672	528
Cantidad de jornadas de diálogo realizadas con grupos de interés ⁽⁸⁾	2	2	3
Cantidad de alianzas en proyectos de gestión social	28	36	28
DESEMPEÑO AMBIENTAL			
Reciclado de Papel (en kilos)	94.358	116.948	82.204
Baterías de celulares recolectadas y enviadas a reciclar (unidades) ⁽⁹⁾	-	6.337	13.374
Emisiones totales de CO2 por consumo de nafta (en TnCO2e)	-	425,59 ⁽¹⁰⁾	1.196,23
Emisiones totales de CO2 por consumo de gasoil (en TnCO2e)	-	13.546,54 ⁽¹⁰⁾	13.181,34

⁽¹⁾ Incluye líneas de clientes, uso propio, telefonía pública y canales DDE e ISDN. A partir del 30 de junio de 2010, la Sociedad considera como líneas en servicio los canales DDE. Anteriormente, consideraba los números internos asignados a tales canales. Por ello, la información comparativa se ha adecuado al nuevo criterio.

⁽²⁾ Incluye servicios Arnet GO y Arnet Móvil.

⁽³⁾ Incluye clientes de Núcleo S.A.

⁽⁴⁾ El número corresponde a los proveedores con orden de compra durante el ejercicio correspondiente.

⁽⁵⁾ Los datos expresados están segmentados por país, alineando el criterio de exposición a la Memoria 2010.

⁽⁶⁾ Para más información, remitirse a la Memoria y Estados Contables 2010.

⁽⁷⁾ Corresponde a los dividendos pagados por la Sociedad desde el inicio de sus operaciones.

⁽⁸⁾ En 2010 se realizaron dos diálogos con proveedores y uno con referentes de comunidad.

⁽⁹⁾ Programa iniciado en octubre de 2009.

⁽¹⁰⁾ Las emisiones de 2009 no coinciden con las publicadas en el reporte anterior, ya que se recalcularon con la herramienta *GHG Protocol Tool for mobile combustion* versión 2.0, utilizada en 2010 para garantizar la comparabilidad y la consistencia de los datos.

Nuestros grupos de interés



VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (en millones de pesos)	2009	2010
Ventas Netas consolidadas	12.226	14.679
Resultados financieros y por tenencia (generados por activos)	233	191
Otros ingresos	30	24
Valor económico directo creado (VEC)	12.489	14.894
Costos operativos	(6.160)	(7.323)
Salarios y cargas sociales	(1.504)	(1.880)
Pagos a proveedores de fondos (incluye dividendos en 2010)	(458)	(1.209)
Total de Impuesto a las Ganancias, impuestos y tasas y derechos del Ente Regulador	(1.796)	(2.271)
Erogación de RSE	(4)	(4)
Valor económico distribuido (VED)	(9.922)	(12.687)
Valor económico retenido (VER=VEC-VED)	2.567	2.207

2. TRANSPARENCIA EN NUESTRA GESTIÓN

2.1. El gobierno de la empresa

El órgano de gobierno de la Sociedad es la Asamblea de Accionistas. Todas las clases de acciones dan derecho a un voto por acción.

La dirección y administración de Telecom Argentina está a cargo del Directorio, compuesto por un número de miembros que fija la Asamblea General Ordinaria de Accionistas dentro del mínimo y máximo establecidos por el Estatuto. A partir de la Asamblea de Accionistas celebrada el 30 de noviembre de 2010, se amplió a once el número máximo de miembros que pueden integrar el Directorio, y se estableció que el plazo de duración de sus mandatos se extenderá a tres ejercicios.

En relación con los aspectos vinculados a la RSE, el Directorio considera y aprueba específicamente las donaciones, auspicios y patrocinio de actividades de bien público.

El Directorio, junto con la Primera Línea Gerencial, tiene planeado evaluar, y en su caso implementar, una metodología de Gestión Integral de Riesgos en el marco de su proceso de certificación de la Sección 404 de la Ley Sarbanes-Oxley, a efectos de incorporar las mejores prácticas disponibles en la materia, en el mercado.

El siguiente cuadro incluye un breve resumen de las funciones de los órganos de administración y fiscalización interna.

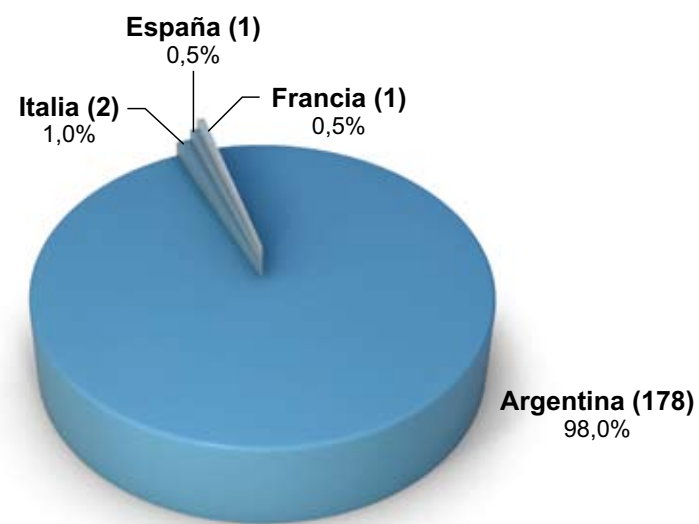


Órganos de administración y fiscalización interna	Breve Resumen de Funciones (descripción completa en Memoria y Estados Contables 2010)
Directorio	Dirección y administración de la Sociedad, incluso con facultades para las que la Ley de Sociedades Comerciales requiere poderes especiales. Aprueba las políticas y estrategias generales adecuadas a cada etapa y a cada área de gestión de la empresa. Establece el Régimen de Autorizaciones Vigente (RAV), que fija los niveles de atribución de la línea gerencial y se reserva la aprobación de las operaciones significativas o de importancia estratégica. El Plan de Negocio y el Presupuesto Anual son aprobados por el Directorio, con la previa intervención del Consejo de Dirección. Aprobación de las pautas financieras, verificación del cumplimiento de la normativa vigente en materia de gobierno societario dictada por la Comisión Nacional de Valores (CNV) y la Securities and Exchange Commission (SEC) y control y gestión de riesgos a través del Comité de Auditoría.
Consejo de Dirección	Aprobación del Plan de Negocios, del Presupuesto Anual, de la política general de remuneraciones de los empleados, entre otras funciones.
Comité de Cumplimiento Regulatorio	Verificación del cumplimiento, por parte de Telecom Argentina y Personal, de los requisitos asumidos o que se derivan para ambas Compañías del Compromiso "Telco" y del Compromiso "TI-W" (ver punto 5.1, acápites "Superación del conflicto societario").
Comisión Fiscalizadora	Fiscalización interna de la Sociedad.
Comité de Auditoría	Funciones relativas a: evaluación de los planes, desempeño e independencia de los Auditores Externos; funcionamiento de los sistemas de control interno, con foco en la fiabilidad de la información remitida a los mercados y organismos de control; supervisión funcional de los Auditores Internos, con la aprobación de su plan anual de auditorías, así como de su desempeño y emisión de informes para el Directorio sobre determinadas cuestiones.
Comisión de Información	Control y evaluación de la información relevante objeto de divulgación pública concerniente a la Sociedad y sus controladas, incluyendo: la Memoria y Estados Contables, la confección del Formulario 20-F que cada año se presenta ante la SEC, y el Reporte de Responsabilidad Social Empresaria.



Para mayor información sobre el funcionamiento y responsabilidades del Directorio de la Sociedad ver Memoria y Estados Contables 2010.

Proporción de Altos Directivos por Nacionalidad*



* Altos Directivos (Directores y Primeras Dependencias)

Miembros del Directorio ⁽¹⁾

Presidente

Enrique Garrido ^(a)

Vicepresidente

Gerardo Werthein ^(b)

Directores Titulares

Andrea Mangoni

Luca Luciani

Nicola Verdicchio ^(b)

Esteban Gabriel Macek ^{(d) (e)}

Norberto Carlos Berner ^(c)

Directores Suplentes

Domingo Jorge Messuti ^(f)
Valerio Giuseppe Giovanni Cavallo
Guglielmo Noya ^(b)
Jorge Luis Pérez Alati
Eduardo Federico Bauer ^(e)
Pablo Alberto Gutiérrez ^(f)
Esteban Santa Cruz ^(f)

⁽¹⁾ Los Directores Titulares y Suplentes no poseen cargos ejecutivos en la Sociedad ni en sociedades controladas de la Sociedad. Los Directores son designados por un período de tres ejercicios. Los miembros de este Directorio fueron nombrados el 30 de noviembre de 2010 por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada en esa fecha. Para conocer la composición del Directorio desde el 1º de enero al 30 de noviembre de 2010 ver Memoria y Estados Contables 2010.

^(a) Director Independiente frente a las normas de la SEC e integrante del Comité de Auditoría.

^(b) Miembros del Consejo de Dirección (ver punto B.4.1.b.4 de la Memoria 2010).

^(c) Miembro del Comité de Auditoría. Director Independiente frente a las normas de la CNV y de la SEC.

^(d) Presidente del Comité de Auditoría y Experto Financiero en los términos de la sección 407 de la Ley Sarbanes-Oxley de los Estados Unidos de América. Director independiente frente a las normas de la CNV y de la SEC.

^(e) Miembros del Comité de Cumplimiento Regulatorio (ver punto B.4.1.b.5 de la Memoria 2010).

^(f) Director Independiente frente a las normas de la CNV y de la SEC.



Cynthia Giolito, Gerente de RSE, en un encuentro con periodistas.

Mecanismos de evaluación

La gestión del Directorio es evaluada y aprobada por los accionistas en la Asamblea General Ordinaria. Se considera el desempeño del Directorio en forma global, sin especificar los aspectos tenidos en cuenta al tomar la decisión. Por su parte, el Directorio realiza las evaluaciones de desempeño de los integrantes de la Primera Línea Gerencial e interviene en la política de remuneración de sus miembros y de algunos de sus dependientes identificados como personal crítico del Grupo.

Programa de entrenamiento de directores y gerentes

Organizamos regularmente actividades abiertas, invitando a expertos a disertar sobre diversos temas identificados como de interés y utilidad para la capacitación y actualización de los miembros del Directorio y la Primera Línea Gerencial. Este año los altos mandos de la empresa participaron de encuentros relacionados con la gestión sustentable del negocio. Adicionalmente, el Comité de Auditoría posee un Plan de capacitación de sus miembros, que prevé la organización de cursos a cargo de especialistas en la materia, sobre funciones, obligaciones y facultades que el Comité tiene de acuerdo a la normativa vigente.

 Para más información ver capítulo “La mirada de Telecom acerca de la sustentabilidad”.

2.2. Cambios organizativos en 2010

El foco de los cambios organizativos implementados en 2010 fue optimizar estructuras a través de la consolidación de funciones y de procesos. Entre los cambios podemos mencionar la gestión antifraude para el Grupo Telecom, que fue integrada en la Gerencia Seguridad; los negocios mayoristas (fijo, móvil, nacional e internacional) que se consolidaron en la Unidad Wholesale; y las funciones de infraestructura y operación de los centros de cómputos de las áreas de servicios de IT del Grupo que se integraron dentro de la Dirección Datacenter, dependiente de la Unidad Fija. En la Unidad Móvil se consolidaron en la Dirección Planificación y Administración del Negocio las actividades de control operativo, y se creó la Dirección de Proyectos y Comunicación con reporte al Director de Unidad.

Primera Línea Gerencial ⁽¹⁾

Dirección General Ejecutiva (DGE)

Director General: Franco Bertone

Directores dependiendo de la DGE

- Abastecimiento: José M. Peña Fernández
- Administración, Finanzas y Control: Adrián Calaza
- Asuntos Jurídicos: Carlos A. Zubiaur
- Capital Humano: Marcelo E. Villegas
- Comunicación y Medios: Mariano Cornejo
- Marco Regulatorio: Edmundo S. Poggio
- Real Estate: María P. Levati
- Servicios Informáticos: Guillermo P. Desimoni
- Unidad Fija: Stefano Core
- Unidad Móvil: Guillermo O. Rivaben
- Unidad Red: Mario F. Capalbo
- Unidad Wholesale: Máximo D. Lema

Dependiendo de la Presidencia

- Auditoría Interna: Ricardo D. Luttini
- Secretaría General: María D. Carrera Sala

⁽¹⁾ Sus integrantes se encuentran en relación de dependencia y ejercen posiciones de “Directores” pero no son miembros del Directorio de la Sociedad.

2.3. Código de Conducta y Ética Empresarial

Desde 2003, el Grupo Telecom cuenta con un Código de Conducta y Ética Empresarial que recoge los patrones, valores y prácticas de la Compañía, con el objetivo de fijar las pautas de conducta que deben respetar todos los directivos, colaboradores y proveedores del Grupo en sus acciones diarias, para asegurar que las normas éticas guíen las relaciones internas del negocio y con la comunidad en general. Para ello, establece principios éticos a los que debe ajustarse el manejo de los negocios: transparencia, rectitud, equidad y no discriminación, enfatizando el compromiso de observar y hacer observar las normas vigentes. Además, este Código contiene una detallada reglamentación acerca de los conflictos de intereses, las acciones a seguir para evitarlos y la información que debe proporcionarse ante la presencia de alguna situación en este aspecto.

Este Código se aplica a todos los miembros de los Directorios y de las Comisiones Fiscalizadoras, y a todos los empleados de las sociedades del Grupo Telecom.

También se hace extensivo a proveedores, contratistas, asesores y consultores de la empresa, quienes reciben una copia del documento.

El Código se encuentra disponible para su consulta en la Intranet del Grupo y en la página web corporativa (www.telecom.com.ar).

Sitio web de denuncias

Contamos con una efectiva herramienta que nos permite garantizar el cumplimiento del Código de Conducta y Ética Empresaria: un sitio web de denuncias (www.telecom-denuncias.com.ar), al que puede acceder de manera confidencial cualquier persona, sea o no empleado del Grupo, para reportar cualquier violación efectiva o potencial de las leyes, normas o reglamentaciones vigentes o de las disposiciones del mencionado Código. A su vez, brindamos la posibilidad de efectuar las denuncias en forma personal o por escrito ante cualquiera de los integrantes del Comité de Auditoría; en caso en que la persona lo requiera.

Una vez recibida la denuncia, el Comité de Auditoría evalúa la situación previamente analizada por el área de Auditoría. Para los casos en que las denuncias involucren a dicho Comité en su conjunto o a algún miembro de éste, serán tratadas por la Comisión Fiscalizadora de la Sociedad, que evaluará la situación y, si el caso lo requiere, lo elevará al Directorio para que éste resuelva.

2.4. Privacidad de la información y manejo de datos

Contamos con altos estándares de resguardo de información electrónica, sumado a planes de contingencia y de recupero de información, para garantizar así su confidencialidad, integridad, conservación y registro.



En este marco, cumplimos con los requisitos que exige la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales difundida por la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, asumiendo el carácter de Responsable Registrado e implementando los mecanismos de seguridad y control necesarios. Dicha ley regula cuestiones de fondo propias de la protección de los datos asentados en archivos, registros, bases de datos, u otros medios técnicos de tratamiento de datos, sean éstos públicos, o privados destinados a dar informes, para garantizar el derecho al honor e intimidad de las personas, así como también el acceso a la información que sobre ellas se registre. Dando cumplimiento a esta normativa, nos aseguramos

de proteger la privacidad y confidencialidad de la información referida a nuestros clientes, empleados y proveedores, y trabajamos de manera articulada entre las áreas legales y de seguridad de la empresa para la resolución de cualquier posible incidente que pudiera ser detectado.

En relación con la seguridad informática, y con el fin de garantizar la seguridad y calidad de los procesos relacionados con la protección y privacidad de los activos de información, durante 2010 obtuvimos la certificación conjunta de las normas ISO 9.001 e ISO/IEC 27.001. El alcance de la certificación abarcó los siguientes puntos: el aseguramiento de la infraestructura, la verificación previa a la producción de la infraestructura, la administración delegada de infraestructura de seguridad, la administración de infraestructura propia del Centro de Operaciones de Seguridad del Grupo, el monitoreo y gestión de incidentes de seguridad, el escaneo de vulnerabilidades, la verificación de cumplimiento técnico de la infraestructura, y el soporte ante reclamos relacionados con la infraestructura administrada, finalizando con la emisión de los correspondientes informes.

Detalle del Marco Regulatorio

Las actividades de Telecom Argentina y sus controladas nacionales prestadoras de servicios de telecomunicaciones se desarrollan en el contexto de un conjunto de normas que constituyen el marco regulatorio aplicable, y se encuentran sujetas al control de la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), organismo descentralizado dependiente de la Secretaría de Comunicaciones (SC), que a su vez depende del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

La SC ejerce las funciones de Autoridad de Aplicación del marco normativo que regula la actividad del sector, y es la encargada de elaborar las políticas de reglamentos aplicables al sector, aprobar el cuadro de bandas de frecuencias del Espectro Radioeléctrico, aprobar y administrar los planes técnicos fundamentales, asistir al Ministerio antes mencionado en las cuestiones relativas a las tarifas de la Sociedad, entre otras cuestiones.

Por su parte, Núcleo, con operaciones en la República de Paraguay, tiene como organismo regulatorio de control a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones de Paraguay (CONATEL) y la sociedad controlada Telecom Argentina USA, con operaciones en los Estados Unidos de Norteamérica, tiene como organismo regulatorio de control a la Federal Communications Commission (FCC).

3. LA MIRADA DE TELECOM ACERCA DE LA SUSTENTABILIDAD

3.1. Evolución del modelo de RSE

En 2010, consolidamos el modelo de gestión de la RSE en toda la organización, y comenzamos a establecer un modelo propio de sustentabilidad, con una mirada estratégica para aportar al desarrollo de las sociedades donde operamos, con impactos positivos tanto sociales como ambientales.

Dentro de este modelo, destacamos:

- **Nuestros valores corporativos**, que sostienen nuestra conducta en el negocio.
- **Nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial**, que expresa los principios de responsabilidad social empresarial que deben guiar a la organización, sus integrantes y su esfera de influencia.
- **Nuestra declaración y lineamientos estratégicos de RSE**, que permiten internalizar las cuestiones del desempeño económico, social y ambiental en cada área del negocio, y para cada grupo de interés. *Para conocer nuestra Declaración de RSE y los Lineamientos Estratégicos ver Reporte de RSE 2009.*

Cada año establecemos un Plan de Sustentabilidad basado en un análisis de materialidad. Este Plan es diseñado por la Gerencia de RSE y consensuado por el Grupo Operativo de RSE conformado por representantes de todas las áreas de la empresa. Seleccionamos aspectos relevantes a trabajar en el año, asignamos prioridades de implementación y delineamos una hoja de ruta para atender a las expectativas de nuestros diversos públicos.



Proceso de selección de temas clave sugeridos por el Grupo Operativo y ponderación por los referentes de RSE



3.2. Objetivos estratégicos

Capacitaciones y reuniones de concientización entre nuestros empleados:

- Conferencia sobre los desafíos futuros del desarrollo sustentable para nuestros empleados, a cargo de Sebastián Bigorito (Director Ejecutivo de CEADS).
- Presentación de la gestión y estrategia de RSE y las tendencias de sustentabilidad a directores y gerentes en el marco del Programa de Actualización Gerencial del Grupo.
- Visita de Bill Clinton al país (en representación de The Clinton Foundation), donde directores y gerentes tuvieron oportunidad de actualizarse en materia de cambio climático y los desafíos empresariales relacionados.
- Presentación del modelo de gestión de RSE de Telecom en la inducción a nuevos integrantes del Grupo.
- Presentación del Reporte de RSE, en Buenos Aires, para directores, gerentes e integrantes de la organización.
- Presencia programada y frecuente en los canales de comunicación interna.

En 2010, la gestión de RSE a nivel institucional estuvo dedicada al cumplimiento de 3 objetivos:

1. Internalizar la sustentabilidad como modelo de gestión

Lograr el compromiso con la responsabilidad en el negocio, en todos los niveles de la Compañía, es de gran importancia para el éxito de esta estrategia en el largo plazo. Es clave que cada integrante de Telecom tome conciencia sobre la importancia de desempeñar acciones para alcanzar mayor sustentabilidad, y que este concepto forme parte de la cultura de la empresa. Dar cumplimiento a esta tarea es una de las funciones del Grupo Operativo de RSE, transmitiendo estos temas en las áreas que representa, alineando la sustentabilidad con el negocio y sus procesos.

Como complemento a la acción del Grupo Operativo de RSE, realizamos capacitaciones internas y campañas de comunicación entre nuestros empleados para integrar la Sustentabilidad al ADN de la organización.

Así, nuestros empleados pueden desempeñar sus tareas visualizando los riesgos y las oportunidades sociales y ambientales. A modo de ejemplos por la gestión sustentable, son destacables los proyectos realizados por diferentes áreas de la empresa: Equilibrio en Acción y Diversidad (liderados por la Dirección de Capital Humano), el Comité de Ahorro de Energía (liderado por la Dirección de Real Estate) y el proyecto de Medición de Impacto Social del Negocio (liderado por la Dirección Comunicación y Medios), porque representan prácticas de gestión que elevan el desempeño social y ambiental de Telecom para con sus grupos de interés.

En noviembre de 2010, realizamos una reunión de intercambio con el área de Sustentabilidad (Group Sustainability) de Telecom Italia. En un trabajo de 4 días, la gerencia de RSE, los miembros del Grupo Operativo RSE, Directores y Gerentes invitados conocieron las últimas prácticas de Telecom Italia y su estrategia de medio ambiente y sustentabilidad, y debatieron sobre las cuestiones para un mejor desempeño. El trabajo compartido constituyó una instancia clave de capacitación e incluyó una agenda en la que participaron 22 integrantes de la Compañía.



2. Evaluar la gestión de RSE

Para mejorar el triple desempeño, es fundamental que evaluemos la gestión y conozcamos el impacto que tienen nuestras acciones en los públicos clave.

Nuestro Reporte de RSE no es solamente una herramienta de comunicación, sino también de evaluación y gestión. Al elaborar este documento, que involucra a todas las áreas de la empresa y se realiza sobre la base de los lineamientos de la guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (*Global Reporting Initiative* - GRI), analizamos la situación actual de Telecom en materia de sustentabilidad, y detectamos oportunidades y riesgos para consolidar una estrategia acorde a las necesidades de la empresa y a las expectativas de nuestros públicos. Identificamos temas clave de la sustentabilidad, como aspectos de gobierno corporativo y su participación en la sustentabilidad, sistematización de indicadores relacionados con la salud y seguridad de los empleados, cuestiones de género y gestión ambiental, entre otros.

Además de las herramientas habituales como la Encuesta de Clima con empleados, encuestas de satisfacción del cliente y mecanismos de resolución de las consultas y reclamos, este año organizamos instancias de diálogo formal con especialistas en gestión con la comunidad y con proveedores.

Por último, implementamos herramientas de **evaluación de impacto** que nos permitieron valorar los resultados de nuestra inversión social. Destacamos la utilización de la herramienta de Measuring Impact, propuesta por el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS).

3. Contribuir a la reputación corporativa, con un rol activo como inversor social

Estamos atentos a cómo la gestión de RSE y la inversión social estratégica aporta a la construcción de la marca y la reputación de la organización.

Establecimos un programa de inversión social, en el que elegimos como focos:

EDUCACIÓN – TECNOLOGÍA
INCLUSIÓN SOCIAL

De esta manera, consolidamos la presencia del Grupo Telecom en las distintas provincias, articulando con los sectores público, privado y sociedad civil a nivel local y regional. Durante 2010, fuimos convocados para presentar nuestro caso de RSE ante instituciones locales e internacionales. A su vez, acompañamos eventos de RSE y estamos presentes en los diferentes medios especializados.



Auspicio de eventos vinculados a la RSE

- Jornada de RSE en Córdoba: “La RSE como estrategia de competitividad para las empresas de la región”, organizada por el IARSE.
- XVI Jornada Argentina del Sector Social en NOA: “Articulación público-privada, estrategias de desarrollo local con inclusión social” organizada por Fundación Compromiso y el Gobierno de la provincia de Salta.
- 1° Foro Nacional de RSE: “De la Responsabilidad Social a la sostenibilidad de los negocios”, organizado por VALOS y la Red Argentina de RSE (RARSE) en Mendoza.
- 1° Foro de RSE para comerciantes, micro y pequeñas empresas en la provincia de Jujuy.



Voluntarios de Telecom en el norte del país.

Apariciones en medios especializados

	2008	2009	2010
Agencias de noticias	10	8	13
Medios gráficos (nacionales y provinciales)	52	60	53
Sitios en Internet y newsletters	81	90	92
Programas de radio	64	54	42
Programas de TV	3	4	3
TOTAL	210	216	203

Presentación de nuestro caso de RSE

- Ciclo de conferencia Acuerdo 2010: prácticas sustentables e innovación en Tucumán.
- 2º convocatoria de la Red de Empresas con RSE de Río Cuarto en Córdoba.
- Jornadas de Capacitación para ONGs del NOA: “De la teoría a la práctica en desarrollo de recursos”, organizada por la Fundación Manos Abiertas de Salta.
- III Seminario Provincial de Socialización de Experiencias Educativas con Inclusión de las TIC en Misiones, organizado por la Comisión Provincial de Actividades Científicas y Tecnológicas (COPRACYT) del Ministerio de Cultura y Educación de la provincia.
- Clase para alumnos del MBA de Florida State University, Estados Unidos.
- Clase para el Curso Internacional de Responsabilidad Social Empresaria organizado por Amartya y la Universidad de Oslo, Noruega.
- Clase para el Curso de Experto de RSE de la UTN – regional Buenos Aires.
- Presentación de nuestra experiencia en el programa para PYMES (Universidad Católica Argentina).
- Presentación en Seminario de Ética y RSE organizado por el Rotary club de Puerto Madero.



Presentación de la RSE en Telecom a alumnos de la Universidad de Oslo, Noruega.



Lanzamiento del Reporte 2009.

3.3. Presentación del Reporte de RSE 2009

En el marco de la presentación pública del Reporte de RSE 2009, convocamos al Dr. Antonio Vives, quien nos dio una visión moderna y actualizada sobre la RSE y las empresas.

El evento tuvo lugar en Buenos Aires, contó con la presencia de representantes internos, prensa y referentes de RSE. Además, se realizó una mesa redonda con expertos de RSE, moderada por el Dr. Vives, en donde se debatió sobre el estado de situación de la RSE en Argentina, los temas que más ocupan a los especialistas y los desafíos en la región.

Antonio Vives

Socio Principal de Cumpetere (www.cumpetere.com). Profesor consultor, Stanford University. Miembro del Consejo Asesor de Sostenibilidad de CEMEX y de Abengoa, del Patronato de IBLF Américas, del Comité Experto en RSE de la Fundación Carolina y del Comité Asesor en Infraestructura de California, Exgerente de Desarrollo Sostenible del Banco Interamericano de Desarrollo. Creador de las Conferencias Interamericanas sobre RSE. Autor de numerosos artículos y libros sobre RSE.



Mariano Cornejo, Director de Comunicación y Medios, y Antonio Vives.

“Me complace mucho observar el proceso de mejora continua en la identificación e implementación de acciones destinadas a mejorar el impacto positivo de las actividades de Telecom, particularmente en el mejoramiento del ambiente de trabajo interno, su contribución al desarrollo de la comunidad, la reducción de impactos sobre el medio ambiente y la extensión de sus servicios a poblaciones menos dotadas. Éste es un proceso largo y sumamente complejo, en el que Telecom está demostrando iniciativa y perseverancia. Este cuarto Reporte cumple un importante papel en el proceso de transparencia de sus actividades y de rendir cuentas a la sociedad”.

3.4. Grupo Operativo de RSE

El Grupo Operativo de RSE es un equipo de trabajo clave para la gestión de la sustentabilidad, compuesto por 25 representantes de todas las áreas del Grupo Telecom. Este grupo se consolidó en cantidad de miembros y de áreas, y en su comprensión del modelo de RSE y de las cuestiones clave de la sustentabilidad. El Grupo participó activamente en el análisis de materialidad y proporcionó los contenidos para este Reporte. Además, evalúa las posibilidades de avance en torno a las cuestiones clave, y se forma en las áreas de gestión estratégica de RSE. El Grupo Operativo cuenta con la moderación de la Gerencia de RSE en su programa de trabajo anual.

En 2010 se realizó el encuentro anual de capacitación con el Grupo Operativo de RSE, en la que se abordaron temas centrales en materia de sustentabilidad, y se realizó un ejercicio de actualización en indicadores GRI.

3.5 Alianzas estratégicas de RSE

Integramos grupos de trabajo y participamos activamente en las siguientes cámaras y organizaciones empresariales:

- Cámara Argentina de Anunciantes (CAA) - *Integrantes del Consejo de Dirección*
- Cámara Argentina de Comercio - *Participación en el Consejo Directivo*
- Cámara de Comercio de los Estados Unidos de América en la Argentina (AmCham)
- Cámara de Informática y Comunicaciones de la República Argentina (CICOMRA) – *Integrantes de la Comisión Directiva*
- Cámara de Sociedades Anónimas - *Participación en la Junta Ejecutiva*
- Club de Empresas Comprometidas con la Discapacidad
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)
- Instituto de Ingenieros en Electricidad y Electrónica (IEEE) - *Integrantes del Consejo de Dirección*
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)
- Fundación Sadosky, de Investigación y Desarrollo en TIC - *Integrantes del Consejo de Administración*
- Grupo de Fundaciones y Empresas (GDfE) – *Integrantes de la Comisión Directiva*
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE)
- Red Argentina del Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Red de Empresas contra el Trabajo Infantil (CONAETI)
- Red de Teletrabajo, del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Premios y reconocimientos 2010 por nuestra gestión en RSE

Cimientos. Reconocimiento a Telecom y a Personal por el compromiso con la educación de los jóvenes del país.

ComunicaRSE. Aparición de Telecom en el ranking de los Reportes más votados, en el marco de la investigación realizada sobre Reportes de Sustentabilidad.

Fundación Compromiso. Reconocimiento a Telecom por el aporte a un desarrollo con inclusión social.

Fundamind. Estatuilla en reconocimiento al apoyo brindado en los últimos años.

Fundación para la promoción de la Salud Humana. Premio “Córdoba Comunica Salud 2009”, otorgado a Telecom por el Servicio de Orientación Línea Red Vida (N° 132).

Fundación Umbrales del Tercer Milenio. Reconocimiento por la participación de Telecom en la 5ª Maratón Solidaria a beneficio del Centro de Desarrollo Integral.

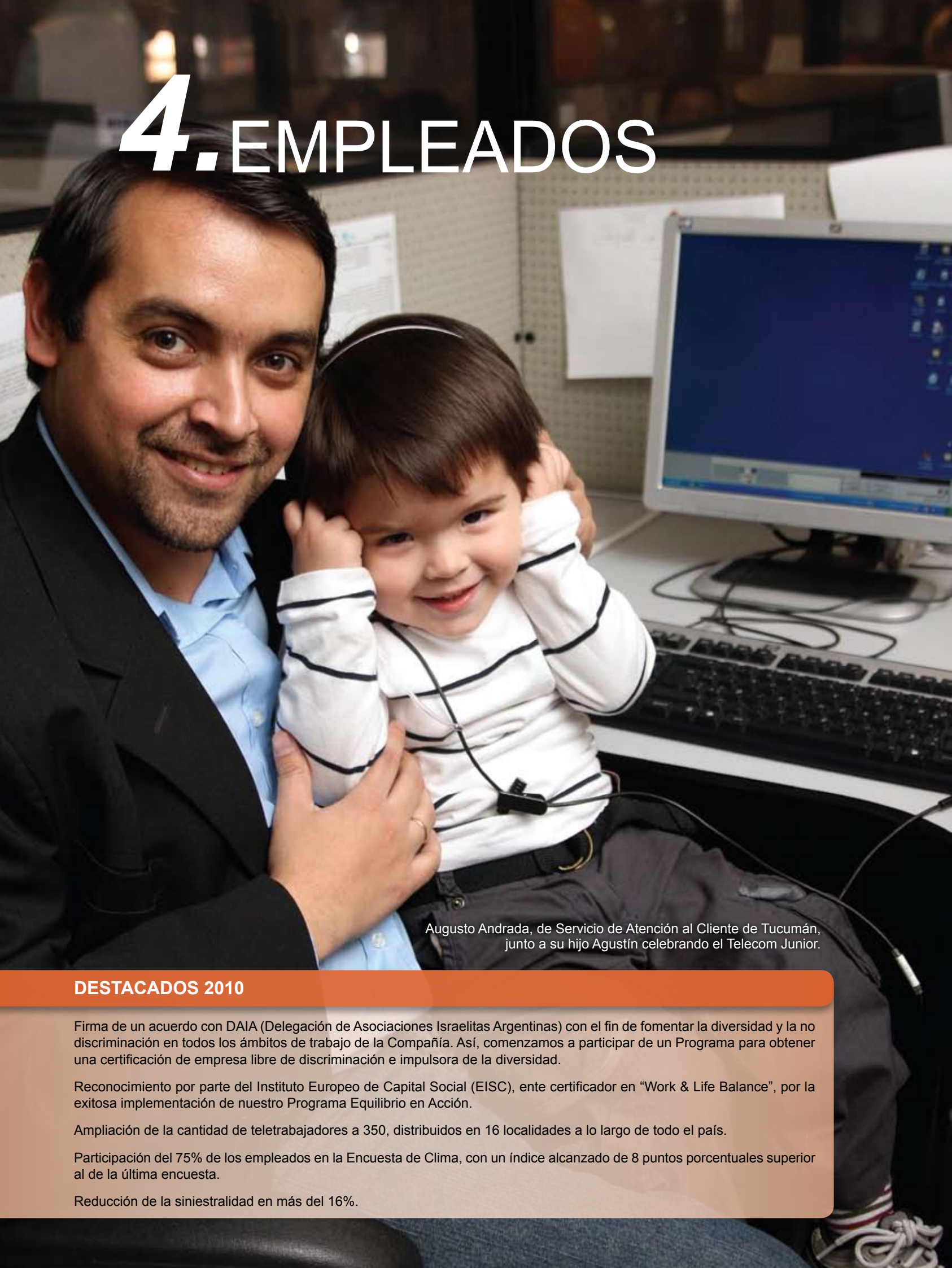
Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba. Reconocimiento a Telecom por su apoyo a las acciones de formación docente en el uso pedagógico de las TIC.

Municipio de Tigre y Asociación Conciencia. Reconocimiento por el aporte de Telecom al Programa de Becas 2010 del Programa Tigre Educa.

Radio Litoral y Canal 4 Cablevisión de Villa Constitución (Santa Fe). Premio “Estibador de Acero 2010” al Liderazgo, otorgado a Telecom por su programa de RSE.

Rotary Club de Puerto Madero. Reconocimiento a Telecom por la exposición en el Seminario sobre Ética de los Negocios y Responsabilidad Social Empresaria, realizado en la Universidad Católica Argentina.

4. EMPLEADOS



Augusto Andrada, de Servicio de Atención al Cliente de Tucumán, junto a su hijo Agustín celebrando el Telecom Junior.

DESTACADOS 2010

Firma de un acuerdo con DAIA (Delegación de Asociaciones Israelitas Argentinas) con el fin de fomentar la diversidad y la no discriminación en todos los ámbitos de trabajo de la Compañía. Así, comenzamos a participar de un Programa para obtener una certificación de empresa libre de discriminación e impulsora de la diversidad.

Reconocimiento por parte del Instituto Europeo de Capital Social (EISC), ente certificador en "Work & Life Balance", por la exitosa implementación de nuestro Programa Equilibrio en Acción.

Ampliación de la cantidad de teletrabajadores a 350, distribuidos en 16 localidades a lo largo de todo el país.

Participación del 75% de los empleados en la Encuesta de Clima, con un índice alcanzado de 8 puntos porcentuales superior al de la última encuesta.

Reducción de la siniestralidad en más del 16%.

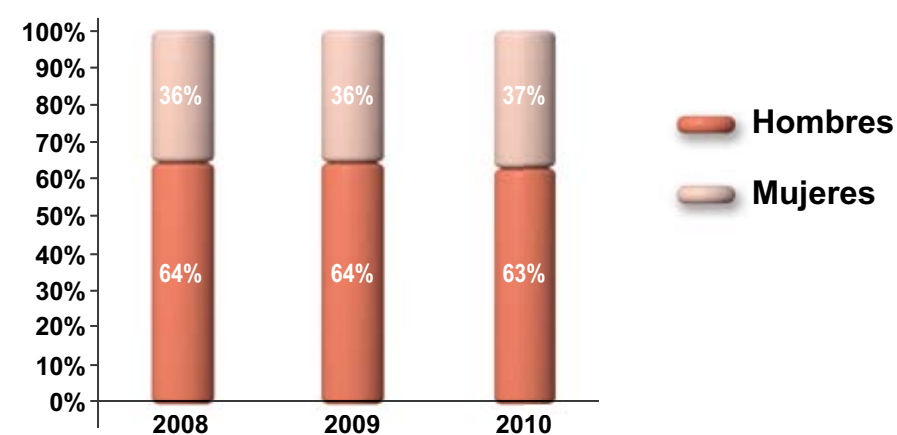
En Telecom buscamos que nuestros empleados puedan contar con un ámbito de trabajo inclusivo y diverso, que incentive el equilibrio entre la vida familiar y laboral, que permita un desarrollo personal y profesional. Consideramos que el capital humano es uno de nuestros recursos más valiosos, y es por eso que nos proponemos cuidarlo en todos los aspectos que lo involucran. Todo esto en el marco de una cultura de alto desempeño, que facilite el liderazgo servicial.

EMPLEADOS	2008	2009	2010
DATOS GENERALES			
TOTAL	15.361	15.300	15.629
TELEFONÍA FIJA	11.252	11.079	10.845
Telecom Argentina ⁽¹⁾	11.249	11.076	10.843
Telecom USA	3	3	2
TELEFONÍA MÓVIL	4.109	4.221	4.784
Personal	3.683	3.799	4.370
Núcleo	426	422	414
POR TIPO DE CONTRATO			
Fuera de Convenio	5.273	5.299	5.359
Analista	3.069	3.404	3.570
Empleado	948	605	576
Especialista	149	173	212
Pasante	0	0	0
Jefe	37	60	59
Responsable	166	249	196
Secretaria	66	86	92
Supervisor	62	153	27
Otros	201	0	54
Macroestructura			
Director	32	32	32
Gerente	543	537	541
Dentro de Convenio	10.088	10.001	10.270
INCORPORACIONES			
Cantidad de empleados incorporados	⁽²⁾	791	1.209

⁽¹⁾ Al 31 de diciembre de 2008, se incluyen 46 empleados efectivos correspondientes a Cubecorp S.A., sociedad fusionada con Telecom Argentina S.A. a partir del 1 de enero de 2009.

⁽²⁾ Dato no disponible.

Empleados por género



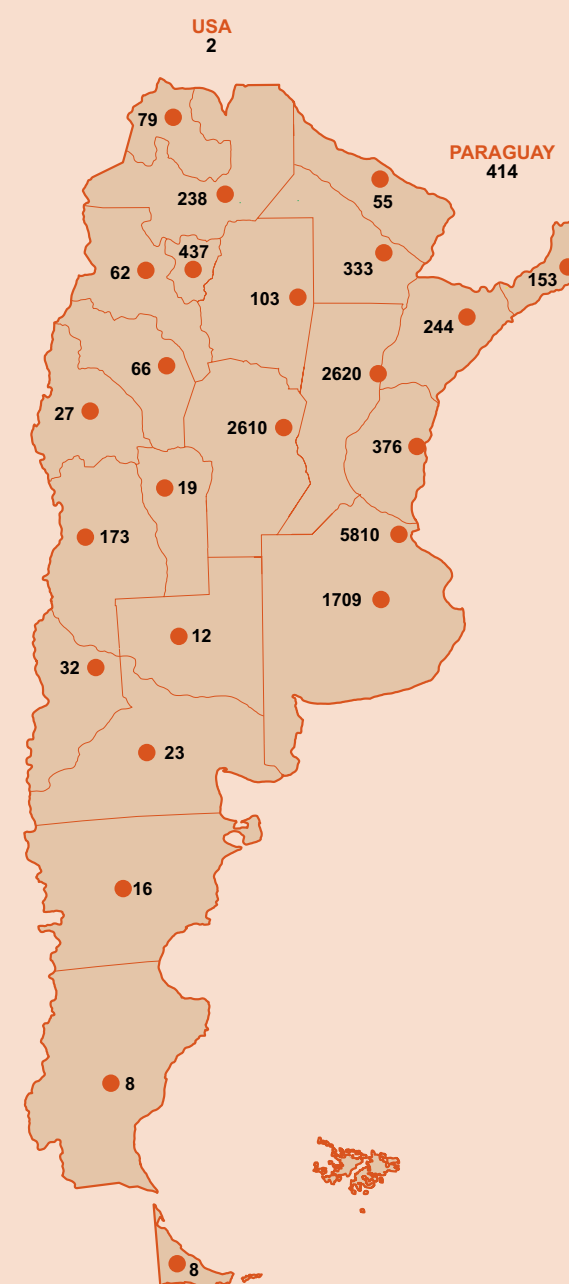
Empleados por grupo de edad 2010



Empleados por antigüedad 2010



Empleados por Región 2010



(1) Tasa de rotación calculada mediante la división entre la cantidad de empleados del Grupo que dejaron la empresa y el total de empleados al cierre de cada año calendario. Al aplicar este cálculo para 2010, se recalculan los datos de 2009.

(2) Del total de bajas producidas durante 2010, el 36% fueron por renunciaciones, el resto se dividió entre acuerdos conciliatorios y despidos con y sin causa. Las renunciaciones producidas tuvieron una antigüedad promedio de 2,2 años, mientras que el resto de las desvinculaciones contaba con una antigüedad promedio de 14,2 años. Además, el 4,8% correspondió a personal jerárquico.

ROTACIÓN				
Categorías	2009		2010	
Por región	Cantidad de empleados	% Rotación 2009 ⁽¹⁾	Cantidad de empleados	% Rotación 2010 ⁽¹⁾
Buenos Aires	76	4,6	102	6,0
Capital Federal	299	5,2	380	6,5
Catamarca	1	1,6	6	9,7
Chaco	9	2,7	6	1,8
Chubut	-	-	2	12,5
Córdoba	162	6,4	138	5,3
Corrientes	4	1,7	9	3,7
Entre Ríos	19	4,9	15	4,0
Formosa	2	3,9	2	3,6
Jujuy	5	6,9	1	1,3
La Pampa	-	-	-	-
La Rioja	2	3,0	1	1,5
Mendoza	20	11,8	16	9,2
Misiones	4	2,8	3	2,0
Neuquén	3	11,1	2	6,3
Río Negro	1	5,9	5	21,7
Salta	13	5,8	11	4,6
San Juan	4	21,1	2	7,4
San Luis	-	-	1	5,3
Santa Cruz	2	25,0	-	-
Santa Fe	81	3,2	122	4,7
Santiago del Estero	6	5,9	2	1,9
Tierra del Fuego	-	-	1	12,5
Tucumán	6	1,4	11	2,5
USA	-	-	1	50,0
Paraguay	41	9,7	42	10,1
Por sexo				
Masculino	438	4,5	507	5,2
Femenino	322	5,8	374	6,5
Por edad				
18 a 20	9	16,7	5	7,5
21 a 29	277	9,2	305	10,2
30 a 39	273	4,5	310	5,0
40 a 49	86	2,4	92	2,6
50 a 59	79	3,3	95	3,7
Más de 60	36	15,5	74	26,9
TOTAL	760		881 ⁽²⁾	



4.1. Nuestra apuesta por la diversidad

Generamos políticas y prácticas de sensibilización e integración de la diversidad y contamos con un Comité de Diversidad formado por más de 30 representantes de las diferentes unidades de negocio y de diversas jerarquías que promueven la inclusión en el ámbito laboral y trabajan para instalar el concepto de diversidad como un valor en nuestra empresa.

En diciembre de 2010, el Grupo Telecom recibió la certificación básica *Compromiso con la Diversidad*, otorgada por la Delegación de Asociaciones Israelitas Argentinas (DAIA), institución que lleva adelante la tarea de preservar los derechos humanos, para erradicar la discriminación y persecución de todo colectivo discriminado. A partir de este compromiso, la Compañía asumió la responsabilidad de trabajar para lograr un espacio laboral más inclusivo y de respeto a la diversidad, entendiendo este trabajo como un proceso de transformación social.

El Programa implica un plan de trabajo de tres años basado en tres ejes: género, generaciones y capacidades especiales.

Durante 2010 finalizamos dos etapas del Programa: sensibilización y capacitación en gestión de la diversidad, por medio de siete encuentros realizados junto al Comité de Diversidad; y tres diagnósticos sobre diversidad, posterior monitoreo y evaluación con certificación básica. La tercera etapa a desarrollarse en 2011 consistirá en la sensibilización a grupos específicos, armado de propuestas por parte de cada comisión de trabajo con implementación de las mejoras así como una evaluación y control para obtener la certificación final.

4.2. Equilibrio en Acción

Durante 2010 seguimos desarrollando el Programa Equilibrio en Acción, con el objetivo de favorecer el balance entre las actividades laborales y personales de nuestros empleados. Este programa se está desarrollando como parte de un amplio proyecto de cultura organizacional, que busca generar una relación empresa/empleador de alta calidad.

Para la definición y diseño de iniciativas a desarrollar en el marco de este programa, conformamos un equipo de 95 embajadores seleccionados por unidad de negocio y cubriendo las distintas áreas geográficas de nuestro país, quienes tienen además la función de ser multiplicadores del proyecto en el resto del Grupo. Este año se llevaron a cabo tres encuentros con embajadores donde se evaluó la gestión 2009 y se presentó el plan de trabajo 2010.

Es importante destacar que este año recibimos un reconocimiento por parte del Instituto Europeo de Capital Social (EISC), ente certificador en “*Work & Life Balance*” (conciliación entre vida laboral y vida personal), por la exitosa implementación de nuestro Programa Equilibrio en Acción. Además, pasamos exitosamente el proceso de auditoría previsto para este año, a la vez que se reconoció el profesionalismo del informe de gestión presentado y la medición de los indicadores realizada.

Acciones enmarcadas bajo el Programa Equilibrio en Acción	
Horario y organización laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Teletrabajo. • Igualación del esquema de licencias entre trabajadores fuera de convenio y dentro de convenio. • Día de la Madre flexible, con un día anual de licencia.
Políticas de comunicación e información interna	<ul style="list-style-type: none"> • Neoportal (Intranet). • Blog de embajadores. • Revista interna bimestral incluyendo notas de equilibrio.
Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> • Ciclo de charlas “Encuentros 2010”. • Fortalecimiento del programa de Voluntariado. • Pool de talentos. • Programa de Asistencia al Colaborador, línea telefónica gratuita de ayuda al empleado.
Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> • Kit “Vuelta al Cole”. • Ayuda económica para hijos con discapacidad. • Préstamos por emergencia.
Servicios para la familia	<ul style="list-style-type: none"> • Reintegro de gastos de guardería. • Mes del Niño. • Colonia de vacaciones.
Sistemas de medición y control	<ul style="list-style-type: none"> • Tablero de mando. • Encuesta de clima. • Encuesta consultora externa IFREI, (se obtuvo como resultado que Telecom es una “empresa proactiva”).
Iniciativas propias de Telecom	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditación de saberes técnicos para 600 colaboradores. • Viernes sin reunión después de las 14 h. • Licencia por paternidad de 15 días corridos por nacimiento o por adopción. • Certificación en Diversidad.



4.3. Teletrabajo

Como parte del Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas (PROPET) -del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación-, este año ampliamos la cantidad de empleados teletrabajadores a 350, en 16 localidades del país.

Entre ellos, 100 son trabajadores telefónicos agremiados a distintos sindicatos telefónicos. Éstos encuadran sus tareas en los convenios colectivos de los sindicatos FOETRA Buenos Aires, FOPSTTA y UPJET, en las ciudades de Buenos Aires, Córdoba y Santa Fe. Así contribuimos con el equilibrio entre vida personal y laboral, con el cuidado del medio ambiente en acciones medibles por la huella de carbono y en su utilidad para la integración de segmentos con capacidades especiales, entre otras.

Para favorecer un mejor desarrollo y desempeño de los empleados bajo esta modalidad y para replicar los puestos de trabajo, les brindamos todos los insumos necesarios para generar un espacio de trabajo completo y seguro: servicio de Internet, mobiliario optativo, elementos de seguridad, puesto informático completo, teléfono móvil corporativo de Personal y mochila de teletrabajo. Los teletrabajadores reciben también un plus adicional para compensar mayores gastos que pudieran producirse en sus domicilios particulares.

Desde 2009 somos miembros fundadores de la Red de Teletrabajo y difundimos esta iniciativa entre las empresas e instituciones nacionales. Además, participamos activamente en la organización y desarrollo del Manual de Buenas Prácticas de Teletrabajo, y en el 2º y 3º Coloquio de Teletrabajo, para fortalecer así las relaciones con los interlocutores externos, especialmente con las autoridades de contralor laboral tales como el Ministerio de Trabajo y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). También, en conjunto con CISCO, se ha generado la primera experiencia de Teletrabajo en el sector público, en el Ministerio de Trabajo. Estas acciones nos han permitido reforzar el concepto de liderazgo en la provisión de soluciones integrales y nos pone de cara a la factibilidad futura de comercialización de esta solución.



4.4. Relaciones laborales

Promovemos el diálogo directo con las organizaciones gremiales y colaboramos abiertamente con el fin de resolver posibles conflictos de manera constructiva mediante un vínculo que privilegia la existencia de espacios de concertación.

Durante 2010 se realizaron las paritarias de la telefonía básica, cuyo rasgo saliente fue la negociación dentro de una Mesa de Unidad Sindical, que reunió a FATEL, FOEESITRA, FOPSTTA y UPJET. Se acordaron incrementos escalonados, cuya vigencia alcanza a junio de 2011. Con respecto al personal convenionado de Telecom Personal, permanecen representados por la F.A.E.C.yS., y resultan aplicables sus respectivos acuerdos.

Por su parte, y compartiéndose el criterio que ya fuera expresado en Memoria y Estados Contables anteriores, hemos ratificado la voluntad de conformar una entidad que permita articular un espacio de representación empresaria colectiva en materia laboral, lo que permitirá alcanzar un convenio de actividad de las telecomunicaciones y por ramas.

Respecto de la salud y seguridad laboral, se encuentran vigentes acuerdos, con diferentes sindicatos, sobre las condiciones y ambiente de trabajo en tareas de telegestión, trabajo en altura, evacuación de edificios en emergencias, trabajo en cámaras subterráneas y elementos de protección personal, entre otros. Durante este año, en conjunto con SITRATEL Rosario, conformamos el Comité de Salud y Seguridad de la Provincia de Santa Fe, que tiene como objetivo que empleados y trabajadores participen de forma orgánica y responsable en la discusión y formulación de políticas que profundicen la prevención de accidentes y de enfermedades en el ámbito laboral.

Representación sindical de empleados

Segmento del negocio	Compañía	Tipo de contrato	Cantidad de empleados	% por tipo de contrato
Telefonía Fija	Telecom Argentina S.A.	Fuera de Convenio*	2.950	27,2%
		Dentro de Convenio	7.893	72,8%
	Telecom USA	Fuera de Convenio*	2	100%
Telefonía Móvil	Telecom Personal	Fuera de Convenio*	1.993	45,6%
		Dentro de Convenio	2.377	54,4%
	Núcleo	Fuera de Convenio	414	100%

* Incluye macroestructura.

4.5. Desarrollo del talento

Contamos con la herramienta Pool de Talentos y con planes de formación dirigidos a todos los niveles jerárquicos, donde impulsamos el crecimiento personal y profesional de todos nuestros colaboradores.

Mediante el Pool de Talentos identificamos a aquellos colaboradores con un potencial destacado, para luego establecer cuadros de reemplazo que permitan a la Compañía sostener su capital humano a lo largo del tiempo y dar sustentabilidad a la estrategia y planes de negocio.

Durante 2010, continuamos con actividades de diagnóstico a 428 analistas, especialistas, responsables y referentes de todas las unidades de negocio. Se seleccionaron “Gerentes Observadores”, quienes aportaron la visión del negocio y la observación de competencias de cada uno de los participantes. En diciembre iniciamos la segunda etapa con actividades de diagnóstico para los Gerentes de segundo reporte, y llegamos a otros 200 colaboradores.

Testimonio de un “Gerente Observador”

“Es una experiencia enriquecedora. Considero ya muy valiosa la invitación a colaborar en una actividad estratégica que involucra a los talentos de la compañía. Pero, además, fue una muy buena oportunidad para ejercitar la observación junto a especialistas en la materia y con una perspectiva más amplia a la habitual, agregando elementos blandos (cuerpo, emoción, lenguaje y dinámica grupal) a los característicos elementos duros de la evaluación de desempeño (conocimientos, rendimiento y resultados)”.

4.6. Formación interna

Durante 2010 dictamos una variedad de cursos y capacitaciones destinados a los colaboradores, que se desarrollaron en función de las necesidades de cada área. Capacitamos a **8.981** empleados en cursos presenciales realizados en todo el país, que implicaron el dictado de **151.483** horas de formación. Del total de las horas dictadas, el 50% estuvo dedicado a acciones de gestión como, por ejemplo, el Programa de Mandos Medios, Sistema de Relaciones Laborales, Actualización Gerencial y a programas comerciales y técnicos focalizados como la Clínica de Ventas y el Programa de Nuevas Tecnologías. El otro 50% restante se destinó a actividades de actualización tecnológica y formación en idiomas cuyo objetivo fue la incorporación de conocimientos esenciales para el desarrollo del negocio.

Desde Núcleo desarrollamos un plan de capacitación anual que implicó 1.087 horas de capacitación interna y 750 horas de capacitación externa.

Indicadores de capacitación	2008	2009	2010
Participaciones de empleados en capacitación	18.336	19.570	22.545
Horas de formación	215.406	218.340	151.483

Capacitación por categoría profesional	Total empleados por categoría al 31 de diciembre de 2010	Horas de formación	Horas promedio
Gerentes y Directores	560	13.136	23,5
Personal fuera de convenio	4.385	67.819	15,5
Personal dentro de convenio	10.270	70.528	6,9

Bienvenidos a Telecom. Desde hace cinco años, contamos con un programa de inducción a la empresa, que proporciona a los ingresantes la información necesaria para acompañar su adaptación y orientación en la Compañía. El programa se realiza a través de un proceso de socialización que transmite a los nuevos colaboradores las actitudes y valores de comportamiento corporativos y les brinda información sobre las distintas áreas de la Compañía. Durante 2010, más de 1.000 nuevos empleados participaron de este proceso.

Programa de Mandos Medios (PMM). El programa integró los módulos de Relaciones Positivas y Coaching, y Diversidad Generacional. Contó con la participación de 1.776 asistentes en 113 talleres (65 en Buenos Aires, 17 en Rosario, 19 en Córdoba, 6 en Chaco y 6 en Tucumán).

Sistema de Relaciones Laborales. El objetivo es formar a Gerentes con personal a cargo dentro de convenio, en aquellos aspectos relativos a negociaciones laborales y al sistema de relaciones laborales.

Programa de Actualización Gerencial. En conjunto con la Universidad Torcuato Di Tella, se diseñó este Programa, que tiene como objetivo brindar instrumentos y metodologías que permitan la elaboración de estrategias de crecimiento sostenido y maximización del valor. Presenta panoramas actualizados de entornos políticos, económicos, sociales y tecnológicos para definir estrategias de mediano y largo plazo, con el fin de facilitar la gestión del cambio y el desarrollo de capacidades clave y liderazgo en la organización. El programa contó, en 2010, con la participación de 103 colaboradores entre Directores y Gerentes de primera dependencia.

Programas Cross. Durante 2010 efectuamos 27 cursos gestionales en Buenos Aires, Rosario y Córdoba (Negociación Inicial y Avanzado, y Gestión por Proyectos), de los que formaron parte 625 alumnos. La encuesta de satisfacción que realizamos al finalizar la capacitación tuvo un resultado de 4,17/5 en el indicador de satisfacción general.

Programa de Acreditación de Saberes Técnicos. Este Programa lanzado en 2010 busca, a partir de la nivelación de los conocimientos, contribuir con la profesionalización de nuestro personal técnico operativo de la Red. La iniciativa forma parte del proyecto de certificaciones profesionales del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, y cuenta con el aval académico del ITBA (Instituto Tecnológico Buenos Aires). Durante 2010 se realizó la toma de examen y certificación de aproximadamente 600 empleados, quienes obtuvieron un diploma que reafirma su experiencia y conocimientos, e institucionaliza su oficio.

Programa para Ventas – Unidad Telefonía Fija. Incluyó: Programa Pymes, Programa Emprendimientos, Programa Telefonía Pública, Programa Canales Externos y Train the Trainers. Participaron aproximadamente 190 personas de Canales Externos, Ventas Pymes, Telefonía Pública y Tarjetas, Ventas Región AMBA y Sur, Ventas Región Interior y Desarrollo de Ventas.

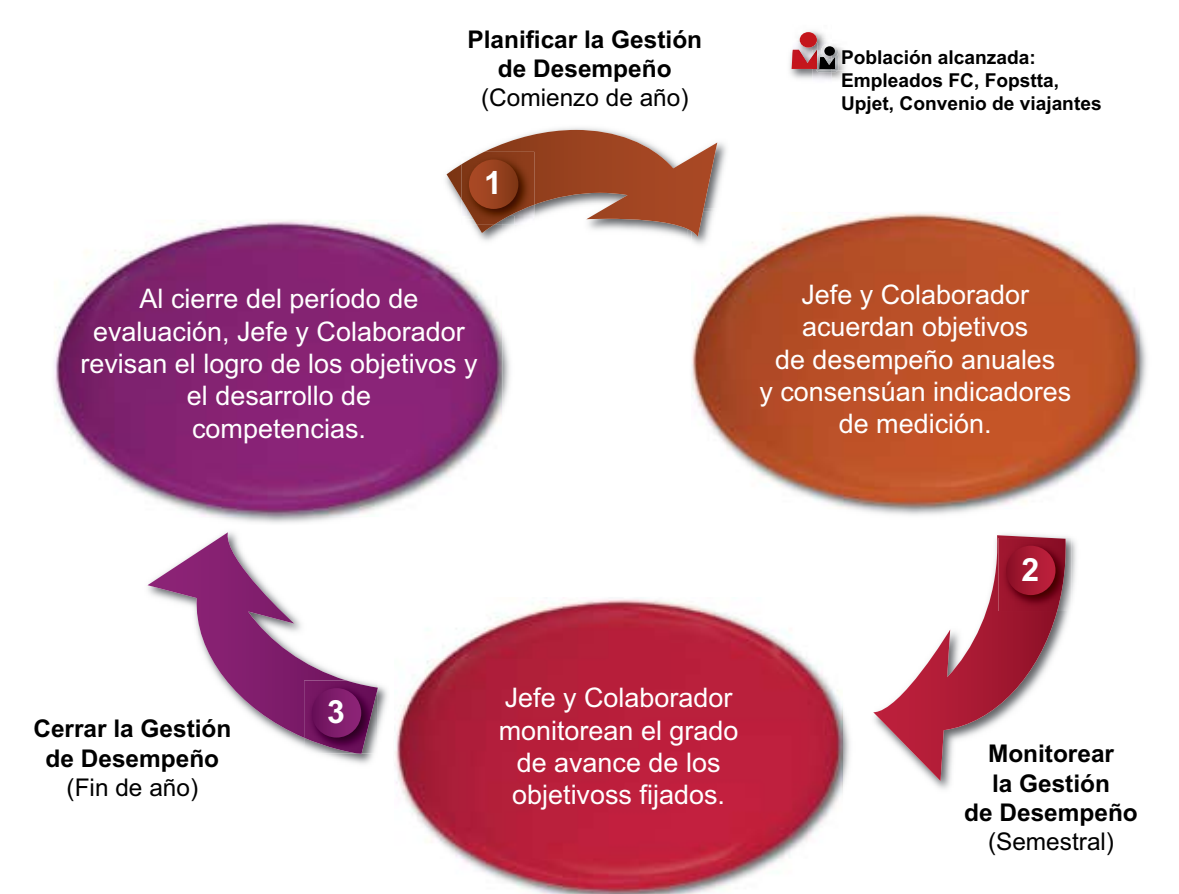
Programa de Nuevas Tecnologías. Se coordinó con el Instituto Tecnológico Buenos Aires (ITBA) y los módulos abordados fueron: Compacto de Nuevas Tecnologías (único módulo para no especialistas en la temática), ADSL, Fibra Óptica, SDH, NGN, BBIP, MetroEthernet, Telefonía Móvil, 3G y DWDM.



4.7. Gestión del desempeño

El Modelo de Gestión del Desempeño constituye una herramienta central en el proceso de planificación de carrera de los empleados, y permite maximizar su contribución al negocio.

A principios de año el colaborador, junto con su jefe, fija los objetivos anuales, y los carga en Intranet. Estos objetivos deben ser específicos, medibles, desafiantes, orientados a resultados y con un tiempo definido, de forma que fijen una dirección y proporcionen una referencia para medir los progresos logrados. A mitad de año se realiza un monitoreo del avance para luego realizar una evaluación final cuando termina el año.



El proceso incluye a los empleados fuera de convenio (excepto Macroestructura y Especialistas) y los de los convenios FOPSTTA, UPJET, Comercio y Viajantes. Durante 2009 se evaluó a 7.033 empleados, y el proceso de evaluación 2010, que comenzó en diciembre del mismo año, considera una población a evaluar de 7.268 colaboradores, para alcanzar así al 47,7% de la plantilla. Durante 2010 realizamos talleres de Gestión del Desempeño, con el fin de unificar criterios de gestión y de evaluación, en los que participaron 754 empleados.

4.8. Compensaciones y beneficios

Durante 2010 implementamos la política de incentivo de largo plazo (en inglés, *Long-Term Incentive* —LTI—), que tiene como objetivo impulsar a los miembros del *Senior Management* sobre la base de creación de valor a mediano y largo plazo asociándolo al éxito de la empresa y como elemento de retención para el personal clave de la organización. Además se redefinió la política de auto-compañía, estableciendo nuevos criterios de elegibilidad y de segmentación.

Para la población que ocupa posiciones jerárquicas, se definieron dos momentos en 2010 para revisar y actualizar salarios. Éstos fueron en mayo y en noviembre, y el criterio aplicado en este segmento fue la meritocracia, no otorgando ajustes generales.

En lo referido a incrementos salariales para la población fuera de convenio hasta nivel el de analista se dispusieron dos ajustes generales de 10% cada uno, que se distribuyeron en febrero y en julio. Esta acción fue complementada con una pauta aplicada en noviembre del orden del 6% en promedio, que se distribuyó por mérito.

En relación con la política de remuneración por objetivos, en marzo se liquidó el bono anual para Directores y Gerentes, y, en abril, el “ranking de bono” para el resto del personal fuera de convenio.

En lo referido a encuestas salariales de mercado, se realizaron diversos estudios, algunos focalizados en el análisis de las remuneraciones del *Senior Management* y otros en áreas específicas de sistemas. La última encuesta realizada en diciembre de 2010 será utilizada para la actualización de las escalas salariales del personal fuera de convenio y, en línea con esta nueva escala, se analizarán los criterios de otorgamiento de la pauta de ajuste del período 2011.

Para nuestras operaciones en Argentina, al 31 de diciembre de 2010 el salario conformado total de un empleado ingresante para una jornada de tiempo completo era de \$3.195 mensuales, es decir, un 83,6% mayor al Salario Mínimo, Vital y Móvil a la misma fecha (\$1.740).

En relación con los beneficios que otorgamos a los empleados, en 2010 se agregaron dos nuevos planes de Telecom Personal, con nuevos Servicios de Valor Agregado, y a precios bonificados respecto a los de mercado. Además, se equipararon las licencias por fallecimiento de familiar, enfermedad de familiar y examen (de las que ya gozaba el personal convencionado) con el personal fuera de convenio.

En cuanto a la relación del salario base entre hombres y mujeres, en el personal fuera de convenio la relación es la siguiente: para la categoría Empleados el salario promedio del personal masculino es 1% menor que el femenino; en el caso de los Analistas, Especialistas y Macroestructura el salario promedio es mayor para hombres que para mujeres en un 12%, 3% y 16%, respectivamente. Es importan-

te destacar que, tanto para el personal dentro de convenio como fuera de éste, se dispone de las mismas categorías y escalas salariales.

4.9. ¿Cómo nos comunicamos con nuestros empleados?

2010 fue un año de grandes cambios e innovación en los canales de comunicación interna. Iniciamos un proceso de rediseño en nuestra revista interna y la Intranet (Neoportal), dando a ambos canales un formato moderno y novedoso.

Durante 2010 realizamos la **Encuesta de Clima**, una herramienta que forma parte del proceso *Gestión de Clima* y que es fundamental para conocer las oportunidades de mejora que existen en nuestra Compañía y así poder delinear una estrategia para seguir construyendo juntos un mejor lugar para trabajar. Todos los colaboradores fueron invitados a participar, logrando una participación del 75%, lo que supera en 8 puntos porcentuales el índice de participación alcanzado en la última encuesta.

En esta oportunidad realizamos cambios a la Encuesta para hacerla más amigable y de fácil interpretación, incluyendo temáticas que no habían sido abordadas en otras oportunidades, como la relación con la alta gerencia y los compañeros de trabajo. También hicimos foco en implementar una comunicación de resultados más efectiva y a tiempo, con la modalidad de cascada, asegurándonos que todos los empleados se interioricen con los resultados. Para 2011 estamos planificando talleres para el armado de planes de acción a la medida de cada dirección y un posterior seguimiento de los planes a cargo de una consultora especializada.

NO PODEMOS CAMBIAR DE LA NOCHE A LA MAÑANA. PERO MAÑANA, PODEMOS EMPEZAR A CAMBIAR.

ENCUESTA DE CLIMA
TU PARTICIPACIÓN ES IMPORTANTE.

30AGO
10SEP

ES FÁCIL, ES RÁPIDO Y ES CONFIDENCIAL.

TELECOM

También contamos con un canal de contenido multimedia, denominado Neo TV. Por este canal de imagen y sonido transmitimos por *streaming* a todos los edificios de la Compañía con una excelente calidad de imagen. Entre los programas transmitidos, se destacan programas de salud, la presentación de equipos de trabajo, la evolución del negocio y una edición especial sobre el campeonato de fútbol interno.

Continuamos realizando eventos de integración para los colaboradores, atendiendo a las necesidades y preferencias de nuestros diversos públicos internos. En el año del Bicentenario, también quisimos que nuestros colaboradores formaran parte de los festejos y, por medio de un concurso, un colaborador de cada región del país pudo viajar a Buenos Aires junto a su familia y festejar los 200 años de nuestra Patria.

4.10. Salud y seguridad

Seguimos comprometidos con la salud y seguridad de nuestros empleados, y por eso durante 2010 continuamos con la concientización sobre la prevención y promoción de la salud y con los programas de exámenes médicos. Actualmente contamos con 22 consultorios médicos internos en nuestros edificios, 9 en la Ciudad de Buenos Aires y Gran Buenos Aires, 7 en la región del Litoral y 6 en la región Mediterránea. Los consultorios programan exámenes médicos periódicos para el personal, realizan un seguimiento del ausentismo de los empleados y brindan respuestas a las consultas médicas.

En materia de prevención, trabajamos fuertemente en la reducción de la siniestralidad del personal del Grupo, y así logramos una disminución interanual de la tasa de incidencia en más del 16% con relación al 2009. Se redujeron los desvíos en inspecciones laborales vinculadas al uso de elementos de protección personal, métodos de trabajo seguro, herramientas, vehículos y señalización de trabajos en más del 25% respecto del año anterior.

Durante 2010 lanzamos en la Intranet la nueva Web de Prevención, donde facilitamos información a nuestros empleados sobre los riesgos de las operaciones del Grupo, y ofrecemos consejos para la seguridad familiar. Este sitio está integrado a la Web de Salud y Medio Ambiente. También continuamos incluyendo temas de salud en la revista de Telecom, como una forma más de difundir conceptos de cuidado y de prevención.



Indicadores de salud y seguridad	2008	2009	2010
Salud ocupacional			
Exámenes periódicos	4.354	4.149	5.467
Exámenes pre ocupacionales	1.389	901	1.445
Exámenes de egreso	263	238	113
Empleados que participaron mensualmente del programa de <i>stretching</i> en <i>Call Centers</i>	4.850	3.400	3.483
Empleados capacitados en temas de salud ⁽¹⁾	1.150	3.117	6.292
Tasa de ausentismo controlable ⁽²⁾	2,8	2,7	2,3
Tasa de incidencia enfermedades profesionales ⁽³⁾	2,96	2,65	2,43
Seguridad			
Tasa de incidencia ⁽⁴⁾	22,38	17,18	14,39
Cantidad de inspecciones del nivel de accidentología en personal propio	2.836	3.906	7.295
Cantidad de choferes de hidroelevadores certificados en sus competencias.	132	150	218
Cantidad de hidroelevadores certificados, en cumplimiento con la norma IRAM 3926	57	107	107
Cantidad de auditorías de condiciones ambientales en cada lugar de trabajo	650	1.192	896
Cantidad de personas entrenadas en riesgos específicos	7.939	6.711	8.072 ⁽⁵⁾
Cantidad de inspecciones de instalaciones, luminaria, matafuegos, carteles de salida, etc., en oficinas corporativas	1.150	1.192	896

(1) Resucitación cardiopulmonar (RCP), primeros auxilios, trabajo en altura, uso de la voz, prevención del dengue y de la Gripe A. Durante 2010 iniciamos el entrenamiento por e-learning para personal comercial de Telecom Personal.

(2) Corresponde a los días perdidos por enfermedades inculpables, accidentes de trabajo y accidentes in itinere, dividido la dotación por la cantidad de días al año.

(3) Enfermedades profesionales por cada mil trabajadores.

(4) Accidentes de trabajo por cada mil trabajadores.

(5) Durante 2010 se entrenó por e-learning al personal comercial de Telecom Personal, en temas de prevención de accidentes, y se asistió a 1.006 colaboradores bajo esta modalidad.

Comité de Seguridad Red. El Comité, integrado por 15 autoridades de las Direcciones de Red, Real Estate, Abastecimiento y Capital Humano, y que alcanza a 5.600 empleados de la empresa, mantuvo 10 encuentros en 2010, donde se trataron temas como siniestralidad, mejoras edilicias, programas de entrenamiento, plan de auditorías de seguridad y situación de empresas prestadoras de servicios de seguridad.

Plan de Riesgos de Trabajo. En el marco de este plan, se realizaron 7.295 inspecciones al personal propio, tanto por prevencionistas como por la propia supervisión. Además, ampliamos el temario de las capacitaciones, incorporando riesgos especiales de determinados puestos de trabajo e integrando nuevos elementos de protección personal, y reevaluamos los Planes de Mejoras de cada Gerencia Operativa y el Plan de Auditoría Interna. También hemos establecido difusión de medidas pre-

ventivas sobre accidentes ocurridos en la Compañía, de manera de poder llevar el resultado de las investigaciones a grupos con similares riesgos, y alcanzamos así un total de 6 lecciones aprendidas.

Control edilicio de seguridad. En 2010 realizamos 896 inspecciones en instalaciones edilicias para revisar las condiciones de las instalaciones en materia de seguridad laboral. También continuamos realizando una evaluación integral en los Call Centers para luego implementar mejoras edilicias y del ambiente de trabajo.

Adecuación de instalaciones. En 2010 lanzamos distintos planes para normalizar y mejorar las condiciones físicas de los distintos puestos de trabajo. Las tareas realizadas fueron:

- Recambio de postes de madera: 50.000 postes.
- Instalación de postes de hormigón: Se invirtieron \$8,9 millones.
- Normalización de instalaciones externas de riesgo eléctrico: se invirtieron \$4,1 millones en 29 obras durante 2010.
- Adecuación de edificios: El proyecto Edificios Críticos tiene como objetivo mejorar la calidad del ambiente de trabajo, la seguridad física de las personas y dar cumplimiento a exigencias de organismos de contralor. El proyecto comenzó a desarrollarse en 2010 y continuará ejecutándose en 2011. Contó con un presupuesto de \$50 millones, de los cuales \$32 millones se destinaron a gastos y \$18 millones, a inversiones. El plan comprende adecuaciones visibles de alto impacto (iluminación de emergencia, sanitarios, señalización, puertas de evacuación, escaleras de escape, etc.) y adecuaciones no visibles de alto riesgo (sistemas contra incendios, detección y extinción de incendios, cableado eléctrico, calderas, ascensores y montacargas, resguardo de máquinas, entre otros). Este plan alcanzó a 459 edificios.

Plan de Emergencias. Se relevaron 310.200 m² de superficie (78 edificios), donde fueron observadas las rutas de evacuación, puertas y salidas de emergencias, señalización, sistema de alarma, detectores de incendio, avisadores manuales, sistema de extinción, orden y limpieza. A su vez, 865 personas fueron capacitadas en su rol ante una emergencia, y alcanzamos los 95 simulacros de evacuación a nivel país, dedicando más de 170 horas de instrucción y realizando más de 100 informes de resultados. También continuamos con el armado y modificación de los Comités de Emergencia, y comenzamos a formar los grupos contra incendio en edificios que así lo requieren.

Plan de Educación Vocal y Posicionamiento. Este programa consiste en capacitar al personal del *Call Center* en impostación de la voz, técnicas de respiración y posiciones ergonómicas en su puesto de trabajo. Para ello, elaboramos y repartimos un manual sobre uso de la voz, a la vez que entregamos un jarro térmico con el objeto de aplicar técnicas correctas de hidratación: alcanzamos de esta manera a la cantidad de 4.300 colaboradores.

Manuales de Seguridad y Salud Ocupacional. Entregamos 15.000 manuales en todo el país, para todos los empleados y sus familias sobre prevención de dengue, prevención de Gripe A e inmunización. Para su elaboración contamos con el apoyo y asesoramiento del Dr. Stambouljian, quien también colaboró en el armado de nueve comunicados sobre salud, que hicimos llegar a todo el personal.

Campaña Interna de Seguridad Vial. Con el objetivo de sensibilizar a nuestros empleados en esta temática, realizamos 164 talleres donde participaron 2.420 empleados y continuamos brindando información por medio de distintos canales de comunicación interna. Por otro lado, efectuamos 32 cursos intensivos sobre “Manejo Seguro de Acoplados”, donde participaron 305 técnicos y re-certificamos a los conductores de hidroelevadores bajo la norma IRAM 3921. Con el fin de reforzar lo aprendido en los cursos, y en alianza con el Centro de Experimentación y Seguridad Vial (CESVI), realizamos 11 pericias de siniestros vehiculares, que nos dieron la oportunidad de relevar información para prevenir accidentes, mejorar las condiciones de los vehículos y concientizar al personal que conduce las unidades operativas.

4.11. Red de Voluntarios Telecom

4.11.1. Participación activa de nuestros empleados en la comunidad

En 2009 creamos la Red de Voluntarios con el objetivo de desarrollar iniciativas que generen un espacio para la acción solidaria de los colaboradores a la vez que contribuyan al bienestar de la comunidad. De esta manera, los empleados, con una previa capacitación en el desarrollo de estas acciones, realizaron actividades de carácter social en las temáticas de alimentación, educación, cultura y recreación, salud y empleabilidad, que alcanzaron a personas de primera infancia y niñez, jóvenes y adolescentes, adultos y tercera edad. Para concientizar y motivar a los miembros de la Red, realizamos jornadas de voluntariado, colectas y actividades de voluntariado profesional, e implementamos el primer Concurso de Iniciativas Solidarias.

Convocatoria de Iniciativas Solidarias

Los empleados presentaron 12 proyectos. Entre ellos, 7 fueron seleccionados para ser implementados: 4 de Buenos Aires, 2 de Salta y 1 de Córdoba. La compañía aportó una inversión de \$17.500 y las instituciones involucradas fueron: Fundación Hechos, Asociación Civil Gregorio Mendel, Fundación GEO, Hogar de Niños María Luisa, Fundación El Alfarcito, Fundación L.E.V.E.N y Asociación Civil ANUNCIAR.



Red de Voluntarios – Resultados 2010					
Actividades realizadas	Cantidad de voluntarios	Cantidad de horas de voluntariado	Beneficiarios	Cantidad de beneficiarios	Alcance
Colecta anual Fundación Banco de Alimentos	30	151	Indirectos	78.000	Buenos Aires
I Jornada por la Infancia en hogares de CILSA (octubre)	62	388	Directos	90	Buenos Aires
II Jornada por la Infancia en hogares de CILSA (agosto)	38	565	Directos	133	Buenos Aires
I Visita del Coro Telecom al Hogar Beit Sion Douer	14	112	Directos	79	Buenos Aires
I Visita del Coro Telecom a la Parroquia Santa María del Camino	33	185	Directos e indirectos	75 ⁽¹⁾	Buenos Aires
Visita del Coro Telecom al Pequeño Cottolengo Don Orione	25	129	Directos	200	Buenos Aires
Visita del Coro Telecom a la Casa Ronald Mc Donald	23	87	Directos	⁽²⁾	Buenos Aires
II Visita del Coro Telecom al Hogar Beit Sion Douer	17	306	Directos	80	Buenos Aires
Encuentro de Jóvenes Emprendedores Sociales en Ashoka	5	16	Directos	52	Buenos Aires
II Visita del Coro Telecom a la Parroquia Santa María del Camino	19	80	Directos	25	Buenos Aires
Colecta Nochebuena para Todos	⁽²⁾	⁽²⁾	⁽²⁾	⁽²⁾	Buenos Aires
Colecta Nochebuena para Todos en la Parroquia Santa Teresita	29	279	Directos	117	Chaco
Jornada por la Infancia en el Hogar Padre Aguilera	51	714	Directos	441	Córdoba
Jornada de Apoyo a la Hospedería de Padre Hurtado	18	88	Directos	39	Córdoba
Colecta anual de Fundación Banco de Alimentos	23	152	Indirectos	15.000	Córdoba

Red de Voluntarios – Resultados 2010					
Actividades realizadas	Cantidad de voluntarios	Cantidad de horas de voluntariado	Beneficiarios	Cantidad de beneficiarios	Alcance
Colecta Nochebuena para Todos	⁽²⁾	⁽²⁾	Directos	400	Córdoba
Jornada Cruz Roja Argentina	32	170	Directos	34	Corrientes
Visita a comedores de la Fundación Banco de Alimentos	⁽²⁾	⁽²⁾	⁽²⁾	⁽²⁾	Neuquén
Jornada Damas Salesianas	36	185	Directos	60	Río Cuarto
Colecta Nochebuena para Todos en el Comedor Los Ángeles Custodios	13	51	Directos	15	Río Cuarto
Jornada “Mil Grullas por la Paz”	30	254	⁽²⁾	⁽²⁾	Rosario
Jornada de pintura en hogar de CILSA	10	58	Directos	75	Rosario
Jornada por la Infancia en hogar de CILSA	22	368	Directos	75	Rosario
Colecta Nochebuena para Todos	28	229	Directos	149	Rosario
I Jornada de Apoyo a la Hospedería de la Fundación Manos Abiertas	10	56	Directos	70	Salta
Jornada por la Infancia en Fundación H.O.Pe.	57	294	Directos	109	Salta
II Jornada de apoyo a la Hospedería de la Fundación Manos Abiertas	18	105	Directos	90	Salta
Colecta anual de Fundación Banco de Alimentos	4	24	Indirectos	3.000	Salta
III Jornada de Apoyo a la Hospedería de la Fundación Manos Abiertas	11	45	Directos	95	Salta
Jornada de Cine en Fundación H.O.Pe.	6	21	Directos	130	Salta
Colecta Nochebuena para Todos en El Alfarcito	23	149	Directos	80	Salta
TOTAL	687	5.261		98.713 ⁽³⁾	

⁽¹⁾ De los 75 beneficiarios, ⁽²⁾ 25 son directos y 50 indirectos. ⁽³⁾ Datos no disponibles. Del total, 2.663 son beneficiarios directos y 96.050, indirectos.

Indicadores de la Red de Voluntarios	2009	2010
Voluntarios ⁽¹⁾	254	431
Voluntarios capacitados	88	251
Horas de capacitación	23	441,5
Capacitaciones brindadas	7	15
Proyectos realizados	12	41
Voluntarios coordinadores de proyectos	3	26
Instituciones involucradas	15	34
Beneficiarios directos	847	2.663
Horas laborales invertidas	1.292	2.493
Horas no laborales invertidas	383	2.768
Horas totales de voluntariado	1.675	5.261

⁽¹⁾ Este indicador contabiliza a cada voluntario por única vez, independientemente de la cantidad de actividades en las que haya participado.



Durante junio, los empleados de Telecom fueron invitados a realizar una donación voluntaria para contribuir con la **Fundación CONIN**, organización liderada por el Dr. Abel Albino, que promueve la lucha contra la desnutrición infantil en todo el país. Con el aporte de los empleados se recaudaron **\$39.940**; este dinero se destinó a la **compra de leche entera en polvo, fórmulas lácteas especiales y nutroterápicos**, para la prevención y tratamiento de los niños del Centro de Recuperación Nutricional “Madre Teresa de Calcuta”.

Además, en diciembre se invitó a otra donación para **Un Techo Para Mi País**, organización que trabaja junto a familias que viven en asentamientos urbanos marginales construyendo Viviendas de Emergencia y desarrollando planes integrales de Habilitación Social. **Gracias al aporte solidario de los empleados se recaudaron \$23.775, destinado a la construcción de 4 casas.**

Testimonios de voluntarios

Jornada por la Infancia Padre Aguilera - Córdoba

- “Simplemente muchas gracias por la oportunidad que nos dan en cada una de las actividades desarrolladas”.
- “Quiero agradecer a Telecom por hacer este tipo de actividades, y trabajar para que continúen”.
- “Quiero seguir ejercitando mi voluntad de ayudar a otros, que es lo que nos hace crecer y lograr un equilibrio en nuestras vidas”.

Nochebuena para Todos - Chaco y Corrientes

- “El hecho de participar y poder hacer algo para mejorar, aunque sea un solo día, la vida de una persona y brindarle algo para mejorar; eso es lo más gratificante. Después está la integración y el compañerismo entre los distintos sectores, eso es digno de rescatar porque alimenta mucho las ganas de trabajar en conjunto”.

4.11.2. Acciones solidarias y de integración en los Contact Centers de Telecom Personal

Con la misión enfocada en generar conciencia social, logramos que la solidaridad sea un objetivo común para todos. Para este proyecto contamos con el aporte activo y voluntario de los colaboradores de los Contact Centers de Telecom Personal en Buenos Aires, Rosario y Córdoba.

Desplegamos acciones que fomentan la integración y cooperación entre los miembros de cada sitio, para mejorar el ambiente organizacional, con propuestas como la celebración de San Valentín, Carnaval, Viernes Mundial, Bicentenario, Día de la Tradición y conmemoraciones del Día Internacional de la No Violencia contra la Mujer y el Día internacional de la Lucha contra el Cáncer de Mamas, entre las más destacadas. También desarrollamos acciones por el medio ambiente como las campañas Efecto Mariposa y Jugá un papel importante, de reciclado de papel y de tapitas.

También generamos un espacio de contención social, por medio de nuestra iniciativa Abrigando Corazones donde nos relacionamos con diversas instituciones: Corazones Unidos, en familia y con amor; Saltimbanqui y Manos Abiertas. Y desarrollamos Navidad Compinche donde realizamos 50 Papá Noel que contenían alimentos para la mesa de nochebuena. Recaudamos más de 470 productos navideños y 440 productos de alimentos y bebidas.



Empleados del Contact Center de Rosario celebrando el Día Internacional del Trabajo Divertido.

5. INVERSORES

DESTACADOS 2010

- Telecom Argentina reanudó, luego de nueve años, el pago de dividendos.
- Incremento del número de analistas de cobertura de la Compañía y mejora en su percepción acerca de ésta.
- Aumento de la participación de la Compañía en eventos y conferencias con inversores locales y del exterior.

Telecom Argentina fue una de las primeras empresas del país en presentar, en sus estados contables anuales al 31 de diciembre de 2010, la reconciliación cualitativa y cuantitativa entre las normas contables actualmente vigentes en Argentina, y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

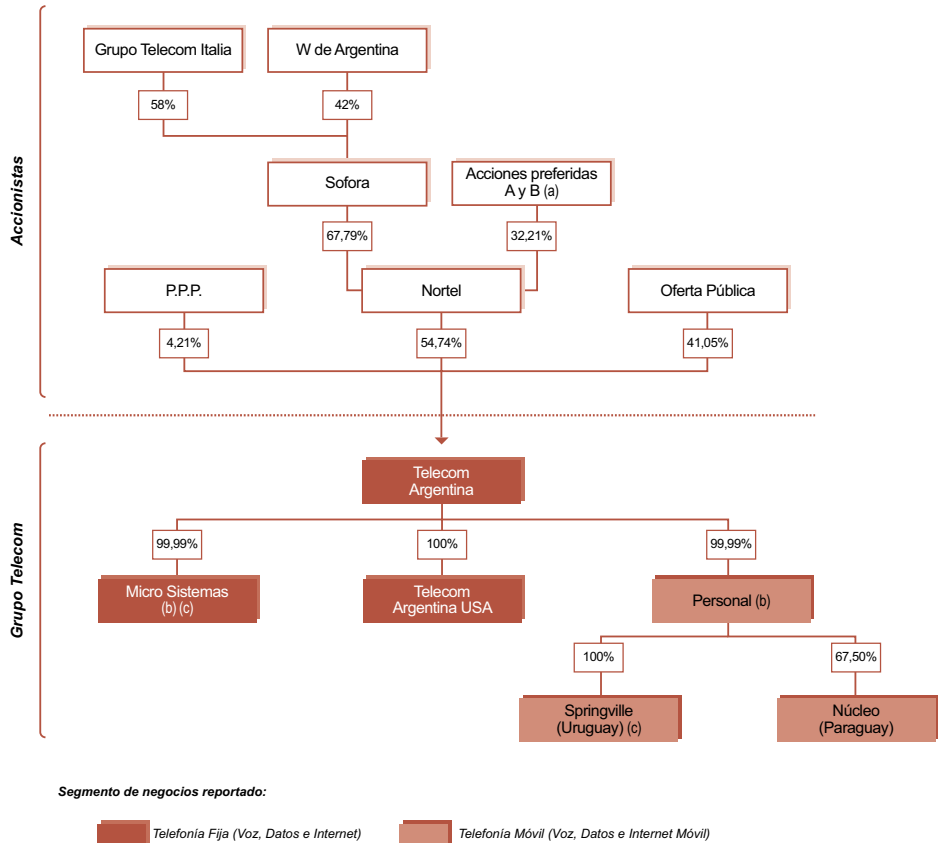
Durante 2010 continuamos brindando la información necesaria al mercado sobre la evolución del negocio, todo ello dentro del marco de transparencia y trato equitativo de la información brindada a los distintos participantes de la comunidad financiera nacional e internacional.

5.1. Composición del capital accionario y sociedades que integran Telecom

Al 31 de diciembre de 2010, el capital accionario de Telecom Argentina estuvo compuesto por las siguientes clases de acciones:

Clase	Cantidad de acciones	%
Acciones Clase A	502.034.299	51,0
Acciones Clase B	440.910.912	44,8
Acciones Clase C	41.435.767	4,2
Total de Acciones	984.380.978	100,0

Estructura societaria de Telecom Argentina y sociedades que integran el Grupo al 31 de diciembre de 2010



(a) Las acciones Preferidas "A" son rescatables y representaban el 13,51% del capital de Nortel, las acciones Preferidas "B" no son rescatables (con cotización en las bolsas de Nueva York, Luxemburgo y Buenos Aires) y representaban el 18,70% del capital de Nortel al 31 de diciembre de 2010.
(b) El 0,01% restante pertenece a Nortel.
(c) Sociedad sin operaciones durante los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2009 y 2010.

- Nortel Inversora S.A. es el accionista controlante, titular del **54,74%** de las acciones y de los votos posibles en las Asambleas Ordinarias de Accionistas de Telecom Argentina (51% en acciones Clase A y 3,74% en acciones Clase B).
- Si bien la totalidad de las acciones de Telecom Argentina tienen autorización de oferta pública, al 31 de diciembre de 2010, el **41,05%** de éstas (todas Clase B) cotizaban y se negociaban en el panel de empresas líderes de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires y en la Bolsa de Valores de Nueva York (en inglés, *New York Stock Exchange* —NYSE—). De este modo Telecom Argentina es una de las empresas argentinas con cotización en Estados Unidos de América con mayor “free float” (acciones con cotización en sistemas bursátiles en poder de inversores minoritarios).
- El **4,21%** del capital, representado por las acciones Clase C, se encontraba parcialmente afectado al Programa de Propiedad Participada (P.P.P.), creado por la Ley N° 23.696.

Las tenencias aproximadas de las acciones en poder de **accionistas minoritarios (*)**, por tipo de inversor al 31 de diciembre de 2010, fueron las siguientes:

Tipo de inversor	%
Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES)	20,83
Inversores institucionales	12,30
Inversores minoritarios	7,92
Total Oferta Pública	41,05

(*) Según tenencia de acciones en Caja de Valores.

La capitalización bursátil de Telecom Argentina alcanzó los 4.900 millones de dólares según la cotización de sus acciones en la NYSE. Esto representa una mejora del 48% con respecto al 31 de diciembre de 2009 lo que, sumado al dividendo pagado, totaliza un rendimiento de aproximadamente un 56% anual para nuestros accionistas.

Durante el primer trimestre de 2011, el Grupo Telecom Italia realizó dos operaciones de compra de tenencias accionarias, a saber:

1. En enero de 2011, Telecom Italia International N.V. (una empresa del Grupo Telecom Italia) adquirió el 8% del total de las acciones Preferidas Clase B (sin derecho a voto) de Nortel.
2. En marzo de 2011, Telecom Italia International N.V. adquirió una participación adicional del 10% del capital de Sofora a W de Argentina – Inversiones S.L., por lo que al 31 de marzo de 2011, el 68% de las acciones de Sofora pertenecen al Grupo Telecom Italia y el 32% a W de Argentina – Inversiones S.L.

De esta manera, luego de las transacciones mencionadas, los derechos económicos del Grupo Telecom Italia en Telecom Argentina pasaron del 16,2% al 21,1%.

La transacción por la cual, en marzo de 2011, Telecom Italia International N.V. adquirió el 10% adicional del capital de Sofora no alteró ni modificó (I) los derechos de gobierno del Grupo Telecom establecidos en el acuerdo de accionistas entre el Grupo Telecom Italia y los W de Argentina – Inversiones S.L., ni (II) los compromisos asumidos por el Grupo Telecom Italia ante las autoridades regulatorias argentinas.

Superación del conflicto societario

El 25 de octubre de 2007, un consorcio conformado por Assicurazioni Generali S.p.A., Intesa Sanpaolo S.p.A., Mediobanca S.p.A., Sintonia S.A. (Benetton) y Telefónica S.A. (de España) adquirieron la totalidad del capital de Olimpia S.p.A. a través de la sociedad italiana Telco S.p.A., que contaba con una participación de aproximadamente 23,6% en el capital social con derecho a voto de Telecom Italia S.p.A. (la Operación Telco). Cabe destacar que, el 22 de diciembre de 2009, Sintonia S.A. (Benetton) dejó el mencionado consorcio y su participación fue asumida en partes proporcionales por los restantes accionistas de Telco S.p.A. Al 1 de abril de 2011, esa participación asciende a 22,40% del capital con derecho a voto de Telecom Italia S.p.A.

La Operación Telco generó distintas interpretaciones sobre sus implicancias en el mercado de las telecomunicaciones de nuestro país a la luz de la Ley de Defensa de la Competencia (LDC) y regulaciones del sector.

En consecuencia, la Operación Telco dio lugar a la intervención de diversos organismos administrativos cuyas resoluciones han sido objeto de diversas presentaciones y recursos en sede administrativa y judicial.

El 5 de agosto de 2010, los Grupos Telecom Italia y Wertheim resolvieron celebrar un acuerdo transaccional en virtud del cual resolvieron, entre otras cuestiones, poner fin a todas las disputas judiciales existentes entre las partes como accionistas directos de Sofora e indirectos de las restantes sociedades del Grupo Telecom Argentina (integrado por Sofora, Nortel, Telecom Argentina, Personal y las sociedades controladas por las dos últimas) que se habían originado a partir de la celebración en Europa de la Operación Telco y de otros temas controversiales.

Asimismo, el 6 de octubre de 2010, las firmas Telefónica S.A. (de España), Assicurazioni Generali S.p.A., Intesa Sanpaolo S.p.A., Mediobanca S.p.A., Telco S.p.A y (como partes intervinientes) Telecom Italia S.p.A., Telecom Italia International N.V., Sofora, Nortel, Telecom Argentina, Personal, Telefónica de Argentina S.A. y Telefónica Móviles de Argentina S.A., presentaron ante la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (CNDC), un documento por el cual, **asumieron un compromiso (Compromiso Telco) a fin de asegurar la separación e independencia de las actividades en el mercado de telecomunicaciones argentino de las firmas Telefónica S.A. (de España) y sus controladas por un lado, y las firmas Telecom Italia S.p.A., Telecom Italia International N.V., Sofora, Telecom**

Argentina y Personal por el otro, preservando e incentivando las condiciones de competencia de sus actividades en el mercado argentino, lo que originó el dictado del Dictamen N° 835 de la CNDC y la Resolución N° 148/10 de la Secretaría de Política Económica en este sentido. Esta última Resolución N° 148/10 de la Secretaría de Política Económica dispuso subordinar la autorización de la Operación Telco “al cumplimiento irrevocable y efectivo del Compromiso Telco con las aclaraciones y precisiones efectuadas en el Título XIV del Dictamen CNDC N° 835”.

5.2. Relación con nuestros inversores

La Gerencia Relaciones con Inversores tiene la responsabilidad de informar, dentro del marco de transparencia y apertura que caracteriza al Grupo Telecom, sobre la empresa y sobre la evolución del negocio a los distintos grupos de interés, tales como inversores institucionales, accionistas minoritarios, bonistas, analistas de bancos de inversión, calificadoras de riesgo y potenciales inversores.

Adicionalmente el Directorio, con intervención de la Comisión Fiscalizadora, designa al Responsable de Relaciones con el Mercado, cuya función es la comunicación y divulgación de los hechos relevantes concernientes a la Sociedad.

En el ámbito internacional, en 2010 participamos en conferencias organizadas en el exterior –México, Estados Unidos, Reino Unido y Brasil– así como también celebramos reuniones localmente con accionistas minoritarios, tenedores de obligaciones negociables e inversores institucionales, con el objetivo de mantener un flujo de información constante y actualizado sobre las operaciones de la Compañía.



Participación de accionistas minoritarios

Promovemos la asistencia y participación de accionistas minoritarios en las asambleas mediante la difusión pública intensiva de la convocatoria y la documentación a considerar, asesorando a los accionistas sobre los recaudos formales a cumplir para registrarse y participar en las mismas.

Canales de diálogo con inversores

Gerencia Relaciones con Inversores

Los inversores pueden dirigirse personalmente a la Gerencia que se encuentra en la sede central de la empresa, enviar un correo electrónico a relinver@ta.telecom.com.ar, o pueden llamar a +54 11 4968 3628.

Cobertura de analistas y Calificadoras de Riesgo

Diversos analistas calificados realizan informes periódicos acerca de la evolución y estado financiero del Grupo, con lo cual los inversores cuentan con mayor información disponible. Estos analistas provienen de los principales bancos de inversión a nivel internacional y local. Durante 2010, se ha incrementado el número de analistas que cubren la Compañía.

Página web para inversores

Contamos con un sitio especial para inversores en nuestra página corporativa www.telecom.com.ar/inversores —con versiones tanto en español como en inglés—, que sirve como medio de difusión del desempeño económico-financiero de Telecom. En esta página los inversores tienen a su disposición la Memoria Anual, los estados contables trimestrales y anuales, las reseñas informativas, el formulario 20-F e información adicional.

Comunicados de prensa

Efectuamos la distribución de los comunicados de prensa acerca de los hechos económicos relevantes para el mercado.

Conferencias de prensa y teleconferencias

Con cada cierre trimestral de resultados, se organizan conferencias con analistas e inversores que siguen la evolución de los negocios de la Sociedad y que posteriormente permite a los bancos de inversión emitir informes y recomendaciones sobre el desempeño de la empresa.

Conferencias

Son organizadas en el exterior y en el ámbito local con el objeto de tener contacto periódico con los inversores existentes y potenciales.

Memoria y Estados Contables

Esta publicación es una fuente importante de información que ofrecemos a los inversores, y que contiene información operacional, financiera y económica de Telecom Argentina y sus Sociedades.

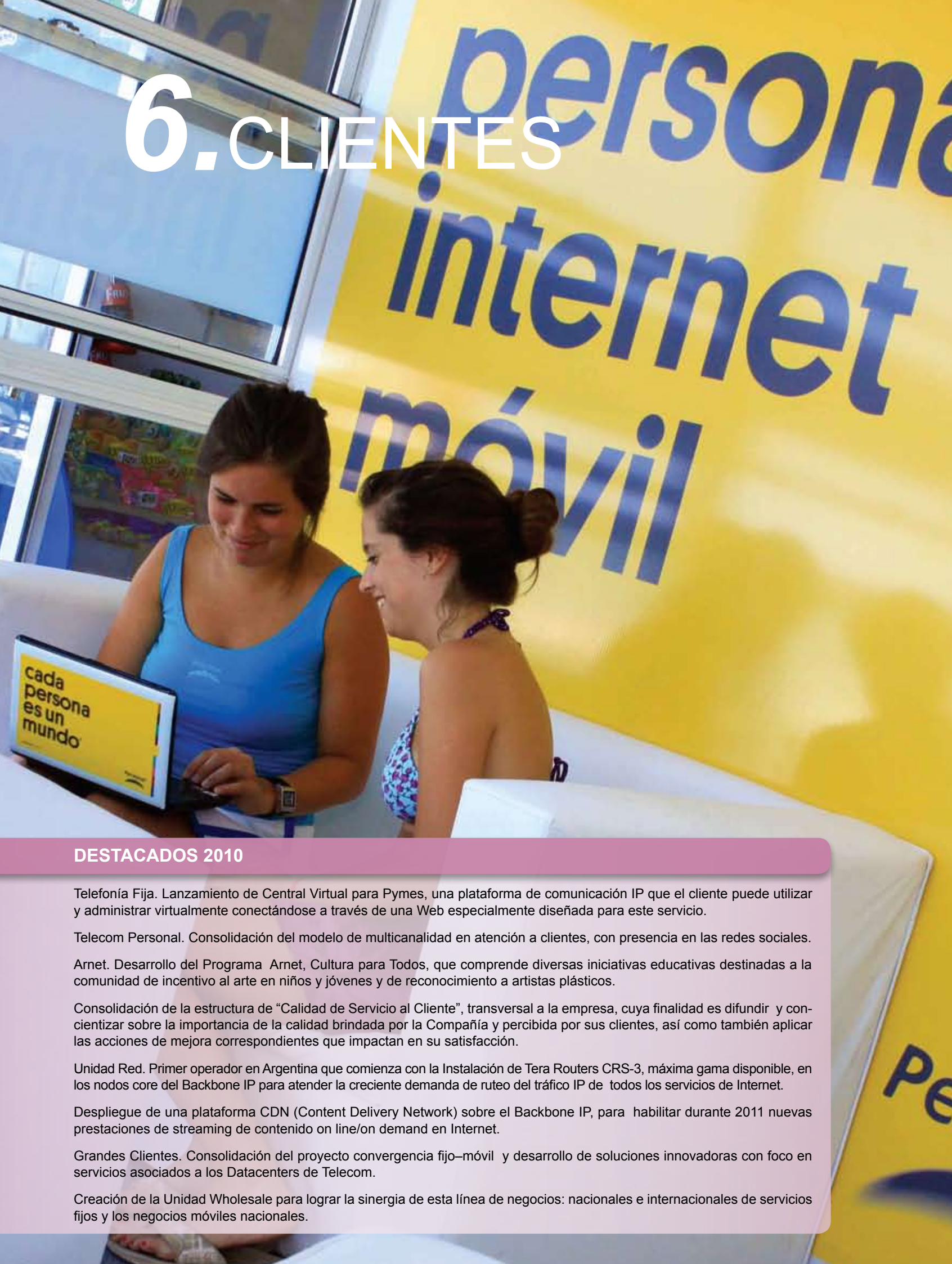
Formulario 20-F

Este documento, de presentación anual ante la SEC, cumple con los estándares de dicho organismo y proporciona información económico-financiera, operacional y contable del Grupo.

5.3. Pago de Dividendos

Para beneficio de los inversores y de la empresa en su conjunto, durante 2010 Telecom Argentina reanudó, luego de 10 años, el pago de dividendos. El monto desembolsado en esta oportunidad fue de \$1.053 millones de pesos abonados en efectivo en dos cuotas, un 65% en mayo y el 35% restante en diciembre de 2010.

6. CLIENTES



DESTACADOS 2010

Telefonía Fija. Lanzamiento de Central Virtual para Pymes, una plataforma de comunicación IP que el cliente puede utilizar y administrar virtualmente conectándose a través de una Web especialmente diseñada para este servicio.

Telecom Personal. Consolidación del modelo de multicanalidad en atención a clientes, con presencia en las redes sociales.

Arnet. Desarrollo del Programa Arnet, Cultura para Todos, que comprende diversas iniciativas educativas destinadas a la comunidad de incentivo al arte en niños y jóvenes y de reconocimiento a artistas plásticos.

Consolidación de la estructura de “Calidad de Servicio al Cliente”, transversal a la empresa, cuya finalidad es difundir y concientizar sobre la importancia de la calidad brindada por la Compañía y percibida por sus clientes, así como también aplicar las acciones de mejora correspondientes que impactan en su satisfacción.

Unidad Red. Primer operador en Argentina que comienza con la Instalación de Tera Routers CRS-3, máxima gama disponible, en los nodos core del Backbone IP para atender la creciente demanda de ruteo del tráfico IP de todos los servicios de Internet.

Despliegue de una plataforma CDN (Content Delivery Network) sobre el Backbone IP, para habilitar durante 2011 nuevas prestaciones de streaming de contenido on line/on demand en Internet.

Grandes Clientes. Consolidación del proyecto convergencia fijo-móvil y desarrollo de soluciones innovadoras con foco en servicios asociados a los Datacenters de Telecom.

Creación de la Unidad Wholesale para lograr la sinergia de esta línea de negocios: nacionales e internacionales de servicios fijos y los negocios móviles nacionales.

Comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes, durante 2010 continuamos trabajando para brindar productos y servicios innovadores que garantizan un adecuado acceso a las comunicaciones. Dado el amplio impacto social de nuestro negocio y la cantidad de clientes a los que llegamos, nos esforzamos en realizar una mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos.

NUESTROS USUARIOS	2008	2009	2010
TELEFONÍA FIJA			
Líneas instaladas (en miles)	4.443	4.595	4.689
Líneas en servicio (en miles)	4.010	4.060	4.107
Líneas de clientes (en miles)	3.915	3.967	4.019
Líneas en servicio por empleado	358	366	379
Líneas en servicio cada 100 habitantes ⁽¹⁾	21	21	21
Total Tráfico Nacional (en millones de minutos) ⁽²⁾	17.606	16.342	15.639
Total Tráfico Internacional (en millones de minutos) ⁽²⁾	830	863	796
INTERNET (en miles)			
Líneas de acceso	1.032	1.214	1.380
Suscriptores Arnet ⁽³⁾	998	1.184	1.377
Líneas Dial Up	65	55	47
Total clientes Internet Núcleo – Wimax	15	12	10
TELEFONÍA MÓVIL (en miles)			
Clientes Telecom Personal	12.564	14.475	16.333
Clientes Núcleo (Paraguay)	1.811	1.794	1.868
Clientes totales	14.375	16.269	18.201

⁽¹⁾ Corresponde a la zona norte de la República Argentina.

⁽²⁾ No se incluye Telefonía Pública.

⁽³⁾ Incluye servicios Arnet GO y Arnet Móvil.



Atención al cliente en una de nuestras oficinas comerciales.

Canales de diálogo con clientes

TELEFONÍA FIJA

- **Línea 112.** Línea de atención para clientes residenciales. Permite conocer el estado de sus cuentas, efectuar gestiones de pagos, suscribirse a promociones, informarse de nuevos productos y servicios, y realizar gestiones de líneas telefónicas.
- **Portal web.** Ingresando en www.telecom.com.ar se pueden realizar consultas, trámites y reclamos.
- **0800-888-0800.** Centro de atención exclusivo para el segmento Negocios. Otra alternativa de contacto es la casilla de mail 08008880800@ta.telecom.com.ar.

TELEFONÍA MÓVIL - PERSONAL

- ***111 y 0800-444-0800.** Los clientes de Telecom Personal pueden conocer el estado de cuenta, efectuar gestiones de pagos y realizar otras operaciones relacionadas con el servicio de telefonía móvil.
- ***Black y 0800Black.** Atención exclusiva a clientes de Personal Black.
- ***910.** En el marco del Convenio de Colaboración suscripto entre el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires y las empresas prestatarias de servicio de telefonía celular, acordamos el lanzamiento de un canal de atención común con el objeto de atender llamados de clientes que necesiten suspender su línea ante el robo de su terminal. Los clientes pueden llamar al *910, elegir la empresa prestataria y suspender la línea a la que corresponde el siniestro.
- **Portal web.** En www.personal.com.ar los clientes cuentan con un espacio para realizar trámites online, reclamos sobre el servicio y encontrar información sobre modalidades de pagos y novedades.
- **Facebook y Twitter.** Nuevos canales de atención a clientes para clientes de Personal. En Facebook también se puede completar un formulario y recibir una respuesta a las 24 horas de haber realizado la consulta.



Canales de diálogo con clientes

- ***88988.** Nuevo canal de soporte para los ejecutivos de venta, que de esta manera cuentan con atención especializada, por consultas de gestiones de venta y posventa.

INTERNET - ARNET

- **0800-555-9999.** Se puede usar para realizar consultas sobre servicios, facturación, estado de cuenta e informarse sobre nuevos productos y servicios.
- **Portal Arnet.** Se accede ingresando a www.arnet.com.ar.

GRANDES CLIENTES

- **0800-555-7247 (PAIS).** Permite consultar sobre todos los servicios de la empresa, contando con una vía alternativa de correo electrónico 0800555pais@ta.telecom.com.ar.
- **0800-888-7888.** Centro de Asistencia Posventa Técnica dedicado al segmento de Grandes Clientes y Gobierno para la atención de consultas y de reclamos técnicos.
- **Sitio web.** Se accede ingresando a www.telecom.com.ar/grandesclientes.
- **Ejecutivos de cuenta.**

WHOLESALE

- **0800-555-OPER.** Permite gestionar consultas y reclamos correspondientes a los servicios ofrecidos. Contando con una alternativa de contacto: cao_telecom@ta.telecom.com.ar.

Durante 2010 incluimos nuestra presencia en las Redes Sociales. Nuestros clientes de Telecom Personal cuentan con nuevos canales de atención por medio de Facebook y de Twitter.

6.1. Telefonía Fija, Residencial y Negocios

6.1.1. Más servicios para una mejor comunicación

Terminales inalámbricas eficientes. Ofrecimos a nuestros clientes dos nuevas terminales inalámbricas, Aladino 700 y Aladino Design, modelos que son parte de una línea de teléfonos inalámbricos ECO DECT, sensibles con el medio ambiente y que permiten un consumo de energía 60% menor que otras terminales convencionales.

Planes de llamadas locales. En 2010 lanzamos el Plan 50 Llamadas Locales, que apunta a atender las necesidades de comunicación del segmento de menor consumo local. Con este paquete alcanzamos a 50.000 clientes. Además, el Plan de 1.000 Minutos Locales alcanzó los 39.153 clientes.

Servidor Virtual para Pymes. Lanzamos un portfolio de 3 productos de servicios virtualizados de Datacenter: Servidor Virtual WEB, Servidor Virtual de Archivos y Servidor Virtual de Base de Datos. Estos productos permiten acceder a todos los beneficios de un servidor real sin tener el equipo físico en el domicilio del cliente; se evita de esta forma la compra y mantenimiento de hardware y software. Los servidores virtuales permiten a los clientes publicar una página web propia, correr aplicaciones corporativas, almacenar datos críticos y crear y procesar bases de datos. Los servidores son totalmente privados y permiten ser administrados de manera sencilla.

Central Virtual para Pymes. Se trata de una plataforma de comunicación IP que reemplaza a las centrales tradicionales de telefonía y brinda mayores funcionalidades, simplicidad de uso y reducción de costos. De esta manera, el cliente puede utilizar y administrar sus comunicaciones mediante una central de telefonía virtual conectándose a través de una Web especialmente diseñada para este servicio. Así buscamos innovar en los productos de voz sin alejarnos de la realidad de las Pymes del país, ofreciendo un servicio que no requiere inversión al tiempo que reduce considerablemente los costos, e independiza a las empresas de técnicos para mantenimiento y para configuración. En 2010, Central Virtual estuvo disponible para los clientes de Buenos Aires, Córdoba y Rosario, y está previsto que en 2011 se amplíe la venta a toda el área de cobertura de Telecom.

Mi Número Arnet y Solución Negocios. Lanzamos el servicio Mi Número Arnet para el segmento Residencial, y Solución Negocios, para el segmento Empresas y Negocios, que consiste en una segunda línea sobre Tecnología IP. Esta cuenta con un módem de alta gama que permite brindar Arnet WI-FI y conectar el aparato telefónico para utilizar el nuevo servicio. Se trata de una innovación tecnológica autoinstalable, dado que no requiere del tendido de red y disminuye notablemente los tiempos de instalación.

6.1.2. Infraestructura de redes

Al igual que los años anteriores, la cobertura, la capacidad, la calidad y la disponibilidad han sido los aspectos fundamentales para el desarrollo de la estrategia de red durante 2010. Dentro de este contexto, continuamos con el despliegue de los vínculos de fibra óptica, para asegurar que la disponibilidad de ancho de banda en cada ciudad se ajuste a los requerimientos cada vez mayores de la demanda de tráfico IP.

Los servicios de Banda Ancha y Arnet Móvil continuaron siendo los demandantes de mayor capacidad en la red, con importantes crecimientos.

Durante 2010 extendimos nuestra red de fibra óptica en 3.800 Km. Entre los tramos nuevos podemos mencionar la traza Ingeniero Juárez - Roque Sáenz Peña – Ballivian, que atraviesa las provincias de Chaco, Formosa y Salta, para dar seguridad a la red y para conectar nuevas localidades. Además, continuamos con un fuerte plan de equipamiento de la fibra óptica con tecnología DWDM (multiplexación por división en longitudes de onda densas), que está preparada para iluminar la fibra con hasta 40 longitudes de onda de 10 Gbps.

Entre los enlaces interurbanos equipados con DWDM en 2010 podemos mencionar: 9 de Julio - Trenque Lauquen y Neuquén - Bariloche - Villa la Angostura. Se aumentó así la capacidad de transporte de tráfico de Internet en estas localidades turísticas.

En cuanto a enlaces urbanos, ampliamos la red DWDM en la ciudad de Buenos Aires en las trazas que interconectan los Datacenters y los principales edificios de la red, para asegurar la rápida disponibilidad de ancho de banda acorde a las necesidades del negocio.

Más del 93% de nuestros clientes pertenecen a centrales conectadas entre sí y al mundo mediante vínculos de fibra óptica, lo que garantiza la disponibilidad futura de una capacidad mucho mayor sobre la base de la incorporación de nuevos equipos electrónicos.

En cuanto al acceso de Banda Ancha, se habilitaron 37 nuevas ciudades con servicio ADSL y se instalaron 149.000 nuevos puertos para este servicio.

En línea con las acciones precedentes, se inició la instalación de nuevos equipos para el Core de la Red Metro Ethernet en Buenos Aires, Córdoba y Rosario, que brindan mayores prestaciones y escalabilidad en la agregación del tráfico.

Finalmente, acompañando el crecimiento del tráfico de Internet durante el año, se amplió el ancho de banda de salida internacional, y se llegó a 84 Gbps de capacidad instalada.

Para la red de conmutación fija, continuamos manteniendo operativo el parque de líneas de multiplexación por división de tiempo (TDM – en inglés, *Time Division*

Multiplexing-) 100% digitales, de manera coordinada con el despliegue de líneas de nueva generación (NGN – en inglés *Next Generation Networks*) para atender la demanda de nuevas líneas, y la necesidad de llegar cada vez con un ancho de banda mayor a la casa del cliente. Es importante destacar que más del 20% de nuestros clientes activos utilizan tecnología NGN, lo que garantiza la posibilidad de atender la demanda de nuevos servicios de voz.

En cuanto a la operación, continuamos implantando la metodología de **Mejores Prácticas de Mantenimiento** para la red de acceso que permite que, una vez restaurada una zona elegida en función de su alta tasa de reclamo, la mejora obtenida se mantenga a lo largo del tiempo sobre la base de la aplicación de dicha metodología. En 2010 se alcanzaron aproximadamente 400 zonas restauradas, y se prevé casi duplicar el nivel de intervención para 2011.

6.1.3. Atención al cliente de Telefonía Fija e Internet

Durante 2010 concluimos el proyecto de recambio tecnológico iniciado en 2009, a la vez que finalizamos la migración de las plataformas de distribución de contactos hacia una solución que, gracias a la tecnología IP, permite optimizar recursos, facilitar la administración y gestión del tráfico, y convertir así los *Call Centers* de Telecom Argentina en un *Contact Center* de avanzada a nivel nacional.

En relación con la atención de **consultas y reclamos de Internet**, realizamos cambios en los procesos internos enfocados en la eficiencia que permitieron reducir los tiempos de resolución y mejorar la cantidad de llamadas ingresadas al *Call Center* un 15% interanual en 2010, mientras que el parque de clientes se mantuvo en crecimiento.

Realizamos una migración de la antigua Respuesta de Voz Interactiva (IVR —en inglés, *Interactive Voice Response*—) del **Servicio de Atención Técnica 114** a un Portal de Voz (en inglés, *Voice Portal*) de Avaya, a los efectos de mejorar la experiencia de nuestros clientes. Entre otras mejoras, esta nueva implementación tecnológica permite analizar la prueba eléctrica sobre la línea del abonado que reclama, y obtener un diagnóstico online del problema. Esto permite al asesor técnico que luego atiende la llamada tener un panorama claro del problema. De este modo el cliente ahorra tiempo, y se incrementa la efectividad de la solución.

Durante 2010 se concluyeron las tareas de **migración de puestos de Call Centers** a Tecnología Contact Center IP Avaya, que permite optimizar recursos y facilitar la administración y gestión del tráfico de contactos. Se incorporaron nuevas herramientas de grabación de llamadas que permiten mejorar las prácticas de monitoreo de calidad de transacciones. Además, gracias a la reingeniería de procesos internos, implementaciones y mejoras en la relación con los clientes y nuevas tecnologías, hemos logrado aumentar nuestra **capacidad de atención telefónica** un 2,3% respecto de 2009.

Además, continuamos trabajando sobre la retención y fidelización de los clientes; logramos los más bajos niveles de rotación de clientes del mercado y los más altos porcentajes de retención sobre intención de baja.

Respecto de la **asistencia comercial**, pusimos foco en la detección de oportunidades de simplificación y automatización. Estas sirvieron de input para los nuevos desarrollos de una Estrategia de Relacionamento con Clientes Siebel (CRM —en inglés, *Customer Relationship Management*—), que se encuentran próximos a implementarse bajo el nombre de “Proyecto Matrix” durante 2011. Esperamos, con este cambio tecnológico, lograr incrementar la satisfacción de nuestros clientes a través de una experiencia con la Atención al Cliente más simple e integral, para procurar una eficaz resolución de la consulta o del reclamo en el menor tiempo posible.

6.1.4. Satisfacción de clientes

Con el objetivo de mantener un nivel de calidad adecuado para nuestros clientes, monitoreamos a través de encuestas la satisfacción que manifiestan con el servicio en general y con los procesos claves como instalación, reparación, reclamos comerciales, entre otros, a fin de seguir su *performance* y de realizar las mejoras que optimicen las prestaciones brindadas.

Relación con Defensa del Consumidor

Promovemos espacios de acercamiento con asociaciones y organismos oficiales para explicar los temas que se consideren de interés.

Según mediciones regulares realizadas por la consultora CEOP, el nivel de satisfacción de nuestros clientes residenciales con el servicio de Telefonía Fija fue de 91,6% en el 2010. De igual modo, la satisfacción con el servicio de Internet presentó valores destacados (76,8%).

6.1.5. Servicio de telefonía con alto valor social

Buscamos estar presentes con servicios de alto valor social en aquellos sitios donde no existe otro medio de comunicación, brindando servicios de telefonía pública, telefonía fija, servicio semipúblico de larga distancia, entre otros.

Teléfono para hipoacúsicos

Con el objetivo de dar cumplimiento con el artículo 16 del Decreto N.º 126/96, se dispone para la venta, a solicitud o requerimiento de un hipoacúsico, este tipo de aparato con teclado y con visor, a los fines de comunicarse. Se encuentran disponibles dos modelos de aparatos telefónicos: Uniphone 1140 y Ameriphone Dialogue II. Los aparatos brindan la posibilidad de enviar y recibir mensajes de texto, en combinación con la emisión de sonidos. Además, el segundo modelo permite instalar una impresora que funcione como contestador automático de llamadas de texto.



Uniphone 1140.

Servicios para personas no videntes

Seguimos brindando la posibilidad a nuestros clientes de solicitar la factura en formato braille, que permite informar, de manera accesible, los datos de facturación a quienes poseen discapacidad visual. El servicio es gratuito y se puede solicitar al Servicio de Atención Comercial 112 (para Telecom) y a la línea 111 (para Telecom Personal). A su vez, los clientes de Telecom Personal con factura fija o con tarjeta pueden solicitar la bonificación de la consulta de saldo llamando al *150.

6.1.5.1. Servicio de telefonía pública

La telefonía pública en la Argentina se encuentra en una situación estable del negocio con un leve decrecimiento por el desarrollo acelerado de la telefonía móvil y de otros medios alternativos de comunicación. Con 44.846 líneas de Telefonía Pública al 31 de diciembre de 2010, brindamos servicio a lo largo y ancho del norte del país y en algunas zonas del sur.

La telefonía pública mantiene su fuerte carácter social, teniendo en cuenta que brinda comunicación en muchos pueblos alejados de las grandes ciudades, donde constituye el único canal disponible. Esta cualidad se acentúa en algunas regiones del país, especialmente en zonas de escasos recursos y en zonas turísticas alejadas.

6.1.5.2. Servicio Semipúblico de Larga Distancia (SSPLD)

Al cierre de 2010, Telecom Argentina cuenta con 1.349 terminales activas. Estas permiten que pequeñas localidades o parajes rurales, en donde no existe red domiciliaria y que cuentan con menos de 500 habitantes, se encuentren comunicados e interconectados a la red telefónica pública.

El SSPLD se brinda mediante terminales telefónicas de acceso público, que permiten efectuar o recibir llamadas en zonas que, por su ubicación geográfica, se encuentran muy distantes de centros poblacionales y, en muchos casos, constituye el único medio de comunicación posible.

6.2. Telefonía Móvil – Telecom Personal

6.2.1. Nuestra oferta de productos y servicios

Durante 2010, desde Telecom Personal continuamos posicionándonos como empresa líder en innovación en servicios móviles, tanto en el segmento Individuos como en el segmento Empresas, a partir del lanzamiento de nuevos Servicios de Valor Agregado (SVA), mejoras en calidad y en los contenidos, que posibilitan, junto con el desarrollo de la red 3G, una mejor experiencia para el usuario. Continuamos ampliando la oferta de planes Todo Incluido y planes orientados al consumo de datos junto con una mayor oferta de dispositivos con conectividad web.

Los proyectos de masificación de los SVA¹, encarados como ejes estratégicos de la oferta de servicios consolidaron el posicionamiento de Personal dentro de las 10 empresas móviles con mayor participación de Servicios de Valor Agregado sobre facturación en Latinoamérica².

Además, este año se destaca el lanzamiento de **Personal Black**, la primera plataforma de servicios y atención Premium para clientes de comunicaciones móviles en el país. En **Club Personal** desarrollamos diversas acciones: canje de puntos, nuevos acuerdos con socios estratégicos, registro de la utilización de beneficios, campañas de adhesión y el lanzamiento de una plataforma con beneficios diferenciales. Lanzamos la consulta de Puntos Club sin cargo mediante mensaje de texto. Para mayor información ingresar a <http://www.clubpersonal.com.ar>.

¹ Ejemplos de Servicios de Valor Agregado son Pack 2.0 de acceso a redes sociales, Personal E-mail, tienda de música digital Personal Música, Personal Video, Control Parental para contenidos protegidos a menores de 18 años.

² Fuente: Informa Telecoms & Media – Mobile Messaging Analyst – Noviembre 2010.

Planes especiales

Plan para personas con dificultades auditivas

Brindamos un plan específico para personas hipoacúsicas, por medio del cual pueden enviar y recibir mensajes de texto desde el teléfono celular, contando con un plan especial. Asimismo pueden enviar y recibir mensajes gratuitamente desde la Web de Personal, consultar información a través de los mensajes de texto (noticias, direcciones, etc.), acceder al correo electrónico desde el portal wap de Personal y otros servicios de última generación que brinda la Compañía.



Tarjeta Mayor

En 2010 nos adherimos al programa que promueve el Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, con la oferta de un plan exclusivo para los usuarios de esta tarjeta. Tarjeta Mayor está dirigida a

personas mayores de 60 años, con residencia comprobable mínima de 2 años en la Ciudad de Buenos Aires, y facilita la posibilidad de acceder a actividades culturales, recreativas y de ocio, así como a productos a precios bonificados. Telecom Personal les ofrece un plan especial con un abono fijo de \$39 finales por mes, que incluye 3 números de Personal para hablar y enviar SMS sin cargo, \$50 de crédito todos los meses, y crédito y SMS de regalo el primer mes. Para solicitar el plan, los clientes deben acercarse a cualquier Oficina Comercial de Personal y presentar su Tarjeta Mayor con un documento de identidad.

6.2.2. Infraestructura de redes

La estructura de red fija y móvil son complementarias y se busca maximizar las sinergias respecto de lo desarrollado para las redes de Telefonía Fija, con el objeto de lograr las mayores eficiencias en cuanto a las inversiones, vistas como Grupo Operador Integrado.

La red de acceso se encuentra en un proceso constante de mejora de la cobertura, expresada en tres dimensiones, que son la amplitud, la profundidad y la capacidad. La amplitud se refiere a la cantidad de ciudades cubiertas; la profundidad, a la continuidad de esta cobertura; y la capacidad, a la posibilidad de atender las demandas simultáneas de los clientes. Para guiar este proceso, y de manera permanente, se realizan mediciones de los parámetros relevantes, así como *Benchmarks* con las redes de nuestros competidores.



Guillermo A. Sachetto, de la Gerencia Entorno Provincia de Buenos Aires.

A fines del año 2010, la cantidad de sitios con radio bases de la **red de acceso 2G** superó los 2.800, distribuidos en todo el país. Continuamos con el crecimiento de la red 2G fundamentalmente en cuanto a capacidad, para acompañar el incremento del tráfico de los clientes.

Asimismo, ampliamos la **cobertura 3G** e incrementamos el ancho de banda asignado a cada radio base de modo de asegurar velocidad de navegación y de descarga en Internet a nuestros clientes de Internet Móvil.

Con este objetivo, se continuó con el despliegue de fibra óptica a las radios base 3G, y contamos, a fin de 2010, con 900 nodos vinculados por este medio, mientras se avanza en su conectividad con tecnología Ethernet, para asegurar el ancho de banda requerido por los nuevos servicios. Además, se avanzó en el despliegue para completar la grilla de 1900 MHz en el área metropolitana de Buenos Aires, incorporando más de 100 nuevos sitios.

La cobertura 3G funciona de manera coordinada con la **accesibilidad GSM** (servicios de segunda generación) de modo de asegurar a cada cliente los recursos más adecuados para el tipo de servicio que está demandando. En este sentido, incorporamos al servicio de GSM más de 100 sitios de cobertura nuevos y se amplió la capacidad de la Red.

Acorde a la estrategia de ser líderes en Servicios de Valor Agregado, se efectuaron ampliaciones de las plataformas WAP, MMS y SMS, donde, en este último servicio, el tráfico se incrementó en un 25% interanual, manteniendo los valores de Calidad de Servicio.

6.2.3. Conociendo a nuestros clientes

Durante 2010, continuamos realizando investigaciones de mercado para conocer mejor las necesidades de nuestros clientes actuales y potenciales. Investigamos acerca de las preferencias y características de cada grupo de usuarios mediante los siguientes estudios:

Estudio sobre Perfiles Motivacionales de utilización de telefonía celular. Realizado junto a las consultoras BMC e Ipsos, este estudio parte del análisis del conocimiento profundo de los clientes en cuanto al vínculo que tienen con su categoría, para optimizar la oferta de productos y servicios, y conocer acerca de la preferencia de relacionamiento con los clientes. Este proyecto es un insumo importante del Proyecto Estratégico de Modelo de Relacionamiento.

Cooperativas telefónicas

Producto de los acuerdos firmados por Telecom Personal y la Federación de Cooperativas Telefónicas de la Zona Sur (FECOSUR), cooperativas integrantes de esta Federación comenzaron a ofrecer, en forma gradual, servicios de telefonía móvil a sus clientes finales, utilizando la marca Nuestro a través de la infraestructura de red y sistemas de Personal. En virtud de ello comenzó a operar, en nuestro país, el primer MVNO (Operador Virtual de Telefonía Móvil). La oferta comercial e imagen de marca, así como la atención al cliente, son propias de la Federación.

En julio de 2010 se lanzó el servicio en Villa Gesell, Provincia de Buenos Aires, con nuestra presencia y la de autoridades del Gobierno Nacional y de FECOSUR. La implementación de este innovador formato comercial en el país constituye, además, una oportunidad para apoyar el desarrollo del cooperativismo como factor de crecimiento de las economías regionales y la optimización de la calidad de vida de las comunidades locales.

Monitoreo automático de las opiniones sobre las marcas de telefonía móvil en Internet. Implementamos, junto a la consultora Socialmetrix, un sistema de monitoreo automático de las opiniones sobre las marcas de telefonía móvil en Internet. El sistema de relevamiento BUZZ Opinion y Opinion Mining permite integrar y evaluar los comentarios que los consumidores realizan mediante su participación natural en redes sociales y blogs, clasificando automáticamente las temáticas que tratan y los comentarios en positivo o en negativo para poder dar curso a mejoras en el servicio.

Programas para proporcionar productos y servicios de telecomunicación en situaciones de emergencia y de apoyo en catástrofes

Terremoto en Haití. En enero de 2010, ante los acontecimientos ocurridos por el terremoto que tuvo lugar en la República de Haití, desde Telecom Argentina realizamos un 100% de descuento a los clientes residenciales en el precio de las llamadas a teléfonos fijos y móviles de todo el país durante los 20 días posteriores al terremoto.

Alud en Machu Picchu. Ante los hechos ocurridos por el alud que tuvo lugar el 25 de enero, en las localidades cercanas al histórico Machu Picchu, desde Telecom Personal otorgamos U\$S 200 de crédito para todos aquellos clientes con tarjeta y abono fijo que se encontraban afectados en esa región y bonificamos la misma suma para los clientes con factura, con el objetivo de que ningún cliente quedara sin posibilidad de comunicación.

Terremoto en Chile. Con motivo del sismo ocurrido en marzo de 2010, realizamos un 70% de descuento en llamadas de larga distancia a todo Chile desde líneas residenciales y profesionales de Telecom, a destinos móviles y fijos. Además, a través de www.telecom.com.ar y www.arnet.com.ar, se pudo acceder a links y teléfonos útiles para la búsqueda de personas y para ayuda humanitaria.

Además de brindar asistencia en situaciones de catástrofe, contamos con el Sistema de Gestión Integral de Emergencias 911, que permite dar una respuesta rápida ante diferentes emergencias, como delitos, servicio médico, bomberos, defensa civil, etc., para facilitar así el pedido de ayuda ante diversas situaciones.

Indicadores de Potencial en el Segmento Empresas: Observatorio Pymes. Este proyecto permite brindar mejor información de potencial de crecimiento en Pymes y Microempresas para la implementación de estrategias comerciales. Junto a la Fundación Observatorio Pymes y a la Universidad de Bolonia (Italia), relevamos el potencial económico de los diferentes departamentos geográficos y actividades económicas de las empresas, y generamos un *scoring* macro de potencial.

Estudio Antropológico realizado por las consultoras IPSOS y TNS. El segmento de los jóvenes siguió teniendo su importancia en la comunicación a través de la música. Por eso, mediante minientrevistas filmadas y encuestas, buscamos relevar espontáneamente las opiniones y percepciones de los participantes antes y después de festivales de música, y conocer la opinión del target y la relación de la música con la marca.

Investigaciones a Clientes del Producto Personal Black. Realizamos mediciones a los clientes actuales y potenciales de Personal Black con el objetivo de medir el desempeño del producto, obtener indicadores de satisfacción e imagen, así como también conocer el atractivo del producto en clientes de la competencia. El estudio se llevó a cabo mediante entrevistas telefónicas cuantitativas a la base de Clientes Black y al target de comportamiento similar, pero que aún no disponía de este producto.

Además, continuamos midiendo la satisfacción de nuestros clientes a través de encuestas relacionadas con Club Personal, y posteriores al uso de servicios adicionales, realizados por las consultoras CEOP y Codice.

6.2.4. Atención al Cliente

En 2010 consolidamos nuestro modelo de presencia activa a lo largo del ciclo de vida del usuario, desarrollando la **multicanalidad** para lograr un mayor alcance y para brindar una amplia variedad de opciones para los clientes.

Este año desarrollamos nuevos canales de atención vía *Facebook* y *Twitter*, resolviendo las consultas de manera online, lanzamos el *Black y el 0800Black, de atención exclusiva a clientes de Personal Black, y generamos una Célula de Atención de *Roaming* Internacional. Además, continuamos brindando atención especializada por medio de la Célula 3G, canal exclusivo para asesoramiento sobre Internet móvil y, con foco en el segmento Empresas, se comenzó a brindar atención diferencial mediante carterización de los clientes con un esquema de atención *One to One*.

Resultados de multicanalidad

USSD

(En inglés Unstructured Supplementary Service Data, corresponde a la consulta de saldo sin cargo a través del celular)

Más de 2 billones de contactos

Autogestión IVR

(Respuesta de Voz Interactiva - en inglés, Interactive Voice Response-)

Más de 76 millones de contactos

Representantes de atención

Más de 66 millones de llamadas

Autogestión web

Más de 8,8 millones de contactos

Autogestión wap

Más de 800.000 contactos

E-mail

Más de 200.000 contactos

Chat

Más de 35.000 contactos



Resolución en Primer Contacto. (En inglés, *First Call Resolution —FCR—*). Este indicador es uno de los principales generadores de satisfacción y un diferenciador clave en el mercado. Se calcula basándose en si un cliente vuelve a llamar en un plazo de 72 horas. De esta manera, el FCR acumulado de la autogestión IVR fue de un 60,5% para 2010.

6.2.5. La calidad en el Servicio de Atención al Cliente

Bajo el lema “*Es el momento de que toda la Compañía escuche hoy más que nunca La Voz del Cliente*”, se trabajó activamente para acercar lo que el cliente realmente necesita a todas las áreas de la empresa. Para ello se desarrollaron diversas acciones.

La Voz del Cliente. Se realizaron 9 encuentros con todas las áreas de la Compañía que incluyeron escuchas de llamadas, y más de 120 participantes visitaron los distintos Centros de Contacto de Córdoba, Buenos Aires y Rosario.

Buzón de sugerencias. Con el objetivo de incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes, creamos un espacio de participación y expresión donde los integrantes de la Dirección de *Customer Care* presenten nuevas ideas que generen mejoras y beneficios concretos.

Gestión de Calidad. Durante 2010 profundizamos en nuestros Centros de Contactos el Modelo de Atención de Clientes, alineado a normas COPC® (*Customer Operations Performance Center*), con el fin de tener siempre en cuenta lo que el cliente necesita y valora. Para ello realizamos un cambio en la forma de pensar y entender la calidad, vinculándola fuertemente a la **resolución**. Este nuevo enfoque de la Calidad premia al re-



presentante anclado en la escucha activa, proclive a captar la necesidad del cliente y que gestiona soluciones adecuadas humanizando la atención. Además, creamos la figura del Soporte *On Site* de Calidad, con presencia permanente de Analistas *On Site*, que detectan oportunidades de mejora online y retroalimentan el circuito de Gestión de la Calidad.

Reingeniería Operativa. Hemos trabajado en desarrollar una visión integral de los procesos que permitan garantizar a nuestros clientes dar cursos a sus necesidades, que se expresan a través de solicitudes, reclamos, consultas, etc. En 2010 realizamos mejoras en 303 procesos y continuamos controlando el funcionamiento de los 473 procesos vigentes.

Crash Program de Procesos Comerciales. Mediante la creación de este espacio de trabajo interdisciplinario, se buscó relevar, con técnicas y herramientas de Calidad, las áreas de fortaleza y debilidades de los procesos clave. Los equipos fueron conformados con referentes de venta y posventa de distintos roles y puestos, para abordar las miradas del cliente interno y externo de los procesos analizados. Se concentraron más de 150 propuestas de mejora, de las cuales ya se cuenta con más de la mitad implementadas.

Análisis de Calidad de Atención. Con el fin de asegurar la calidad de atención en nuestras Oficinas Comerciales y Talleres de Servicio Técnico, el equipo de Calidad Comercial realiza mensualmente visitas en el marco del Programa de Monitoreo de la Calidad de Atención. Se califican aquellos aspectos que impactan directamente en la satisfacción de los clientes y luego se genera un espacio de consenso en el cual se trabajan planes de acción destinados a las áreas de mejora.

Atención en Oficinas Comerciales. En el marco del Proyecto de Revisión del Modelo de Atención en el Canal Oficinas Comerciales, nos focalizamos en visualizar cambios operativos y culturales en el corto y mediano plazo que apalancaran la satisfacción de clientes. El principal cambio sobre el que se trabajó durante 2010 fue la revisión del modelo operativo de recepción de clientes, una de las principales causas de insatisfacción mencionado por éstos.

Calidad de Servicio al Cliente

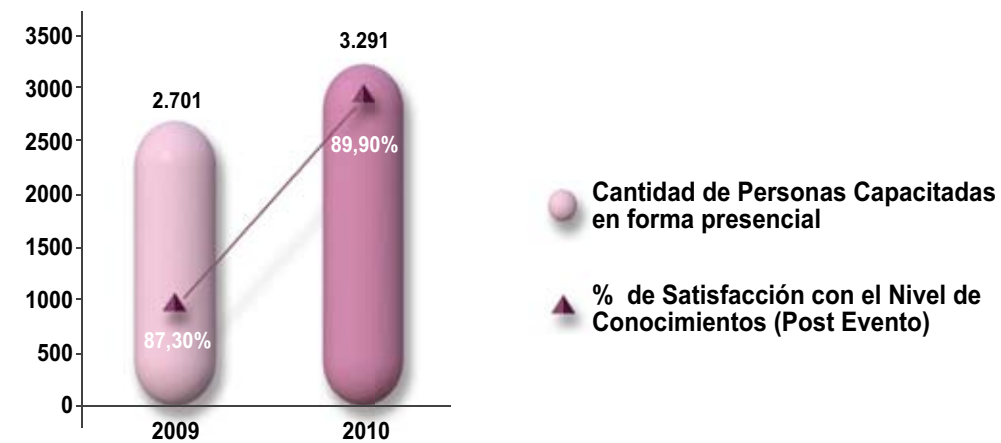
Durante 2010 se consolidó la estructura de Calidad de Servicio al Cliente, con el objetivo de dar difusión y concientizar sobre la importancia de la calidad brindada por la Compañía, así como también la percibida por sus clientes, incluyendo todos los mercados y productos. A través del resultado y devolución de las encuestas de satisfacción se detectaron y lanzaron acciones de mejora. Las acciones desarrolladas fueron las siguientes:

- **Estudios de satisfacción.** Se efectuaron más de 30 encuestas que consideraron a todos los clientes de Telefonía Fija y Arnet (Masivos, Pymes y Grandes Clientes) en diferentes momentos en los que entran en contacto con la Compañía: venta, provisión, instalación, asistencia técnica y comercial.
- **Pool de testers.** Se conformó un plantel total de 2.340 testers, con el objeto de evaluar las diferentes características, funcionalidades y procesos asociados de nuevos productos y servicios, antes de su lanzamiento comercial, así como productos de la competencia para detectar con anticipación futuros aspectos de insatisfacción en los clientes.
- **Canales de comunicación con clientes.** Se conformó un grupo de trabajo dedicado a evaluar la posibilidad de implementar un nuevo circuito de comunicación a través del envío y recepción de SMS. Se pretende implementar esta funcionalidad en 2011 en algunos de los procesos de venta, provisión y asistencia técnica del servicio ADSL y en algunos procesos de venta de líneas generales.
- **Indicador CSI (Índice de Satisfacción del Cliente - en inglés, Customer Satisfaction Index-).** El indicador global CSI se calcula como la media ponderada de tres variables manifiestas: satisfacción general, gap (o brecha) respecto de las expectativas, "gap" respecto de los ideales. Durante 2010 se trabajó para definir el proceso operativo del cálculo del indicador, para los diferentes segmentos de clientes, de manera de poder utilizar este indicador como piedra fundamental para la construcción a mediano plazo de un nuevo modelo de satisfacción al cliente para la Compañía.
- **Planificación y seguimiento de la calidad de servicio.** Diseñamos y consolidamos una base de indicadores de Calidad de la Compañía de acuerdo con las necesidades de los proyectos y acciones de mejora. Además, se diseñó y se implementó el tablero de Comando con todos los indicadores duros (internos de la Compañía) y blandos (visión del Cliente expresada en las encuestas) para el seguimiento de la Calidad de Servicio al Cliente.
- **Calidad de Servicio ADSL.** Se conformó un grupo de trabajo entre distintas áreas de la Compañía para analizar las principales causas técnicas que provocan insatisfacción en nuestros clientes, y se elaboró una serie de planes para continuar con la mejora continua del servicio.
- **Difusión.** Se elaboró un informe, de publicación mensual, que permite observar la evolución de los principales indicadores en relación con la satisfacción del cliente.

6.2.6. Capacitación a empleados

Durante 2010 desarrollamos un programa de especialización en *High Tech* y SVA a los integrantes de la Dirección Comercial, a fin de que las fuerzas de ventas directas dispongan del conocimiento adecuado para concretar la venta a través de la demostración y educación a nuestros clientes sobre productos y servicios asociados al nuevo escenario de la evolución tecnológica. Paralelamente, se conformó un esquema mixto de capacitación vía e-learning y presencial con evaluaciones integradoras y certificación final. Con la implementación del Programa, se conformó un grupo de 177 especialistas *High Tech*, quienes cumplen un rol fundamental dentro de la visión estratégica de asesoramiento y educación del cliente.

Resultados de capacitación a integrantes de la Dirección Comercial



Por otra parte, el equipo de **Customer Care**, responsable de Atención al Cliente, también cuenta con instancias de capacitación que incluyen planes de formación en centros tercerizados, proceso de inducción, dictado de contenidos en aula, atención *On Job Training*, siguiendo el modelo COPC® y de capacitación a distancia. De esta manera se imparten, por representante, 3 horas mensuales de entrenamiento en Centros Propios, dentro del horario laboral.

Entrenamiento Customer Care

- + de 86.000 horas de e-learning
- + de 160.000 horas de capacitación
- + de 60.000 evaluaciones de admisión
- + de 5.000 personas en Inducción



6.2.7. Gestión de reclamos

Continuamos trabajando en la mejora de los procesos de reclamos y disconformidades, con el objetivo de que los clientes utilicen los canales de atención de los que disponen, de manera que podamos brindar una respuesta más rápida y efectiva, y disminuir los tiempos de espera de resolución. Esto llevó a que menos del 2% de los reclamos sea ingresado en nuestras oficinas comerciales y a que sólo el 4,8% de las visitas que recibimos, ingrese algún reclamo por esa vía, y en cambio se realicen por alguno de los medios alternativos.

6.2.8. Satisfacción del Cliente

Durante 2010 desarrollamos el Plan de Remoción de la Insatisfacción a través de campañas de contacto a los clientes con el fin de fidelizarlos, y se sistematizó el envío de información a las operaciones y a las áreas de soporte sobre las oportunidades de mejora para accionar a corto y mediano plazo.

Además, realizamos dos tipos de estudios que nos permitieron medir la satisfacción:

Estudios de Calidad Percibida. Con el objetivo de conocer la voz del cliente en cuanto al grado de satisfacción con la atención personalizada, mensualmente realizamos encuestas telefónicas a clientes 48 horas después de que visitaron alguna de nuestras Oficinas Comerciales.

Otra medida en pos de la satisfacción es el desarrollo e implementación de una encuesta online (EPE Online), que nos permite realizar el seguimiento minuto a minuto de los indicadores de resolución y satisfacción en el momento de finalización del llamado a nuestros centros de contactos, y así identificar oportunidades de mejora. Además, realizamos estudios de medición de la satisfacción del cliente en relación con la atención telefónica, y comparándolo también contra nuestros competidores.

Índice de satisfacción total 2010	
Oficinas comerciales	91,6%
Atención telefónica	
Individuos	73,0%
Pymes	51,6%
Microempresas	49,9%



6.2.9. Aperturas, reubicaciones y reformas de oficinas comerciales

Con el objetivo de estar más cerca de nuestros clientes y de brindarles una mejor calidad de atención, implementamos durante 2010 el Plan de Despliegue de Oficinas Comerciales, que se concentró en la reforma de las oficinas existentes. Se finalizaron 3 proyectos de gran envergadura en oficinas de Lomas de Zamora, Quilmes y Palermo, así como también se realizaron reformas que apuntaron a la ampliación de la capacidad operativa en otras 13 oficinas comerciales.

Oficinas comerciales de Telecom Personal

Total País 2010
Oficinas Comerciales 60



A diciembre 2010 contamos con 60 oficinas comerciales distribuidas a lo largo de todo el país y con diversos puntos de venta donde los clientes pueden realizar gestiones de compra y de posventa, que incluyen 7.500 puntos de venta no formales (kioscos, puestos de diario, etc.), más de 1.400 agentes y más de 1.000 puntos de venta *retail*.

También continuamos trabajando para brindar una mejor accesibilidad a nuestros clientes con movilidad reducida, mediante la instalación de baños especiales para discapacitados y la construcción de rampas en las oficinas comerciales.

Accesibilidad en las oficinas comerciales	2009	2010
Baños para discapacitados		
Cantidad de oficinas con baños	33	33
Cantidad de oficinas sin baños	26	26
Rampas instaladas		
Cantidad de oficinas con rampas	38	38
Cantidad de oficinas sin necesidad de rampas	16	20

Garantizamos la claridad de precios y de facturas

Es importante que nuestros clientes tengan a su disposición la información necesaria para poder tomar decisiones en relación con sus consumos, para lo cual publicamos nuestros precios a través de los distintos canales de comunicación de la empresa y brindamos diversas herramientas con las cuales los clientes se pueden asesorar:

- **Portal Autogestión Web:** se encuentra disponible la factura digital, sección de información de estado de la cuenta, distribución de factura, alarmas digitales, ayuda de factura, importe y vencimiento de última factura, vencimiento de la próxima factura, entre otros.
- **Autogestión Wap:** visualización de la fecha de vencimiento e importe de las últimas doce facturas emitidas, y saldo de la cuenta.
- **USSD** (consulta sin costo) y **SMS** (consulta con costo): consulta de crédito.
- **IVR:** se brindan opciones de importe y vencimiento de la última factura, saldo de la cuenta, distribución de la factura, informe de pago, número de referencia de pago, vencimiento próxima factura, estado de cuenta.

Núcleo S.A. (Paraguay)

Desde Núcleo focalizamos nuestros esfuerzos en el objetivo de reposicionar la marca hacia segmentos masivos, destacando los atributos de cercanía, juventud y conveniencia. Un logro importante fue el resultado arrojado por la encuesta de la consultora CEOP, en donde Núcleo está posicionada como la empresa de mejor atención telefónica en Paraguay.

Lanzamos productos y servicios, como, por ejemplo, Grupete Personal, con foco en los estudiantes, para que puedan hablar sin cargo entre ellos, y acceso a servicios de redes sociales, como Twitter y Facebook. También focalizamos las ofertas de terminales en planes pospagos Todo Incluido e incentivamos las ofertas de Servicios de Valor Agregado (SVA). Logramos posicionar Internet 3G como el producto de Internet Móvil de mayor velocidad del mercado con un funcionamiento óptimo, lo que llevó a triplicar nuestra base de clientes de este servicio.

Con respecto a los canales de atención, durante 2010 realizamos la apertura de 11 nuevas oficinas comerciales y remodelamos las existentes, unificando su imagen exterior e interior, incrementando a 43 el total de oficinas comerciales de Núcleo en Paraguay.

Continuando con la idea principal de cumplir con uno de los objetivos más importantes, la satisfacción del cliente, en 2010 finalizamos satisfactoriamente la auditoría de mantenimiento del proceso de atención pos venta bajo las normas de calidad ISO 9001:2008.

En relación con la infraestructura de Red, durante 2010, continuamos incrementando la capacidad de la red 3G para garantizar velocidades de conexión de hasta 1 Mbps y expandimos nuestra cobertura hasta incorporar 62 nuevas localidades. En cuanto a la red GSM, el crecimiento en cobertura incluyó la puesta en operación de nuevos sitios, con más de 40 nuevas localidades en esta red.



Arnet Point Móvil en Pinamar, Provincia de Buenos Aires.



Continuamos desarrollando el Portal Arnet, potenciándolo como un espacio de consulta permanente y de compra online bajo el modelo de autogestión. Durante 2010 los portales de Arnet y Telecom sumaron más de 1,5 millones de visitas únicas. Se construyó así una base de usuarios calificados para convertirlos en clientes a través de la compra en nuestros entornos online.

Implementamos la venta online como un nuevo canal de comercialización de los productos Arnet. Desde su lanzamiento, implementamos promociones y ofertas con el objetivo de impulsar el uso del canal. Se generaron 640.000 visitas únicas al portal (<http://venta.arnet.com.ar>), donde el cliente adquiere su servicio en forma sencilla, o bien se informa acerca de las promociones y ofertas vigentes. Este canal está disponible las 24 horas los 365 días del año.

A partir de octubre comenzamos a comercializar de manera conjunta la banda ancha fija y la banda ancha móvil, y nos convertimos de este modo en el primer prestador de ambas modalidades. Este logro permite a nuestros clientes estar conectados en todo momento y además masifica la banda ancha, ya que el servicio de Internet Móvil puede ofrecerse en zonas donde técnicamente no está disponible la tecnología ADSL.

A su vez, con el objetivo de no dejar sin servicio de banda ancha a los clientes morosos con compromiso de pago financiado, el producto Arnet recargable comenzó a estar disponible para los clientes que solicitan financiar sus facturas, incluso para aquellos que realicen la financiación con líneas prepagas.



6.3.1. Club Arnet

Continuamos incrementando la base de beneficios directos y generando alianzas estratégicas con socios de gran alcance geográfico y alta valoración. A fin de conocer aún más las expectativas de los usuarios, desarrollamos una investigación de mercado que permitió generar beneficios a las medidas de sus nece-

6.3. Internet - Arnet

El liderazgo de la marca Arnet estuvo basado en una comunicación efectiva con una oferta diferenciada para cada segmento y con precios competitivos. Continuamos brindando Arnet Biz Plus, una plataforma para el segmento Empresas y Negocios, Pack Arnet, un paquete de servicios para el segmento residencial. También lanzamos un nuevo portfolio de Arnet Móvil, una conexión a Internet brindada a través de la red 3G de Telecom Personal.

sidades. También desarrollamos las primeras “Experiencias Club Arnet” en el interior del país, ampliando el catálogo de beneficios y acercando la marca a los clientes.

De acuerdo con el último sondeo de 2010, los clientes que utilizaron los beneficios del programa presentaron un nivel de satisfacción de un 90%.

6.4. Solución Grandes Clientes

Brindamos soluciones integrales de comunicaciones con alto valor agregado a clientes tecnificados o en vías de serlo, cuyo *core* de negocio se sustenta en los servicios de telecomunicaciones fijas y móviles. Además, acompañamos a nuestros clientes en el cumplimiento de sus expresas políticas de IT, que requieren un alto nivel de inversión. Están incluidas grandes empresas de la Argentina, el Gobierno Nacional y los Gobiernos Provinciales y Municipales.

De 2010 podemos destacar el importante crecimiento del negocio de telefonía móvil y la consolidación del negocio de ICT (Infraestructura Común de Telecomunicaciones) y Datacenter.

Además, realizamos importantes inversiones de ampliación de la fibra óptica existente de nuestros clientes en las principales ciudades del país, y estamos trabajando para continuar extendiendo la red durante 2011.

En cuanto a la calidad de atención al cliente, mantenemos desde 2001 la certificación ISO 9001:2000, que este año hemos adaptado a la versión 2008, contando con auditorías externas de mantenimiento efectuadas por el ente Certificador Det Norske Veritas. Esta certificación incluye el diseño, comercialización, implementación, prestación del servicio, facturación, asistencia técnica y comercial de servicios de telecomunicaciones y valor agregado para todo el segmento de Grandes Clientes.

A partir del segundo semestre de 2010, incluimos en nuestro Contact Center un Indicador Estratégico para cumplir con las normas ISO, el cual consistió en alcanzar mensualmente un 93% de atención de clientes del segmento que se comunican a través del 0800 PAIS. Este nuevo objetivo disparó la necesidad de realizar acciones tendientes a efectuar readecuaciones internas que permitieran superar los valores estipulados, y así contribuir a seguir mejorando la calidad de atención. Las modificaciones implementadas resultaron exitosas al superar cada mes el 95% de atención.

Es importante destacar que durante 2010 estuvimos presentes en diversos congresos, ferias y muestras, donde realizamos presentaciones sobre Datacenter, virtualización, soluciones de seguridad y *carestream* (sistema de almacenamiento digital de información médica).

6.4.1. Centro de Datos en Pacheco

En 2008, a partir de la adquisición de Cubecorp, comenzamos a operar el Datacenter ubicado en Talar de Pacheco (Provincia de Buenos Aires), con el objetivo de proporcionar el ambiente físico necesario para que los servidores y demás infraestructura de IT funcionen las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, además de cumplir con las normas internacionales de seguridad edilicia y de protección ambiental. El edificio es autosuficiente en la provisión de sus servicios de infraestructura, y esto le permite operar aislado de cualquier empresa de servicios públicos.

El Datacenter participó del proceso de certificación de las siguientes normas:

- **SAS70** (Statement on Auditing Standards – AICPA, American Institute of Certified Public Accountants). Se realizaron controles sobre la infraestructura física y accesos, que arrojaron resultados satisfactorios.
- **BCRA Comunicación A 4609**. En nuestro carácter de proveedor de servicio de Housing, trabajamos para establecer el cumplimiento de la Comunicación A 4609 del Banco Central de la República Argentina (BCRA). Entre los puntos normativos analizados se encuentran la organización funcional y gestión de la tecnología informática y de sistemas, la protección de activos de información, las operaciones y el procesamiento de datos, la delegación de actividades propias de la entidad en terceros. Todos los resultados de los controles realizados fueron satisfactorios.
- **ISO 27001**. ISO/IEC 27000 es un conjunto de estándares desarrollados por ISO (*International Organization for Standardization*) y IEC (*International Electrotechnical Commission*), que proporcionan un marco de gestión de la seguridad de la información, y cuyo estándar a certificar es la ISO 27.001. La certificación alcanza los procesos e información relacionados al *Security Operation Center* (SOC) de las sociedades del Grupo Telecom, incluyendo el aseguramiento de la infraestructura. Esta certificación se encuentra en proceso.

Además, realizamos varias obras con foco en la ampliación e incorporación de tecnología para sustentar la captación de nuevos clientes, evitar problemas de capacidad y brindar servicios de alta disponibilidad para el país y el mundo. Entre 2008 y 2010 invertimos U\$S 3.600.000 en obras relacionadas con la energía, más de U\$S 4.600.000 en equipamiento para aumentar la infraestructura del Centro de Datos y en mejoras sobre servicios centralizados. Durante 2011 continuaremos realizando tareas por un monto de U\$S 2.150.000 en energía y una inversión en ambiente y seguridad por U\$S 562.000.

6.4.2. Iniciativas para asegurar la claridad de precios y de facturas

A lo largo de 2010, se profundizó —en conjunto con una entidad financiera de primera línea— una campaña de adhesión al portal de Telecom Argentina para los grandes

clientes, donde disponen, en una única plataforma, la información necesaria para el control de las facturas que emite Telecom. En dicho portal, los clientes pueden visualizar la imagen de la factura, el detalle de los consumos, y realizar el pago electrónico. El disponer en forma integrada de toda la información que proveen estos aplicativos facilita sensiblemente el control y claridad de lo facturado por Telecom Argentina.

6.4.3. Encuesta de Satisfacción

Para continuar conociendo las necesidades del cliente en profundidad, realizamos anualmente la Encuesta de Satisfacción a Clientes por medio de una consultora externa, lo que nos indicó que el 75% de los encuestados del segmento Grandes Clientes ve a la empresa como un “prestador integral de servicios de telecomunicaciones” y el 80% se encuentra “satisfecho con el servicio prestado”.

6.5. Wholesale

Unidad Wholesale

Durante 2010 se creó la Unidad Wholesale para lograr la sinergia de los negocios Wholesale: nacionales e internacionales de servicios fijos y los negocios móviles nacionales. Dada la importancia estratégica del negocio Wholesale, se le ha dado la entidad de “Unidad” para que acompañe a la Unidad Telefonía Fija, Unidad Móvil y la Unidad Red en el desarrollo de los negocios del Grupo Telecom. De esta manera, la Unidad Wholesale comprende todos los Negocios Mayoristas de la empresa: Wholesale Nacional, Internacional y Móvil.

6.5.1. Wholesale Nacional

Desde Wholesale Nacional ofrecemos soluciones mayoristas al mercado de licenciarios en Telecomunicaciones de diversos mercados, tales como operadores fijos y móviles, prestadores de servicios, portales de Internet, cooperativas telefónicas, canales y productoras de radio y TV, licenciarios de telefonía pública, y todo aquel actor del mercado que efectúe reventa de servicios de comunicaciones y tenga presencia en la Argentina.

Continuamos siendo el proveedor líder de soluciones mayoristas de telecomunicaciones, ofreciendo servicios de interconexión, facturación por cuenta y orden de terceros, servicios de acceso a Internet, transporte de señales de video, *streaming* de audio

y video, enlaces y redes de datos, enlaces de *backhaul* (red de retorno) para operadores móviles, redes VPN IP y hosting/housing en datacenters. Entre las principales acciones, proyectos y acuerdos desarrollados durante 2010, se encuentran:

- **Transporte de señales de televisión.** Desarrollamos relevantes proyectos tales como el transporte de señales del Mundial de Fútbol 2010 para los cinco canales que transmitieron desde Argentina, y efectuamos el transporte de señal de las primeras transmisiones en *High Definition* y un proyecto de Video IP para la red de repetidoras de Canal 4 de Posadas, Misiones.
- **Sistema Argentino de Televisión Digital Terrestre.** Participamos de la licitación por el proyecto del Gobierno, basado en la nueva Norma de TV Digital adoptada por Argentina, presentándonos en las etapas de licitación para propuestas y asesoramiento, y la propuesta técnico-económica para la Red de Frecuencia Múltiple y Red de Frecuencia Única.
- **Cooperativas Telefónicas.** Acompañamos el despliegue y desarrollo del mercado de Internet en sus zonas de incumbencia, brindando ampliaciones de capacidad y nuevos servicios de conectividad dedicada a Internet a muchas de las 190 cooperativas. Además, hemos suscripto nuevos acuerdos con la Federación de Cooperativas FECOSUR y la Cooperativa Telviso, para la provisión de puertos de acceso Internet para la venta de servicios ADSL a nivel nacional.
- **Prestadores de datos.** Desplegamos la segunda etapa del proyecto Lotería Nacional, al que brindamos una red de servicios de la red de apuestas de loterías, con 200 nuevas agencias a incluirse en la red.
- **Servicios regionales.** Desarrollamos nuevas ventas de servicios regionales conectando Argentina con Uruguay y Paraguay para los clientes Verizon y AT&T.
- **Contratos de interconexión.** Se renovaron y se firmaron los contratos de interconexión de voz con los operadores fijos y móviles, además de haberse firmado 5 nuevos acuerdos de interconexión con operadores fijos, entre los que se encuentran operadores locales del interior del país.
- **Datos e Internet.** El desarrollo de negocios se concentró nuevamente en el servicio de Tránsito IP, que es demandado por los distintos operadores para brindar conectividad Internet a sus clientes de banda ancha fija y móvil.

Norma ISO 9001:2008

Telecom sigue manteniendo certificado bajo ISO 9001:2008 su Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de Facturación del servicio de telefonía y datos a clientes en el ámbito nacional, incluidos los del segmento Wholesale Nacional.

Encuesta de Satisfacción a Clientes

Aspecto	2008	2009	2010
Satisfacción con el servicio	90%	95%	91%
Imagen de Telecom ⁽¹⁾	71%	74%	69%
Opinión general sobre Telecom	91%	91%	91%

⁽¹⁾ Este aspecto responde a la pregunta: "¿A cuál empresa actual del mercado elegiría hoy como proveedor principal en telecomunicaciones?".

Evento Comunicación de Clientes en Córdoba

Organizamos un evento en la ciudad de Córdoba, con la participación de un centenar de clientes del interior del país, incluyendo medios, productoras locales, cooperativas que brindan servicio de telefonía e Internet, etc. Este evento constituyó una oportunidad para fidelizar a nuestros clientes mayoristas, así como presentar los últimos desarrollos de servicios.

6.5.2. Wholesale Internacional

Desde Wholesale Internacional nos dedicamos a desarrollar relaciones comerciales para establecer servicios mayoristas de tráfico y de conectividad, deviniendo el nexo entre Telecom Argentina y el resto del mundo. Este segmento está conformado por operadores internacionales de primer nivel, quienes demandan diversas soluciones en materia de servicios de telefonía, datos e Internet. Los servicios internacionales ofrecen la posibilidad a nuestros clientes en Argentina, de realizar llamadas con la mejor calidad del mercado. Por otra parte, los principales *carriers* del mundo encuentran en, Telecom Argentina, un socio estratégico en la región de Sudamérica para completar su red y servicios.

Desde julio de 2001, nuestra filial Telecom Argentina USA Inc. está presente en Miami, con el valor estratégico de operar el nodo de datos, el Backbone IP para Telecom Argentina, y con la posibilidad de desarrollar nuevas interconexiones en un mercado internacional altamente competitivo. A su vez, ofrecemos servicios de telecomunicaciones para la comunidad latina residente en Estados Unidos, focalizados principalmente en los argentinos.

Durante 2010 nos concentramos en el desarrollo de infraestructura propia a través de inversiones, y logramos mejorar la cobertura de la Red. Además, comenzamos a construir un nuevo sistema de cable submarino de alta capacidad, que servirá para conectar Argentina con Uruguay a través de las ciudades de Punta del Este (Uruguay)

y Las Toninas (Argentina). Este proyecto se realiza en conjunto con la empresa Antel (de Uruguay) y se estima que entrará en funcionamiento hacia mediados de 2011.

Encuesta de Satisfacción

Comprometidos con los valores de la empresa, continuamos realizando nuestra Encuesta Anual de Satisfacción de los operadores internacionales, junto a la consultora CEOP. Se realizaron 31 encuestas y se registraron los siguientes resultados:

- **Satisfacción con el servicio que recibe de Telecom Argentina:** 41,9% Muy satisfecho - 51,6% Satisfecho.
- **Satisfacción con la relación comercial que mantiene con Telecom Argentina:** 51,6% Muy satisfactoria - 41,9% Satisfactoria.
- **Predisposición a aumentar el volumen de negocios que mantiene con Telecom Argentina:** 41,9% Muy seguramente aumentaría - 41,9% Seguramente aumentaría.

Wholesale Móvil

Es responsable de la relación comercial mayorista con otros operadores de telecomunicaciones para las necesidades de Telecom Personal. Este grupo gestiona y desarrolla la interoperabilidad de la Red Móvil de Telecom Personal, mediante la comercialización de servicios mayoristas de acceso móvil: desde la terminación de una llamada entre Personal y otro móvil o desde un teléfono fijo a Personal, hasta la contratación de enlaces, sitios y espacios operativos necesarios para instalar facilidades que necesita la Red Móvil.

Wholesale Móvil participa activamente en el desarrollo y seguimiento del mercado mayorista móvil y las negociaciones entre los distintos operadores para poder acompañar a nivel de acuerdos y de precios, el tremendo crecimiento de volumen y servicios de este mercado en Argentina.

7. PROVEEDORES

DESTACADOS 2010

Realización de 2 Talleres de Sensibilización y Sinergia en RSE, en Argentina y en Paraguay, con el objetivo de realizar una inducción acerca del modelo de RSE en Telecom y de intercambiar con los proveedores el abordaje del tema y las posibles sinergias.

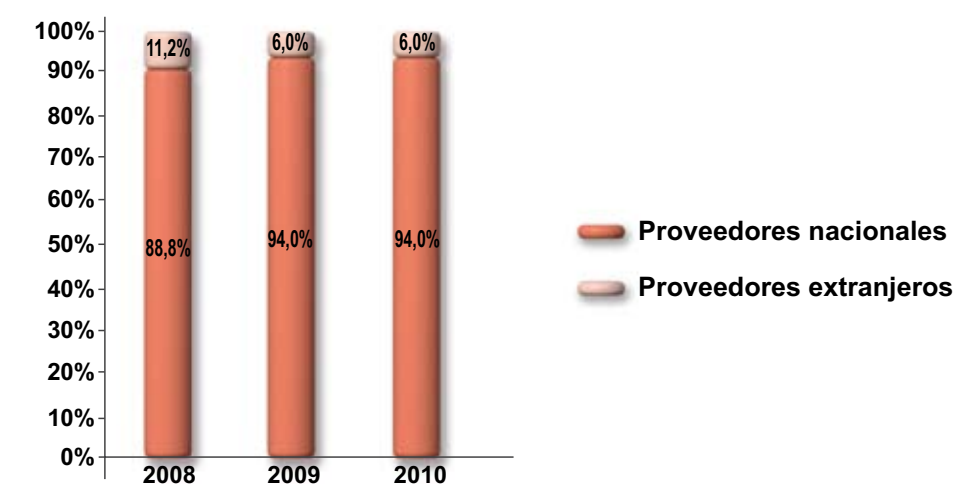
Mayor visión en la optimización de procesos End to End, para facilitar una comprensión integral y revisiones punta a punta de los procesos que involucran a la Dirección de Abastecimiento.

Desarrollo, en nuestro sitio web www.telecom.com.ar, de un acceso para facilitar a los proveedores el envío de sus facturas de manera digital y el seguimiento de su gestión.

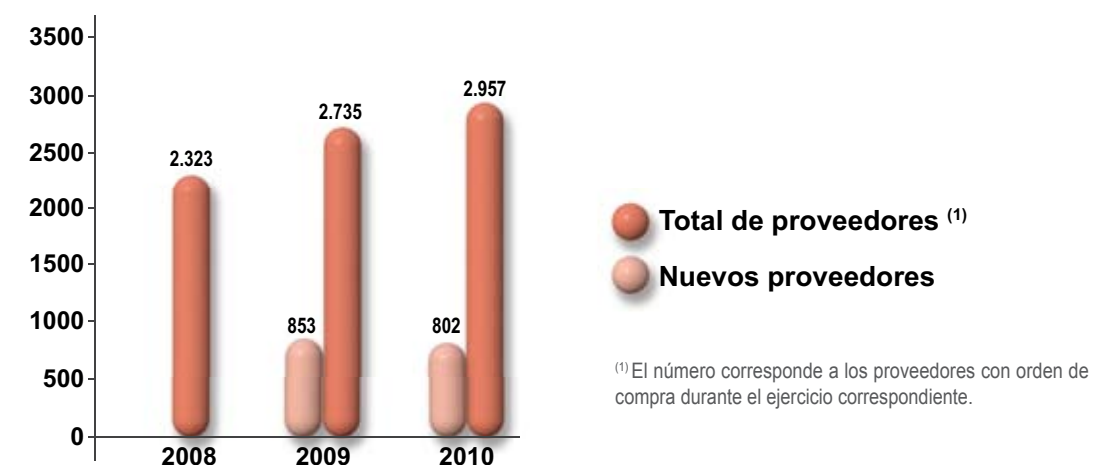
Durante 2010 nuestro trabajo se focalizó en la mejora e integración de los procesos End to End, donde participa la Dirección de Abastecimiento. Entendemos que la comunicación es clave para fortalecer nuestra cadena de valor y por eso desarrollamos dos diálogos presenciales con proveedores para intercambiar experiencias en relación con iniciativas de RSE.

Conforme a la Ley 25.551 de **Compre Trabajo Argentino**, procuramos incentivar, priorizar y asegurar la participación de proveedores locales acorde a las posibilidades del contexto.

Porcentaje de proveedores nacionales



Cantidad total de proveedores y nuevos proveedores



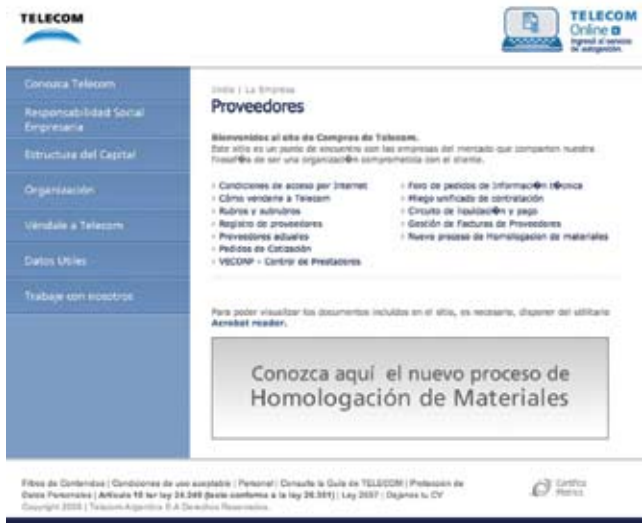
Compras a proveedores	2009	2010
Compras a proveedores (en millones de pesos) ⁽¹⁾	8.212	9.332
Porcentaje de compras a proveedores nacionales	84%	86%

⁽¹⁾ El monto no corresponde a las compras realizadas sino que son las órdenes de compra abiertas adjudicadas durante el período.

7.1. Canales de diálogo con proveedores

Con el fin de mantener un contacto fluido con los proveedores, que permita construir una relación basada en la confianza, contamos con los siguientes canales de comunicación:

- **Véndale a Telecom.** Ingresando al sitio, las empresas pueden conocer cómo venderle a Telecom, registrarse como proveedores, ver pedidos de cotización, ver el pliego unificado de contratación. Para más información, ingresar en <http://www.telecom.com.ar/institucionales/proveedores/proveedores.html>.
- **Registro de aspirantes a proveedor.** Durante 2010 se continuó con este registro al que se inscribieron 250 nuevas empresas.
- **Feedback a proveedores actuales y potenciales.** Sobre los resultados de las auditorías realizadas, realizamos una devolución a nuestros proveedores focalizando en las oportunidades de mejora detectadas.



1. Sistematización y armado de una base de datos organizada de los proveedores por perfil, principales rubros y tipo de empresas (grandes, medianas, pequeñas), con la generación de un mapa de proveedores.
2. Inclusión de requisitos sociales, de derechos humanos, ambientales y éticos, en el proceso de selección de los proveedores.
3. Evaluación de la calidad de los proveedores.
4. Difusión del Código de Ética de la Compañía entre proveedores.
5. Capacitación a proveedores en temas relacionados con la RSE.

Del encuentro realizado en Argentina participaron 12 proveedores y 11 personas por parte de la empresa.

En la encuesta de satisfacción desarrollada al final del encuentro, los participantes realizaron las siguientes sugerencias:

- Realización de procesos de consulta a través de medios electrónicos.
- Desarrollo de capacitaciones de RSE para proveedores.
- Realización de invitaciones a nivel partner para participar en proyectos sociales.
- Aumento del número de encuentros.

En el segundo encuentro, realizado en Paraguay y liderado por Núcleo S.A., se integró un módulo adicional por sugerencia de la Dirección de Abastecimiento de Telecom Argentina, que contemplaba los mismos objetivos del encuentro desarrollado en Argentina. Dicho evento contó con la exposición del proveedor Christian Eulerich de Editorial Gráfica AGZ, quien abordó temas relacionados con el Clima Neutral¹ y la relación con la industria gráfica.

¹ Imprimir Clima Neutral significa que todas las emisiones de CO2 generadas a partir de los procesos de impresión, así como también de los materiales implicados (papel, tinta, energía, otros) son calculados, demostrados y compensados.

Talleres de sensibilización y sinergia en RSE

En 2010 se llevaron adelante dos encuentros con proveedores, en Argentina y Paraguay, con el objetivo de realizar una inducción acerca del modelo de RSE en Telecom e intercambiar con ellos el abordaje sobre la RSE en las Compañías, tratando de hacer sinergia entre programas o acciones que ambos – proveedores y Telecom – están ejecutando.

Además, compartimos algunas acciones y herramientas utilizadas, como el Vendor Rate, la mejora de los procesos con visión integral y la optimización de las condiciones de contratación.

En ambos encuentros se dieron a conocer aquellas prácticas implementadas por Telecom Argentina, que están alineadas a las mejores prácticas de Compañías de telecomunicaciones a nivel mundial:

7.2. Difusión del Código de Conducta entre nuestros proveedores

Seguimos desarrollando acciones de difusión de nuestro Código de Conducta entre los proveedores. En el pliego de Condiciones Generales de Contratación, en la sección de “Otras responsabilidades del Proveedor” está incluido que el proveedor debe cumplir, en lo que sea pertinente, el Código de Conducta y Ética Empresarial publicado en <http://www.telecom.com.ar/institucionales/conozca/conozca.html>.

Para 2011, se buscará incrementar la formalización del compromiso de los proveedores, mediante el desarrollo de una solución informática para la firma del Código de Conducta y Ética de la empresa. Además, se comenzará a analizar la creación de un Código de Ética de Compras.

7.3. Visión integral en los procesos que involucran a proveedores

En el marco de un proyecto de revisión del Proceso de Contratación de Mano de Obra Tercerizada, se estableció el End to End (E2E) que abarca desde la definición de pautas y políticas del Comité Estratégico², la planificación de la contratación de servicios prestados por terceros, la gestión de la compra, la recepción de los servicios, el control de los recursos de terceros, hasta la liquidación y pago de las facturas.

Buscamos potenciar la visión integral del proceso evolutivo desde el estado de proveedor potencial hasta que llega a conformar nuestra base de proveedores. Una vez aprobado y publicado el proceso E2E se realizó una comunicación interna en la Compañía, donde se establecieron los respectivos “Dueños de los Procesos de Negocio” (BPO, por sus siglas en inglés, *Business Process Owners*) para la evaluación de proveedores y un coordinador para la cadena E2E con la finalidad de velar por dicho proceso.

Esta acción fue el input para que la Dirección de Capital Humano, a través de la gerencia de Control de Prestadores, desarrollara un sistema de control en el que, el ingreso tanto de los datos como de la documentación, es realizado vía web por el proveedor. Se asiste a los administradores de los contratos con prestadores, suministrándoles toda la información necesaria para verificar el cumplimiento por parte del contratista de los requisitos laborales y previsionales para el desarrollo de la tarea contratada.

Además, se realizaron las siguientes acciones:

- **Data Cleansing.** Comenzamos un proceso de depuración del maestro de proveedores, considerando como uno de los criterios clave: depurar o bloquear aquellos proveedores que no tuvieron generación de una orden de compra en los últimos dos años y medio.
- **Sinergia del proceso de desarrollo de proveedores.** Comenzamos a trabajar en un equipo interdisciplinario con los referentes de las gerencias asociadas a la calidad, de la Unidad Red, con la finalidad de optimizar aquellos inputs que hacen al proceso de mejora del desarrollo de proveedores, realizando un análisis del proceso End to End el cual hace a la gestión de ambas Direcciones. Durante 2011 seguiremos trabajando sobre mejoras con el mismo foco.

2 Se trata del Comité Estratégico de Contrataciones de Servicios -compuesto por las Direcciones de Capital Humano, Abastecimiento, Asuntos Jurídicos, Seguridad y la Dirección que requiere la contratación del servicio- que es responsable de decidir los lineamientos para la contratación de los diferentes servicios prestados a través de terceros.

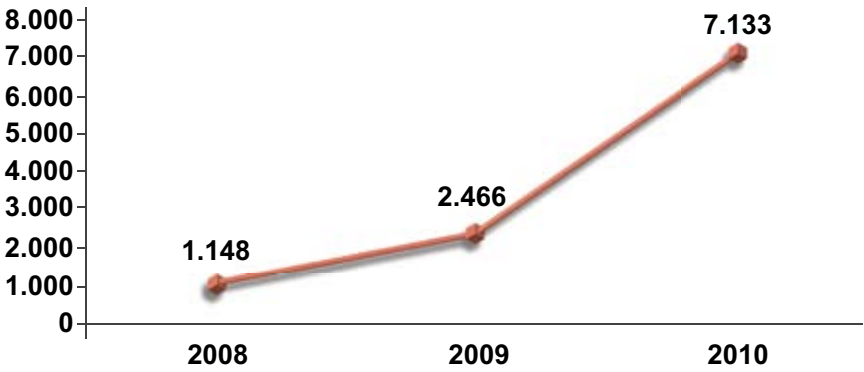
- **Enriquecimiento del proceso de evaluación de proveedores potenciales.** Enriquecimos la normativa relacionada con el tema y se extendió la participación a otras áreas en la evaluación de potenciales proveedores, como por ejemplo al área de Seguridad de las Personas y Medio Ambiente. Para la realización de las visitas en sitio a los potenciales proveedores, se generó un cuestionario modelo que tiene asociadas preguntas referidas a la RSE (estas acciones integran los principios del Pacto Mundial).

7.4. Control en salud, seguridad y medio ambiente a proveedores

El control de empresas proveedoras en materia de salud, seguridad y medio ambiente constituye una herramienta que permite colaborar con el desarrollo de nuestro negocio ya que, si nuestra cadena de valor crece, nosotros también lo hacemos. Es por eso que, desde la gerencia de Riesgos del Trabajo y Medio Ambiente, desarrollamos las siguientes acciones:

- **Auditorías Documentales.** Durante 2010 realizamos 142 auditorías entre las empresas proveedoras, evaluando su gestión en salud, seguridad y medio ambiente. Una vez evaluadas, les comunicamos los aspectos a mejorar y les brindamos un tiempo para implementar un sistema de mejora. Luego, las volvimos a auditar, haciendo un seguimiento de las medidas correctivas implementadas. De esta forma, colaboramos no sólo en realizar mejoras internas en materia ambiental, sino también en nuestra cadena de valor, colaborando con el desarrollo sustentable del negocio.
- **Análisis Programas de Seguridad.** Hemos controlado y visado 1.201 programas de seguridad de empresas prestadoras, revisando el cumplimiento en materia de prevención.
- **Inspecciones de Trabajo.** Realizamos 7.133 inspecciones al personal contratado, tanto por prevencionistas como por los administradores contratados, detectando desvíos y solicitando las normalizaciones respectivas.

Inspecciones de trabajo sobre el nivel de accidentología



- **Nuevas Cláusulas en Condiciones Generales.** Hemos incorporado nuevos conceptos en las cláusulas generales, donde se establecen claramente las obligaciones en materia de salud, prevención y medio ambiente, estableciendo información manual a emitir a las Áreas Administradoras de Contrato.

Digitalización de facturas

Durante 2010, 3.500 proveedores comenzaron en forma paulatina a enviar sus facturas de manera digital, a través de una página web exclusiva para proveedores. Estas empresas involucradas emiten más de 6.000 facturas mensuales, lo que, sumado a la documentación interna que imprime Telecom, implica un ahorro de 1.000 resmas de papel por año, que equivale a preservar 62 árboles.

Uno de los aspectos más destacados de esta solución es que se trata de un proceso con validaciones automáticas para el ingreso de las facturas en el sistema interno, lo que reduce los tiempos de procesamiento. Además, esta modalidad permite el ingreso de facturas las 24 horas los 365 días del año, agiliza la gestión interna y permite que los proveedores realicen el seguimiento de manera online.

El acceso al sitio web, diseñado para el ingreso de las facturas de manera online, se realiza a través de la opción Proveedores en la página web de la Compañía en www.telecom.com.ar.

7.5. Compras sociales

Desde hace más de 3 años, a través de la Dirección de Comunicación y Medios compramos las tarjetas de fin de año a la Fundación Natalí Dafne Flexer, una organización cuyo fin es mejorar la calidad de vida de niños enfermos de cáncer, promoviendo el acceso a un tratamiento adecuado, y brindando las mejores condiciones de soporte y cuidado. El dinero que adquiere la organización a través de la compra de tarjetas es destinado al mejoramiento de la atención médica, tareas de investigación, asistencia social a los niños y sus familias, contención emocional y recreación, entre otras acciones.

8.COMUNIDAD



DESTACADOS 2010

Consolidación de la Matriz de Inversión Social Privada de Telecom Argentina, como guía estratégica para la labor social y para el aporte a la comunidad.

Organización de una sesión de diálogo con la comunidad en noviembre, que convocó a referentes de sector público, sociedad civil y académica, en la que se relevaron aportes para lograr mayor efectividad en la inversión de Telecom en la comunidad.

Realización de un estudio de medición de impacto de las actividades sociales de Telecom en nuestro plan Tecnología para Todos.

Definición de indicadores que permitirán evaluar el valor social de las actividades propias del negocio.

En Telecom Argentina planificamos nuestra estrategia de relacionamiento con la sociedad, como Inversión Social Privada (ISP), a partir de las necesidades que relevamos en el ámbito social, económico y cultural argentino. Para ello, estamos en permanente contacto con las comunidades cercanas a la operación del negocio, realizamos diálogos con expertos en educación e inversión social, y desarrollamos estudios de medición de impacto para focalizar eficientemente nuestros recursos.

En 2010, la Matriz de Inversión Social Privada de Telecom Argentina se estructuró sobre tres ejes: Educar para la Era Digital, Tecnología para Todos y Voluntariado.

Inversión social, para Telecom Argentina, es el aporte económico, técnico y humano con que la empresa contribuye al bien público, con foco en la calidad educativa y la inclusión digital, articulando con el conocimiento y los intereses del negocio.

Inversión social estratégica de Telecom

Educar para la Era Digital



Educación y tecnología

- Profesores para el Futuro
- Senti2 Conecta2
- Uso responsable de la tecnología
- Aporte en políticas públicas
- Otros proyectos

Tecnología para Todos



Tecnología e Inclusión social

- Espacios digitales
- Telecom como socios tecnológico
- Informática para comunidades rurales
- Entrega de equipamiento informático

Voluntariado



Desarrollo

- Jornadas
- Colectas
- Voluntariado Profesional
- Concurso de iniciativas

Para la realización de los programas, iniciativas y colaboraciones desde RSE, invertimos 3,8 millones de pesos; sin contar aportes en especie, técnicos y humanos. Así, buscamos fortalecer la labor social de Telecom con la comunidad educativa, y con la sociedad en general, en búsqueda de la alfabetización digital y del desarrollo humano y social.

La matriz de inversión social incluye las expectativas de la comunidad y, al mismo tiempo, se trabaja en alineación con el negocio, con el fin de generar vínculos institucionales y comerciales con los distintos grupos de interés. De este modo, tiende a fortalecer la reputación y construcción de la marca institucional.

En 2011, nos proponemos evaluar y perfeccionar los dos primeros ejes de inversión social (educación e inclusión social). Al mismo tiempo, la Red de Voluntarios continuará bajo la gestión de la Dirección Capital Humano, con foco en la construcción de capital social y en la motivación interna.

La construcción de una estrategia de Inversión Social

Organizamos un encuentro con 12 representantes de empresas, organizaciones sociales, sector público y especialistas de la industria. Este diálogo cara a cara, moderado por un facilitador externo, nos permitió relevar expectativas acerca del rol de Telecom Argentina como inversor social; y encontrar líneas de mejora de nuestra labor con la comunidad, a partir de la definición de lineamientos para contribuir a la inclusión digital y a un mejor posicionamiento como actor social.

En particular, se conversó sobre la importancia de construir un marco estratégico de acción en el que se definan aspectos como el contexto en el que trabajamos, los beneficiarios de las iniciativas, y el impacto de las acciones específicas, para analizar la profundidad versus la cobertura de la intervención; y para que se forme un sistema profesional para el monitoreo, acompañamiento y evaluación de las iniciativas.

Otras conclusiones fueron la relevancia de alianzas para la implementación de acciones, la utilización de las capacidades instaladas de la empresa, y la incorporación de contenido social al uso de nuestros productos y servicios.

Al finalizar el diálogo, cada uno de los participantes recibió una síntesis del encuentro con los principales aportes efectuados. Durante 2011 estaremos elaborando las respuestas a cada una de las expectativas relevadas y desarrollando planes de acción para su cumplimiento.

Inversión Social Privada de Telecom Argentina (en pesos)	2010
Educar para la Era Digital	1.514.649
Tecnología para todos	208.569
Otras acciones con Comunidad	945.362
Otros gastos de RSE	1.097.997
TOTAL	3.766.577

Canales de comunicación con la Comunidad

Estamos atentos a la recepción de requerimientos y propuestas, que llegan de individuos y organizaciones. Esta comunicación se establece a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: rse@ta.telecom.com.ar
- Sitio web institucional: www.telecom.com.ar
- Grupos de trabajo y presencia institucional en ámbitos público y privado
- Cualquier empleado que transmita una propuesta o solicitud de la comunidad en la que vive
- Diálogo formal e informal con organizaciones de los sectores público, privado y sociedad civil

8.1. Educación y tecnología: Educar para la Era Digital

Fomentamos el mayor uso de las tecnologías en la escuela, como una variable innovadora para la inclusión y para la calidad educativa.

8.1.1. Senti2 Conecta2



Sitio web: www.senti2conecta2.com.ar

Senti2 Conecta2 propone el uso de la tecnología en la escuela, para profundizar la interacción entre alumnos y docentes, y acortar la brecha digital en el aula. El programa está dirigido a alumnos de 10 a 15 años, y busca incorporar las ventajas de las nuevas tecnologías a la realidad escolar, para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Se implementa mediante el sitio web www.senti2conecta2.com.ar, que cuenta con capacitaciones virtuales, blogs para docentes y alumnos, y concursos, entre otras alternativas educativas.

El programa cuenta con tres proyectos diferenciados: el kit de Senti2 Conecta2; el kit de Identidad.ar realizado especialmente por el Bicentenario Argentino; y el nuevo



kit de 2010, Conectados con las TIC, destinado a institutos de formación docente. Este último fue declarado de interés educativo por el Ministerio de Educación de Córdoba, y la Dirección de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires.

Sus beneficiarios directos son los docentes adheridos (**18.566** docentes adheridos a lo largo de tres años, correspondientes a **5.933** escuelas); sus beneficiarios indirectos son los alumnos de esas escuelas.

Durante 2010, destacamos el convenio firmado con el Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba. Gracias a este acuerdo, el Ministerio y Telecom se unieron para capacitar a instructores de TIC de la provincia, quienes replicaron la capacitación en 1.555 docentes, con un balance positivo según las encuestas de satisfacción e informe ministerial (9,13 fue el puntaje resultado de las encuestas de satisfacción de los docentes asistentes). Dicha réplica continuará y se duplicará en 2011.

Testimonio de un docente

“Solamente quería agradecerles esta posibilidad de capacitación y que los docentes de todas las áreas utilicemos al gabinete de informática como un espacio más de aprendizaje. El nivel de motivación e interés de los alumnos realmente quedaron grabados como estímulo para seguir enfrentando estos desafíos del avance de la tecnología”.



Docentes participan en una de las capacitaciones de Buenos Aires.

Senti2 Conecta2 en todo el país	2008	2009	2010
Cantidad de docentes adheridos ⁽¹⁾	9.049	6.907	2.610
Cantidad de escuelas adheridas ⁽¹⁾	2.437	2.290	1.206
Cantidad de alumnos ⁽¹⁾	252.000	193.200	73.080
Cantidad de producciones realizadas ⁽¹⁾	1.270	1.950	2.557
Cantidad de docentes que participaron de capacitaciones presenciales	292	298	1.555
Cantidad de docentes que participaron de capacitaciones virtuales	241	208	209
Cantidad de visitas al sitio	16.693	15.330	25.291
Cantidad de usuarios únicos del sitio	6.742	7.334	11.378

⁽¹⁾ Las bajas interanuales en docentes, escuelas y alumnos durante 2010 se debe a una reducción del programa en cantidad de participantes. De todos modos, esta reducción se ve compensada con el incremento de producciones realizadas, independientemente del número de docentes involucrados.

Arnet Escuelas

En 2010 firmamos un acuerdo con el Gobierno de la Provincia de Córdoba para brindar el servicio de banda ancha mediante tecnología ADSL a 1.000 establecimientos educativos, en el marco del Programa Integral de Incorporación de Tecnologías de Información y Comunicación en la Escuela, que desarrolla el gobierno provincial.

Este producto, que brindamos a las escuelas en todo el territorio provincial, consistió en un acceso a Internet de banda ancha de 1 Mega, que permite a los docentes y alumnos navegar por la Web con facilidad para acceder a los cada vez más numerosos contenidos educativos disponibles en la Red.

Una de las características más destacadas de esta solución consiste en un filtro de control de contenidos maliciosos. Para ello, instalamos dos servidores de última generación en nuestro Datacenter de Córdoba, que realizan el filtrado de las páginas de Internet no convenientes para menores, con la posibilidad de definir el acceso a Internet por perfiles, grupos de usuarios, horarios y categorías.

Por otra parte, Telecom amplía el servicio de telefonía a 350 de las escuelas comprendidas en esta iniciativa, que serán integradas a la Red privada virtual, la cual ya se encuentra funcionando en la provincia. Estas facilidades permiten a las escuelas comunicarse entre sí con sólo marcar 5 dígitos.

8.1.2. Profesores para el Futuro

 **Sitio web:** www.profesoresparaelfuturo.com

Profesores para el Futuro es un programa de capacitación docente desarrollado por la Universidad Tecnológica Nacional-Facultad Regional Buenos Aires, que cuenta con nuestro apoyo desde hace 6 años. Ofrece cursos que permiten que un docente adquiera la capacidad de crear material educativo multimedia a través de herramientas de código abierto. Los cursos son gratuitos y para docentes en actividad de todo el país.



Como hecho destacado de 2010, resaltamos la articulación con Ministerios de Educación de Tucumán y de Misiones, que permitió que docentes locales tuvieran un cupo especial para los cursos.

Además, convocamos a docentes egresados de Profesores para el Futuro, a que compartieran sus experiencias educativas a partir del uso de herramientas aprendidas en los cursos, y se documentaron 78 experiencias. Los docentes que se presentaron a la convocatoria accedieron a talleres avanzados de actualización, sobre: Software Libre, Evaluaciones Interactivas, Herramientas de Google para Docentes, Creación de Videotutoriales (Camstudio) y Moodle Social.

Profesores para el Futuro - Resultados 2010			
Cursos	Docentes matriculados ⁽¹⁾	Docentes que terminaron ⁽²⁾	Docentes que aprobaron ⁽³⁾
Creación de Material Educativo Multimedia Ciencias Básicas	186	72	35
Creación de Material Educativo Multimedia Genérico	161	64	53
E-learning para docentes (Moodle)	147	85	72
TOTAL	494	221	160

⁽¹⁾ Docentes que por lo menos realizaron la primera actividad.
⁽²⁾ Docentes que cumplieron todas las actividades del curso.
⁽³⁾ Docentes que entregaron el Proyecto Final.

8.1.3. Web Seminar sobre el sentido de la integración de las TIC en la escuela

 **Sitio web:** www.webinar.org.ar

Los modelos 1 a 1 (un dispositivo por alumno) ponen en escena, y en un primer plano a escala social, una discusión acerca del sentido de la integración de las TIC en la escuela. Cuestiones como equidad, calidad educativa, innovación, modernización, apertura (así como mercado, demanda laboral y brecha digital) entran en un debate que se está comenzando a generalizar en la sociedad.



En este marco, en 2010 auspiciamos, junto con la empresa Intel, el Primer Seminario Internacional en Línea (Web Seminar) sobre proyectos de implementación de modelos 1 a 1 en la educación, realizado por la Sede Regional en Buenos Aires del Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación (IIPE) de la UNESCO y FLACSO Argentina.

Uno de los objetivos del seminario fue estimular el diálogo en red entre los principales actores de Latinoamérica involucrados en la temática, sobre los desafíos y problemas para incorporar las TIC en los sistemas educativos. Estuvo destinado a quienes se encuentran comprometidos con la implementación de TIC en la educación: docentes, capacitadores, directivos, funcionarios públicos, académicos, investigadores y sector empresario. Participaron 6.276 asistentes de la región.

8.1.4. Aporte de CIPPEC a la Educación y las TIC

 **Sitio web:** www.cippec.org

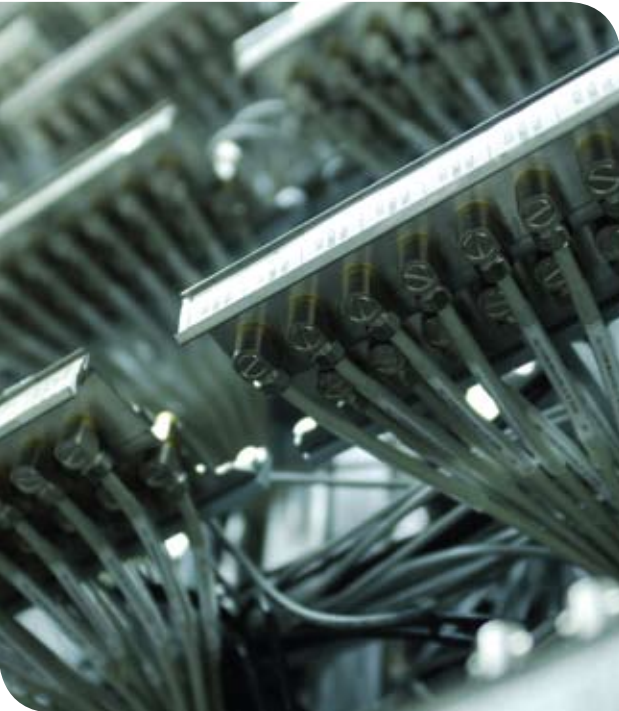
Con el apoyo de Telecom, el Programa de Educación del Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y Crecimiento (CIPPEC) publicó el libro *Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en educación: discusiones y opciones de política educativa*.

El objetivo de la publicación es acercar a los gobiernos provinciales los principales debates en torno a las políticas de introducción y fortalecimiento de las TIC en las escuelas, y presentar opciones de política implementadas a nivel nacional e internacional. Como complemento de este lanzamiento,



se realizaron dos foros en Buenos Aires con representantes de organizaciones del sector público, tercer sector, empresas y especialistas, con el objetivo de reflexionar acerca del impacto de la introducción de las TIC en el aula. Además, se realizó un taller de análisis de políticas conducido por CIPPEC, especialmente diseñado para el Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba.

En el marco de nuestra articulación con CIPPEC, este año cabe mencionar que concluyó nuestra participación en el consorcio del Proyecto Nexos, dedicado al fortalecimiento de las capacidades de los estados provinciales en el diseño, la planificación y el gobierno de los sistemas educativos.



8.1.5. Uso responsable de la tecnología

En 2010 participamos en la campaña de difusión del proyecto Uso responsable de las TIC, presentado a nivel legislativo en la provincia de Santa Fe, para fomentar la cooperación público-privada, y promover el uso seguro y responsable de las TIC para niños, niñas y adolescentes.

En junio, se realizó en Rosario una charla de sensibilización bajo el título “Niños, niñas y adolescentes interactuando con Internet y los celulares: informando desde una perspectiva de derechos”, dirigida a periodistas, docentes y alumnos de carreras de

Comunicación Social y Periodismo. A su vez, en septiembre, se organizó en Santa Fe una jornada de debate para periodistas, directivos de educación y funcionarios públicos sobre “Uso responsable de las TIC”. En ambos encuentros, presentamos el programa Conciencia Celular, de Telecom Personal, y los contenidos de Internet en Familia, iniciativa del Ministerio de Educación de la Nación, auspiciada por Telecom durante 2008 y 2009.

8.2. Tecnología e inclusión social: Tecnología para Todos

Concientizamos sobre el sentido e importancia de las tecnologías de la información y de la comunicación como vehículos para la contención y desarrollo, y promovemos la inclusión a través de la alfabetización digital, utilizando la tecnología como herramienta para favorecer el desarrollo humano y social.

8.2.1. Espacios digitales

Los espacios digitales de Telecom nacieron en 2008 con el objeto de promover inclusión social a través de la alfabetización digital y del uso de la tecnología. En este marco, a partir de convenios con organizaciones públicas y de la sociedad civil, se desarrollaron actividades de capacitación con miras a la contención e integración social, para beneficiar a sectores de bajos ingresos en contextos de riesgo social y acortar la brecha digital, con un formato innovador y desestructurado de aprendizaje.

Durante 2010, 109 jóvenes de sectores vulnerables, convocados por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, Fundación Manos Abiertas, UTN (Facultad Regional Tucumán) y el Instituto Superior Profesorado Tecnológico en Córdoba, participaron de un programa de capacitación en informática e Internet.

Centro	Lugar	Institución aliada	Cantidad de centros	Cantidad de alumnos
Centro Educativo San Ignacio	Villa de Mayo, Provincia de Buenos Aires	Fundación Manos Abiertas	2	39
Centro Educativo Ramón Carrillo	Villa Soldati, Ciudad de Buenos Aires	Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires	4	50
Escuela “Sargento Cabral”	El Bracho, Tucumán	UTN	1	15
Fundación La Luciérnaga	Ciudad de Córdoba	Instituto Superior del Profesorado Tecnológico de Córdoba	1	5
TOTAL			8	109

“El trabajo realizado en estos años ha resultado muy satisfactorio y se ha transformado en un buen ejemplo de colaboración y cooperación de acciones entre el Estado y las empresas. La articulación le ha permitido al programa lograr uno de sus objetivos prioritarios: facilitar el acceso de los jóvenes a herramientas que reduzcan la brecha tecnológica y les permitan enriquecer y potenciar su propia cotidianidad y sus proyectos personales. El aporte de Telecom resultó imprescindible para proveer a una docente de gran capacidad pedagógica que facilitó el aprendizaje de los contenidos y el sostenimiento de la participación de los jóvenes. Por otra parte, permitió al Programa Adolescencia, mantener una oferta de calidad en una zona de gran vulnerabilidad”.

Diego Picco, Coordinador Operativo del Programa de Adolescencia del GCBA.

“Al llegar a su fin este año 2010, necesitamos mirar atrás y hacer un balance en el cual apoyarnos para seguir adelante. Entonces aparecen inevitablemente instituciones y personas como ustedes que han decidido transformarse en parte de la solución de situaciones que nos afectan a todos [...] Por todo esto queremos decir un gracias enorme y con todas las letras por haber querido ser parte de nuestra misión”.

Oscar Arias, Presidente de Fundación La Luciérnaga.



8.2.2. Las telecomunicaciones en las comunidades rurales

8.2.2.1. Aula móvil en Salvador Mazza: Educando sobre Ruedas

 **Sitio web: www.funedu.org.ar**

En alianza con la Fundación Educando, y en el marco de su programa Educando sobre Ruedas, se instaló un aula móvil, montada en un semirremolque y equipada con recursos didácticos e informáticos, en el Colegio N.º 8074 Nuestra Señora de Luján, en la localidad de Salvador Mazza, Salta. Allí dictamos cursos de computación, con el fin de acercar las nuevas tecnologías a los sectores de bajos ingresos para un aprovechamiento social y laboral. Este programa fue implementado tras la llegada de la banda ancha a esta localidad.



El interior del Aula Móvil.

Resultados 2010:

- 27 cursos para jóvenes y adultos que cursaron el taller de Operador de PC.
- 1.296 horas reloj de formación.
- Más de 550 alumnos.
- Más de 3.900 beneficiarios indirectos.

La construcción de valor social: entrevistas a los protagonistas

Al terminar la actividad, se llevó a cabo un estudio cualitativo desarrollado por una consultora externa para medir **el valor del programa Educando Sobre Ruedas**. Se realizaron 19 entrevistas en profundidad: 14 a beneficiarios del programa y 5 a usuarios de Internet no vinculados al programa. Entre los resultados, los participantes destacaron:

- El reconocimiento que aportó el programa: “Alguien se acordó alguna vez de nosotros”.
- La experiencia placentera: “Muy familiar y ameno el ambiente”.
- La variedad de los contenidos: “Completo y bien explicado”.
- La predisposición de los capacitadores: “Siempre pendientes, guiándonos, muy predisuestos”.
- El ser gratuito y no excluyente: “Pudo participar gente de bajos recursos, sin estudios, y gente mayor”.

Los capacitadores destacaron el entusiasmo demostrado por los alumnos, la gran convocatoria, la adecuada infraestructura y el haber contado con todas las herramientas necesarias para dar clase.

Además, la consultora desarrolló un análisis sobre los **usos de Internet en Salvador Mazza, y sobre el impacto de la llegada de banda ancha a la comunidad**. Entre los resultados, los entrevistados destacaron que el acceso a Internet por banda ancha genera sensación de inclusión y diluye la percepción de abandono y de olvido presente en el imaginario local. A su vez, a nivel práctico, Internet es vista como una herramienta de crecimiento profesional y personal: “Nos abrió las puertas”.



Alumnos que participaron de la capacitación, con sus diplomas en el acto de cierre de Salvador Mazza.

8.2.2.2. Evaluación del impacto social de las TIC

Con miras a diseñar un sistema de medición sistemático y replicable a escala, que permita monitorear el impacto social del negocio, realizamos una **aproximación teórica al estudio del impacto de las TIC¹**, con las siguientes conclusiones:

La literatura actual sobre esta temática nos dice que **la comunidad internacional reconoce la necesidad de favorecer el acceso y uso de las TIC en la sociedad, y de examinarlas como un factor de desarrollo** (Cumbre Mundial sobre la sociedad de la información; Ginebra 2003 y Túnez 2005); y se explicita el requisito de monitorear los avances a través del desarrollo de indicadores estadísticos comparables.

Desarrollamos un sistema de medición propio para el Grupo Telecom, que diera respuesta a la siguiente hipótesis de investigación: “La conectividad, sumada a la capacitación para el uso de las tecnologías, aumentará las capacidades y el nivel de uso por parte de los habitantes de las comunidades alejadas, a lo largo del tiempo”. Con estos fines diseñamos un conjunto de indicadores para medir el impacto directo de Internet en torno a tres dimensiones centrales de la vida de un pueblo: economía local, educación primaria y secundaria, y vida cotidiana.

Los indicadores presentados permiten monitorear el avance o retroceso en términos de accesibilidad (población conectada e intensidad de la conexión) y el uso específico dado en cada área: como instrumento de trabajo, como instrumento de educación y como medio de sociabilidad con foco en el entretenimiento.

Actualmente, nos encontramos realizando la primera medición de esta herramienta en Salvador Mazza.

8.2.2.3. Red Comunidades Rurales



Sitio web: www.comunidadesrurales.org

En alianza con Red Comunidades Rurales y dentro de su programa “Recursos y Buenas Prácticas para el Uso de las TIC en el Ámbito Rural”, durante 2010 colaboramos en la realización de presentaciones y talleres en Buenos Aires y en Salta, donde se dieron a conocer diferentes proyectos educativos y sociales con eje central en el uso de las TIC, capitalizando las experiencias realizadas



¹ Este estudio, “Evaluación del programa Educando sobre Ruedas y construcción de modelo de medición de impacto social del negocio”, fue realizado con el acompañamiento de la consultora CIO – Investigación especializada en desarrollos de marca, comunicación & negocios.

sobre la temática en procesos educativos formales o informales en comunidades rurales y poblados en situación de riesgo, marginación o altos niveles de pobreza.

Una expositora destacada en este espacio fue Claudia Muñoz-Reyes, Directora Regional del Programa Global Seeds of Empowerment de la Universidad de Stanford (Estados Unidos) e integrante del equipo del Dr. Paul Kim, uno de los mejores investigadores del mundo en el uso de dispositivos móviles con fines educativos y de desarrollo comunitario. Su exposición se enfocó en la generación de capacidades a través del uso de tecnologías móviles para incentivar el pensamiento crítico y analítico, la creatividad y la actitud científica en niños y jóvenes de condiciones desfavorables.

Como resultado del programa, la Red Comunidades Rurales editará 1.000 ejemplares de una **Guía de Recursos y Buenas Prácticas para el uso de TIC en las comunidades rurales**, para emprendedores, organizaciones sociales, escuelas, comunidades rurales, autoridades y empresas.

8.2.2.4. Potenciar Comunidades

 **Sitio web:** www.losgrobo.com.ar/sites/fundacion/potenciar.htm

Formamos parte de esta iniciativa que coordina la Fundación Emprendimientos Rurales Los Grobo junto a otros actores del sector privado y académico. El objetivo del programa es acompañar durante 2 años a proyectos de una red de instituciones que implementan iniciativas con impacto comunitario de largo plazo, con objetivos en común relacionados con las oportunidades de desarrollo local, la resolución de problemáticas y la consolidación de redes para la generación de capital social.

En 2010 se realizó una convocatoria abierta en Buenos Aires y en Santa Fe. Se capacitaron 39 organizaciones y se financiaron 5 proyectos. Las organizaciones recibieron formación para promover la generación de espacios de construcción colectiva, identificar oportunidades de desarrollo local, fortalecer redes comunitarias para la implementación de proyectos locales, y definir estrategias de acción a nivel comunitario.

Desde nuestro negocio, estamos colaborando para el desarrollo de una plataforma (software) que brinde soporte para gestionar avance, tiempos, costos y recursos de cada proyecto, lo que nos permite cubrir el rol de *partners* tecnológicos, según es nuestro objetivo.



8.2.2.5. Organización Argentina de Jóvenes para las Naciones Unidas (OAJNU)

 **Sitio web:** www.oajnu.org

Colaboramos con OAJNU para concretar el Programa Tecnología para el Cambio (PROTECA), que ofrece capacitación en informática y participación ciudadana a alumnos de escuelas rurales de Rosario de Saladillo, Provincia de Córdoba.

Se realizó un diagnóstico inicial con las escuelas participantes, que arrojó como resultado la necesidad de reforzar los conocimientos informáticos para el uso de las herramientas informáticas en su vida cotidiana. Además, entregamos 10 computadoras y se realizaron 11 capacitaciones en esa localidad, con la participación total de 50 beneficiarios directos y de 170 indirectos.

8.2.2.6. Colaboración con la Asociación de Padrinos de Alumnos y Escuelas Rurales (APAER)

 **Sitio web:** www.apaer.org.ar

En el marco del aporte que Telecom brinda a APAER desde hace 13 años para financiar iniciativas en escuelas rurales, el proyecto realizado en 2010 fue la radio escolar “Pioneros de Pampa Grande”, que se transmite por FM 103.9 en la Provincia de Chaco.

La emisora funciona desde las 8 hasta las 24, con un alcance de 30 km a la redonda. Esta iniciativa permitió a los alumnos dar sus primeros pasos en la radiofonía y mantener informada a la comunidad a través de comunicados, lecturas informativas, entrevistas y saludos.

En 2010, APAER también nos comunicó los logros alcanzados con el aporte de Telecom de 2009: el Jardín de Infantes N.º 255/473 de la localidad de la Invernada Sur, Departamento de Figueroa, Provincia de Santiago del Estero, concretó la construcción de su edificio.

De igual modo que en otros proyectos, buscamos apoyar a la Asociación fomentando el uso de las tecnologías en la comunidad educativa rural.



8.2.3. Escuelas inclusivas, escuelas que retienen

Este programa forma parte del Programa “Santa Fe Incluye”, que ofrece un plan anual de capacitación, dotación de equipamiento informático, y un equipo de técnicos que se ocupa de resolver inconvenientes que puedan surgir en los gabinetes informáticos de las escuelas.

Esta iniciativa es impulsada por la Municipalidad de Santa Fe, junto a la Federación de Cooperadoras Escolares del departamento La Capital, la UTN Regional Rafaela y el Centro de Educación a Distancia de la Universidad Nacional del Litoral. Su objetivo es capacitar a docentes de nivel inicial, primario y educación especial, en el uso de las TIC, para buscar la alfabetización integral de los alumnos de la mano de la tecnología.

8.3. Voluntariado

Involucramos y motivamos a nuestros empleados a comprometerse con el desarrollo de sus comunidades cercanas a través de la participación activa en iniciativas de alto valor social.



La Red de Voluntarios Telecom es un proyecto que comenzó en 2009 y este año logró un crecimiento en el desempeño con la ampliación de su alcance a Rosario, Chaco, Corrientes y Neuquén. Durante 2010 participaron de esta red más de 400 voluntarios, trabajando solidariamente a través de diferentes proyectos, y alcanzó a más de 2.600 beneficiarios directos, pertenecientes a 34 instituciones.

Para mayor información ver capítulo de Empleados.

8.4. Otras acciones con la comunidad

8.4.1. Aporte a la mejora educativa

8.4.1.1. Escuelas del Bicentenario



Sitio web: www.ebicentenario.org.ar

En 2010 llevamos a cabo el segundo año de intervención del Proyecto Escuelas del Bicentenario en el distrito de Gobernador Virasoro, Corrientes. Abarca a 17 escuelas primarias públicas urbanas y rurales, 5.036 alumnos, 204 docentes y 23 directivos.



Desde el área de gestión escolar, se fortalecieron las vías de comunicación con los supervisores de las escuelas y se establecieron acuerdos y líneas de acción. Se realizaron 128 horas de capacitación a docentes y 160 horas de acompañamiento al aula/escuela (asesoramiento situado) en las 4 áreas en las que interviene el proyecto: gestión escolar, ciencias naturales, lengua y matemática. Además, se realizaron 192 horas de capacitación a los formadores de formadores.

Se entregaron 1.200 libretas de salud y se continuó con el diagnóstico de salud de alumnos. Ante la problemática del embarazo adolescente, se realizó una jornada de educación sexual, dirigida a 1.158 alumnos de 5.º y de 6.º grado. Además, en articulación con la Municipalidad de Virasoro, la localidad participa desde 2010 en el Programa Municipios Saludables que depende del Ministerio de Salud Nacional.

Los socios del Proyecto en Virasoro son: Telecom, Banco Galicia, Fundación Jean Navajas, Fundación Mundo Sano y Bosques del Plata. El proyecto mejora los niveles de repitencia y abandono escolar en la escuela primaria, y ha logrado resultados destacados en todo el país. Desde nuestra empresa, estamos comprometidos con el proyecto hasta su finalización en Virasoro, al cumplirse 4 años de labor.

8.4.1.2. Arte en las Escuelas



Sitio web: www.arteenlasescuelas.com.ar

Arte en las Escuelas trabaja para el desarrollo de las escuelas en distintas regiones del país. En 2010, junto a Fundación Standard Bank, Robert Bosch, Fundación Victoria Jean Navajas y Fundación Loma Negra, brindamos apoyo por tercer año consecutivo, a las 16 escuelas que participan del programa en Santiago del Estero, Jujuy, Corrientes, Santa Fe, Chaco, y Buenos Aires.



Durante 2010, se cerró el ciclo de tres años iniciado en 2008 con capacitación, asesoramiento, seguimiento, *coaching* a los equipos directivos y fortalecimiento institucional. Se generaron espacios de intercambio, y se afianzó el trabajo en red.

Luego de 10 años de implementación del programa, se realizó una evaluación de impacto con información estadística y testimonio de sus protagonistas.

Resultados del programa:

- Más de 10.000 alumnos beneficiados
- Más de 2.000 docentes capacitados

8.4.2. Centros Pescar

 **Sitio web:** www.pescar.org.ar

Por sexto año consecutivo, acompañamos a la Fundación Pescar Argentina en la creación de los Centros Educativos Pescar, cuya misión es completar la formación de adolescentes en condiciones de vulnerabilidad social, otorgando herramientas para su ingreso al mercado laboral y propiciando valores que amplíen sus perspectivas de desarrollo.



En 2010, en articulación con otras empresas, auspiciamos el segundo Centro Pescar en Mendoza. 20 alumnos de escuelas secundarias recibieron capacitación en Atención al Cliente y de Auxiliar en Seguros. En Buenos Aires, nos sumamos como socio al Centro que el Grupo Palmero tiene en Grand Bourg. Nuestros voluntarios del Centro de Atención al Cliente de la localidad de Martínez brindaron capacitación en aspectos relacionados con esta área a sus 16 alumnos.

En julio se realizó un encuentro con egresados de las 4 ediciones de Pescar en la Provincia de Salta a fin de asesorarlos en la búsqueda de trabajo y de incentivarlos a continuar con sus estudios universitarios.

La alianza Telecom – Pescar ha permitido, a través de los años, fortalecer el posicionamiento de la marca a nivel regional, y al mismo tiempo, promueve la articulación con la Dirección de Capital Humano, incentivando la participación de voluntarios y la selección de nuevo personal de la bolsa de trabajo de Pescar.

Resultados 2005-2010:

- 11 centros
- 189 egresados
- 4.142 horas de formación
- 4 provincias
- 41% de empleabilidad total
- 66% de finalización secundaria
- 52% de estudios superiores



Testimonio de María Elena Pintos Proa (alumna Centro Pescar Buenos Aires)

“Siento que todo lo aprendido me capacitó en lo profesional y también en lo personal. Me brindó herramientas para que el día de mañana pueda insertarme en el mundo laboral, para pensarme y mejorar, para tener un proyecto realista, para expresarme mejor, para organizar mis tiempos, para llevar adelante la carrera que elegí”.

Testimonio de Mónica Viñabal (orientadora Centro Pescar Salta)

“Ser orientadora en el centro Pescar Salta me permitió ver y admirar el proceso de crecimiento de los chicos. Al final del ciclo es sorprendente el cambio en cada uno de ellos. Se puede ver cómo cada palabra, cada experiencia transmitida, cada consejo de los voluntarios comienza a ‘germinar’. Ser testigo de ese proceso de aprendizaje de vida, y del feedback constante de los chicos, los voluntarios de la empresa, y los voluntarios de la fundación es simplemente maravilloso”.

8.4.3. Entrega de equipamiento y de materiales

Recuperamos material informático que no utilizamos, para prolongar su vida útil en organizaciones que se dedican a la educación y a la inclusión social, laboral y digital, como lo son Fundación Equidad, Asociación María de las Cárceres, Asociación Civil Va de Vuelta, escuelas rurales y técnicas, y centros comunitarios, entre otros.

En 2010, entregamos 94 computadoras a escuelas y diversas organizaciones de todo el país, y más de 3.600 unidades de material informático en desuso a instituciones y escuelas técnicas para ser utilizadas en el aprendizaje de sus alumnos.

8.4.4. Agenda Digital Argentina

Seguimos participando en el grupo de trabajo multisectorial establecido en el Decreto 512/09, según lo que establece el documento “Estrategia de Agenda Digital de la República Argentina”, impulsado por Presidencia de la Nación en 2009. Durante 2010 se presentaron distintas propuestas que están siendo analizadas y dimensionadas tanto en lo económico como en lo social, estableciendo pautas para medir su impacto. Estas propuestas tienden a fomentar, entre otras cosas, proyectos que aumenten la competitividad y productividad del país mediante criterios de eficiencia basados en las TIC.

Fundación Argentina contra el Cáncer (FACEC)

FACEC estimula y favorece la formación de médicos especializados en oncología, apoya iniciativas de prevención primaria del cáncer en la población general y promueve la creación de becas de estudio para médicos y enfermeros. Esta organización nació en 1990 para apoyar las actividades científicas impulsadas por la Fundación Umberto Veronesi, del médico italiano reconocido internacionalmente por sus contribuciones a la prevención y el tratamiento del cáncer de mama. Desde 2009, colaboramos con la fundación, brindando asistencia técnica para la realización de cursos por videoconferencia. En 2010 diseñamos y desarrollamos el sitio web (www.facec.org.ar), que cuenta con actualización de contenidos y con newsletters.

8.4.5. Colaboración con la comunidad

En 2010, recibimos 528 pedidos de colaboración en el marco de nuestro proceso de diálogo con la comunidad. Las propuestas recibidas tienen relación con: auspicios, avisos publicitarios, participación en proyectos, alianzas, becas educativas, donaciones, invitaciones a eventos y encuentros especializados, y otras colaboraciones.

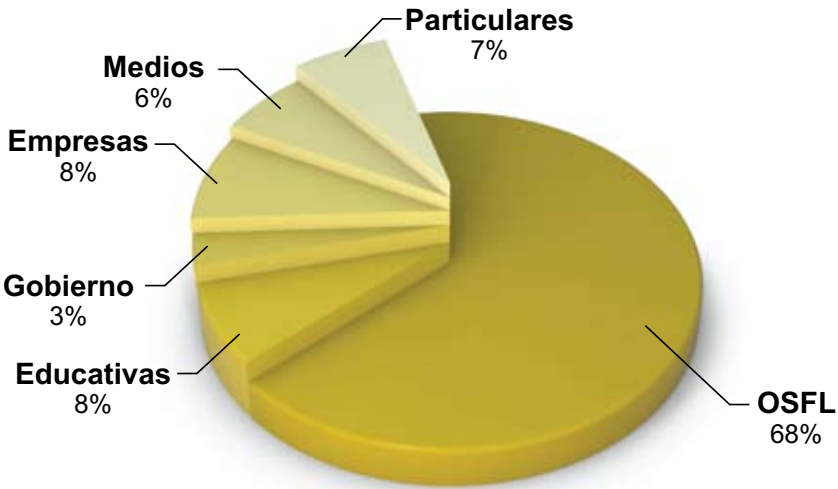
La mayoría de los contactos proviene de organizaciones sin fines de lucro. A lo largo del año contribuimos con el 22% de las propuestas recibidas, priorizando aquellas más vinculadas con nuestro foco de inversión social. De los pedidos recibidos, el 20% corresponde a provincias del interior del país, especialmente Córdoba, Salta, Tucumán y Entre Ríos.

Además de la recepción de estos requerimientos, colaboramos y promovemos causas sociales y realizamos donaciones, auspicios, colaboraciones u otros aportes, en apoyo de organizaciones sociales y académicas reconocidas por su labor.

Requerimientos externos	2008	2009	2010
Cantidad total de requerimientos recibidos	374	672	528
Propuestas según su estado			
Pedidos aceptados	97	144	120
Pedidos denegados	254	471	378
Pedidos stand by	23	15	5
Pedidos cerrados *	0	42	25

* Aquellos requerimientos que son derivados a otras personas (otras áreas de la Compañía u otras organizaciones).

Propuestas por tipo de organización



Nuestros aliados en el trabajo con la comunidad

Organizaciones	Proyecto
Ámbito académico	
Escuela Sargento Cabral	Espacio digital en Tucumán
Instituto Superior del Profesorado Tecnológico	Espacio digital en Córdoba
Universidad Tecnológica Nacional (UTN) - Facultad Regional Buenos Aires *	Realización conjunta de Profesores para el Futuro
Universidad Tecnológica Nacional (UTN) - Facultad Regional Tucumán	Espacio digital en Tucumán
Gobierno	
Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires *	Alianza por Espacios Digitales
Gobierno de la Provincia de Buenos Aires	Campaña Conciencia Celular
Ministerio de Cultura y Educación de Misiones	Capacitación docente vía Profesores para el Futuro
Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba *	Alianza por Senti2 Conecta2
Ministerio de Educación de la Provincia de Tucumán	Capacitación docente vía Profesores para el Futuro
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social – CONAETI *	Actuación como miembros de la Red contra el Trabajo Infantil e integrantes de la Subcomisión de Sensibilización y Difusión
Municipalidad de Salvador Mazza (Salta)	Instalación de aula móvil con Fundación Educando
Municipalidad de Santa Fe	Auspicio de Escuelas Inclusivas

Nuestros aliados en el trabajo con la comunidad	
Organizaciones	Proyecto
Organizaciones sin fines de lucro	
Asociación Cimientos	Alianza con Telecom Personal para el aporte de becas
Asociación Conciencia	Entrega de equipos y líneas para los Jardines de Cosecha de Salta y de Jujuy
Asociación de Padrinos de Alumnos y Escuelas Rurales (APAER)	Colaboración para mejorar la calidad de vida en escuelas rurales
Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC) *	Apoyo al proyecto Nexos y Proyecto sobre uso pedagógico de TIC en la escuela
Fundación Compromiso *	Apoyo a las Jornadas del Sector Social. Acompañamiento en el programa de certificación de Equilibrio en Acción
Fundación Educando	Alianza por Proyecto Educando sobre Ruedas en Salvador Mazza
Fundación Familia	Programa de reciclado de papel en Córdoba
Fundación Garrahan *	Programa de reciclado de papel y de tapas plásticas en Buenos Aires
Fundación Emprendimientos Rurales Los Grobo	Auspicio de Programa Potenciar
Fundación La Luciérnaga	Espacio digital en Córdoba
Fundación Manos Abiertas en Buenos Aires, Salta y Córdoba	Espacio digital en Villa de Mayo (ONG apoyada por la Red de Voluntarios Telecom)
Fundación Pescar Argentina *	Alianza estratégica por Proyecto Pescar
Fundación Standard Bank	Alianza estratégica por Arte en las Escuelas
OAJNU	Proyecto de Tecnología para Todos
Red Comunidades Rurales	Alianza para potenciar el uso de las TIC en ámbitos rurales
Programa Alerta Vial *	Apoyo continuo como auspiciantes

(*) Organizaciones que tienen articulación con Telecom desde hace más de 2 años y forman parte de algún proyecto educativo o social en el marco de la matriz de inversión social estratégica.
 Nota 1: No se detallan en este cuadro los socios empresarios con quienes articulamos en los distintos proyectos de ISP.

8.5. Telecom y la cultura

8.5.1. Personal y la música

Personal desarrolla hace años una estrategia de marca vinculada a la innovación y evolución de la telefonía móvil, de la mano de la tercera generación, la banda ancha móvil y el lanzamiento de terminales icónicas, donde el celular pasa a ser el dispositivo preferido para los contenidos personales, donde se destaca la música.



Campaña de verano de Telecom Personal

El lanzamiento de Personal Música en 2009, una tienda de música digital, fue el inicio de una serie de acciones innovadoras que Personal viene desarrollando para sus clientes en el mercado de música digital móvil: entre éstas, haber sido el primer operador en presentar el nuevo álbum de una banda en exclusiva en teléfonos celulares antes que en formato físico. Las más de 5 millones de descargas realizadas desde el lanzamiento posicionan a la empresa como el medio más importante de compra y descarga de contenidos de música legal, y multiplica la llegada de los artistas al público masivo de la mano de la tecnología.

8.5.2. Conciencia Celular

En 2010, Personal presentó la quinta edición de Conciencia Celular. Esta campaña promueve el uso responsable del teléfono móvil en espacios públicos y, en esta edición, invitó al debate sobre las nuevas reglas de etiqueta social para la utilización del celular en los espectáculos. Con el apoyo de Paseo la Plaza, Personal realizó un video protagonizado por Florencia Peña, Gabriel Goity, Laura Oliva, Fernán Mirás y Fernando Dente, quienes reflejan la problemática desde un doble punto de vista: como actores y también como espectadores. Los actores donaron sus honorarios a través de Personal a la Asociación Cimientos, que promueve la igualdad de oportunidades educativas mediante programas que favorezcan la inclusión escolar y mejoren la calidad de la educación de los niños y jóvenes de familias de bajos recursos socioeconómicos.

Esta campaña tiene, además, otros ejes de acción. Por un lado, busca concientizar en el uso del teléfono móvil al conducir, bajo la premisa de que **“hablar por teléfono, leer o escribir mensajes de texto mientras se conduce aumenta las situaciones de riesgo en el tránsito”**. De esta manera, Personal se sumó al operativo de Educación Vial que impulsa el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires junto a la Agencia Nacional de Tránsito durante el verano. Por otro lado, Personal apoyó las



Operativos de Educación Vial en el marco de la campaña Conciencia Celular.

iniciativas de la ONG Alerta Vial: dirigida mayormente a los jóvenes, target estratégico para la marca, Personal acompañó la acción llamada “Guarda con la Previa” en el recorrido de paradores durante el verano 2010/2011, zona de “boliches” y de diversos eventos, y colaboró con dispositivos móviles para la realización de demostraciones del test CAS (Concentración de Alcohol en Sangre).

8.5.3. Arnet Cultura para Todos

Mediante el Programa Arnet, Cultura para Todos, asumimos un compromiso con el desarrollo de la sociedad, entendiendo que, al crecer las comunidades donde estamos presentes, crecen también las empresas y el país.

- **Arte para Chicos – 3.ª Edición.** Arte para Chicos es una propuesta de carácter educativo que busca lograr un desarrollo pleno de las capacidades innatas presentes en los niños entre 5 y 12 años en relación con las distintas expresiones artísticas. El evento contó con dos ediciones, una desarrollada en Mar del Plata en el verano, y la Edición Bicentenario, que se realizó durante el receso invernal en San Isidro (Buenos Aires), Rosario y Salta.
- **Impact Art – 3.ª Edición.** Durante 2010, Arnet acompañó la realización de Impact Art, un evento que conjuga el arte, el deporte y la responsabilidad social. Participaron del programa deportistas de renombre, los cuales realizaron cuadros que fueron subastados a beneficio de UNICEF para la implementación de programas de Autoevaluación Educativa en nuestro país. Se benefició así a más de 200.000 alumnos y a cientos de escuelas de menores recursos.



Juan Martín del Potro en Impact Art.



Arte para Chicos.

Premio Arnet a Cielo Abierto – Esculturas e Instalaciones 2.ª Edición. Este Premio fomenta el desarrollo de la creatividad de nuestra comunidad y acrecienta el patrimonio cultural del país. Esta 2.ª Edición se realizó conjuntamente con el Museo

de Arte Tigre -Municipio de Tigre, provincia de Buenos Aires. La obra ganadora fue “... de la orilla”, del artista y arquitecto Juan Carlos Ochoa fue donada al Municipio de Tigre. La convocatoria fue abierta a artistas visuales y se presentaron cerca de 100 proyectos provenientes de todas partes del país.

- **Casa Nacional del Bicentenario – marzo a diciembre de 2010 (Buenos Aires).** Participamos activamente en la Casa Nacional del Bicentenario, una iniciativa de la Secretaría de Cultura de la Nación, que fue creada como un espacio destinado a recuperar la historia viva de los argentinos. Se contribuyó de esta manera a afirmar nuestra identidad nacional y nuestra unidad en la diversidad.

8.5.4. Acción de difusión tecnológica

Transmitimos a la comunidad nuestro conocimiento sobre la tecnología y las telecomunicaciones a través de la participación de nuestros empleados en conferencias en entidades educativas y visitas a instalaciones de Telecom.

- **Instituto Privado de Educación Técnica Juan XXIII.** Estudiantes de secundario visitaron las instalaciones de Bosque Alegre y el campo de antenas.
- **Instituto Superior del Profesorado Tecnológico de Córdoba.** Estudiantes de 2.º año de la cátedra Tecnología de la Información y de la Comunicación recibieron una visita guiada por el edificio Córdoba Centro.
- **Universidad Blas Pascal de Córdoba.** Estuvimos presentes en la Olimpiada Nacional de Electrónica y Telecomunicaciones.
- **Universidad Tecnológica Nacional (UTN) - Facultad Regional Santa Fe.** Participamos en la Jornada de Internet en la Argentina, realizada en Santa Fe, donde se presentaron avances tecnológicos en comunicaciones a los alumnos y docentes de carreras afines de Santa Fe, Rafaela, Paraná, San Justo y Reconquista. Allí expusimos sobre la arquitectura de la Red de Telecom y otras temáticas, como gestión del tráfico de Internet, sistemas de gestión para redes, entre otros.
- **Universidad Tecnológica Nacional (UTN) - Facultad Regional Villa María.** Alumnos de la carrera de Ingeniería en Sistemas e Ingeniería Electrónica visitaron las instalaciones de Bosque Alegre y campo de antenas, donde pudieron conocer el equipamiento que posee el predio en comunicaciones satelitales.

8.6. Telecom y el deporte

Somos sponsor oficial de la Unión Argentina de Rugby Personal, y por consiguiente impulsamos distintas acciones para promover el deporte y para apoyar a Los Pumas. Fuimos patrocinador oficial del Rally Dakar 2010, y fue la primera vez que una empresa argentina es sponsor oficial de la competencia; y acompañamos el campeonato mundial de Rally en Córdoba, un evento de magnitud mundial que cada año convoca a más de 400.000 espectadores.

Durante las temporadas de verano y de invierno, el ciclista argentino ganador de la medalla de oro en los juegos Olímpicos de Pekín 2008, Juan Curutchet, estuvo presente dentro de las actividades deportivas que realizamos con Telecom Personal en el centro de beneficios Club Personal, en Bariloche y en el parador de Personal Peralta Ramos, en Mar del Plata. Por otra parte, fuimos sponsor oficial del equipo de básquet Atenas de Córdoba y acompañamos con diversas acciones el circuito de golf profesional y el yachting, entre otras disciplinas destacadas.

8.7. Acciones de Núcleo

En el marco de su Programa de Responsabilidad Social, Núcleo desarrolla en Paraguay diferentes acciones con las comunidades locales.

- **One Laptop per Child.** Es implementado desde 2009 con la Fundación Paraguay Educa. En 2010 Núcleo brindó conectividad sin costo a 10 escuelas y 3.600 alumnos en la ciudad de Caacupé, además de preparar la infraestructura de acceso para la Fase II del proyecto que beneficiará a más de 6.800 estudiantes.
- **Campaña Un libro, una esperanza** (de Fundación en Alianza). En 2010 y por 9º año consecutivo, Núcleo y Fundación en Alianza donaron textos escolares a 4.000 niños de 23 escuelas públicas en 19 localidades del interior de Paraguay.
- **Proyecto Salas de Informática.** Núcleo continuó apoyando las 29 salas de informática donadas con la provisión sin costo del servicio de acceso a Internet, y se avanzó en la negociación de un nuevo acuerdo de cooperación, esta vez con el Ministerio de Educación y Cultura, de manera de profundizar e institucionalizar el apoyo y la participación de Núcleo en los proyectos de introducción de las TIC en la educación paraguaya. En diciembre de 2010, se recibió la primera promoción de Bachilleres Técnicos en Informática del Colegio Nacional Dr. Alen Saúl Espínola de San Juan Bautista Misiones, logro concretado a partir de la donación de una sala de informática que realizó Núcleo en 2006.
- **Operación Sonrisa.** Núcleo apoya sostenidamente las actividades emprendidas por Operación Sonrisa Paraguay desde su creación en 2004, a los efectos de brindar tratamiento quirúrgico, odontológico y fonoaudiológico a personas de escasos recursos. A la fecha, se realizaron más de 2.200 evaluaciones y 850 cirugías reconstructivas. Núcleo provee comunicación sin costo para las misiones locales e internacionales, apoyo económico y un equipo de voluntarios conformado por funcionarios de la Compañía.
- **Servicio de Internet Wi-Fi sin costo en la Plaza Italia de Asunción.** Núcleo instaló y opera, desde noviembre de 2010, el primer servicio de Internet sin costo en una plaza pública de la Capital del Paraguay, como parte del convenio firmado con la Municipalidad de Asunción, para apoyar los esfuerzos tendientes a reducir la brecha digital.



Durante 2010, Núcleo apoyó, además, el Foro de Emprendedores Paraguayos; el Centro Cultural de la República El Cabildo; el proyecto Bicentenario de la Comisión Nacional del Bicentenario; los Premios ADEC (Asociación de Empresarios Cristianos) a la Excelencia Empresarial para el área de RSE; el proyecto Sin Violencia se Educa Mejor, de UNICEF; el Hogar de Niños Mitá Raity; y las Olimpiadas Especiales del Paraguay, entre otros.

Asimismo, a los efectos de fortalecer la posición de la Compañía como líder y referente de opinión para el sector de las telecomunicaciones en Paraguay y de analizar y discutir algunos de los temas de mayor actualidad en el sector internacional, Núcleo organizó y auspició la Reunión Plenaria N°32 de GSM Latino América. La agenda de la Reunión Plenaria, por pedido expreso de Núcleo, incluyó un capítulo especialmente dedicado al tema del medio ambiente, que tuvo como disertantes a operadores y expertos de varios países, que trataron temas tales como las ondas electromagnéticas (OEM) y su impacto sobre la salud humana, el reciclado de baterías celulares, las experiencias en materia de comunicación institucional, el relacionamiento con la sociedad civil y con las autoridades municipales, las estrategias para educación y el mejor conocimiento sobre los verdaderos alcances de las OEM. El encuentro contó con más de 150 asistentes y tuvo una amplia repercusión en la toda la prensa local, dados los temas de la agenda y la calidad de los expositores.



9. MEDIO AMBIENTE

TECOM

DESTACADOS 2010

Inauguración del primer Contact Center del país diseñado y construido bajo las normativas Green Building, que respeta el medio ambiente y a quienes forman parte del edificio.

Inicio de un plan para optimizar el consumo de papel por impresión y por fotocopiado.

Recolección de 13.374 baterías de celulares en desuso para su posterior reciclado.

Comienzo del proyecto para el cálculo de la Huella de Carbono de la actividad del teletrabajador.

Telecom, durante 2010, avanzó en acciones amigables con su entorno, y las temáticas centrales de esta gestión incluyeron: el acompañamiento de los municipios en el uso del nuevo Código de Buenas Prácticas para la instalación de antenas móviles; el reciclado de baterías móviles en desuso; iniciativas dedicadas al ahorro de energía eléctrica; prácticas sustentables en los edificios del Grupo; y la medición de la huella de carbono de algunos procesos de la Compañía. Las distintas áreas internas del Grupo se articulan para lograr un tratamiento amigable para el cuidado del medio ambiente.

9.1. Acuerdo sobre redes y comunicaciones móviles

En el marco del acuerdo suscripto en 2009 entre la Federación Argentina de Municipios (FAM) y los operadores móviles, se puso en marcha un servicio de asesoramiento y consulta sobre aspectos técnicos, jurídicos, tributarios y de información acerca de los temas desarrollados en el Código de Buenas Prácticas.

El Servicio de Asesoramiento Técnico (SAT) tiene, entre otras funciones, la misión de dar respuesta a consultas de ciudadanos y autoridades respecto a Radiaciones No Ionizantes (RNI), e impulsar la elaboración, publicación y difusión de material informativo sobre esta temática.

Como operadores de telefonía, prestamos especial atención al impacto ambiental y social de nuestras antenas, y por eso realizamos acuerdos voluntarios con instituciones y organismos que regulan e informan sobre las radiaciones no ionizantes, adherimos al Código de Buenas Prácticas, y monitoreamos el estado de la estructuras sostén de antenas, de forma de minimizar y prevenir riesgos.

En ese sentido, se efectuó el diseño e impresión del Código de Buenas Prácticas, que se distribuyó en más de 500 municipios y Agencias Ambientales de las provincias.

Asimismo, en mayo de 2010 se inauguró oficialmente el Sistema de Monitoreo Continuo de Radiaciones No Ionizantes de Telefonía Móvil, en Florencio Varela, con 3 sistemas de Monitoreo Continuo.



Más información al respecto puede ser consultada en www.satfam.org.ar.

9.2. Instalaciones de entorno y estructuras sostén de antenas

Actualmente contamos con un parque de más de 36.000 elementos de infraestructura de entorno, conformado por sistemas de climatización, corriente continua, alterna, alterna segura y sistemas de protecciones.

Sobre éste se realizan rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo, con el objeto de asegurar la disponibilidad de funcionamiento mediante la detección temprana de elementos degradados que puedan afectar, tanto la prestación de estos servicios, como su impacto en el medio ambiente.

Durante 2010 se realizaron más de 43.200 rutinas preventivas y 6.100 acciones correctivas de entorno sobre nuestras redes fijas y móviles.

Por otra parte, contamos con 3.652 estructuras de sostén de antenas, incluyendo nuestras redes de Telefonía Fija y Móvil, sobre las que realizamos tareas de mantenimiento y estudios de impacto ambiental para asegurarnos de que se encuentren en correcto estado.

Es así como realizamos dos tipos de mantenimientos: **periódico o preventivo**, que consiste en observar el estado general de la estructura para realizar informes y para implementar tareas de mantenimiento; y **correctivo**, por medio del cual se reparan o se cambian los elementos defectuosos, según los resultados de los informes efectuados.

Por medio del mantenimiento de estructuras buscamos gestionar los riesgos sociales y ambientales, previniendo accidentes que puedan impactar negativamente sobre la comunidad y su entorno.



Flota Telecom en la Provincia de Córdoba.

Mantenimiento estructuras Año 2010 (Fija + Móvil)	Cantidad de intervenciones	Costo total (en pesos)
Mantenimiento periódico	1.107	838.000
Mantenimiento correctivo	249	2.847.000

Las Radiaciones No Ionizantes: Protección de la Salud y Claves para el Despliegue de Infraestructura

En 2010, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) en colaboración con la Secretaría de Comunicaciones (SECOM) del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Argentina, llevaron a cabo un seminario regional. Desde Telecom transmitimos el evento por Internet a una gran cantidad de audiencia simultánea utilizando el servicio IRIS On Line.

En el encuentro se presentó el estado de la investigación científica internacional y los trabajos desarrollados en los sectores de Normalización y Desarrollo de las Telecomunicaciones. Se evaluaron además las experiencias de control a nivel regional e internacional, y la experiencia piloto de la Argentina relacionada con el Código de Buenas Prácticas de Instalación y los Sistemas de Monitoreo Continuo que lleva adelante la Federación Argentina de Municipios (FAM) junto a la Universidad Nacional de San Martín.

9.3. Plan de reciclado de baterías de celulares en desuso

Las baterías de celulares son un elemento que, alcanzado el fin de su vida útil y sin tratamiento responsable, pueden ser contaminantes. Por este motivo, desde octubre de 2009, comenzamos a trabajar en un Plan de Reciclado de Baterías de celulares en desuso. Instalamos urnas destinadas exclusivamente para este propósito y concientizamos e incentivamos a nuestros clientes y empleados a depositar allí las baterías para su posterior reciclado.



Esta iniciativa voluntaria se lleva a cabo en el marco de la campaña Conciencia Celular (para más información ver el capítulo de Comunidad), incentivando a la población a disponer de las baterías en desuso de una manera adecuada para el cuidado del medio ambiente.

Las baterías recolectadas son retiradas por la empresa Silkers, especializada en el reciclado de residuos electrónicos, que las acopia y las envía a una planta de reci-

clado en Bélgica (Umicore Recycling Solutions). Allí son procesadas para obtener nueva materia prima, y se logra un alto recupero de los metales con cero nivel de contaminación, gracias a sistemas de captura y abatimiento de emisiones, a la vez que se recuperan otros materiales como el litio, el cobalto o el níquel, para ser utilizados como insumos en nuevos procesos industriales.

Como parte del plan de reciclado de baterías, existen urnas en las oficinas comerciales de la Ciudad de Buenos Aires y en algunos puntos de la Provincia de Buenos Aires. Durante 2010 realizamos un acuerdo para recolección con la Municipalidad de Vicente López, con lo cual se alcanzan 25 puntos de recolección tanto internos como externos.

Este año alcanzamos un total de **13.374 baterías** recolectadas y tratadas, lo que se traduce en 467 kg de material y se suma a las 6.337 unidades de 2009.

Puntos de Recolección	
Capital Federal Honduras 4748 Av. Corrientes 566 Av. Rivadavia 5263 Av. Callao 1033 Reconquista 1098 Av. Del Libertador 6902 Las Heras 2506 Av. Rivadavia 11.150	Lomas de Zamora Hipólito Yrigoyen 8613
San Isidro Av. Centenario 125	Ramos Mejía Av. de Mayo 750
San Martín San Martín 1901	Quilmes Alsina 134
	La Plata Calle 8 N° 633
	Olivos Maipú 2609
	Pilar Hipólito Irigoyen 695

Factura digital

Con el objetivo de contribuir al cuidado del medio ambiente y de estar alineados a las mejores prácticas internacionales, desde Telecom Personal incentivamos el uso de la factura digital entre nuestros clientes. Esta iniciativa nos permite: contribuir con la preservación del medio ambiente al evitar la impresión en papel, brindar una alternativa fácil y rápida de acceso a los documentos, mejorar la eficiencia de los procesos internos, y reducir costos y tiempos en los servicios de impresión y distribución de las facturas.

Actualmente hay 150.000 clientes adheridos a factura digital, que representan cerca del 5% del parque total.

9.4. Reciclado de residuos

9.4.1. Reciclado de papel y de tapas plásticas

Desde el año 2000, contamos en **Buenos Aires** con el reciclado de papel y de tapas plásticas a beneficio de la Fundación Hospital de Pediatría Profesor Dr. Juan Garrahan. En 2010 recolectamos **75.282 kg de papel** y **275 kg de tapas plásticas**.

El dinero que obtuvo la Fundación gracias al Programa de Reciclado de Papel fue destinado al mantenimiento de la Casa Garrahan y de las áreas de internación, a la compra de equipamiento, entre otros.

En **Córdoba** continuamos con la recolección de papel a beneficio de Fundación Familia, organización que, desde 1983, se dedica a la defensa de los valores que hacen a la familia y brinda apoyo a instituciones de bien público con objetivos similares, constituyendo una red de intercambio. Durante 2010 recolectamos **6.422 kg de papel**.

En **Entre Ríos** se llevó adelante la campaña “Hoy por Haití”, con el fin de recaudar fondos para la instalación de 10 bombas de agua en una decena de ciudades haitianas afectadas por el terremoto. Más de 25 instituciones públicas y privadas de la ciudad, entre ellas Telecom, participaron de esta campaña organizada por Eco Urbano y Ecoclub Paraná. En total, se recolectaron 4.550 kg de papel. Desde Telecom aportamos **500 kg de papel**.

Consumo y reciclado de papel y de tapas plásticas	2008 ⁽¹⁾	2009 ⁽¹⁾	2010
Consumo de papel (cantidad de resmas) ⁽²⁾	95.953	97.178	99.256
Consumo de papel (kilos)	225.490	232.259	233.534
Papel reciclado (kilos)	94.358*	116.948**	82.204***
Cantidad de árboles preservados	1.603	1.988	1.397
% del papel consumido que fue reciclado	42%	50%	35%
Cantidad de tapas plásticas recolectadas (kilos)	113	561	275

* Alcance: Buenos Aires y Chaco.
** Alcance: Buenos Aires, Córdoba y Jujuy.
*** Alcance: Buenos Aires, Córdoba y Entre Ríos.
⁽¹⁾ Los datos 2008 y 2009 se han modificado debido al uso de una nueva metodología de cálculo implementada para 2010.
⁽²⁾ El indicador es calculado a partir del papel comprado, que no es necesariamente el consumido. No se incluye papel para facturación.



"EcoKit" del Hospital Garrahan



9.4.2. Reciclado de materiales

Durante 2010 establecimos un nuevo proceso de recolección de los tóners de impresoras agotados para su posterior tratamiento. Para ello, realizamos sistemáticamente retiros de cartuchos agotados de impresoras o con bajo contenido de tóner que pasan a integrar un proceso industrial de remanufactura. En 2010 recolectamos 2.070 envases que equivalen a 1.035 kg en todo el país.

9.4.2.1 Banco de baterías en centrales

Las baterías de las centrales son un elemento que, alcanzado el fin de su vida útil y sin tratamiento adecuado, pueden perjudicar el medio ambiente. Por ese motivo, Telecom ha incorporado, dentro de todos los contratos de provisión de baterías, cláusulas que garanticen que proveedores habilitados realicen la gestión responsable de los elementos retirados.

Además, se han realizado 250 obras de reemplazo o mejoras sobre los bancos de baterías.

Kit Antiderrame para ácidos y para combustibles

De acuerdo con nuestras operaciones, los derrames que podríamos llegar a provocar serían de combustibles transportados en los vehículos y en las salas de grupos electrógenos, y ácidos de las salas de baterías. Es por eso que en 2009 desarrollamos un kit compuesto por elementos de protección personal para nuestros empleados, equipos de limpieza y material absorbente. De esta manera, evitamos la propagación de las sustancias perjudiciales para el medio ambiente en caso de derrame, para minimizar los daños en el entorno, y en la salud de los trabajadores y personas afectadas. Durante 2010 compramos 206 kits para estos tratamientos.



Proyecto IT Verde

Durante 2010 iniciamos el desarrollo de un plan para optimizar el consumo de papel por impresión y por fotocopiado. El proyecto busca establecer un modelo de gestión que aplique las mejores prácticas apoyados en la experiencia de proveedores de primer nivel y que permita organizar el parque de equipos para racionalizar el uso y los consumos. En 2011 se realizará una prueba piloto de 6 meses de duración, que incluirá la instalación de nuevos equipos, en 4 edificios de Telecom. Se configurará la impresión doble faz por defecto y se minimizará la cantidad de impresoras manuales.

Mediante este proyecto se busca alcanzar los siguientes objetivos:

- Optimizar el servicio de impresión.
- Eliminar la obsolescencia.
- Trabajar con insumos originales.
- Preservar el medio ambiente.
- Ahorrar energía.

9.5. Comité de Energía

En 2009 conformamos el Comité de Energía interdisciplinario, liderado por la Dirección de Real Estate, cuyo principal objetivo es analizar la matriz energética del Grupo y establecer mecanismos y técnicas que permitan el uso eficiente y racional de la energía, haciendo foco en el cuidado del medio ambiente, dentro de las mejores prácticas mundiales en materia de sustentabilidad.

Durante 2010, el Comité se reunió de manera trimestral, lo que permitió elaborar las mediciones necesarias en la Compañía respecto del consumo energético teórico y comenzar a implementar así una estrategia a largo plazo.

Composición del Comité de Ahorro Energía

- Dirección Real Estate
- Unidad Red
- Dirección Servicios Informáticos
- Dirección Data Center
- Dirección Capital Humano
- Dirección Comunicación y Medios

9.5.1. Ahorro Y Racionalización Energética (AYRE)

Durante 2010, dentro del marco del Proyecto AYRE (Ahorro y Racionalización Energética) y, en función del análisis técnico de la información de la facturación del Grupo, se ajustaron las contrataciones de acuerdo al consumo necesario y se realizaron acciones técnicas de rápida implementación para lograr la contratación de la energía realmente requerida y garantizar su disponibilidad. Estas contrataciones cuentan con un mecanismo de pagos que incentiva el uso racional de la energía.

Nuestros sitios de mayor consumo energético cuentan con equipamiento de medición y corrección automática del factor de potencia, lo que minimiza la generación de corriente reactiva que causa un uso ineficiente de las redes, tanto propias como de nuestros proveedores de energía.

En los sitios de bajo consumo energético, el control y la corrección se realizan por rutinas de mantenimiento preventivo y, en caso de exceder los valores de factor de potencia permitidos, se corrige con acciones puntuales.

Como consecuencia del plan ejecutado, al cierre de 2010, el 99% de los edificios de nuestras redes no presentan inconvenientes en esta temática, mientras que sobre el 1% restante se ha logrado reducir su impacto.

En 2010, dentro del monitoreo de consumos, se detectaron oportunidades de racionalización de energía y se dio de baja la contratación en WLL (Wireless Local Loop)

y cabinas públicas, lo que implicó un ahorro anual de aproximadamente 214.000 Kwh. También se dieron de baja suministros de energía por edificios desafectados que consumían en su totalidad un promedio de 9.600 Kwh anuales.

A partir de 2011, realizaremos una transferencia de conocimiento con nuestro accionista italiano sobre las mejores prácticas acerca de la sustentabilidad medioambiental de los equipos instalados y de los sistemas de medición y de monitoreo. Para esto, se implementará una prueba piloto en un Edificio Mixto (técnico-administrativo) de Telecom Argentina utilizando la tecnología del producto *Kaleidos* y el de *Energy Management* de TIGREEN. La solución técnica Kaleidos está basada en una red de sensores inalámbricos capaces de compilar información sobre consumos eléctricos y parámetros ambientales de los edificios que, a través de un entorno web, pone a disposición la información recolectada para que sea posible analizar los datos obtenidos. De esta manera, se puede diseñar, implementar, monitorear online y medir soluciones tendientes a lograr la máxima eficiencia energética que permitan reducir el consumo y optimizar los recursos con su consecuente impacto positivo en el medio ambiente.

El consumo de energía de Telecom Argentina durante 2010 fue de 290 Gwh aproximadamente y, en el caso de Telecom Personal fue de 80 Gwh aproximadamente.

Para 2011, el objetivo es implementar el modelo Kaleidos - TIGREEN en un Edificio Mixto para medir sus distintos parámetros y diseñar una solución técnica a ser aplicada en 2012 para medir el impacto medioambiental.

Otro objetivo es introducir en las licitaciones los cambios de tecnología necesarios para lograr el uso racional de la energía.

9.6. Contact Center Personal Green - Rosario

En agosto de 2010 inauguramos oficialmente el Personal Green, el primer *Contact Center* del país diseñado y construido bajo las normativas Green Building, adoptando y poniendo en práctica estrategias sustentables que contribuyan a que el edificio sea respetuoso con el medio ambiente y con quienes forman parte de aquél.

El diseño de la infraestructura y el equipamiento fue desarrollado pensando en brindarle a los más de 450 colaboradores de Telecom Personal las herramientas necesarias para dar una respuesta adecuada a las más de 150.000 gestiones telefónicas y a los más de 100.000 contactos mediante internet, chat y correo electrónico que se reciben mensualmente.

Personal Green busca alcanzar la certificación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design -Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental), otorgada por el

United States Green Building Council. LEED es un sistema de evaluación y certificación estandarizado, utilizado para clasificar proyectos y para certificar aquellos que demuestran ser los más sustentables en cuanto a diseño, métodos constructivos, y métodos operativos. Para alcanzar dicho objetivo, se realizó un trabajo interdisciplinario donde intervinieron la dirección de obra, los asesores LEED y la empresa constructora, coordinados por la Dirección Real Estate. Se espera conseguir esta certificación para 2011.



Empleada disfrutando de las nuevas instalaciones.

Normas Green Building: Las 5 “R”

- REDUCIR el consumo, la generación de desechos y la demanda de recursos no renovables
- REUTILIZAR estructuras existentes y materiales previamente utilizados
- RECICLAR lo que no puede ser reutilizado
- RECUPERAR residuos y productos secundarios
- REVITALIZAR barrios y ciudades

Las estrategias sustentables abordadas en el diseño y construcción del edificio permiten ahorrar energía, disminuir sensiblemente el consumo de agua potable, mejorar la calidad de aire interior y disminuir la emisión de gases dañinos para el medio ambiente.

Es importante destacar que antes de la ocupación del edificio, capacitamos a los empleados que allí realizan sus actividades.

Todos los proyectos edilicios de envergadura de la Compañía se analizan bajo la óptica de la Certificación LEED.

Entre otras cosas, el nuevo *Contact Center Personal Green* cuenta con recolección de agua de lluvia, vegetación nativa, una sala de lactancia, consultorio médico, sala de enfermería, acceso preferencial para ambulancia y 8 salidas de emergencia. Además, Personal Green, al igual que el resto de los edificios, es un edificio libre de humo.

Estrategias sustentables en el diseño y construcción del *Contact Center Personal Green*

Construcción. A partir de la creación de un Plan de Prevención de Polución de Obra, se propusieron medidas permanentes para la reducción tanto de la cantidad de agua de lluvia volcada a la red pública como de la cantidad de contaminantes contenidos en ésta, medidas de control de erosión y sedimentación (protección de la tierra existente, protección y limpieza de alcantarillas, protección de acopio de materiales, protección de las áreas de obra con mediasombras o paneles fenólicos, lavado de ruedas de camiones y protección de sus cargas, limpieza general, etc.), y control de volcado a red de agua de depresión de napas y de afluentes. El cumplimiento de este plan se fue exigiendo a los contratistas de las distintas etapas de la obra y se auditó semanalmente el cumplimiento de las medidas previstas. Paralelamente se respetaron las normativas y exigencias de la legislación local y se mantuvo contacto permanente con las autoridades de aplicación, durante el desarrollo de la construcción.

Arquitectura y materiales. Se recicló un edificio existente, evitando la modificación de espacios vegetados naturales, limitando la cantidad de residuos generados por demoliciones innecesarias, y manteniendo, en más de un 90%, la construcción previa. Además, el edificio se sitúa próximo a paradas de transporte público y de servicios básicos, para evitar la necesidad de recurrir al transporte privado. Se incorporó un espacio para el guardado seguro de bicicletas y vestuarios con duchas. Se reservan cocheras para vehículos eficientes y carpool, y se elimina la cantidad de espacios de estacionamiento, para disminuir así el uso de vehículos privados. También incluye un espacio de reciclado para permitir la separación de recolección de materiales y residuos reciclables. En cuanto a la selección de materiales, se priorizan aquellos regionales (para reducir la necesidad de transporte), y aquellos con contenido reciclado (para reducir la necesidad de utilizar materias primas nuevas).

Uso Racional del Agua. Se seleccionaron especies verdes nativas que no requieren sistemas permanentes de riego. De esta manera, se eliminó el uso de agua potable para el paisajismo. Por otro lado, el edificio reduce de manera significativa el consumo de agua potable para instalaciones sanitarias a través del uso de artefactos eficientes. El edificio incluye inodoros de doble descarga, mingitorios eficientes, y grifos y duchas de cierre automático.

Acondicionamiento Térmico y Calidad del Ambiente Interior. Para asegurar el correcto funcionamiento de los equipos de acondicionamiento térmico del edificio, se designó a un agente independiente encargado de la auditoría de los sistemas de energía (aire acondicionado, refrigeración, calefacción, agua caliente, iluminación y energía renovable). El edificio cuenta con un sistema de protección de agua caliente de uso sanitario por transformación de energía solar a través de módulos solares térmicos de alta eficiencia. Además, no se utilizaron refrigerantes a base de CFCS (clorofluorocarbonos) y se seleccionaron refrigerantes más ecológicos. También se implementó un sistema de manejo del edificio que permite la medición de los consumos eléctricos y de agua, con el fin de asegurar un mayor control sobre el ahorro buscado.

9.7. Emisiones de gases de efecto invernadero

Durante 2010 continuamos midiendo los consumos de combustible de la flota automotor de Telecom Argentina y de Telecom Personal.

Además, sostuvimos el ritmo de la renovación de la flota automotor, lo que contribuyó a la reducción de los gastos de mantenimiento y del consumo de combustible. Es importante destacar que el consumo de combustible destinado a abastecer la flota automotriz representa el 90% del consumo total de la organización.

Emisiones indirectas de CO2	Consumo combustible		Emisiones totales de CO2 ⁽²⁾	
	2009	2010	2009 ⁽³⁾	2010
Nafta ⁽¹⁾	187.356 litros	526.613 litros	425,59 TnCO2e	1.196,23 TnCO2e
Gasoil	5.061.616 litros	4.925.160 litros	13.546,54 TnCO2e	13.181,34 TnCO2e
TOTAL	5.248.972 litros	5.451.773 litros	13.972,13 TnCO2e	14.377,56 TnCO2e

⁽¹⁾ El aumento en el consumo se debe a que durante 2010 se compraron nuevas unidades como parte de la renovación de la flota; esto tuvo un cambio en cuanto a la motorización, ya que se adquirieron mayoritariamente vehículos nafteros, dados los inconvenientes percibidos en la calidad del combustible diesel que se consigue en el mercado local.

⁽²⁾ Emisiones calculadas con World Resources Institute (2008). GHG Protocol tool for mobile combustion Version 2.0.

⁽³⁾ Las emisiones de 2009 no coinciden con las publicadas en el Reporte anterior, ya que se recalcularon con la versión utilizada en 2010 para garantizar la comparabilidad y la consistencia.

Cálculo de la Huella de Carbono

Durante 2010 comenzamos a desarrollar el cálculo de la Huella de Carbono de la actividad del teletrabajador y los beneficios de esta práctica en cuanto a la mejora del impacto ambiental.

De este modo, el cálculo de la huella de la Compañía toma como base:

- Ahorro de combustible en el traslado hacia la oficina.
- Ahorro energético por el cambio de equipamiento informático.

9.8. Sensibilización y concientización ambiental

Durante 2010 continuamos desarrollando cursos y campañas internas para informar y concientizar a nuestros empleados sobre la importancia del cuidado del medio ambiente, incluyendo capacitación sobre el uso racional de la energía. Se realizaron cursos asistenciales con presencia de 481 colaboradores. De esta manera, logramos generar la concientización sobre el uso racional de los recursos en el personal capacitado, demostró gran interés y compromiso.



También trabajamos sobre procedimientos de control de derrames de baterías y combustibles en tareas operativas, entrenando al personal técnico y dotándolo del equipamiento necesario para llevar a cabo estas tareas. En tal sentido, se acompañaron todas estas iniciativas con un proceso de entrenamiento de unos 400 empleados en temas ambientales.

En este marco, creamos una **nueva Web ambiental** dentro de Neoportal (Intranet de la Compañía), para llevar conceptos de aprendizaje a nuestra gente. La nueva Web, que contó con más de 5.622 visitas durante 2010, incluye los siguientes temas:

- Acciones que desarrolla nuestra empresa.
- Cuidado del agua.
- Cuidado del aire.
- La energía y el medio ambiente.
- Cambio climático.
- Biodiversidad.

También efectuamos una publicación sobre el uso racional de recursos en la **revista interna** de la Compañía a la vez que continuamos actualizando la **matriz legal ambiental** con accesibilidad a todos los empleados de la Compañía. Esta matriz, publicada en nuestra página web, detalla jurisdicción por jurisdicción, el marco regulatorio y las leyes aplicables en medio ambiente, medicina e higiene y seguridad laboral.

Nuestros productos y servicios también contribuyen con el medio ambiente

Durante agosto de 2010, lanzamos una línea de teléfonos inalámbricos ECO DECT, que son sensibles con el medio ambiente y permiten un consumo de energía 60% menor que otras terminales convencionales. El primer terminal de la gama ECO DECT fue el Aladino 700 y luego, en octubre, sumamos el lanzamiento del Aladino Design, otra terminal de alta gama en la familia Aladino. El Modo ECO y el nuevo Modo ECO Plus ofrecen a los usuarios diversos medios para reducir aún más el consumo de energía de la estación base y el teléfono. Ambas funciones se pueden ajustar manualmente en el menú y usarse de forma independiente una de otra, o combinadas. Por otro lado, durante 2010 reemplazamos la totalidad de las cajas de módems, por otras confeccionadas con materiales reciclables y con impresiones en tintas biodegradables. El objetivo para 2011 es confeccionar el 100% de las cajas de módems con materiales reciclables y con impresiones en tintas biodegradables.

10. SOBRE ESTE REPORTE



La “RSE” y la “Sustentabilidad”

Con la consolidación del modelo de gestión de la RSE en el Grupo Telecom, capitalizamos los aprendizajes en materia de triple desempeño, y entendemos que los logros y los desafíos futuros contribuyen efectivamente al desarrollo sustentable de la organización, nuestra sociedad y el entorno.

Nuestro modelo de gestión crece de una mirada de responsabilidad hacia un enfoque de gestión sustentable, integrando la responsabilidad económica, social y ambiental en una política marco de Sustentabilidad para el Grupo Telecom.

Un enfoque de gestión moderno e integral nos permite explorar nuevas oportunidades para el desarrollo del negocio, minimiza los riesgos y contribuye en forma genérica a la comunidad. Esto favorece un camino de crecimiento para la organización así como también para todos sus públicos, en forma perdurable y equilibrada.

Con este sentido, tomamos los conceptos de “RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA” y “SUSTENTABILIDAD” como casi sinónimos, entendiendo que el enfoque de sustentabilidad es un estado de evolución del modelo de gestión de la responsabilidad de las empresas ante la sociedad.

En este cuarto Reporte de RSE de Telecom Argentina, comunicamos a todos nuestros grupos de interés —empleados, inversores, clientes, proveedores, gobierno y la sociedad en general— acerca del desempeño económico, social y ambiental del Grupo en la Argentina y Paraguay durante 2010, incluyendo datos comparativos con 2008 y 2009. Este documento fue elaborado bajo los lineamientos, principios e indicadores de la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (en inglés, *Global Reporting Initiative —GRI—*), con un Nivel de Aplicación C+, y considerando los principios del estándar AA1000 (AccountAbility). A través de esta publicación cumplimos en informar nuestra Comunicación para el Progreso (COP) 2010 del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que adherimos desde 2004.

El proceso de elaboración del Reporte está estructurado en 4 etapas, desde la definición de contenidos hasta su comunicación y lanzamiento; participan todas las áreas de la empresa a través del Grupo Operativo de RSE. Los resultados de este ejercicio muestran una consolidación del desarrollo integral del proceso, y mayor precisión en la recolección de información y la definición de temas clave.

Los contenidos que presentamos aquí fueron seleccionados en función del trabajo de relevamiento del Grupo Operativo y están basados en el análisis de materialidad, donde consultamos a 12 referentes de RSE, en un diálogo cara a cara en marzo de 2010, sobre los aspectos más importantes a comunicar en el Reporte. Los temas elegidos por el Grupo Operativo RSE y valorizados por importancia por los especialistas externos de RSE son tenidos en cuenta para la implementación progresiva de acciones que contribuyan a la gestión sustentable de nuestro negocio. En 2010, hemos evolucionado en nuestra estrategia de RSE hacia la sustentabilidad, considerando los lineamientos de GeSI (Global E-Sustainability Initiative) y la estrategia de sustentabilidad de Telecom Italia. Como desafío para el futuro, profundizaremos aspectos de la gestión sustentable en la óptica de la industria de las telecomunicaciones.

Este año el Reporte de RSE cuenta con la verificación externa del estudio Price Waterhouse & Co S.R.L. Sus recomendaciones sobre el Reporte de RSE 2009 fueron tenidas en cuenta para la elaboración de este documento.



Para mayor información sobre el proceso de elaboración del Reporte y análisis de materialidad de contenidos, ver Reporte de RSE 2009 de Telecom Argentina.

11.COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO – PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

Adherimos al Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2004 y velamos por el cumplimiento de sus 10 principios dentro del Grupo Telecom para un mejor desempeño económico, social y ambiental. Todos los años presentamos la Comunicación sobre el Progreso (COP) y comunicamos los avances en materia ambiental, de derechos humanos y laborales, y relacionados con la lucha contra la corrupción.



A través de este Reporte de RSE damos a conocer nuestra COP 2010, siguiendo el documento elaborado conjuntamente por la Iniciativa de Reporte Global (GRI) y el Pacto Mundial de Naciones Unidas, denominado “Estableciendo la Conexión”.

Categorías	Principios	Indicadores GRI
Derechos Humanos	Principio 1 - Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	LA4, LA 7-8, LA13-14, HR 1-2,HR 4-7, SO5, PR1
	Principio 2 - Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR 1-2, HR 4-7, SO5
Trabajo	Principio 3 -Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	LA 4-5, HR 1-2, HR5, SO5
	Principio 4 - Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR 1-2, HR7, SO5
	Principio 5 - Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR 1-2, HR6, SO5
	Principio 6 - Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	
Medio Ambiente	Principio 7 - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	EC2, EN26, EN30, SO5
	Principio 8 - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN 1-4, EN8, EN 11-12, EN 16-17,EN21, EN26, EN28, SO5, PR3
	Principio 9 - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN26, SO5
Anti-corrupción	Principio 10 - Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO 2

12. TABLA DE INDICADORES GRI

Aclaraciones:

- **N/D:** Significa no disponible durante el período de elaboración de este Reporte de RSE. Se pondrán en marcha los mecanismos necesarios para que esta información aparezca reflejada en próximos informes.
- **N/A:** Significa que no aplica a las actividades de la empresa.
- **Notas:** Al pie final de la tabla.

Indicadores que responden a los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Indicadores GRI		Página	Estado del indicador
1. VISIÓN Y ESTRATEGIA			
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	4-5	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	4-5, 151-154, (1)	
2. PERFIL			
Perfil de la organización			
2.1	Nombre de la organización.	4-7	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	7-8	
2.3	Estructura operativa de la organización.	8, 55-56	
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	(2)	
2.5	Número de países en los que opera la organización y en los que desarrolla actividades significativas.	8, 141	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	8	
2.7	Mercados servidos.	8, 141	
2.8	Dimensiones de la organización informante.	10-11, 33, 55-56	
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Reporte en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	55-58	
2.10	Premios y distinciones recibidos.	31	
3. PARÁMETROS DEL REPORTE			
Perfil del Reporte			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en el Reporte.	141	
3.2	Fecha del Reporte anterior más reciente.	(3)	
3.3	Ciclo de presentación de reportes.	(4)	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	160	
Alcance y cobertura del Reporte			
3.5	Proceso de definición del contenido del Reporte.	141	
3.6	Cobertura del Reporte.	141	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del Reporte.	(5)	
3.8	Aspectos que puedan afectar la comparación informativa.	(6)	
3.9	Técnicas de medición para elaborar los indicadores.	141	
3.10	Efecto de la reexpresión de información de reportes anteriores.	(7)	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Reporte.	141	
Índice del contenido GRI			
3.12	Tabla de contenidos GRI.	145-149	
Verificación			
3.13	Política y práctica sobre verificación externa	141, 157-159	
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS			
Gobierno			
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	15-18	
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	17	
4.3	Indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	17	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	15-18, 58-59	

Indicadores GRI		Página	Estado del indicador
4.5	Vínculo entre la retribución del máximo órgano de gobierno, y el desempeño de la organización, incluido el desempeño social y ambiental.	(8)	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	19-20	
4.7	Procedimiento para determinar la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano en temas de sostenibilidad.	15-18, 24, 29	
4.8	Declaraciones de misión y valores y códigos de conducta.	9, 19-20	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	15-18	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	15-18	
Compromisos con iniciativas externas			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	N/D	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	98-125, 129-130, 138-139	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	30-31, 118-120	
Participación de los grupos de interés			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	12	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	12, (9)	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	45, 58-59, 62-63, 66-67, 72-75, 79-82, 86-89, 92-93, 101, 138-141	
4.17	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	45, 67, 79-82, 86-89, 92-93	
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO			
Desempeño económico			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido	12	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	N/D	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	(10)	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	(11)	
Presencia en el mercado			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	44-45	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	91	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	15-18, (12)	
Impactos económicos indirectos			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	65-71, 82, 103, 109-110, 124-125	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, y su alcance.	10-11, 67-69, 91-96, 101-106	
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE			
Empleo			
LA1	Desglose de empleados por tipo de empleo, por contrato y por región.	33, 35	
LA2	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	33, 35	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, desglosado por actividad principal.	37, 44-45	
Relaciones empresa/trabajadores			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	39	
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	(13)	
Salud y seguridad en el trabajo			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad.	47, (14)	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	46-49	
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos en relación con enfermedades graves.	46-49	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	39	
Formación y educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	40-42	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa.	40-42	

Indicadores GRI		Página	Estado del indicador
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	43	
Diversidad e igualdad de oportunidad			
LA13	Órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad y pertenencia a minorías.	17, 34	
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	44-45	
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS			
Prácticas de inversión y abastecimiento			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos.	N/D	
HR2	Porcentaje de los distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas.	93-96	
HR3	Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos.	N/D	
No discriminación			
HR4	Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	36, (15)	
Libertad de asociación y convenios colectivos			
HR5	Actividades en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas.	39, (16)	
Explotación infantil			
HR6	Actividades que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas.	(17)	
Trabajos forzados			
HR7	Operaciones con riesgo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas.	37, (18)	
Prácticas de seguridad			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en aspectos de derechos humanos.	N/D	
Derechos de los indígenas			
HR9	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	(19)	
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD			
Comunidad			
SO1	Programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.	98-125	
Corrupción			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	N/D	
SO3	Porcentaje de empleados formados en anti-corrupción.	19-20, (20)	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	(19)	
Política pública			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	(21)	
SO6	Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	(22)	
Comportamiento de competencia desleal			
SO7	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	57-58	
Comportamiento normativo			
SO8	Valor monetario de sanciones, multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes y regulaciones.	N/D	
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO			
Salud y seguridad del cliente			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes.	127-129	
PR2	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	N/D	
Etiquetado de productos y servicios			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa.	21, 81, 85-86, 121-122, 127	

Indicadores GRI		Página	Estado del indicador
PR4	Nº total de incumplimientos de la regulación relativa a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	(23)	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.	67, 79-82, 86-89	
Comunicaciones de marketing			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes y códigos voluntarios en comunicaciones de marketing.	20-21, 121-122, (24)	
PR7	Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	N/D	
Privacidad del cliente			
PR8	Nº total de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	20-21, (25)	
Cumplimiento normativo			
PR9	Coste de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	N/D	
INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL			
Materiales			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	131	
EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	N/D	
Energía			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	138	
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	134-135	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	134-135	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía, y las reducciones logradas.	139	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	134-135	
Agua			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	N/D	
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N/D	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	N/D	
Biodiversidad			
EN11	Terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	N/D	
EN12	Impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	N/D	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	N/D	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	N/D	
EN15	Nº de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	N/D	
Emisión, vertidos y residuos			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	138	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	N/D	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	138	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	N/D	
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/D	
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N/D	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	129-133	
EN23	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	(26)	
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	N/D	
EN25	Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	N/D	
Productos y servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción.	127-130, 139	
EN27	Porcentaje de productos vendidos y materiales de embalaje recuperados al final de su vida útil.	121-122	

Indicadores GRI		Página	Estado del indicador
Cumplimiento normativo			
EN28	Coste de multas significativas y nº de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	N/D	
Transporte			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados.	N/D	
General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	N/D	

N/D: Significa no disponible durante el período de elaboración de este Reporte de Sustentabilidad. Se pondrán en marcha los mecanismos necesarios para que esta información aparezca reflejada en próximos Reportes.

- Como desafío 2011 el Grupo Telecom desarrollará una Política de Sustentabilidad, y realizará un Análisis de Materialidad para detectar riesgos y oportunidades en la gestión de RSE.
- Buenos Aires, Argentina.
- El Reporte anterior fue publicado sobre el desempeño de 2009.
- El Reporte de RSE es de publicación anual.
- Las limitaciones en el alcance de la información publicada fueron referenciadas explícitamente a lo largo del Reporte.
- No se produjeron cambios significativos en el Grupo Telecom durante 2010 que puedan afectar la comparabilidad de la información.
- En caso de reexpresión de información de reportes anteriores, se referencia explícitamente en el documento.
- No se ha dictado una política de remuneración del Directorio. Su remuneración la fija la asamblea de accionistas en base a una propuesta del Directorio que se somete previamente a un dictamen del Comité de Auditoría sobre su razonabilidad. Para más información ver Memoria y Estados Contables 2010.
- Dentro del Proceso de elaboración del Reporte realizamos, junto al Comité Operativo de RSE, el ejercicio de identificación y definición de los grupos de interés de la empresa que aparecen en esta publicación.
- Actualmente, la empresa no cuenta con programas de beneficios sociales que excedan al sistema de jubilaciones conforme a la Ley 24.241 y sus normas modificatorias o complementarias; o a los previstos en las convenciones colectivas de trabajo firmadas con las organizaciones sindicales. En ningún caso, una vez egresado el empleado de la compañía, la misma está obligada a brindar alguna contraprestación al respecto.
- No recibimos ayudas significativas de gobiernos.
- Tanto la Política de Capital Humano como el procedimiento de selección e incorporación de personal no hacen referencia a la preferencia de residentes locales ya que no hay discriminación en cuanto a origen, sexo, raza, etc. Las personas que no sean de nacionalidad argentina deberán cumplir con las regulaciones que fija la ley de nuestro país.
- El período de preaviso para comunicar cambios organizativos a los empleados es de 2 semanas.
- El Comité de Seguridad Red está integrado por 15 autoridades de las Direcciones de Red, Real Estate, Abastecimiento y Capital Humano, y alcanza a 5.600 empleados de la empresa, un 36% del total.
- No hubo incidentes de discriminación que redundaran en una multa significativa. Además hemos generado políticas y prácticas de sensibilización e integración de la diversidad y contamos con un Comité de Diversidad.
- No hay actividades en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos. Respetamos el derecho fundamental de libre participación de los empleados en las actividades gremiales y promovemos el diálogo directo con las organizaciones gremiales.
- No hay actividades que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil. Nuestro procedimiento de contratación incluye la obligatoriedad de que los empleados sean mayores de edad. Además, somos miembros de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil (CONAETI).
- No hay operaciones con riesgo de ser origen de trabajo forzado o no consentido. Trabajamos activamente para promover el equilibrio entre la vida laboral y personal de nuestros empleados, mediante el Programa “Equilibrio en Acción”. Para el caso del personal dentro de convenio, se aplican las condiciones de contraprestación por trabajos realizados en exceso de la jornada laboral que se encuentran receptadas en los respectivos convenios colectivos de trabajo. Para el caso del personal fuera de convenio, dado que existe un régimen de mayor flexibilidad horaria y beneficios, y de participación en proyectos especiales que podrían implicar una mayor carga horaria, se aplican políticas que pueden contemplar un pago de carácter extraordinario y/o un esquema de devolución en tiempos de descanso.
- No hubo incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas ni incidentes de corrupción.
- Si bien aún no se realizaron cursos sobre la temática de referencia, durante 2010 se llevaron a cabo acciones de difusión y certificación de conocimientos sobre el Código de Conducta y Ética Empresarial, en el que se hace mención a posibles prácticas o acciones relacionadas con la corrupción.
- La empresa se comunica a través de las cámaras empresarias, tanto en lo que respecta a acciones regulatorias como políticas públicas.
- En el Capítulo 9 del Código de Conducta y Ética Empresarial se establece que la Sociedad no realizará aportes ni contribuciones a partidos o agrupaciones políticas.
- No hubo incumplimientos que redundaran en una multa significativa.
- El Grupo Telecom participa en la Cámara Argentina de Anunciantes y en el Interactive Advertising Bureau (IAB).
- No hubo reclamos que redundaran en una multa significativa.
- Durante 2010 no se produjeron derrames accidentales significativos.

NUESTRA MIRADA HACIA EL FUTURO:

AVANCES 2010 Y DESAFÍOS 2011

DESAFÍOS 2010	CUMPLIMIENTO 2010	DESAFÍOS 2011
CLIENTES		
Estimular el consumo de datos a través de un importante impulso al crecimiento del parque 3G, junto con la inversión de red en nuevos sitios 3G y el crecimiento del parque de Internet Móvil a ritmo sostenido.	Durante 2010 Personal amplió la cobertura 3G, cubriendo el 82% de la población. Durante 2010 el tráfico creció 4 veces respecto de 2009.	Continuar extendiendo la cobertura 3G a todo el país, masificando el uso de los Servicios de Valor Agregado, junto con la experiencia de navegación móvil.
Complementar la gama de terminales con teléfonos de amplias funcionalidades. Diseñar una estrategia que combine oferta, planes Todo Incluido de navegación ilimitada, y terminales de alta tecnología, con el fin de apuntar a masificar el uso del Mundo 2.0 desde los teléfonos móviles.	Continuamos ampliando la oferta de planes Todo Incluido y planes orientados al consumo de datos junto con una mayor oferta de dispositivos con conectividad web. Además, lanzamos Personal Black, un paquete que incluye una línea de teléfonos inteligentes, con el primer abono del mercado con Internet ilimitado, una serie de beneficios exclusivos y atención especializada.	Continuar ampliando el acceso a planes integrales que permitan maximizar el uso de las prestaciones de los terminales, potenciando la conectividad de los clientes.
Consolidar el crecimiento de los Servicios de Valor Agregado, a través de la ampliación de canales de venta, para permitir la masificación de los servicios.	Se realizó una redistribución de carteras y ejecutivos integrales, acompañando la segmentación vertical (abordando distintos segmentos del mercado: finanzas y <i>retail</i> , industrias, servicios y gobierno) de nuestros grandes clientes. Esto contribuyó al crecimiento del negocio.	Industrializar la oferta de Servicios de Valor Agregado, tanto para soluciones fijas como de servicios móviles, acompañando con nuevos y más eficientes procesos la integración de proveedores de primer nivel.
Afianzar el posicionamiento de marca Telecom Grandes Clientes por segmento vertical de mercado.	Desarrollamos productos verticalizando nuestras ofertas de servicios por segmento tanto para las áreas de gobierno como para las de privados.	Implementar el Proyecto DELTA, un desarrollo interno de sistemas de Telecom que permitirá integrar distintos sistemas en uno, involucrando la preventa, venta e implementación de servicios de Datos, Datacenter e ICT, optimizando y automatizando los procesos.
Posicionar a Telecom como proveedor de soluciones TIC, haciendo foco en las soluciones en nuestros Datacenters.	Hemos participado activamente en las principales conferencias del sector y de disertaciones frente a un público especializado en el tema. El DEMO Point del Datacenter Pacheco permitió acciones de relacionamiento uno a uno con los clientes con resultados de alto impacto.	Continuar posicionando a Telecom como la mejor opción de proveedor de servicios de Datacenter.
		Unidad Red. Iniciar un plan masivo de tendido de fibra óptica a los armarios, mediante tecnología FTTC, para permitir mayor ancho de banda. Continuar el despliegue de fibra óptica y conectividad Ethernet en radio bases 3G. Continuar el aumento de capacidad de transmisión iluminando fibra óptica con tecnología DWDM.

INVERSORES		
Aumentar los canales de comunicación con inversores minoritarios.	Continuamos con las conferencias de prensa donde el Director General Ejecutivo presenta los resultados financieros y operativos a la sociedad.	Incrementar la participación en eventos con inversores (<i>roadshows</i> , conferencias locales, reuniones con inversores).
	Además, atendimos la consulta de los inversores minoritarios durante el primer pago de dividendos realizado en 9 años.	Expandir la cantidad de analistas de cobertura internacionales y locales para tener mayor visibilidad en el público inversor.
	Expandimos nuestro universo de analistas internacionales de cobertura que producen reportes y recomendaciones acerca de nuestra empresa para los inversores.	
Brindar de la manera más clara y accesible la información sobre el desempeño de la Compañía a través de nuestra página web.	Mantuvimos actualizada la información sobre los aspectos y eventos relevantes a nivel societario, económico y de gobierno corporativo en nuestra página web.	Comunicar el proceso de implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
EMPLEADOS		
Ampliar la cantidad de iniciativas en relación con el equilibrio entre vida laboral y familiar de los empleados, en el marco del Programa denominado “Equilibrio en Acción”.	Continuando con el compromiso asumido, se definieron 9 iniciativas nuevas, que se suman al Programa “Equilibrio en Acción”.	Pasar exitosamente la auditoría 2011 y sumar iniciativas nuevas al Programa por cada una de las categorías planteadas.
Extender la prueba de 150 a 350 vacantes. Fortalecer la idea de teletrabajo como herramienta de trabajo decente y de la inclusión de grupos vulnerados y su contribución al cuidado del medio ambiente. Celebrar acuerdos con el resto de las organizaciones gremiales de la actividad. Mejorar el estándar de satisfacción de los participantes del proyecto.		Expandir la experiencia de 350 a 600 colaboradores.
		Robustecer el concepto de teletrabajo como una herramienta más de las políticas de la Dirección Capital Humano.
	Se amplió el alcance a 350 colaboradores con el aval de la Coordinación de Teletrabajo del MTEYSS (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social) a través del Programa de Implementación y Seguimiento del Teletrabajo en Empresas Privadas. En la actualidad, el teletrabajo abarca a empleados de 4 Unidades (Fija, Móvil, Red y Wholesale), 9 Direcciones y 93 gerencias. Los participantes son trabajadores fuera y dentro de convenio (de FOETRA, FOPSTTA y UPJET).	Universalizar los acuerdos de teletrabajo con las organizaciones gremiales de la actividad.
		Avanzar en la mejora continua de los procesos relacionados con Teletrabajo para mantener y/o superar los estándares de satisfacción de los participantes del proyecto.
		Compartir nuestra experiencia con clara orientación de servicio a la comunidad a través de ofrecimiento de nuevos productos y servicios que faciliten el teletrabajo para nuestros clientes.
Ampliar el Programa de Mandos Medios, focalizando por área de actividad profesional, donde se abordarán temas como <i>management</i> , para equipos de ventas y relaciones laborales para mandos medios con personal convencionado a cargo.	Se abordaron temáticas de <i>management</i> vinculadas al <i>coaching</i> y a la creación de relaciones positivas, así como también se trabajó sobre el liderazgo de equipos en medio de la diversidad generacional. La población objetivo estuvo compuesta por Gerentes de 2.º y 3.º Reporte, Especialistas, Supervisores y Responsables.	En 2011 se creará la Universidad Corporativa Telecom, que contará con 5 áreas: Management, Red, Comercial, Especializaciones y General. Una de las “escuelas” será Mandos Medios que contará con un programa integrado con actividades que le den continuidad en el tiempo.
Lograr una sinergia entre las sugerencias de los colaboradores a fin de mejorar los resultados obtenidos.	A través de diferentes mecanismos se logró sinergia entre los diferentes programas que impulsa la Dirección de Capital Humano, incluyendo Iniciativas tales como Equilibrio en Acción, Diversidad e Inclusión y Teletrabajo.	
PROVEEDORES		
Para lograr como resultado una visión integral (<i>end to end</i>) del proceso evolutivo desde proveedor potencial hasta llegar a conformar la base de proveedores, se generarán proyectos de mejora continua asociados a aquellos que nos vinculan con los proveedores/potenciales proveedores: a) Data <i>cleansing</i> de proveedores (depuración y actualización de base de datos de proveedores). b) Sinergia del proceso de desarrollo de proveedores a las necesidades de la Compañía. c) Enriquecer el proceso de evaluación de proveedores potenciales.	Durante 2010 realizamos un trabajo de optimización del proceso End to End de contratación de mano obra de terceros, conformando una visión integral de los procesos que involucran a proveedores. Además, ante cada oportunidad de mejora detectada, conformamos un equipo de trabajo integrado por las diferentes áreas involucradas para contribuir así a la mejora continua.	Incentivar a los proveedores a firmar el Código de Conducta y Ética de la empresa, sistematizando la firma, para que Telecom quede notificado de que los proveedores han leído y aceptado los principios que se expresan en el Código.
	Se realizó la depuración y actualización de la base de datos de proveedores.	Comenzar a analizar el desarrollo de un Código de Ética de Compras.

Aumentar la ponderación de las variables que contemplan las mejores prácticas en RSE en la herramienta de evaluación de proveedores.	En aquellas contrataciones asociadas a Servicios que implican la contratación de mano de obra intensiva reflejadas en los indicadores de la herramienta Vendor Rate se trabajó en aumentar la ponderación del indicador ¹ con la finalidad de potenciar en la fórmula la importancia del cumplimiento de las obligaciones legales relacionadas con el factor humano.	Capacitación a proveedores en temas relacionados con la RSE, sociales, ética, derechos humanos y medio ambiente. Se realizaron 2 talleres durante el año.
Realizar un encuentro en el primer semestre, para escuchar expectativas en una jornada de diálogo, e intercambiar políticas y prácticas de RSE con los proveedores asistentes.	Se realizaron 2 encuentros con alcance regional (Argentina y Paraguay) denominados “Talleres de Sensibilización y Sinergia en RSE” con la finalidad de dar a conocer e intercambiar políticas y programas asociados a la RSE, y enriquecer el diálogo y la sinergia entre las partes.	Seguir fortaleciendo, a través de un equipo interdisciplinario (Unidad de Red), la optimización de aquellos procesos que enriquecen la visión End to End y los resultados del negocio (destacando, por ejemplo, los vinculados a Marketing de proveedores, así como también a la generación de herramientas de medición que faciliten la detección de áreas de oportunidad para ambas partes - SLA integrado-).
Realizar una planificación de trabajo con los emergentes del diálogo.		

COMUNIDAD		
Articular con ministerios provinciales e instituciones educativas para aprovechar y potenciar el impacto de los programas educativos que impulsa Telecom.	Iniciamos articulación con el Ministerio de Educación de Tucumán y de Misiones para brindar capacitación digital a los docentes de ambas provincias. Pusimos en marcha el convenio con el Ministerio de Educación de Córdoba, con óptimos resultados en materia de desarrollo y aplicación de proyectos educativos con uso de TIC en escuela secundaria.	Evaluar el impacto del Plan “Educar para la Era Digital”, y continuar la medición de impacto de “Tecnología para Todos.”
Establecer etapas de aprendizaje para posicionarnos como referentes en educación y tecnología en la Argentina, desde el sector privado.	Profundizamos nuestras líneas de acción: seguimos capacitando en educación y TIC, acompañamos la publicación y debate sobre análisis de políticas públicas; y participamos como sponsor principal en el primer seminario internacional en línea sobre proyectos de implementación de modelos 1 a 1 en la educación. Realizamos la presentación del caso de Senti2 Conecta2 en el CEADS y acompañamos la coordinación del Grupo Afinidad en Educación del Grupo de Fundaciones y Empresas.	En el Plan de Educar para la Era Digital, seleccionar proyectos que generen innovación en educación, que profundicen el valor de las tecnologías en el ámbito escolar y que acompañen los procesos del contexto en incorporación y aprovechamiento de TIC en la escuela.
Diseñar e implementar una matriz de inversión enfocada en la inclusión social a través de la tecnología.	Implementamos la matriz de “Tecnología para Todos”, que conjuga acciones que permiten la contención y la inclusión social, tanto en comunidades urbanas vulnerables como en comunidades rurales.	Consolidar la matriz de Tecnología para Todos, poniendo el foco en el uso de las tecnologías en ámbitos rurales y en poblaciones vulnerables.
Documentar la política de inversión social privada de Telecom Argentina y publicar la matriz de evaluación de proyectos de RSE Telecom.	Presentamos el documento de política y matriz de ISP (Inversión Social Privada) en una sesión de diálogo con especialistas externos. Construimos la matriz de evaluación de organizaciones y proyectos, como guía para el fortalecimiento del rol social activo de Telecom.	Realizar la promoción interna de la política y la matriz de ISP, a los grupos de interés internos. Realizar un taller con representantes de la comunidad para difundir y perfeccionar la matriz guía de evaluación y selección de proyectos de ISP.
Ampliar nuestra presencia en el interior del país, como referentes en RSE y en inversión social privada.	Ejecutamos un plan de RSE e ISP a nivel regional; y avanzamos en la construcción de alianzas estratégicas y en la articulación con el sector público.	Consolidar la estrategia de ISP Regional, potenciando la labor social y el compromiso activo de Telecom con las provincias donde operamos.

¹ La evaluación en Vendor Rate contempla distintos evaluadores. Cada área evaluadora tiene un indicador que tiene una ponderación distinta. Para el caso de contratación de servicios prevalece una ponderación con un porcentaje más fuerte para el indicador de control de prestadores y del requirente (que es quien vela por el cumplimiento del contrato).

Sistematizar un proceso de diálogo formal con la comunidad durante el año.	Realizamos en noviembre 2010, con moderador externo y con 21 representantes de otras empresas, organizaciones sociales, sector público y especialistas en la industria, un encuentro de diálogo.	Completar el ejercicio de reflexión estratégica, que surgió a partir del diálogo, para consolidar el posicionamiento de Telecom como inversor social estratégico. Dar respuesta formal al diálogo a partir del planeamiento 2011.
--	--	---

MEDIO AMBIENTE		
<p>Ampliar la capacitación interna de medio ambiente al 35% de la dotación de la empresa.</p> <p>Impulsar campañas de concientización sobre un mayor aprovechamiento de los recursos de oficina, como electricidad, insumos y otros.</p> <p>Lanzar una encuesta interna de hábitos de consumo, para tener una imagen más completa del uso que hace el personal de las instalaciones energéticas, e identificar aquellos comportamientos que causen un mayor impacto sobre el gasto energético de Telecom.</p>	<p>Hemos efectuado cursos con la presencia de 481 colaboradores. Si bien no se alcanzó el 35% de la dotación de la empresa con cursos presenciales, se llegó por otras vías.</p> <p>Lanzamos la nueva Web como herramienta de educación, con más de 5.622 visitas durante el 2010.</p> <p>Hemos efectuado una publicación sobre el uso racional de recursos en la Revista Interna de la Compañía.</p> <p>En junio lanzamos la encuesta con una muestra de 1.010 casos. Se formularon 21 preguntas agrupadas en tres dimensiones: energía en la oficina, sistemas de impresión y compromiso con el cambio.</p>	<p>Continuar con cursos de sensibilización a la población interna.</p> <p>Actualizar contenidos de la Web.</p> <p>Relanzar la encuesta interna de hábitos de consumo a fin de afianzar nuestros hábitos de consumo, y así implementar mejoras.</p>
Telefonía Fija: lanzar una línea de teléfonos inalámbricos ECO DECT (son sensibles con el medio ambiente y permiten un consumo de energía 60% menor que otras terminales convencionales).	En agosto lanzamos al mercado el primer terminal de la gama ECO DECT, el Aladino 700. Luego, en octubre se sumó el lanzamiento del Aladino Design, terminal de alta gama en la familia Aladino.	Seguir ampliando la línea de terminales ECO DECT, con el lanzamiento de 2 nuevos modelos. Uno de éstos será una versión Dual. Será la primera vez que brindaremos a nuestros clientes la posibilidad de adquirir dos terminales en modalidad Dúo.
Internet: confeccionar cajas de módems con materiales reciclables y con impresiones en tintas biodegradables.	Las cajas fueron reemplazadas en su totalidad desde mediados de 2010.	<p>Confeccionar el 100% de las cajas de módems con materiales reciclables y con impresiones en tintas biodegradables.</p> <p>Evaluar otras alternativas de desarrollo sustentable.</p>
Avanzar con el proyecto de BMS (Building Management System), que controla el consumo energético y la calidad de aire interior. De esta manera, se obtendrá la certificación Leed antes de terminar el año.	Se ejecutó el proyecto de BMS y se realizó la licitación. Éste se adjudicó a fines del 2010 y se prevé su puesta en funcionamiento para 2011.	Poner operativo el sistema BMS para finalizar los requerimientos necesarios para obtener la certificación LEED.
<p>Implementar un modelo de eficiencia energética en edificios de alta densidad ocupacional.</p> <p>Sistematizar la medición de emisiones de gases de efecto invernadero, directas e indirectas, y diseñar iniciativas para reducir dichas emisiones.</p>	<p>Avanzamos sobre los acuerdos de asistencia con Telecom Italia respecto de la eficiencia energética y sobre el proyecto de Energy Management.</p> <p>En el capítulo Medio Ambiente, se registran las emisiones de CO2 por consumo de combustible, y se publica el primer ejercicio de huella de carbono del teletrabajador.</p>	Implementar una prueba piloto del sistema de Energy Management, para lograr la medición necesaria para alcanzar la eficiencia energética.



Informe de Verificación

Señores Presidente y Directores de
Telecom Argentina S.A.
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

1. Hemos aplicado los procedimientos descriptos en el párrafo 4 para verificar los indicadores de responsabilidad corporativa que se indican en el Anexo I del Reporte de Responsabilidad Social Empresaria de Telecom Argentina S.A. (en adelante “Telecom”) para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2010 (en adelante el “*Reporte de Responsabilidad Social Empresaria 2010*”). Dichos indicadores son los que la Gerencia de Telecom Argentina S.A. y sus subsidiarias (en adelante “la Gerencia de Telecom”) ha considerado como de mayor relevancia atendiendo a sus grupos de interés y a las indicaciones establecidas en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.0.
2. La Gerencia de Telecom es responsable de la información incluida en el “*Reporte de Responsabilidad Social Empresaria 2010*”, así como del diseño, implantación y mantenimiento de los procesos para su elaboración y de las bases y criterios para su preparación.
3. Nuestra responsabilidad es, de acuerdo con los procedimientos de revisión aplicados, expresar una conclusión sobre los siguientes aspectos:
 - Si el “*Reporte de Responsabilidad Social Empresaria 2010*” recoge los contenidos básicos recomendados en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative, versión 3.0, para el nivel de aplicación C+, de acuerdo a la autodeclaración realizada por Telecom.
 - La adecuación de los procedimientos y controles establecidos a los efectos de la preparación, recolección y consolidación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión (Anexo I).
 - Que los indicadores objeto de nuestra revisión se han preparado de acuerdo con las bases y criterios de preparación del “*Reporte de Responsabilidad Social Empresaria 2010*”.
 - La razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión correspondiente al ejercicio 2010.
4. Nuestro trabajo se ha realizado de acuerdo con las normas y procedimientos incluidos en el International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, “Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information”. Con carácter general, los procedimientos aplicados para la realización de nuestro trabajo han consistido en:
 - Comprobar que los contenidos básicos recomendados por la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.0 en su nivel de aplicación C+ han sido incluidos en el “*Reporte de Responsabilidad Social Empresaria 2010*”.
 - Desarrollo de entrevistas con el personal de Telecom responsable de la recopilación de la información y elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión.

Price Waterhouse & Co. Asesores de Empresas S.R.L., Bouchard 557, piso 8°, C1106ABG - Ciudad de Buenos Aires
T: +(54.11) 4850.6000, F: +(54.11) 4850.6100, www.pwc.com/ar

Price Waterhouse & Co. Asesores de Empresas S.R.L. es una firma miembro de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL). Cada una de las firmas es una entidad legal separada que no actúa como mandataria de PwCIL ni de cualquier otra firma miembro de la red.

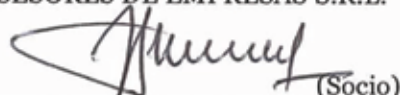
- Revisión de la documentación soporte utilizada así como de los sistemas utilizados para recopilar, calcular y consolidar la información por parte de Telecom en relación a los indicadores objeto de esta verificación.
- Realización de pruebas sustantivas diseñadas para evidenciar, sobre la base de muestreo, la razonabilidad y consistencia de las bases y criterios de preparación del "Reporte de Responsabilidad Social Empresaria 2010" y de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra verificación.

5. En base al trabajo realizado, de acuerdo con lo descrito en el párrafo 4 anterior podemos concluir que:

- El "Reporte de Responsabilidad Social Empresaria 2010" incluye los contenidos básicos recomendados por la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0, para el nivel de aplicación C+, de acuerdo a la autodeclaración realizada por Telecom.
- Los procedimientos y controles establecidos a los efectos de preparación, recolección y consolidación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión proporcionan una base razonable para la obtención de los mismos.
- Los indicadores de referencia se han preparado de acuerdo con las bases y criterios indicados en el "Reporte de Responsabilidad Social Empresaria 2010".
- No hemos identificado desvíos significativos en lo que respecta a la razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión.

Buenos Aires, 28 de Junio de 2011

PRICE WATERHOUSE & CO.
ASESORES DE EMPRESAS S.R.L.

 (Socio)

C.P.C.E.C.A.B.A. T° 1 F° 18

Dr. Jorge San Martín

Contador Público (UB)

C.P.C.E.C.A.B.A. T° 119 F° 71

Anexo I

La siguiente tabla contiene los indicadores que han sido objeto de la verificación, correspondientes al ejercicio 2010. Se han verificado exclusivamente los indicadores descritos en la siguiente tabla, si bien en el Informe pueden figurar junto a otros indicadores que no han sido objeto de la verificación.

Indicador GRI	Descripción
EC1	Valor económico directo generado y distribuido
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y por región.
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.

**Imagen tapa de Reporte 2010:
“Amor y comunidad”**

Obra hecha para Carmen (biombo)
por Georg Engeli
www.georgengeli.com



Sigamos comunicados

*Nos interesa su opinión para seguir creciendo.
Lo invitamos a que nos acerque sus comentarios sobre este
Reporte, enviando un mail a rse@ta.telecom.com.ar.*

Proceso de Elaboración del Reporte de Responsabilidad Social Empresaria

Publicado en:

Agosto 2011

Coordinación General:

Gerencia de Responsabilidad Social Empresaria
Dirección de Comunicación y Medios
Telecom Argentina
rse@ta.telecom.com.ar
www.telecom.com.ar

Producción General:

Gerencia de Comunicación Institucional y Medios

Equipo de elaboración:

Grupo Operativo RSE

Facilitadores Externos:

ReporteSocial.com
www.reportesocial.com

Diseño e impresión:

Opciones Gráficas S.R.L.

TELECOM

