

Comunicación del Progreso | 2008 – 2010



Sumario

Mensaje de la Presidenta	03

Perfil de la empresa	04

Pacto Global ONU	09

Derechos Humanos	10

Estándares Laborales	26

Medio Ambiente	34

Anticorrupción	39

Cuadro de generación y distribución de valor 2010	41

Mensaje de la Presidenta

Mediante la presente, ANTEL, la empresa de comunicación de todos los uruguayos, reafirma su compromiso con su razón de ser: la efectividad de los derechos humanos, en particular los vinculados a la comunicación y el acceso a la información y a oportunidades, en un marco de transparencia, compromiso con el medio y responsabilidad.

Lo hace desde la plena conciencia de su rol fundamental en el marco de las políticas de Estado para la efectividad de todos los derechos para todos los habitantes de nuestro territorio. Y también desde su condición de elemento valioso para el desarrollo nacional en su cuádruple dimensión: económica, social, cultural y ambiental. En particular, para el desarrollo de una verdadera economía digital.

En este plano, la sustitución de la noción de mera conectividad por la de acceso, que implica el protagonismo de las personas en tanto sujetos de los derechos mediante el ejercicio de la ciudadanía digital, constituye un norte de nuestro accionar empresarial, y una veta de cumplimiento de los principios del Pacto Global, que en este acto venimos a desarrollar en los hitos que se fueron verificando durante el período que abarca el presente reporte.

Asimismo, concebir el referido compromiso como un aspecto individual implicaría una mirada parcial y despojada de la riqueza que implica para todos los uruguayos contar con una herramienta como ANTEL. En consecuencia, el período en reporte ha sido pródigo en acuerdos con el resto de las entidades estatales, con las cámaras empresariales, los sindicatos y los sectores académicos. Ha sido solo el comienzo de una etapa que deberá profundizar estas alianzas, de una empresa abierta a realizaciones en comunidad.

Dicha política de alianzas no puede soslayar el aspecto internacional: en esa perspectiva, ANTEL se ha constituido en verdadera locomotora de la Asociación Latinoamericana de Empresas Públicas de Telecomunicaciones, cuya sede tenemos el honor de que haya sido radicada en Montevideo.

Desde el compromiso con estos valores, y conscientes de la responsabilidad hacia nuestra población, verdadera razón de nuestro existir, ponemos a disposición el presente reporte de progreso, aspirando a que sea el inicio de un diálogo de ida y vuelta en el que nos enriquezcamos con los aportes más variados, en el que nos comuniquemos y juntos sigamos forjando el sueño de una sociedad más justa e igualitaria.

Cordiales saludos,

Ing. Carolina Cosse

Perfil del Informe:

Período: enero de 2008 - diciembre de 2010

Contacto: mmiranda@antel.com.uy

País: Uruguay

Perfil de la empresa:

Estructura de la propiedad

La Administración Nacional de Telecomunicaciones- Antel- se crea por Decreto Ley 14.235 del 25 de julio de 1974, bajo la forma jurídica de servicio público descentralizado.

Misión

Brindar servicios de telecomunicaciones adecuados a las necesidades de los clientes, en forma eficiente, de calidad, a precios competitivos y que contribuyan al bienestar de los ciudadanos, al desarrollo de la cultura y la producción del país.

Visión

Ser la empresa de telecomunicaciones líder en el Uruguay, alcanzando niveles de excelencia técnica y de gestión en el contexto internacional y contribuyendo al bienestar de la sociedad y el desarrollo del país".

Directorio y Personal Ejecutivo

Ing. Carolina Cosse <i>Presidenta</i>	Cr. Mario Vila <i>Económico Financiera</i>
Ing. Pablo Barletta <i>Vice presidente</i>	Cra. Ana Teresa Martínez <i>Recursos Materiales</i>
Dr. Carlos Guariglia <i>Director</i>	Ing. Ricardo Irland <i>Recursos Humanos</i>
Ing. Andrés Tolosa <i>Gerencia General</i>	Cra. Annabela Suburú <i>Gestión de Clientes</i>
Ing. Osvaldo Novoa <i>Sub Gerencia General</i> <i>Relaciones Internacionales</i> <i>e Imagen Corporativa</i>	Ing. Marcelo Abreu <i>Gestión de Segmentos</i>
Ing. Carlos García Montaner <i>Sub Gerencia General</i> <i>de Operación</i>	Ing. Humberto Roca <i>Servicios Convergentes</i>
Ing. Daniel Fuentes <i>Sub Gerencia General</i> <i>de Negocios</i>	Ing. Oscar Zagarzazú <i>Técnicas de Desarrollo</i>
Sra. María Rodríguez <i>Secretaría General</i>	Ing. Gabriel Mateu <i>Gestión Corporativa</i>
Dr. Matías Rodríguez <i>Asesoría Letrada General</i>	Cra. Lía Terra <i>Desarrollo Humano</i>
Cra. Virginia Quinteiro <i>Auditoría</i>	Ing. Gerardo Addiego <i>Infraestructura y Apoyo</i>
Ing. Fernando Fontán <i>Planificación Estratégica</i>	Ing. Federico Solaro <i>Operaciones Equipamiento</i> <i>de Redes</i>
	Ing. Julio Susviela <i>Operaciones de Planta Externa</i>

Políticas Generales y Líneas de Acción

De orientación a los Clientes

- Dar la mayor prioridad a la atención al cliente, apuntando a las necesidades de los distintos segmentos, mejorando la comercialización de los servicios y las comunicaciones con los clientes.
- Promover la visión de cliente único, manteniendo una alta calidad del servicio y brindando una adecuada atención en todas sus instancias de interacción con la empresa.
- Implantar mecanismos para generar un fuerte vínculo cliente – empresa, facilitando el acceso al consumo de los productos y servicios de ANTEL.

De eficiencia en la gestión

- Asegurar la efectividad de las capacidades de la empresa y la permanente innovación de la gestión: racionalizando procesos, gastos e inversiones, y adecuando las plataformas tecnológicas que sustentan sus operaciones.
- Proseguir con la implantación de mecanismos de incentivos asociados al desempeño en toda la empresa.

De relacionamiento con la sociedad

- Contribuir a la inclusión social y a la democratización del conocimiento por vía de las tecnologías de la información y comunicación, mediante asociaciones con el CITS-Plan Ceibal, ANEP, organizaciones del Estado u otras organizaciones de la sociedad civil.

- Brindar la mayor cobertura nacional de servicios de telecomunicaciones contribuyendo a la universalización de la telefonía en todas sus formas y del acceso a Internet.

De orientación tecnológica y de servicios

- Crecer en los servicios de acceso de banda ancha tanto en capacidad como accesibilidad para los ciudadanos, desplegando la infraestructura de telecomunicaciones correspondiente en todo el país, y explotando las posibilidades de complementación entre las redes de acceso fijo y móvil.
- Desarrollar una red nacional de telecomunicaciones basada en las tecnologías más avanzadas, que permita brindar servicios multimedia distributivos o interactivos, acceso a Internet, comunicación de datos de las empresas y la academia, etc., en todo el país, y posibilite la constante expansión de la interconexión de Uruguay con Internet.
- Desarrollar las capacidades de prestación de servicios basados en nuevas tecnologías y empleo de las capacidades de banda ancha, apuntando al desarrollo de un amplio ecosistema nacional de prestadores de aplicaciones y contenidos, asociado con ANTEL.
- Intensificar el uso de las tecnologías de la información y comunicación para la mejora de la prestación de los servicios y la gestión de ANTEL.

De recursos humanos

- Mejorar las competencias del personal logrando así su mayor autonomía y promoviendo la delegación de autoridad, alentando el desarrollo de las capacidades de innovación de la empresa y el compromiso con objetivos de gestión.
- Respetar la carrera funcional y la transparencia de los procesos de selección del personal.
- Promover una cultura proactiva en el personal, con fuerte orientación al cliente y a la prestación de los servicios.
- Promover la retención y motivación del personal talentoso.

De relacionamiento con otras empresas y el sector académico

- Promover alianzas estratégicas con empresas de la región o del mundo para conseguir dar mejores servicios en forma global, para acceder a economías de escala y alcance, y para posibilitar el intercambio de conocimiento.

- Fortalecer la interacción con el sector privado, en particular con los proveedores de contenidos o de tecnologías.

- Fortalecer la interacción con el sector académico.

De promoción de la industria nacional

- Fomentar la innovación y el desarrollo tecnológico nacional y regional dado el rol de ANTEL de empresa demandante de tecnología.
- Proponer al Uruguay como laboratorio de prueba para nuevas tecnologías o servicios. En efecto, su tamaño, geografía, nivel cultural e infraestructura lo hacen apto para lanzar pilotos, lo que a su vez tendría un efecto dinamizador de las industrias locales.
- Fomentar la compra de tecnología nacional, siempre que responda la calidad necesaria, sea competitiva y ofrezca las debidas garantías de soporte durante la vida útil del servicio.

Descripción del Negocio

ANTEL opera en un ambiente altamente competitivo en uno de los mercados más avanzados de Latinoamérica en el aspecto de telecomunicaciones. Provee a los uruguayos la totalidad de los servicios de telecomunicaciones a nivel de todo el territorio nacional: telefonía fija, telefonía pública, voz y datos móviles,

servicios de datos, servicios de valor agregado y multimedia, y consultoría.

Antel es líder en el mercado uruguayo, opera en competencia con empresas privadas en los mercados de datos y servicios móviles, aunque la competencia multimodal se da en todos los segmentos.

Hitos y logros del período 2008–2010

2008

Se realizó el lanzamiento del primer servicio piloto de TV Digital para celulares de América Latina, este emprendimiento ubica a Ancel a la vanguardia de las comunicaciones móviles de la región, ya que por primera vez en América Latina fue posible ver televisión digital vía celular.

En el mes de setiembre Ancel lanza al mercado el servicio SMS a Voz. Se trata de un servicio de valor agregado que permite a todos los clientes de la empresa enviar un SMS convertido en voz a un teléfono móvil de Ancel o a uno fijo de Antel.

El 25 de noviembre, Antel celebró 15 años de

los primeros Servicios Digitales de Datos en el Uruguay.

Se presentó IRIS: el teléfono fijo inalámbrico que envía y recibe SMS desde otros teléfonos móviles y fijos, constituyendo un progreso importante para el servicio de telefonía fija, ya que reúne una de las funcionalidades de la telefonía celular más práctica: el mensaje de texto.

ANTELDATA y ANCEL presentaron ADSL MÓVIL. El flamante producto combina ADSL y Banda Ancha Móvil de 1 MEGA de bajada, para que más uruguayos puedan acceder a Internet.

2009

Continuando con la política comercial de ofrecer servicios de banda ancha de mayor velocidad a menor precio, ANTELDATA presentó los productos ADSL FLEXIBLE 40 GIGA, ADSL LIBRE 4 MEGA y ADSL EMPRESARIAL 4 MEGA. La comercialización de estos nuevos productos permitió llegar a más de 300.000 clientes de banda ancha.

En el mes de mayo Antel celebró el millón medio de clientes de telefonía móvil, este resultado fue alcanzado luego de una larga

trayectoria de innovación y desarrollo iniciada el 1º de setiembre de 1994, cuando se inauguró el servicio de telefonía móvil celular.

Culminando el año Antel celebró sus 3 millones de servicios contemplando clientes de servicios de telefonía fija, móvil y de transmisión de datos.

Se superaron los 13 G de conexión internacional por fibra óptica (más de 170 veces superior al del año 2000).

2010

Antel focaliza su política de acción en administrar su negocio con un mayor enfoque al cliente, con un modelo de gestión renovado,

ofreciendo soluciones de comunicación que abarquen todas sus expectativas y necesidades, combinando las diferentes tecnologías y

servicios. En este sentido brinda una oferta diversificada de productos y servicios, precios competitivos, con un mejoramiento de la competitividad de la red celular y de acceso,

ampliación de ancho de banda e incorporación de nuevas tecnologías, que la ubican como líder del mercado de las telecomunicaciones.

Empresas que pertenecen al grupo ANTEL

ANTEL ofrece, además, una amplia gama de productos y prestaciones a nivel local e internacional a través de las empresas:

- ✓ **Accesa S.A.:** brinda servicios de contact center a clientes del ámbito público y privado.
- ✓ **Hg S.A.:** desarrolla actividades en el área de la tecnología de la información y de las comunicaciones, desarrollando proyectos de integración tecnológica y de servicios, asociados al desarrollo y operación de sitios webs y portales.
- ✓ **ITC S.A.:** provee servicios de consultoría, asesoramiento profesional y asistencia técnica en telecomunicaciones, tecnología de la información, organización y recursos humanos, gestión estratégica y de operaciones.

Uínculos institucionales

Antel adhiere a las siguientes organizaciones nacionales e internacionales: DERES, UNIT, AHCET, GSMA, ONU (Pacto Global), UIT, CITEL, LACNIC, TM FORUM, Asociación Latinoamericana de Empresas Públicas de Telecomunicaciones, Red de Empresas Públicas(Uruguay).

Pacto Global ONU

En el marco de las actividades que realiza la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresaria y conjuntamente con la Red de Empresas Públicas, Antel asumió el compromiso ético que significa la adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas.

El pacto se orienta a incorporar a las empresas que cumplen un rol fundamental en la vida de

todos los países, convocándolas a que respeten los Derechos Humanos, las condiciones de trabajo, luchen contra la corrupción, y que apliquen políticas a favor del medio ambiente. Por ello es importante incorporarlo como herramienta de gestión en las empresas públicas, a fin de de lograr los objetivos y metas relacionadas con la RSE.

En el año 2008 Antel firmó su adhesión al pacto mundial en materia de RSE, acogiendo los principios de conducta y acción contenidos en el mismo. El objetivo del pacto es promover la creación de una ciudadanía corporativa global que permita conciliar los intereses y procesos de la actividad empresarial con los valores y demandas de la sociedad civil, así como con los proyectos de la ONU, organizaciones internacionales sectoriales, sindicatos y ONGs.

A través de su incorporación, Antel asume el compromiso de instaurar los diez principios del pacto en sus actividades diarias y, a llevar a cabo acciones que apoyen los objetivos de desarrollo de Naciones Unidas. Asimismo, se compromete a elaborar informes de forma de ir dando cuenta con transparencia a la sociedad,

de los avances que se produzcan en ese proceso de implantación.

Entre las iniciativas a las que se compromete la empresa se destacan: la promoción de buenas prácticas empresariales, creación de foros de diálogo y redes de colaboración entre el mercado y la sociedad en las materias objeto del pacto, promoción de un foro activo de educación y aprendizaje para promulgar estos valores entre la comunidad educativa, estudios de casos e iniciativas piloto de implementación de los principios, la creación de redes y plataformas locales y nacionales que permitan el aprendizaje mutuo entre empresas, así como dar respuesta a las necesidades e intereses específicos de cada comunidad empresarial en su progreso hacia la implantación de los diez principios.

Derechos Humanos

ANTEL como empresa pública incluye los Derechos Humanos en la política y cultura empresarial, difundiendo y promoviendo el respeto como parte del núcleo esencial de la cultura de la organización.

- Principio uno -

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Contribución a la inclusión a través de las TICs

La inclusión digital de todos los uruguayos es uno de los principales compromisos asumidos por ANTEL en materia de Responsabilidad Social Empresaria.

Asimismo, la empresa se fijó el objetivo de ser motor de la generación de la sociedad del conocimiento en el Uruguay. En línea con ello, se propuso la meta de universalizar el acceso a Internet, para que los uruguayos puedan tener acceso a la información y a los distintos

servicios que se brindan a través de esta plataforma (educación, salud, trámites, entre otros); y que el país se integre en las cadenas de valor nacionales y regionales.

Para ello, la empresa participa activamente o impulsa distintos programas a fin de lograr la conectividad del más amplio número de

personas. En este contexto, brinda conectividad a Internet a los institutos de enseñanza e infocentros comunitarios de todo el país a través del Plan Ceibal, el Programa de Conectividad Educativa y Red Uruguay Sociedad de la Información.

Plan CEIBAL

El Plan CEIBAL (Conectividad Educativa de Informática Básica para el Aprendizaje en Línea) está orientado a promover la equidad en el acceso a la información, por parte de niños y adolescentes. El proyecto comenzó en el año 2007, por medio de la entrega de una computadora portátil a cada niño y maestro del Uruguay en todo el sistema de educación primaria; y se extendió en el año 2010 a educación secundaria y Universidad de Trabajo del Uruguay (UTU).

En este camino Antel ha suministrado conectividad a escuelas, liceos, centros de enseñanza técnica, locales y espacios abiertos en todo el país, apelando a las diferentes tecnologías disponibles para llegar a los lugares más remotos e incluso, desarrollando soluciones a medida y brindando apoyo técnico en la búsqueda de nuevas alternativas.

Fueron incorporadas soluciones de conectividad en centros educativos, plazas, barrios de atención prioritaria, aulas virtuales, centros Caif (Centros de Atención Integral a la Infancia y la Familia), complejos habitacionales y diferentes tipos de instituciones donde los niños o docentes desarrollan sus actividades con acceso a Internet provisto por Antel, utilizando la red de cobre, la red celular, instalaciones

satelitales, fibra óptica y enlaces dedicados, siempre apelando a la idoneidad de sus técnicos para encontrar alternativas de llegada a estos lugares.

A fines del 2010, se completaron las instalaciones de 548 servicios sobre diferentes tecnologías, alcanzando de esta manera un total de 2.600 servicios de conectividad.

Además, se crearon los servicios 0800CEIB y *CEIB a efectos de que los usuarios del plan accedan al soporte de forma rápida y gratuita.

A la fecha, con más de 2.600 servicios instalados por Antel para el Plan Ceibal, nuestra empresa continúa junto a los demás desafíos en el camino hacia la universalización de oportunidades, dando apoyo y soluciones de conectividad a las necesidades crecientes del Centro Ceibal, denominación actual de la entidad pública que lo administra

Al cierre del año 2010, los presidentes de Antel y el Plan Ceibal firmaron un acuerdo para la cobertura con fibra óptica en 350 locales educativos para el año 2011.

En el periodo 2008- 2010 Antel conectó 2.251 centros educativos, totalizando al año 2010 2.600 conexiones para el Plan Ceibal.

Programa de Conectividad Educativa

Desde el año 2001 y con el objetivo de universalizar el acceso a las TIC entre las nuevas generaciones, Antel –en convenio con la Administración Nacional de Educación Pública (ANEP) – brinda conectividad digital a centros educativos de enseñanza primaria, secundaria, técnico-profesional y de formación docente de todo el país, a través del Programa de Conectividad Educativa (PCE). En el marco de este programa, se ha asumido la responsabilidad de suministrar acceso gratuito a Internet a todos los centros educativos de ANEP.

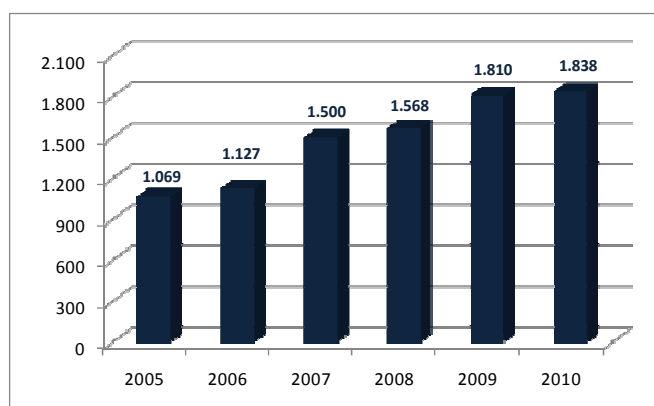
La finalidad de este programa es que todos los alumnos y docentes dispongan de una herramienta imprescindible en la sociedad de la información.

A fines del 2010, se conectaron 1.838 servicios de conectividad a centros educativos, abarcando todas las escuelas primarias urbanas, los liceos, las escuelas de UTU y los centros de formación docente del país,

incluyendo algunas de las 1.100 escuelas primarias rurales del país.

Adicionalmente, Antel brinda a ANEP los siguientes servicios:

- Alojamiento y soporte técnico de los servidores del nodo central de la red del PCE.
- Alojamiento y soporte técnico del portal educativo denominado “Uruguay Educa”.



Red Uruguay Sociedad de la Información

El programa, iniciado en 2001, pretende crear, fortalecer y desarrollar la red de infocentros comunitarios de distintas clases, operados por contrapartes públicas o privadas, para proveer servicios públicos de uso de equipos informáticos, de acceso a Internet y de capacitación en informática, en condiciones accesibles para la población. Su objetivo general es contribuir a la universalización del acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), facilitando el acceso a las

mismas de comunidades menos favorecidas (por razones económicas, geográficas, de discapacidad, entre otras).

La Red “Uruguay - Sociedad de la información” (USI) está conformada por tres tipos de infocentros comunitarios: **Centros de Acceso a la Sociedad de la Información (CASI)**, **Centros Internet Social (CIS)** y **Centros MEC (CMEC)**.

Antel aporta a cada **CASI** computadoras personales, impresoras multifunción, instalación eléctrica e informática, acceso a Internet –en zonas urbanas y suburbanas– exonerado de tarifas por dos años, servicios de mantenimiento, mobiliario, insumos iniciales, capacitación del personal a cargo y espacio en el Portal USI (www.usi.org.uy). La contraparte, además de la gestión, debe proveer el local, el personal y hacerse cargo de los gastos operativos.

Los **CIS** son infocentros comunitarios preexistentes, a los cuales Antel apoya mediante el suministro de acceso a Internet –en zonas urbanas y suburbanas– exonerado de tarifas por dos años, equipos informáticos reciclados, mantenimiento informático, capacitación del personal y espacio en el Portal USI.

Los **CMEC** son infocentros instalados en cooperación con el Ministerio de Educación y Cultura (MEC). Su objetivo es favorecer la igualdad de oportunidades, promoviendo la integración social y la participación ciudadana, mediante el desarrollo de espacios que faciliten el acceso a la educación, a servicios y productos culturales y a la innovación científica y tecnológica.

El MEC aporta contenidos educativos y culturales, tanto presenciales como en formato digital, y parte del equipamiento informático, mientras que las intendencias municipales brindan el local y el personal. Antel proporciona equipos informáticos, mobiliario y el servicio de acceso a Internet.

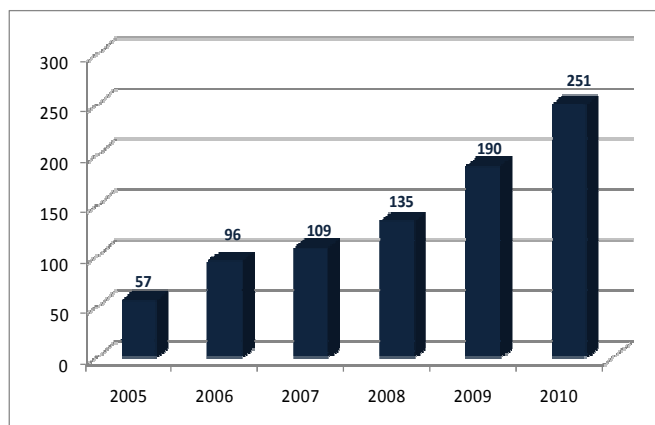
Los proyectos CASI- CIS son seleccionados mediante concursos anuales, convocados conjuntamente por Antel y el Ministerio de Educación y Cultura, firmándose los convenios correspondientes.

Al finalizar el año 2010, existían 251 infocentros comunitarios operativos vinculados a la Red USI: 78 CASI (Centros de Acceso a la Sociedad de la Información), 103 Centros MEC (conjuntamente con Ministerio de Educación y Cultura) y 70 centros de otras características.

Asimismo, se ha desarrollado:

- el Portal USI (www.usi.org.uy), ambiente de colaboración de la Red USI, donde cada centro de la red dispone de un espacio para publicar sus contenidos.
- Educantel (<http://educanet.antel.com.uy>), plataforma de e-learning disponible en Internet para la capacitación a distancia del personal de los centros de la Red USI.

Al finalizar el año 2010, existían 251 infocentros comunitarios operativos vinculados a la Red USI.



Comunicarse es un derecho de todos

Telecomunicaciones Públicas

Los servicios de telecomunicaciones públicas se brindan en todo el territorio nacional.

Al cierre de 2010 la cantidad de teléfonos públicos ascendió a 12.217 servicios, lo que permite asegurar la cobertura de la telefonía pública en todo el territorio llegando a localidades con más de 200 habitantes.

Antel aplica criterios de responsabilidad social para la planificación de las ubicaciones de los teléfonos públicos. En el año 2009 se comenzaron a instalar teléfonos semipúblicos monederos con tecnología GSM en comercios y locales de pequeños parajes rurales, teniendo en cuenta las necesidades de telefonía pública de cada localidad.

En el año 2010 el parque de teléfonos se redujo en un 10%, a pesar de esta situación se han mantenido aquellos servicios que tienen un impacto social como los instalados en centros de salud, establecimientos carcelarios, centros comunitarios, centros de atención a la infancia, rutas nacionales, etc.

A fines del año 2010 habían instalados 366 teléfonos públicos en rutas nacionales además se han mantenido 264 teléfonos sociales instalados en zonas de contexto crítico (156 en Montevideo y 108 en el interior).

Asimismo, se desarrolla una política de imprimir mensajes de apoyo a la comunidad en las tarjetas telefónicas. Se emitieron varios diseños para diferentes campañas, de los cuales se destacan:

- Ley de acoso para difundir los alcances de la ley Nº 18.561, que previene y sanciona el acoso sexual en el ámbito laboral y en las relaciones docente-alumno
- Día Internacional de la Mujer
- Campaña para el control de la presión arterial
- Hospital de Ojos
- Aniversario de la Convención sobre los Derechos del Niño
- Año Internacional de la Astronomía
- Centenarios nacimientos de Juan Carlos Onetti

Servicios especiales de comunicaciones para brindar accesibilidad a las personas con discapacidad:

Comunicación para discapitados audio fonéticos: este sistema permite comunicarse entre sí a personas discapacitadas fonoauditivas y a personas con dificultades en el habla a través de un aparato telefónico especial y con el

apoyo de una operadora. Además tienen la posibilidad de enviar mensajes escritos a través de internet. Este servicio es accesible también a través de los Telecentros.

Plan SMS para discapacitados audio fonéticos: (contrato con o sin límite de crédito): planes que incluyen 1000 SMS incluidos en el consumo mínimo sin necesidad de cargar tarjetas, recepción de mensajes gratis de la web o de otro celular, posibilidad de utilizar el consumo mínimo para envío de SMS, voz, navegación y descarga de imágenes, etc.

Servicio SMS a Voz: permite enviar mensajes SMS en forma hablada a cualquier tipo de teléfono. El servicio fue pensado para aquellas

personas que deben enviar mensajes a usuarios que no dominan la escritura en dispositivos móviles o que solamente tienen acceso a teléfonos fijos. A través del servicio se pueden enviar mensajes SMS tanto a teléfonos fijos como móviles. El mensaje que escribas le será leído al destinatario en forma hablada mediante la realización de una llamada telefónica.

Atención comercial con lenguaje de señas: en las oficinas comerciales de la empresa se cuenta con atención comercial mediante lenguaje de señas.

Servicio Universal Hogares

En el último trimestre de 2010, Antel ha contribuido con el acceso de los hogares uruguayos a Internet. En el entendido que Internet adquiere un rol protagónico en el desarrollo de las sociedades, se ha puesto a disposición de sus clientes residenciales de telefonía fija, el servicio de acceso a Internet que incluye sin cargo 1 GByte mensual de tráfico para navegar en Internet (512 Kbps bajada/ 64 Kbps subida).

Como única inversión por parte del cliente para activar el servicio consiste en la tarifa de conexión del mismo la que asciende a \$U 490 impuestos incluidos por única vez. Asimismo, cuando es consumida la totalidad del tráfico mensual incluido en el servicio, el cliente puede realizar tantas recargas como entienda necesarios por montos de \$U 50, \$U 100 o \$U 200, las que puede realizar en los locales habilitados por Antel.

Extensión del servicio a localidades remotas, poblaciones de bajos ingresos y/o zonas de baja densidad demográfica

A pesar que muchos de los sitios donde se emplazan radiobases no son rentables, la empresa igualmente ha mantenido las inversiones en un porcentaje próximo al 20%

del total de casos, desarrollando políticas de inversiones tendientes a proveer servicio universal de telecomunicaciones. Antel, en algunos casos, ha financiado la instalación de

grandes tramos de electrificación rural, de modo de alimentar las radiobases y a su vez, hacer llegar a varias localidades cercanas la energía

que por diferentes razones no se había desarrollado, elevando la calidad de vida de los uruguayos del interior del país.

Laureles

En el caso de la localidad de Laureles, Tacuarembó: la mitad de la inversión total se realizó en el equipo de telecomunicaciones celulares propiamente dicho: el terreno, y las obras; correspondiendo la otra porción la estructura al despliegue de aproximadamente 30 km de tendido eléctrico; totalizando una inversión de US\$ 500.000 en esta localidad.

Programas Culturales

ANTEL apoya a la cultura nacional en sus diversas manifestaciones, auspiciando eventos que la promuevan, tales como: conciertos, exposiciones, festivales de música, cine y espectáculos de carnaval, entre otros.

Código saber Ancel: en el año 2008, ANTEL conjuntamente con el Consejo de Educación Secundaria y la Biblioteca Nacional realizó un certamen estudiantil donde participaron liceales de primer y segundo ciclo procedentes de instituciones públicas de todo el país. Se efectuó una competencia a través de actividades deportivas, culturales y científico- tecnológicas y una instancia de preguntas y respuestas emitida por Televisión Nacional. El objetivo del certamen se orientó a favorecer la integración juvenil mediante una concepción lúdica e integral de la cultura.

T cuento Q: desde el año 2007 se realiza ,junto a la Biblioteca Nacional, Radiodifusión Nacional

del Sodre y Cooperativa Bancaria , un Concurso Nacional de Cuentos Breves por SMS. A lo largo de las 4 ediciones del concurso se han recibido más de 120.000 minicuentos.

Complejo Edificio - Visitas: Dadas sus particulares características, el Complejo Torre de las Telecomunicaciones representa un punto de atracción. A fin de que uruguayos y extranjeros conozcan este complejo, que forma parte del patrimonio del país, se organizan visitas guiadas dirigidas a estudiantes y público en general.

Además, Antel realiza su aporte a la cultura y a la educación facilitando la utilización del complejo que integra al edificio Joaquín Torres García, para la realización de eventos que signifiquen un aporte a la comunidad.

Violencia Doméstica

Servicio telefónico gratuito para denuncias de víctimas de violencia doméstica

Antel, la Intendencia Municipal de Montevideo y la Fundación Plenario de Mujeres del Uruguay (PLEMUU) realizaron el lanzamiento de servicio *4141, con el objetivo de brindar asesoramiento a mujeres en situación de violencia doméstica.

Este servicio surge en respuesta a un importante número de consultas de mujeres recibidas en el celular de la Red Uruguaya Contra la Violencia Doméstica y Sexual. El *4141 es una ampliación del 0800 4141, un servicio nacional de asesoramiento a las mujeres afectadas. Es atendido por personal especializado que realiza el primer asesoramiento, la primera contención y, en función de lo que se plantea se deriva a los

servicios psicológicos y/o jurídicos del Estado o de la sociedad civil más cercanos.

Se trata de un servicio confidencial y gratuito, dado que las llamadas realizadas al *4141 y al 0800 4141 no quedan registradas en la factura telefónica, así mismo pueden realizarse desde cualquier teléfono público sin costo, lo que asegura la confidencialidad y seguridad necesaria para el llamante.

Campaña en el marco del Día Internacional de la Violencia a la Mujer

En mes de noviembre de 2010 se realizó el lanzamiento de la campaña de recaudación a través de la descarga desde el portal Dale de Antel, del tema “Nunca más a mi lado” del grupo No Te Va Gustar, interpretado por artistas nacionales.

Esta campaña adhirió Antel, No Te Va Gustar, la Red Uruguaya contra la Violencia Doméstica y Sexual y la Bancada Bicameral Femenina y lo recaudado fue donado a la Red Uruguaya de Lucha contra la Violencia Doméstica y Sexual.

Programa de Asistencia a la violencia doméstica

Antel, desde el año 2008, lleva adelante un programa de asistencia dirigido a funcionarias que se encuentran en situación de violencia doméstica, mediante la atención de un equipo de referentes capacitado por el Ministerio de Salud Pública, que coordina acciones con la red de violencia de género a nivel nacional lo que

permite realizar consultas interinstitucionales y derivar casos a los servicios mutuales.

También, se realizaron campañas de sensibilización al interior de la empresa, a través la Intranet, información en carteleras, folletería, entre otros.

Voluntariado Corporativo

En el transcurso del año 2009 se efectuó el lanzamiento y la puesta en marcha del Programa Voluntariado Corporativo. El objetivo principal se orienta a respaldar activamente el Plan Ceibal, en la entrega de computadoras XO realizadas en Montevideo e interior del país; así como también brindar apoyo a maestros, padres y niños en el manejo y cuidado de la computadora.

El programa contó con la adhesión de los funcionarios, que se sumaron a las distintas actividades. Las tareas realizadas promovieron el trabajo en equipo, mejorando el relacionamiento entre pares.

Para desarrollar las tareas del programa, se implementaron previamente distintas instancias de capacitación a los voluntarios (manejo y prestaciones de la XO, uso y cuidado de la máquina, orientaciones para padres y maestros); las mismas fueron efectuadas en el Centro de Capacitación de Antel para los funcionarios de Montevideo. A fin de optimizar la comunicación con el interior del país, se utilizó el aula virtual, herramienta que posibilitó el intercambio de información y el contacto entre todos los voluntarios.

En **2009**, distintas escuelas recibieron apoyo del grupo de voluntarios, en algunos casos, se reiteraron las visitas, brindando capacitación a padres y maestros, fortaleciendo el vínculo entre las instituciones y la empresa.

Otras actividades **2009**:

- Día Internacional del Voluntariado: en el Anfiteatro del Complejo Torre de las Telecomunicaciones, se realizó un encuentro

nacional de voluntarios de la empresa, recibiendo a delegaciones provenientes de los departamentos de Artigas, Canelones, Lavalleja, San José y Tacuarembó. Se realizaron actividades que promovieron la interacción entre los voluntarios en diferentes talleres: “Cómo acortar las distancias Montevideo-interior trabajando sincronizadamente en el voluntariado”, “Nuevas formas de trabajo de cara al 2010”.

- El grupo de voluntarios participó del evento “Día Internacional del Voluntariado” realizado en las instalaciones del LATU. Con el objetivo de intercambiar experiencias, se reunieron diferentes grupos de voluntarios que brindan apoyo al Plan Ceibal.

El programa continuó su desarrollo en el año **2010**. Se realizaron entregas de computadoras XO en Enseñanza Media y Escuela Técnica cubriendo instituciones en distintas zonas de Montevideo (labor que fue destacada y reconocida por los principales actores del Plan Ceibal).

Antel como integrante de la Red de Empresas Públicas participó de la Mesa Nacional de Diálogo sobre Voluntariado y Compromiso Social promovida por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), en la que intervinieron distintos actores del estado, del ámbito privado, del académico, organizaciones internacionales y de la sociedad civil. Los objetivos, para los cuales se conformó la mesa, apuntan a promover mecanismos legales y espacios institucionales para voluntarios, avanzar en la inclusión de voluntarios en distintos programas y fomentar actividades a fin de implementar una agenda común de Voluntariado en el Uruguay.

Asimismo, la empresa se incorporó a la Mesa de Coordinación de Voluntariado, la misma está conformada por distintos grupos de voluntarios y colaboradores del Plan Ceibal, el objetivo es la coordinación de acciones en común en apoyo al plan.

Otras actividades 2010:

- En el mes de octubre, se realizó conjuntamente con el RAP (Red de Apoyo al Plan Ceibal), una jornada de capacitación en instalaciones de Antel dirigida a voluntarios de la empresa y del RAP. En esta instancia, se dictaron cursos sobre el “Uso básico y manejo de la XO 1.5”, laptop destinada para Enseñanza

Media y Escuela Técnica; así como también se reafirmaron conocimientos sobre la XO que se entrega en Educación Primaria.

- En el mes de diciembre, se participó activamente en la organización del “3º Encuentro Nacional de Voluntarios y Colaboradores del Plan Ceibal”, en esta ocasión el evento se realizó en el departamento de Maldonado. Antel brindó conectividad a Internet, esencial para el desarrollo de las distintas actividades propuestas, así como también colaboró con el trabajo de los voluntarios para coordinar el encuentro. Participaron voluntarios de Montevideo, Minas, Rocha, Colonia y San José.

Otras acciones y servicios de apoyo a la Comunidad

Antel anualmente trabaja para dar respuesta a las solicitudes de apoyo recibidas de la comunidad, a fin de contribuir a la mejora de la calidad de vida de los habitantes de nuestro país:

- **Donaciones** de materiales en desuso (postes, columnas, computadoras, etc.).

puede contactar aportando un valor monetario específico asignado a cada número.

- **Exoneraciones** (parciales o totales) de tarifas de diversos servicios de telecomunicaciones.

- **SMS masivos para campañas nacionales:** se envían mensajes para campañas nacionales de apoyo en diferentes áreas de interés público: Sistema Nacional de Emergencia, MSP (Ministerio de Salud Pública), MEC (Ministerio de Educación y Cultura), Plan Ceibal, ONGs, entre otros.

- **Servicios 0900 de beneficencia:** servicio de ayuda social que permite que las personas o instituciones puedan recibir apoyo económico mediante la recepción de llamadas telefónicas a uno o varios números, a los cuales el público

2008

- **Auspicio audiovisual “Integrando sentidos”:** documental ganador de concurso “Proyectos de obras visuales para la sensibilización sobre la

Violencia Doméstica” realizado por el Instituto Nacional de las Mujeres, como apoyo a las actividades del Día Internacional Contra la

Violencia Hacia la Mujer en el marco de la campaña nacional de sensibilización.

-Entrega de 30 celulares a mujeres en situación de riesgo de violencia doméstica, con acceso libre a números de apoyo, esta acción se realizó en coordinación con Inmujeres-Mides. Los servicios se renuevan anualmente.

2009

-Relanzamiento campaña de seguridad pública (0800 5000): con el slogan “Construyendo Seguridad y Confianza” se relanzó el servicio 0800 5000 que ofrece el Ministerio del Interior a la ciudadanía, con el fin de optimizar su gestión.

-Manual de Internet para padres y adultos: enfocado en la población infantil y adolescente,

-Inclusión de inserto en factura de ANTEL sobre la campaña de igualdad de oportunidades y género a nivel nacional: “Vos podés ganar, en respeto, en una mejor vida familiar y de pareja, aportando a la igualdad”.

pretendiendo orientar a padres y adultos que los asisten y vigilan, la empresa elaboró un manual que incluye diez recomendaciones para lograr una navegación segura en Internet. El manual tuvo repercusión informativa, siendo ampliamente difundido por los medios de comunicación masiva del país.

2010

-Pulsera solidaria musical pendrive: en el año 2010 Antel y el Instituto del Niño y Adolescente del Uruguay (Inau), realizaron el lanzamiento de la primera pulsera pendrive musical solidaria “El pulpo no tiene quien lo abrace”. El total de lo recaudado por su venta se destinó al Programa Calle de Inau y la Red de Atención y Protección a Niños, Niñas y Adolescentes con experiencia de vida en calle.

-Número Corto para donaciones a Instituciones a través de SMS: con motivo de apoyar a la organización UNICEF se realizó un servicio de SMS para la recepción de donaciones a través del número corto 3662. Los usuarios que aportaron con la causa recibieron un mensaje de agradecimiento por su colaboración.

Generación de Empleo

En el marco de los convenios específicos de cooperación celebrados por Antel con el Ministerio de Desarrollo Social y el Instituto del Niño y Adolescente, desde el año 2008 se han

otorgado, becas de trabajo al amparo de la Ley 16.873, dando la posibilidad a jóvenes de tener una primera experiencia laboral.

A través del convenio con el Ministerio de Desarrollo Social se contrataron:

- 2008: 39 becarios para cumplir funciones en atención comercial para la atención en locales comerciales de los departamentos de Maldonado, Rocha y Canelones, entre los meses de diciembre y marzo.
- 2009: 6 becarios con formación en el área de telecomunicaciones para desempeñar tareas vinculadas a su capacitación técnica y, 134 jóvenes para la atención en locales comerciales de Maldonado, Rocha y Canelones.

- 2010: 137 jóvenes para la atención comercial en locales de los departamentos de

Maldonado, Rocha y Canelones, entre los meses de diciembre 2010 y marzo 2011.

Asimismo, a partir de la experiencia generada en el año 2009 de cinco adolescentes atendidos por el Sistema Instituto del Niño y Adolescente del Uruguay – INAU -, la cual fue evaluada por las partes como muy satisfactoria, y dado el buen desempeño demostrado por los becarios no solo se prorrogó su contratación por el plazo máximo establecido en la ley sino que se acordó un nuevo convenio a fin de ampliar hasta 100 el cupo de becas de trabajo a otorgar por parte de Antel.

- Principio dos -

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos

Campaña de difusión interna 60 Aniversario Declaración Universal de Derechos Humanos

En el año 2008, en el marco del 60° aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos: “Dignidad y justicia para todos” y bajo la consigna “Los derechos que no se conocen no se reclaman”, se efectuó una campaña de difusión interna de los 30 artículos que componen dicha declaración, publicando cada día en un lugar destacado de la Intranet institucional uno de los enunciados.

El tópico elegido refuerza la visión de la Declaración Universal de Derechos Humanos como compromiso con la dignidad y la justicia a escala universal. La declaración y sus valores básicos, la dignidad humana inherente, la no

discriminación, la igualdad, la equidad y la universalidad se aplican a todos. La campaña de comunicación interna se realizó con el objetivo de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales incorporándolos como parte de la cultura de la organización.

El cierre de la campaña de difusión se realizó en el auditorio de la empresa, conmemorando el 60° aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos con la participación de la Red de Empresas Públicas y el Ministerio de Educación y Cultura, expresando su compromiso con los principios del Pacto Mundial de la ONU.

1000 Promotores de Derechos Humanos

Antel fue la primera empresa pública en llevar adelante en el año 2008 el programa “Mil Promotores en Derechos Humanos”. En los talleres realizados se dictaron conceptos básicos en derechos humanos, garantías nacionales e internacionales del cumplimiento

de los mismos, políticas públicas desde la sociedad civil, violencia doméstica, acoso laboral, responsabilidad social en las empresas públicas y derechos humanos y, se desarrolló un concepto fundamental: funcionario público-servidor público

Desde el año 2008 en el que la empresa realizó su adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas, desarrolló diversas iniciativas:

- Capacitación en DDHH a personal interesado a cargo del Instituto Universitario Centro Latinoamericano de Economía Humana, denominado “Introducción a una cultura de los DDHH para un Estado eficiente y transparente”.
- Reuniones con equipos de otras empresas públicas (ANCAP, UTE, ANP, OSE) y participación de autoridades del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social con el fin de compartir experiencias e identificar mecanismos de salvaguarda de derechos fundamentales en las organizaciones. A su vez se realizaron presentaciones internas con el fin de divulgar y sensibilizar al personal y relevar opiniones sobre la posibilidad de crear un procedimiento previo de mediación ante eventuales denuncias de funcionarios por problemas de relacionamiento interno que afectan el normal desenvolvimiento de la empresa, productividad, clima laboral y salud de sus integrantes.

En ese proceso se identificaron mejores prácticas, experiencias de otros países a fin de elaborar una declaración de política institucional, y procedimientos para implantar una oficina de

denuncias con las garantías necesarias para proteger a los involucrados compatible con la normativa vigente.

- Se organizó conjuntamente con las empresas públicas participantes y la Facultad de Psicología de la Universidad de la República una charla informativa sobre “Qué es y qué no es acoso moral en el trabajo”. A partir de la aplicación de una encuesta realizada por el equipo académico, se organizaron talleres con el personal de los entes participantes con el fin de proporcionar información, compartir experiencias y generar estrategias para enfrentar situaciones de acoso moral.

- Alineados con la aprobación de la ley N° 18.561 sobre acoso sexual, se organizaron conjuntamente con el Mides, UNIFEM y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo jornadas de sensibilización en el Auditorio de ANTEL, dirigidas a personal del MTSS (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social), Administración Central y empresas públicas.

Red de Pacto Global Uruguay

En agosto de 2010 Antel conjuntamente con otras empresas y organizaciones del país participó del lanzamiento de la Red del Pacto Global en Uruguay. Mediante la conformación de la red, estos actores junto a otros que

pretendan sumarse, se comprometen a promover el Pacto Global, sus diez principios, e incrementar las posibilidades de las empresas para desarrollar proyectos de responsabilidad social empresaria.

DERES

Antel es socio fundador de DERES, una organización de empresas que promueve el desarrollo conceptual y práctico de la responsabilidad social en Uruguay. Integra la comisión coordinadora, cumpliendo con los compromisos en valores emanados de la asociación y participando activamente en sus grupos de trabajo y campañas de difusión.

Entre las actividades realizadas, se destacan:

- Presentación del “Manual para elaborar Códigos de Ética Empresarial” formulado por el

grupo que integró Antel junto a 10 empresas socias.

- Participación en el grupo de medioambiente, cuya línea de trabajo fue la gestión de residuos empresariales desde una perspectiva social, económica y medioambiental.

- Participación en el grupo de comunicación tuvo como cometido generar conocimiento en materia de comunicación y RSE, de manera de generar valor agregado para el sector empresario, el académico y los medios en general.

Red de Empresas Públicas

Antel junto a las demás empresas públicas integra la Red de Empresas Públicas, ámbito en el cual se articulan distintas acciones de RSE y

se trabaja para la promoción y desarrollo del Pacto Global en Uruguay.

Salud Ocupacional

La empresa desarrolla varios programas orientados a la salud ocupacional y cuenta con un área específica dedicada dichas tareas.

En el año 2008 se creó la Comisión de Seguridad e Higiene, la que integrada por representantes de Salud Ocupacional y de los

trabajadores tiene como objetivo prevenir los riesgos laborales y proteger la salud de los funcionarios. Se realizaron relevamientos de tareas en los equipos de mediciones, líneas y cables subterráneos, elaborándose los procedimientos de trabajo y especificaciones técnicas para toda la Planta Externa.

Prevención de patologías prevalentes

Campañas de vacunación de prevención de la Gripe (Influenza): con el objetivo de proteger la salud de los funcionarios y disminuir el ausentismo laboral por esta causa. Se aplicaron 450 dosis de vacuna en 2008, 1000 dosis en 2009 y 1.080 en 2010.

Club de Donantes de Sangre: conformado por los funcionarios y sus núcleos familiares o de afinidad. El club organiza jornadas de donación de sangre y se otorgan beneficios a los socios. El Club de Donantes de Antel es destacado

como modelo, realizando asesoramientos a otras instituciones públicas y privadas para la implementación de este tipo de emprendimientos.

Actividades - Semana del Corazón: en coordinación con la Comisión Nacional para la Salud Cardiovascular, se realizarán anualmente análisis de glicemia, colesterol, control de la presión arterial e índice de masa corporal a los funcionarios.

Aspectos Psicológicos

- Se realiza un seguimiento sistemático, con frecuencia variable según el caso, de situaciones clínicas (de origen psicofísico), en coordinación con cuerpo médico.
- De acuerdo a los procedimientos establecidos, se abordan los traslados por causas de origen clínico dentro de la

empresa, incluyendo aplicación de técnicas, entrevistas, seguimiento durante 90 días de reinserción y realización de evaluación del desempeño del funcionario. Para ello, se contacta autoridades del lugar de origen así como de destino del funcionario, estableciéndose instancias de negociación e intercambio.

Programa de Prevención del Uso de Drogas en el Trabajo y la Familia

Desde el año **2008** Antel desarrolla en la empresa el Programa de Prevención del Uso de Alcohol y Drogas en el Trabajo y en la Familia. Dicho proyecto, con la participación de la consultora SESI - Servicio Social de la Industria Brasileña- se lleva a cabo bajo la órbita de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, con la cooperación de la Secretaría y Junta Nacional de Drogas de Presidencia de la República.

Este proyecto tiene como objetivo implantar un plan de promoción de vida saludable tendiente a la prevención del uso indebido de alcohol y drogas lícitas e ilícitas en el ambiente laboral, familiar y de la comunidad. El objeto primordial es promover el desarrollo integral de las personas, velando por la seguridad y calidad de vida en su lugar de trabajo en un entorno de respeto al medio ambiente, teniendo como valores orientadores el respeto a la vida humana, los derechos de las personas, su diversidad y cultura.

Asimismo, la aplicación de dicho programa permite bajar el número de accidentes laborales, mejorar el clima laboral así como también aumentar la productividad y disminuir el nivel de ausentismo.

Se creó un comité coordinador, el cual trabajó en forma conjunta con los grupos coordinadores de otros organismos públicos (ANCAP, UTE y BPS) a efectos de intercambiar experiencias y recursos para el desarrollo del proyecto.

En el marco de la implantación del programa se realizó una encuesta en las diferentes áreas de la empresa; el propósito de la misma fue diseñar el perfil de los empleados, sus condiciones de trabajo y evaluar los niveles de consumo de

alcohol y drogas no lícitas. Como resultado del trabajo realizado se obtuvo un diagnóstico general.

En el año **2009** el Directorio aprobó la política de prevención de drogas. Asimismo, se capacitaron a jefes y gerentes para abordar funcionarios con esa problemática, se realizaron talleres de alimentación saludable y se organizó un cierre de actividades con participación de la Unidad Nacional Seguridad Vial (UNASEV) y Bomberos.

En el año **2010** se continuó con el desarrollo de distintas actividades:

- Taller “Factores protectores para evitar el consumo de Drogas en niños y adolescentes” El objetivo se centró en informar a los trabajadores sobre qué hacer con los niños y adolescentes para prevenir las adicciones en un futuro. Se brindaron estrategias para establecer límites sin violencia física ni verbal desde el año de vida, la importancia de hacer actividades con la familia, demostrar el afecto y estimular la autoestima positiva desde la niñez.
- Taller para el desarrollo de habilidades sociales y emocionales con niños de 4 y 5 años. Se trabajó con los niños las herramientas que ellos necesitan fortalecer la comunicación en la adolescencia.
- Día Mundial sin tabaco: ciclo de talleres referidos al tema, junto a la realización de cooximetrías en los departamentos de Montevideo y Maldonado.
- Talleres con especialistas del Instituto del Niño y Adolescente del Uruguay (INAU) para

padres con hijos adolescentes, donde se abordaron estrategias para tratar a los adolescentes con y sin factores de riesgo para las adicciones.

- Clases de Biodanza: como actividad fortalecedora para el desarrollo de habilidades sociales y emocionales.

- Orientación y seguimiento a trabajadores con adicciones y familiares.

Estándares Laborales

Plantilla y empleo

Al 31 de diciembre de 2010, Antel registra 5.894 funcionarios, 3.820 en Montevideo y 2.074 en el interior del país. A esa fecha, Antel cuenta con 353 personas vinculadas a la empresa por otros regímenes, como agentes telefónicos, becas de trabajo.

Se utilizan además, mecanismos de contratación de servicios de personal a través de licitaciones, con proveedoras especializadas. Se tiende a que esta forma de contratación sea para trabajos eventuales o ajenos a la naturaleza de la empresa.

Distribución de funcionarios por antigüedad

La antigüedad promedio es de 20,15 años (20,22 los hombres y 20,06 las mujeres).

Distribución de funcionarios por edad

La edad promedio es de 45,07 años (44,95 los hombres y 45,22 las mujeres).

Igualdad por razones de género

El porcentaje de mujeres en ANTEL es de 46.56 %, siendo 208 las que ocupan cargos directivos, lo que representa un 41,35 % del total de cargos de dirección de la empresa.

– Principio tres –

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

Libertad de asociación y afiliación

Los trabajadores de la empresa, cualquiera sea su régimen laboral, pueden afiliarse a un sindicato sin temor a sufrir represalias. Antel mantiene una política de diálogo permanente, de modo de lograr acuerdos que posibiliten el desarrollo de la organización y la satisfacción de

los empleados. Asimismo, facilita la difusión de la información sindical a través de carteleros alusivos, distribución de documentos sindicales y el acceso a los portales sindicales mediante la Intranet corporativa. El 71% de los trabajadores tiene afiliación sindical.

Firma de convenio con Sindicato Unico de las Telecomunicaciones (Sutel)

Como resultado de las negociaciones mantenidas, en mayo de 2009 se aprobó el convenio con el Sindicato Único de las Telecomunicaciones (Sutel), que entró en vigencia el 1° de junio del mismo año. El

convenio regula la forma de relacionamiento, participación, políticas sociales y garantías funcionales para la resolución de conflictos y prevención de eventuales situaciones conflictivas.

Negociación Colectiva

Respecto a la negociación colectiva, funcionaron en el año 2010 siete ámbitos de negociación; destacándose los acuerdos celebrados que permitieron la realización de la reestructura de los grupos ocupacionales, la

incorporación en régimen de función pública del personal contratado a término (con una antigüedad mayor a dos años en la empresa), y el acuerdo para la reestructura de los grupos profesionales y de conducción.

- Principio cuatro -

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Con respecto a la eliminación de toda forma de trabajo forzado, Antel respeta las normas aprobadas en la legislación relativas a la materia.

Para el ingreso a la empresa, la persona firma un contrato de forma voluntaria, así como también la renuncia es de carácter voluntario. Todo funcionario tiene derecho, a partir del día de la toma de posesión del cargo, a desempeñarlo y en consecuencia a percibir la remuneración correspondiente a la clase o grado asignado.

Asimismo, son derechos fundamentales de los funcionarios de Antel:

- los derechos consagrados por la Constitución de la República y las Leyes.

- el derecho a remuneración, que comprende los complementos adecuados cuando se cumplan horarios mayores que el ordinario.

- el derecho a la limitación de la jornada, al descanso semanal, a la licencia anual (20 días como mínimo además de un día complementario por cada cuatro años de antigüedad), por enfermedad y en general, a las condiciones higiénicas del trabajo.

- el derecho a desempeñar el cargo mientras permanezca en el mismo.

- el derecho a la carrera administrativa de acuerdo a las normas establecidas en la reglamentación.

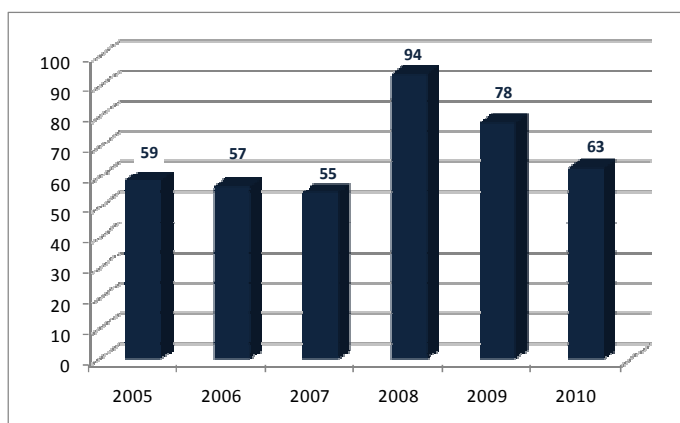
Seguridad Laboral

Antel a través de la Unidad Seguridad Higiene promueve la generación en la empresa de una cultura de seguridad y prevención para reducir al mínimo los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

Acciones en materia de seguridad laboral,

- inspecciones en materia de prevención de seguridad en instalaciones u operaciones, recomendando acciones correctivas/preventivas según el caso.
- inspecciones a demanda de las condiciones y medio ambiente de trabajo;
- investigación de las causas de los accidentes laborales ocurridos, recomendando medidas correctivas inmediatas y acciones preventivas futuras.
- inspección de depósitos de agua y control de potabilidad en locales de la empresa.

- asesoramiento técnico a distintas áreas de la empresa, en lo relativo al uso y adquisición de ropa de trabajo y elementos de protección personal y colectiva.
- suministro de botiquines de primeros auxilios completos.]
- diseño y dictado de cursos presenciales y a distancia: Seguridad y Prevención en Tareas de Altura, Seguridad y Prevención en trabajos en postes y redes aéreas, Gestión de Accidentes de Trabajo, Ergonomía en Oficinas.



Las acciones implementadas en seguridad laboral ha permitido reducir en un 19% la cantidad de accidentes laborales en el año 2010.

- Principio cinco -

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Respeto de la empresa por la legislación

Con respecto a la eliminación del trabajo infantil, Antel respeta las normas aprobadas en la legislación relativas a la materia. Es requisito para el ingreso a la función pública que las personas sean mayores de 18 años.

– Principio seis –

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Calidad con Equidad de Género

El “Programa de Gestión de Calidad con Equidad” es una propuesta del Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) y la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP), que cuenta con el apoyo del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y del Fondo de Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM); Antel junto a otras empresas públicas ha firmado un convenio marco en marzo de 2009 para la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad con Equidad de Género.

Su propósito es promover organizaciones que integren en su gestión organizacional la equidad de género asociada a las competencias del personal. Busca promover el acceso de mujeres y de hombres a cargos de poder, a partir de patrones de competencia y calidad del desempeño de funciones. Articula calidad con equidad de género, en el entendido que la relación entre ambas supone tanto un imperativo ético, como un pre-requisito para el logro de la eficiencia.

En el año **2009** se conformó el Comité de Calidad con Equidad de Género, integrado por un equipo multidisciplinario, con funcionarios pertenecientes a diferentes áreas de la empresa. Éste realizó un diagnóstico cuyo propósito principal fue generar una línea de base para implementar una metodología de transversalización del enfoque de género en la organización y ser un insumo para la formulación del Plan de Implementación de

Gestión de Calidad con Equidad a la medida de la empresa.

Además, se identificó como área piloto a certificar en Calidad con Equidad de Género, el Centro de Operaciones Canelones (perteneciente a la División Operaciones de Planta Externa) , ya que está circunscripto en una de las Divisiones más masculinizadas.

Se diseñó el Plan de Acción, el cual se focaliza en 5 ejes fundamentales: nivel de entrada del personal a la organización; cargos y funciones; capacitación; tiempo y jornada laboral y cultura organizacional. El mismo fue confeccionado en forma participativa, por: el personal del área piloto, auditores/as internos/as de calidad, gerentes y Comité de Calidad con Equidad de Género.

Se desarrollaron eventos de capacitación y sensibilización sobre el enfoque de género a los integrantes del comité, al personal del área certificada, al personal de la División Recursos Humanos y gerencias a cargo del Programa de Gestión de Calidad con Equidad de Género de Inmujeres del Mides.

El Modelo de Calidad con Equidad de Género, que cuenta con tres fases o niveles: Nivel I Compromiso, Nivel II Implementación y Nivel III Mejora Continúa. Antel recibió, en el año 2009, el reconocimiento “**Sello de Calidad con Equidad de Género**” en el nivel I Compromiso” en el área piloto. La certificación fue obtenida

luego de la auditoría realizada por el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT).

En el año **2010**, se continúa el desarrollo del proyecto, abordando el Nivel II – Implementación que comprendió:

- revisión del plan de acción del área piloto (Centro de Operaciones Canelones), con la participación del nivel gerencial correspondiente, así como la revisión del plan de acción general que abarca a toda la empresa.

- incorporación de la perspectiva de género en la comunicación institucional, con el objetivo de fomentar y promover el uso del lenguaje inclusivo, no sexista, desarrollando prácticas comunicativas no discriminatorias e imágenes no estereotipadas y libres de prejuicios.

- realización de talleres de sensibilización en el área piloto sobre temas tales como: Vida familiar y laboral- “Corresponsabilidad Social”; así como también sobre acoso laboral, moral y violencia de género.

- Implementación del plan de comunicación del Comité de Calidad con Equidad de Género, en la Intranet Corporativa de la empresa.

- Realización en forma conjunta con el área piloto de un plan de auditoría con perspectiva de género para el año 2011.

Asimismo, en diciembre del 2010 Antel adhiere conjuntamente con las empresas públicas: UTE, OSE, ANP, ANCAP, al compromiso de promover la “Corresponsabilidad Social”. Uno de los aspectos o dimensiones a resaltar de este compromiso es el abordaje en cuanto a la aplicación de medidas efectivas o acciones afirmativas para la conciliación entre los ámbitos laboral y familiar.

A finalizar el año 2010, se realizó por parte de UNIT la auditoría del Nivel II Implementación, en el área piloto, así como también al Comité de Calidad con Equidad de Género.

Modelo de Gestión Integrada por Competencias

La División Recursos Humanos se encuentra abocada a gestionar el capital humano por competencias, identificando las capacidades requeridas (conocimientos, habilidades, actitudes), profundizar en su desarrollo, conciliando las necesidades de la organización con las competencias individuales y grupales, asegurando la igualdad y equidad de oportunidades para todo el personal, y la obtención de un desempeño eficiente para lograr los objetivos de la empresa.

En el año 2009, se elaboró un Diccionario de Competencias, alineado con la misión, visión y objetivos estratégicos, que contiene la identificación y definición de las competencias

corporativas, directivas, de supervisión y genéricas por área de actividad (técnica, de apoyo, comerciales y estratégicas). Para su difusión, se realizó el primer Taller de gestión de competencias con jefaturas y gerencias de la división, donde se abordaron los siguientes temas: ser competente, gestión por competencias, modelos y enfoques de competencia, entre otros.

Asimismo se diseñaron los perfiles por competencias de los grupos ocupacionales, administrativo, informática, servicios generales, técnico y ventas y, los perfiles gerenciales de las nuevas unidades organizativas.

Acciones para integrar al modelo a la variable Capacitación:

Se realizaron reuniones con el área de capacitación para que cada empleado identifique las competencias en las cuales debe estar formado al momento de desarrollar satisfactoriamente su desempeño según el

puesto de trabajo. En este sentido se alinearon los cursos presenciales y de Tele educación a las competencias requeridas por área de actividad, así como también para los puestos de supervisión y directivos.

Acciones para difundir el modelo:

- Se presentó el Modelo de Gestión por Competencias de Antel para la Intendencia Municipal de Montevideo.
- Se realizó la difusión del Modelo de Gestión Integrada por Competencias en los programas de capacitación brindados por Centro de Capacitación de la empresa.
- En cuanto a la difusión del Modelo de Calificaciones, se realizaron talleres con el sindicato donde se presentó el nuevo Modelo de calificaciones por competencias, se realizó presentación del reglamento y beneficios del nuevo sistema, se explicitó el uso del formulario de evaluación, a través de una simulación de una instancia de calificaciones que realizaron los participantes con casos prácticos.
- Se realizaron Talleres de Gestión del Capital Humano por Competencias para las unidades Reclutamiento y Selección y Servicios de Orientación Laboral.: donde se explicitaron el Diccionario de Competencias y los perfiles aprobados, dos instrumentos que aportan a dar claridad al alcance corporativo del tema.

Acciones para integrar al modelo a variables de reclutamiento y selección de personal:

- Se integraron grupos de trabajo con las unidades Reclutamiento, Selección y Servicios Orientación Laboral donde se definieron los criterios para la selección por competencias.
- Se definieron las competencias a medir en la selección psicotécnica para los concursos internos y externos de los todos los grupos ocupacionales.
- En base a los perfiles y teniendo en cuenta las competencias se trabajó con Reclutamiento y Selección en el diseño de bases genéricas para los llamados a concurso para los distintos perfiles de la nueva estructura.

Capacitación

Antel atiende los requerimientos producto de la creciente innovación tecnológica, detectando las necesidades de los distintos sectores de la empresa, realizando diseños específicos de cursos y evaluando el proceso de capacitación.

Las acciones formativas están organizadas en distintos programas, entre ellos, de desarrollo de habilidades directivas, formación para mandos medios, técnicas de secretariado, gerenciamiento de proyectos y gestión de calidad. Los cursos cubren áreas tales como tecnología, gestión, administración, comercialización de servicios y desarrollo empresarial.

El Centro de Capacitación, ubicado en el Complejo Torre de las Telecomunicaciones, está equipado con tecnología de punta, tiene capacidad para 250 personas y cuenta con servicios certificados en calidad por la norma UNIT-ISO 9001:2000.

Además de contar con una plataforma de tele-educación que facilita el acceso a la formación de todos sus empleados, existen centros de capacitación en 13 ciudades del interior del país para actividades presenciales.

Además, se respalda la participación de funcionarios de la empresa en la realización de

programas de especialización y posgrado, en particular al Programa de Gestión de las Tecnologías de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de la República.

Asimismo, se iniciaron instancias de formación en temáticas vinculadas a Calidad con Equidad de Género y Derechos Humanos.

A través de un llamado realizado por la ANII, con el apoyo del BID, Antel recibió en el año 2009 el apoyo para el desarrollo de su Proyecto de Centro Virtual de Intérpretes, que favorecerá a la población con discapacidad auditiva para mejorar sus condiciones de atención en locales de la empresa y otras organizaciones públicas.

Antel es nodo del Centro de Excelencia de la UIT para las Américas y participa del concurso de becas de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) de la OEA, para la asignación de las mismas a sus cursos como nodo de capacitación de este organismo.

A nivel local, en el proceso de transformación del Estado y optimización de sus recursos, Antel ofreció cursos y capacitación específica a demanda a otros organismos e instituciones del Estado

Remuneración y Beneficios

La retribución de los funcionarios, en el año 2010, se compuso de la siguiente forma: el 63% fue fija, el 25% variable y el 12% en beneficios monetarios (cuota telefónica, partida por alimentación, hogar constituido y asignación familiar). Asimismo, se aplica un sistema de

incentivos al desempeño que posibilita retribuir el esfuerzo y los resultados del trabajo de su personal en función del cumplimiento de los objetivos trazados.

Entre otros beneficios se destacan, bonificaciones en los servicios que presta la

empresa (telefonía fija, móvil y datos), comedor, parque de vacaciones, becas de estudio para hijos de funcionarios, convenios con empresas

para compras de bienes y servicios, sorteo de entradas para eventos culturales, entre otros.

Medio Ambiente

– Principio Siete –

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Antel posee una Unidad de Gestión Ambiental, la cual tiene como objetivo responder a las diferentes demandas que surgen en la empresa. Entre sus actividades, se destacan:

- **Prevención de la contaminación** a través de actividades planificadas que contemplen una evaluación previa de los aspectos ambientales. Prever la posible contaminación de los eventuales impactos generados por la operativa de la empresa.

Realización de campañas internas de sensibilización respecto al consumo responsable de los recursos naturales.

- **Estudios** de gestión y disposición (final y transitoria) de residuos en los múltiples procesos de Antel (especialmente en los que incluyen residuos “peligrosos”, a solicitud de diferentes unidades).

- **Asesoramiento** y colaboración a los sectores interesados en la certificación de procesos en ISO14.000.

- **Se brinda información y capacitación** dentro y fuera de Antel a distintos sectores de la sociedad: actividades con grupos de escolares y liceales. En particular, con recursos humanos de la empresa, clientes y proveedores (orientados por criterios de contrataciones y compras “verdes” desde la Administración).

- Principio ocho -

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Campaña Recolección de Material Telefónico en Desuso

Antel considera importante tomar la responsabilidad en cuanto a la correcta gestión, disposición transitoria y final de los residuos de telefonía, que están asociados a la operativa de la empresa y por los cuales se tiene responsabilidad a nivel de la sociedad.

En el marco del desarrollo de iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental, se lleva adelante el proyecto para la recolección de material telefónico en desuso. Posteriormente, Antel clasificará y reinsertará en

el ciclo de reciclaje los materiales obtenidos a fin de mejorar la disposición final de los residuos y asegurar la sustentabilidad. El material telefónico en desuso se dispuso en forma sustentable en el depósito de la empresa.

En el año 2010, como resultado de la campaña interna, se recolectaron 80 kg de Material telefónico entre los funcionarios. Asimismo, se recibieron por parte de empresas públicas y privadas 5.243 kg de material telefónico en desuso.

Gestión de Residuos y Materiales Obsoletos

Antel cuenta con una Gerencia de Almacenamiento y Distribución, la cual es eslabón en la cadena de suministro de materiales así como también para la gestión de residuos y materiales obsoletos. A fin de preservar el medio ambiente y el lograr un desarrollo sostenible se han desarrollado iniciativas tales como:

Organización de operativas permanentes para la clasificación y reciclaje de los materiales, los productos obsoletos, chatarra y desechos retornados por la empresa, estableciéndose planes de acción por tipo de material.

Para ello, se han contratado empresas a fin de que puedan colaborar en la clasificación y recuperación de los productos que se descartan

(en el pliego de condiciones se estipula que el 50% del personal suministrado debe provenir de zonas de contexto crítico, que a través de la inserción laboral le permitan su inclusión en la sociedad).

Por otra parte, se han desarrollado procedimientos y mecanismos para avanzar en la certificación del Sistema de Gestión Ambiental en la Gerencia Almacenamiento y Distribución, de acuerdo con la norma UNIT – ISO 14001 (realizándose en noviembre de 2010 una auditoría preliminar). Esto promueve también la generación de sinergias en la empresa, que permite llevar adelante otras prácticas ambientales.

Asimismo, en los pliegos de especificaciones para la venta de material en desuso u obsoleto se han incluido cláusulas que promueven a terceras empresas a estar certificadas bajo la norma UNIT-ISO 14001.

Además, se han realizado acciones de comunicación a instituciones de la zona de influencia de los centros de almacenamiento y distribución respecto a las acciones que se realizan para el cuidado del medio ambiente.

Durante el ejercicio 2010, se recuperaron 10 toneladas de materiales tales como: el cobre, polietileno, PVC y acero, provenientes de cables en desuso. Asimismo, se ha alcanzado el 90% en la clasificación de los materiales que ingresan al Centro de Almacenamiento y distribución de Montevideo.

– Principio nueve –

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

En lo que se refiere a las acciones de responsabilidad social relativas al despliegue de las redes celulares, ANTEL se mueve en dos ejes: la gestión ambiental de los campos electromagnéticos de modo de proteger la salud

humana y el medio ambiente, y el desarrollo de políticas de inversión tendientes a proveer servicio universal de telecomunicaciones, a pesar de los altos costos que esto representa en muchas zonas.

Gestión Ambiental de los Campos Electromagnéticos

De modo de proteger la salud y el medio ambiente, así como a políticas referidas a las inversiones y despliegue de la red para la provisión de servicios celulares a la comunidad, la empresa desarrolla una serie de actividades de gestión ambiental de los campos electromagnéticos, en base a tres áreas de trabajo: comunicación, capacitación e instalaciones.

En cuanto a la comunicación, se han realizado a nivel de la administración o en actuaciones conjuntas con otros actores de la industria de las telecomunicaciones, presentaciones ante ministerios, juntas, comisiones de salud departamentales y otros organismos. La comunicación está dirigida a diversos públicos con una línea común: transmitir fielmente las políticas de la empresa y el conocimiento a nivel

de la comunidad científica internacional sobre el tema.

La capacitación requiere un seguimiento continuo del estado del arte en la materia, mediante la recepción de boletines especializados, la visita periódica a los sitios de los organismos de referencia, así como la concurrencia a eventos y foros donde se tratan dichos temas.

Para las instalaciones se toman como referencia, en línea con lo aconsejado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la recomendación ICNIRP (Comisión Internacional para la Protección contra las Radiaciones No Ionizantes, según su sigla en inglés) de 1998. En la misma, se establecen los niveles máximos de exposición admisibles para grupos ocupacionales y poblacionales.

Al estado del conocimiento científico actual, estos límites serían suficientes para proteger tanto la salud humana como el medio ambiente.

Los proveedores de nuestro equipamiento trabajan en los mercados más exigentes, por lo que están habituados a cumplir las normas de la buena ingeniería.

En ocasiones que ameriten, también se verifica la compatibilidad electromagnética, particularmente en entornos hospitalarios, en cuyo caso se comprueba el cumplimiento de la norma IEC 60601-1-2 con equipamiento médico sensible.

Ante cualquier duda sobre el punto en instalaciones particulares planteadas por vecinos o comunidades, se recurre a medidas realizadas por terceros, particularmente la UDELAR, para comprobar su alineamiento con respecto a las recomendaciones internacionales.

En lo relativo a políticas referidas a las inversiones y despliegue de red para la provisión de servicios celulares a la comunidad, se resaltan:

Inversiones en infraestructura para redes de telecomunicaciones

La adquisición de estructuras como columnas, torres, mástiles, monopolos, entre otros, se realiza mediante licitaciones toma en cuenta los requerimientos de carga y esfuerzos de resistencia al viento, de modo que no se produzca ningún tipo de caída, ni aun en casos de importantes temporales.

A las exigentes características de las estructuras utilizadas por Antel, se agregan los altos márgenes de los coeficientes de seguridad manejados por personal de obras civiles, así como un estricto mantenimiento preventivo.

Políticas y prácticas relacionadas con el emplazamiento de estructuras y sitios de transmisión

En todos los casos y aún más en sitios de características históricas y turísticas, Antel coordina con las empresas competidoras en telefonía celular, para emplazar antenas celulares en una misma estructura, buscando que queden disimuladas y pasen desapercibidas en el contexto, reduciendo el impacto visual.

También es práctica diaria de Antel las reuniones con las diferentes Intendencias Departamentales, de modo de plantear los proyectos que se están llevando adelante y verificar que los mismos cumplen con todas las normativas vigentes en el tema.

Red Fija

Respecto al impacto ambiental y preservación de ecosistemas, se destaca que para la ejecución de sus emprendimientos Antel no requiere la Autorización Ambiental Previa (AAP) del Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente (MVOTMA), ya que no se desarrollan actividades que puedan afectar seriamente el ambiente. No obstante, la empresa ha tomado una serie de iniciativas:

- Para los proyectos de acceso y fibra óptica, se tiene particular atención en el cumplimiento de los requisitos legales de las distintas intendencias del país.
- En el despliegue de la red, se trabaja para minimizar el impacto visual que esta podría generar.
- Las obras de tendido de cable se realizan en la faja de bien público de los caminos y rutas

nacionales y en faja de servidumbre de vías férreas.

- La ejecución de la obra se gestiona mediante un sistema de supervisión de gran desarrollo, que permite asegurar las recepciones de obra conforme a las especificaciones establecidas, hacer un seguimiento de los materiales utilizados, manejo de los materiales sobrantes o desechos de obra y minimizar los inconvenientes ocasionados a los ciudadanos afectos temporalmente.
- Las obras no generan residuos líquidos ni orgánicos.
- En la recepción de obras, los restos de los materiales son devueltos a los depósitos de Antel, para ser reclasificados según su posible reutilización.

Anticorrupción

– Principio diez –

Las empresas trabajarán en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Auditorías Externas

El balance y la memoria anual de la empresa son realizados de acuerdo a las normas contables establecidas para el sector público por el Tribunal de Cuentas de la República. El balance es auditado por consultoras externas

independientes. De esta forma, Antel difunde su gestión y los resultados obtenidos cumpliendo con su responsabilidad de rendir cuentas a sus accionistas: la ciudadanía

Auditorías Interna

Antel cuenta con la División Auditoría, la cual planifica, organiza y dirige auditorías internas y coordina auditorías externas con el objetivo de verificar el cumplimiento de la aplicación de los controles internos definidos para los procesos y

procedimientos de gestión de la empresa. Controla el cumplimiento de la normativa, políticas, planes, procedimientos, regulaciones vigente en la empresa.

Normas de Conducta

Por intermedio del Decreto 30/003 de 23 de enero de 2003 y Decreto 226/003 de 4 de junio de 2003 del Poder Ejecutivo se establecen las normas que regulan la actuación de todos los funcionarios públicos nacionales, departamentales, de empresas del Estado y de las personas públicas no estatales.

En este sentido, el decreto 30/003 incluye regulaciones objetivas que describen las

conductas debidas del buen administrador público en materia de probidad, imparcialidad, impalcancias y transparencia, entre otras. Cabe señalar , que el incumplimiento de los deberes explicitados en el referido decreto y la violación de las prohibiciones contenidas en él constituirán falta disciplinaria y darán mérito a sanciones proporcionadas a su gravedad, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales previstas por la normativa vigente.

Declaraciones Juradas de Funcionarios

Conforme a la Ley 17.060 y las modificaciones introducidas en el artículo 299 de la Ley 18.632, en los Entes Autónomos y Servicios Descentralizados deberán presentar la declaración, entre otros, Directores, Directores Generales, Gerentes y Subgerentes Generales, Gerentes o funcionarios de rango equivalente cualquiera sea su denominación, Gerentes, Jefes de Compras, ordenadores de gastos y de

pagos, funcionarios que realicen tareas inspectivas en cargos cuya jerarquía no sea inferior a la de jefe o equivalente, y los que efectúan tasación o avalúo de bienes.

La Junta de Transparencia y Ética Pública divulga anualmente la nómina de funcionarios comprendidos en la obligación de presentar la Declaración Jurada correspondiente.

Derecho de Acceso a la Información Pública – Ley 18.381

Por intermedio de la ley 18.381, se promueve la transparencia de la función administrativa de todo organismo público, sea o no estatal, y se garantiza el derecho fundamental de las personas al acceso a la información pública.

Antel, a través de página web y memoria anual publica información sobre la gestión de la empresa

Sistema de Gestión de Proveedores

Asumiendo la trascendencia de la relación con los proveedores en la gestión empresarial, Antel posee un canal de comunicación en su página web. A través de las aplicaciones on line, los proveedores pueden obtener información sobre las licitaciones en curso y las licitaciones con comisión asesora. Asimismo, pueden recibir y

notificarse de invitaciones, prórrogas de apertura y aclaraciones al pliego de condiciones de las distintas licitaciones en las que participan. Además, disponen de los antecedentes que se han generado en las diferentes negociaciones con la Antel durante el desarrollo de los procesos licitatorios.

Compras por Licitación

El procedimiento utilizado por Antel para realizar sus compras es el de licitación. Respetando el principio de transparencia e igualdad de los

oferentes, las compras son publicadas en medios de prensa, revistas especializadas, e internet para el conocimiento de los interesados.

Cuadro de generación y distribución de valor

Año 2010



Informe de auditoría sobre información complementaria

A los señores Directores de
Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL)

Hemos auditado, de acuerdo con Normas internacionales de auditoría, los estados contables consolidados de la Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL) que comprenden el estado de situación patrimonial consolidado al 31 de diciembre de 2010 y los correspondientes estados consolidados de resultados, de evolución del patrimonio y de origen y aplicación de fondos por el ejercicio finalizado en esa fecha, cuyo dictamen sin salvedades hemos emitido con fecha 30 de marzo de 2011.

La información complementaria que se adjunta, con la denominación Cuadro de Generación y Distribución de Valor 2010, es presentada con propósitos de análisis adicional y no forma parte de los estados contables consolidados básicos. Nuestro examen, que ha sido realizado con el objetivo primario de emitir una opinión sobre los estados contables consolidados considerados en su conjunto, incluyó procedimientos sobre los registros contables de los cuales la información complementaria ha sido compilada, y otros procedimientos de auditoría que consideramos necesarios en las circunstancias.

En nuestra opinión, la información complementaria adjunta denominada Cuadro de Generación y Distribución de Valor 2010, es razonable, en todos sus aspectos significativos, en relación con los estados contables consolidados considerados en su conjunto de la Administración Nacional de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2010.

Montevideo, Uruguay
30 de noviembre de 2011

PriceWaterhouseCoopers

Quica J.
LEON E. CABRAL QUINTAS
CONTADOR PÚBLICO
NÚM. 3000
C.I.T. 14.124



PriceWaterhouseCoopers Ltda., Cerrito 461 Piso 1, T: +598 29160463, F: +598 29160605
11.000 Montevideo, Uruguay, www.pwc.com/uy

© 2011 PriceWaterhouseCoopers Ltda., PriceWaterhouseCoopers, PriceWaterhouseCoopers Professional Services Ltda., PriceWaterhouseCoopers, Shue, Fager & Associates, y PriceWaterhouseCoopers Software (SA). Todos los derechos reservados. En este documento "PriceWaterhouseCoopers" y/o "PwC" refiere a PriceWaterhouseCoopers (SA), PriceWaterhouseCoopers, PriceWaterhouseCoopers Professional Services Ltda., PriceWaterhouseCoopers, Shue, Fager & Associates, y PriceWaterhouseCoopers Software Ltda., que son firmas miembros de PriceWaterhouseCoopers International Limited ("PwC IL"), donde cada firma miembro es una entidad legal separada.

PRESENTACIÓN DEL INFORME

El cuadro que aquí se presenta tiene como cometido mostrar la distribución del valor generado por Antel entre los principales grupos de interés con los que interactúa, lo que supone la construcción de confianza mediante la comunicación transparente de los principios, políticas y prácticas de responsabilidad social.

Dicho reporte se elaboró sobre la base de la metodología del Cuarto Estado Financiero, propuesta por Luis Perera Aldama.¹

Se trata de un informe integrado con los demás estados financieros tradicionales que permite presentar información conciliada con la contabilidad e integra la gestión social y ambiental con la económica, exponiendo no sólo la rentabilidad de la empresa, sino también el beneficio que produce la misma a la sociedad en su conjunto.

El valor económico que Antel generó durante los ejercicios 2010 y 2009, se distribuyó entre los siguientes grupos de interés:

- **Reinversión en la empresa.** El concepto de reinversión hace referencia al valor generado por la empresa y retenido en la misma para poder continuar con sus operaciones. En esencia, se trata de las depreciaciones anuales y las utilidades del ejercicio no distribuidas ese mismo año.
- **Empleados.** Consiste básicamente en las retribuciones pagadas al personal de la empresa en el ejercicio, en sus distintas modalidades.
- **Propietarios.** En este grupo de interés se incluye el lucro distribuido a los propietarios a través de la contribución a Rentas Generales.
- **Estado.** Aquí se incluye básicamente el aporte resultante de la acción del ente por concepto de impuestos, tasas y contribuciones.
- **Comunidad.** Este grupo de interés está compuesto por los aportes, donaciones y gastos de desarrollo comunitario que la empresa realiza a la sociedad, incluidos todos los esfuerzos en materia medioambiental.

La información contenida en el presente Cuadro de Generación y Distribución de Valor se puede correlacionar con los Estados Contables Consolidados de la empresa, cerrados al 31 de diciembre de 2010 y 2009.

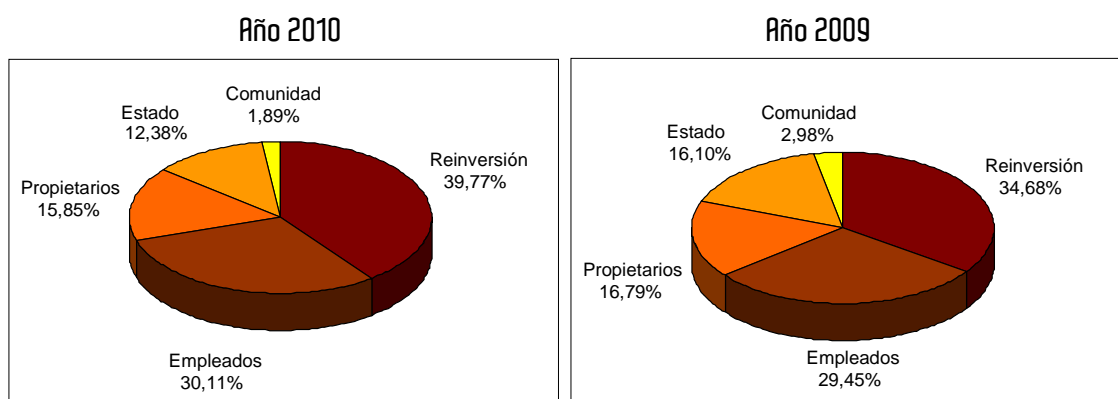
Los saldos al 31 de diciembre de 2009 se encuentran reexpresados en moneda de poder adquisitivo uniforme del 31 de diciembre de 2010, y los criterios de distribución del valor generado por Antel, entre sus distintos grupos de interés, han sido aplicados en forma consistente con relación al ejercicio anterior.

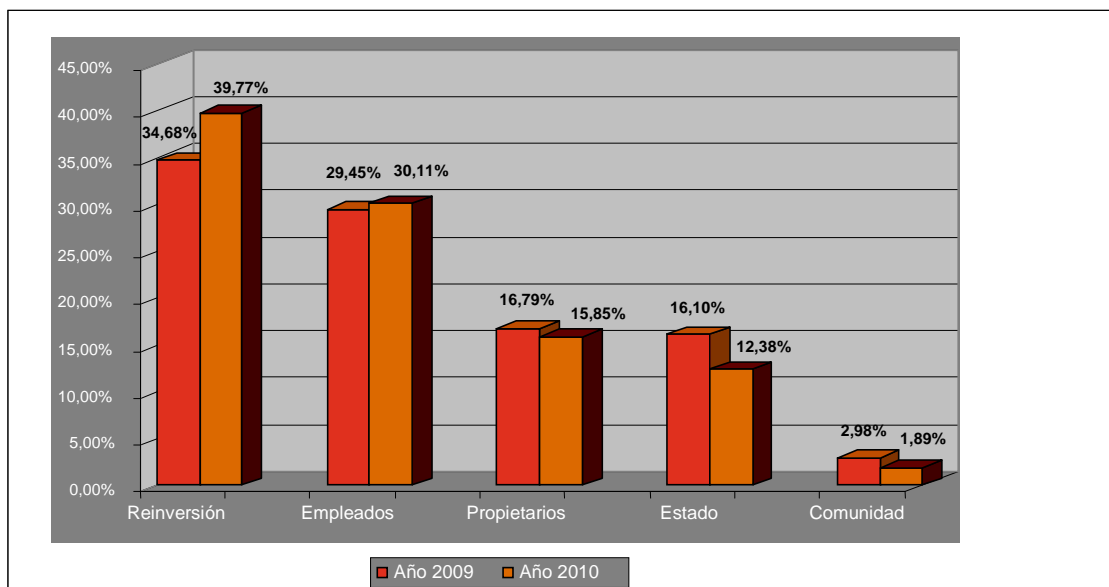
¹ Perera Aldama, Luis, La dimensión económico-social de los Reportes de Sustentabilidad: Hacia un Cuarto Estado Financiero Básico, Montevideo, 2007.

CUADRO DE GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR

	Notas	Año 2010		Año 2009	
		\$ miles	Porcentaje	\$ miles	Porcentaje
Ingresos	1	16.852.986	100,00%	17.180.335	100,00%
Costos directos	2	(4.739.212)	(28,12%)	(4.976.017)	(28,96%)
Valor Agregado Generado		12.113.774	71,88%	12.204.318	71,04%
Distribución por grupos de interés					
Reinversión en la empresa	3	4.817.729	39,77%	4.232.576	34,68%
Empleados	4	3.647.110	30,11%	3.594.418	29,45%
Propietarios	5	1.920.088	15,85%	2.048.750	16,79%
Estado	6	1.500.292	12,38%	1.964.366	16,10%
Comunidad	7	228.555	1,89%	364.208	2,98%
Valor Agregado Distribuido		12.113.774	100,00%	12.204.318	100,00%

VALOR AGREGADO DISTRIBUIDO POR GRUPOS DE INTERÉS





NOTAS AL CUADRO DE GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR

En las notas al Cuadro de Generación y Distribución de Valor se muestra, por un lado, cómo se genera valor en la empresa, y por otro, cómo dicho valor se distribuye entre las distintas partes interesadas con las que la misma se vincula.

GENERACIÓN DEL VALOR AGREGADO

El valor que genera la empresa surge de los ingresos que recibe por la venta de sus productos y servicios, menos el costo de los componentes directos necesarios para producirlos, excluyendo de los mismos, los tributos (destinados al grupo de interés Estado), y el costo del personal (que derivará al grupo de interés Empleados).

NOTA 1: INGRESOS

En esta nota se presenta la composición de los ingresos operativos netos por grupos de servicios.

Composición:

	\$ miles	
	2010	2009
Telefonía Fija	6.589.745	7.516.200
Telefonía Móvil	7.809.156	7.429.027
Servicios de Datos	3.078.826	3.013.256
Telefonía Pública	126.022	170.920
Telegrafía	23.417	24.471
Otros servicios	68.284	13.714
Bonificaciones	(842.464)	(987.253)
Total Ingresos Operativos Netos	16.852.986	17.180.335

Los ingresos operativos netos del ejercicio 2010 ascendieron a \$ miles 16.852.986, lo que supone una disminución en términos de poder adquisitivo constante del 1,91% en relación a los ingresos del ejercicio anterior.

El resultado expuesto se explica fundamentalmente por la caída de un 12,33% de los ingresos en Telefonía Fija, que se traduce en una reducción de \$ miles 926.455 en términos reales, debido al descenso del tráfico saliente y del valor real de las tarifas.

Asimismo es importante resaltar, para este ejercicio, el aumento en términos reales de los ingresos en Telefonía Móvil (5,12%) y en los Servicios de Datos (2,18%).

NOTA 2: COSTOS DIRECTOS

En el cuadro que sigue se detallan los principales costos directos para los ejercicios 2009 y 2010.

Composición:	\$ miles	
	2010	2009
Interconexión	1.511.438	1.655.205
Suministros	990.187	1.316.026
Servicios contratados	897.135	1.005.593
Gastos de mantenimiento y reparaciones	501.731	529.174
Comisiones	358.139	330.697
Gastos por roaming	241.161	241.427
Pérdida por deudores incobrables	227.163	280.329
Participación Tráfico Internacional	209.773	261.428
Gastos de venta	183.298	260.783
Costos de transporte	120.911	126.964
Arrendamiento de canales	98.518	102.670
Arrendamientos varios	86.820	97.893
Otros gastos operativos	241.838	281.741
Resultados financieros netos	(928.900)	(1.513.913)
Total	4.739.212	4.976.017

Durante el 2010 se ha incurrido en un total de \$ miles 4.739.212 en costos directos, lo que equivale a un 4,76% menos que el año anterior. Las variaciones más importantes se registran en los Suministros, en los Servicios contratados y en el cargo por Interconexión, cuyos costos disminuyeron un 24,76%, un 10,79% y un 8,69%, respectivamente.

La baja de los Suministros por \$ miles 325.839 se explica principalmente por un descenso en la salida de aparatos y accesorios telefónicos de Telefonía Móvil.

La disminución de los Servicios contratados por \$ miles 108.458 se explica principalmente por un descenso en el rubro Publicidad y por un descenso en el rubro Servicio de Personal Contratado, como

consecuencia de que la empresa siguió con la política de sustituir este tipo de servicios y contratar bajo el régimen de funcionarios contratados a término, de acuerdo a lo establecido en la Ley 17.556.

La reducción en el cargo por Interconexión por \$ miles 143.767 se explica por un descenso en los minutos de comunicación realizados desde un teléfono fijo con destino a un teléfono móvil de otras operadoras.

Por otra parte, los Resultados financieros netos positivos disminuyeron un 38,64%, lo que se explica fundamentalmente por la disminución en el resultado por valores públicos, debida a la recuperación mostrada por las cotizaciones de las inversiones mantenidas por el ente durante el ejercicio 2009, tras la salida de la crisis financiera mundial surgida en el último trimestre de 2008, situación no observada con la misma magnitud en el presente ejercicio.

DISTRIBUCIÓN DEL VALOR AGREGADO

A continuación se describen las notas referentes a la distribución del valor generado por Antel entre las distintas partes interesadas.

NOTA 3: REINVERSIÓN EN LA EMPRESA

En esta nota se detallan los importes correspondientes a las Depreciaciones del año 2009 y 2010, así como lo referente a la Reinversión de Utilidades para ambos ejercicios.

Composición:

	\$ miles	
	2010	2009
Total de Depreciaciones	3.059.331	3.130.707
Reinversión de utilidades (utilidad devengada en exceso a la distribuida)	1.758.398	1.101.869
Total	4.817.729	4.232.576

En este año el total de las depreciaciones ascendió a \$ miles 3.059.331, lo que se traduce en una disminución del 2,28% de su valor con respecto al año anterior, debido principalmente por la disminución de las depreciaciones de los bienes de uso en un 3,45%.

Por otra parte, la reinversión de utilidades se obtiene de la diferencia entre el resultado atribuible a la controlante (utilidad obtenida en el ejercicio menos el resultado atribuible al interés minoritario) y la transferencia a Rentas Generales realizada por la empresa en el mismo ejercicio:

Reinversión de utilidades	2010	2009
Utilidad devengada en el ejercicio	3.678.517	3.150.667
Resultado atribuible al interés minoritario	(31)	(48)
Transferencia a Rentas Generales	(1.920.088)	(2.048.750)
Total	1.758.398	1.101.869

En el año 2010 la empresa obtuvo una utilidad que superó en un 16,75% a la del 2009, mientras que el aporte a Rentas Generales disminuyó apenas en 6,28% en términos constantes (Ver Nota 5); de ahí que se haya producido un incremento de la reinversión de utilidades en un 59,58% respecto al 2009.

NOTA 4: EMPLEADOS

Los principales beneficios a los empleados se incluyen dentro de los costos del personal, y se componen principalmente de sueldos, licencias, aguinaldos y otras compensaciones. A su vez, también se incluyen en este grupo de interés otros conceptos que se detallan a continuación.

Composición:

	\$ miles	
	2010	2009
Costos del personal	3.573.811	3.526.138
Contribución al Parque de Vacaciones	47.282	44.909
Ayuda de estudio	8.623	8.625
Gasto de formación del personal	8.283	6.749
Gastos varios	9.111	7.997
Total	3.647.110	3.594.418

En este grupo no se aprecian variaciones significativas con respecto al año anterior.

NOTA 5: PROPIETARIOS

El monto incluido en el Cuadro de Generación y Distribución de Valor se corresponde con lo transferido a Rentas Generales en el ejercicio 2010 por \$ miles 1.920.088 y en el ejercicio 2009 por \$ miles 2.048.750.

Dicho aporte no ha variado con respecto al 2009 en términos corrientes. La disminución que se observa en el cuadro responde únicamente a la reexpresión monetaria, en moneda de poder adquisitivo constante.

NOTA 6: ESTADO

Este grupo comprende principalmente los cargos por los tributos incluidos en los estados contables.

Composición:

	\$ miles	
	2010	2009
Impuesto a la Renta	967.402	1.424.766
Impuesto al Patrimonio	373.498	389.406
Otros gastos operativos (URSEC)	93.224	97.702
Tributos e impuestos varios	66.168	52.492
Total	1.500.292	1.964.366

Durante el año 2010 el aporte al Estado por concepto de tributos ascendió a \$ miles 1.500.292, representando una disminución del 32,10% en relación al año anterior. Esta reducción se explica fundamentalmente por la variación del Impuesto a la Renta, dado que en el año 2009 la empresa pagó un cargo que se había considerado como beneficio fiscal en el año 2008. Sin embargo, en el ejercicio 2009, la Comisión de Aplicación de la Ley de Inversiones (COMAP) estableció que dicho beneficio (otorgado en el año 2008) no correspondía a los Entes Autónomos y Servicios Descentralizados.

NOTA 7: COMUNIDAD

El monto que se muestra en el Cuadro de Generación y Distribución de Valor se conforma por el conjunto de aportes, donaciones, bonificaciones tarifarias y gastos de desarrollo comunitario que Antel realiza a la sociedad.

Composición:

	\$ miles	
	2010	2009
Exoneración Conectividad Educativa	137.356	265.712
Proyecto Ceibal	66.877	57.853
Contribuciones al Sector Público	19.274	24.845
Contribuciones al Sector Privado	3.047	5.978
Exoneración ARC Red USI	1.036	1.295
Aportes y Donaciones al Sector Privado	553	1.581
Aportes y Donaciones al Sector Público	412	6.944
Total	228.555	364.208

El importe vertido a la comunidad en el ejercicio 2010 ascendió a \$ miles 228.555, lo que implica una disminución del 37,25% con respecto al año anterior.

La variación más importante en este grupo de interés proviene de la Exoneración por Conectividad Educativa, que disminuyó un 48,31% respecto al año 2009, explicada fundamentalmente por el descenso registrado en las tarifas de redes privadas oficiales por servicios prestados a ANEP, ocurridas a fines del ejercicio 2009.

Por otro lado, la reducción que se aprecia en los Aportes y Donaciones al Sector Público (94,06%), se debe a que en el año 2009 —por Resolución de Directorio N° 1775/09— se efectuó una donación especial dirigida a los afectados por las inundaciones a través del Sistema Nacional de Emergencia por \$ miles 4.323.

Complejo Torre de las Telecomunicaciones, Guatemala 1075 (11800) Montevideo, Uruguay. T.: +598 – 92800000 . www.antel.com.uy

The logo for Antel, featuring the word "antel" in a white, lowercase, sans-serif font. A small yellow square is positioned above the letter 'a'.

la empresa de comunicación
de los uruguayos