Memoria Social

2010 – 2011

Sumario

Mensaje de la Presidenta 3

Perfil de la empresa 5

Directorio y Personal Ejecutivo 6

Políticas Generales y Líneas de Acción 2010- 2014 7

Empresas que pertenecen al grupo ANTEL 9

Vínculos institucionales 10

Principales logros del año 2010 - 2011 11

Avancemos Juntos- Relaciones con nuestros Grupos de Interés 13

Comunidad 14

Clientes 29

Trabajadores 33

Ambiente 48

Estado 52

Gestión Transparente 54

Compromisos y Desafíos 2012 58

Pacto Global 59

Cuadro de Generación y Distribución de Valor 2011 62

Mensaje de la presidenta

Mediante el presente, ANTEL reporta a sus dueños, todas las personas, reafirmando su compromiso con la efectividad de los derechos humanos, trabajando especialmente para la construcción de una sociedad más inclusiva, en un marco de transparencia, compromiso con el medio y responsabilidad.

ANTEL, como empresa del Estado uruguayo, se constituye como uno de los principales actores en la construcción de la sociedad del conocimiento y en la promoción del desarrollo sostenible de los sectores productivos que constituyen el motor del crecimiento del país. Para ello, la empresa apuesta al desarrollo de una política inclusiva, a estimular la innovación y la educación, así como también a impulsar la investigación científica, el desarrollo de infraestructura y la generación de cadenas de valor.

En el marco de su compromiso social y desde su rol fundamental en el desarrollo de políticas de Estado, la empresa impulsa proyectos de vanguardia a nivel mundial. En esta línea, se ha comprometido con la universalización del acceso a la banda ancha, implementado para ello proyectos tales como el despliegue de la fibra óptica al hogar, Universal Hogares, Antel Integra, instalación de Espacios de Inclusión Digital, entre otras acciones, cuyo impacto se refleja en la inclusión social.

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.

Como empresa pública, nuestro compromiso con la inclusión es desde una perspectiva humanista y forma parte de nuestra agenda de desarrollo. ANTEL, se orienta a ser instrumento para ensanchar la democracia a través del acceso igualitario al conocimiento y la posibilidad de llegar a todos los uruguayos con las mismas oportunidades.

En este plano, en el período que abarca el reporte, la empresa ha profundizado y enriquecido las alianzas con el resto de las entidades estatales, las cámaras empresariales, los sindicatos y el sector académico, constituyéndose como una empresa abierta al diálogo y a las realizaciones en comunidad.

Dicha política de alianzas, incorpora también el ámbito internacional, donde ANTEL forma parte Organización Internacional de Telecomunicaciones de las Américas - OITA -, cuya sede tenemos el honor de que haya sido radicada en Montevideo. Se trata de un ámbito de colaboración entre todas las empresas públicas de telecomunicaciones, donde se comparten distintas realidades, se elaboran propuestas, intercambian opiniones, en el marco de un trabajo conjunto de la comunidad latinoamericana vital para el desarrollo de los países.

Desde el compromiso con estos valores, y conscientes de la responsabilidad hacia nuestra población, verdadera razón de ser de la empresa de comunicaciones de los uruguayos, renovamos nuestro compromiso con los principios del Pacto Global y presentamos nuestro reporte del progreso, en el cual se refleja el intenso trabajo en pos de satisfacer las necesidades de la población y proyectarse al futuro en la construcción de una sociedad más justa e igualitaria.

Cordiales Saludos,

Ing. Carolina Cosse

Perfil del Informe:

Período: enero de 2010 - diciembre de 2011

Contacto: mmiranda@antel.com.uy

País: Uruguay

Perfil de la empresa:

Descripción del Negocio

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. Desde el 9 de mayo de 2005, por Decreto 155/005, Antel se relaciona con el Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Industria Energía y Minería.

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.

Directorio y Personal Ejecutivo

Ing. Carolina Cosse
Presidenta

Ing. Pablo Barletta
Vicepresidente

Ing. Andrés Tolosa
Gerencia General

Ing. Osvaldo Novoa
Sub Gerencia General
Relaciones Internacionales
e Imagen Corporativa

Ing. Carlos García Montaner
Sub Gerencia General
de Operación

Ing. Daniel Fuentes
Sub Gerencia General
de Negocios

Sra. María Rodriguez
Secretaría General

Dr. Matías Rodríguez
Asesoría Letrada General

Cra. Virginia Quinteiro
Auditoría

Ing. Fernando Fontán
Planificación Estratégica

Cr. Mario Vila
Económico Financiera

Cra. Ana Teresa Martínez
Contrataciones

Ing. Ricardo Irland
División Recursos Humanos

Cra. Annabela Suburú
Gestión Comercial

Ing. Marcelo Abreu
Gestión de Segmentos

Ing. Jorge Suárez
Atención de Clientes

Ing. Humberto Roca
Servicios Convergentes

Ing. Oscar Zagarzazú
Técnicas de Desarrollo

Ing. Gabriel Mateu
Gestión Corporativa

Cra. Lía Terra
Desarrollo Humano

Ing. Gerardo Addiego
Infraestructura y Apoyo

Ing. Federico Solaro
Operaciones Equipamiento
de Redes

Ing. Julio Susviela
Operaciones de Planta
Externa

Políticas Generales y Líneas de Acción 2010- 2014

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.

Empresas que pertenecen al grupo Antel

Antel ofrece, además, una amplia gama de productos y servicios a nivel local e internacional a través de las siguientes empresas de las cuales es principal accionista:

- **Accesa S.A**: Brinda servicios de atención telefónica entrantes y salientes, acciones promocionales e información comercial, recepción, grabación, análisis y resolución de reclamos, servicios de información de valor agregado, ventas y soporte post venta, asesoría técnica, análisis y procesamiento de datos.

- **Hg S.A:** Realiza 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. Provee servicios al sector público y privado, incluyendo: diseño gráfico e interfases, desarrollo de aplicaciones, Hosting, Operación y Mantenimiento.

- **ITC S.A:** Provee servicios de consultoría al sector público y privado basado en las capacidades y conocimientos de Antel, incluyendo: tecnología de telecomunicaciones e información, estrategia, gestión y operaciones, mejora de procesos y cambio organizacional. Brinda servicios a clientes en diferentes sectores: Telecomunicaciones, Gobierno, Servicios Públicos, Banca, Transporte, Salud, Educación e Industria y Comercio.

- **Antel USA, Inc.:** constituida de conformidad con la legislación del Estado de Florida, Estados Unidos de América. Tiene como cometido proveer servicios de interconexión de datos (IP) en los Estados Unidos a compañías de telecomunicaciones de América Latina. Esto permite que empresas operadoras latinoamericanas accedan a las redes de telecomunicaciones en América del Norte y ofrecer servicios de comunicaciones internacionales, en especial datos, a sus clientes en sus respectivos países. Desde Julio de 2011, la empresa cuenta con una licencia para brindar servicios de telecomunicaciones internacionales en los Estados Unidos de América. A efectos de brindar estos servicios, la empresa posee equipos instalados en el más importante data center de Miami, el NAP de las Américas.

Vínculos institucionales

Antel adhiere a las siguientes organizaciones nacionales e internacionales:

- Organización Internacional de Telecomunicaciones de las Américas (OITA)
- Red de Empresas Públicas (Uruguay)
- Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)
- Pacto Global – ONU
- GSM Association (GSMA)
- TM FORUM
- Registro de Direcciones de Internet para América Latina y Caribe LACNIC
- Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCIET)
- DERES
- Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT)

Principales logros del año 2010 – 2011

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, durante los años 2010 y 2011 la empresa expandió sus redes, mejoró de la cobertura y amplió la conectividad internacional; lo que contribuyó al desarrollo de una amplia oferta de planes y paquetes comerciales, logrando de esta manera aumentar la base de clientes. Antel se mantiene a la vanguardia en materia de tecnología de comunicaciones e información, apoyando el cumplimiento de las políticas nacionales referidas a la innovación y desarrollo de infraestructura soporte de las actividades productivas del país.

En esta línea, se realiza el lanzamiento de su nueva imagen, en la que se unifican las marcas Antel, Ancel y Anteldata, manteniendo únicamente el nombre Antel para los tres servicios. La nueva imagen se orienta a estrechar las relaciones entre la empresa y sus clientes.

Se destaca el desarrollo de distintos proyectos que marcan la profundización del compromiso social que está desarrollando la empresa:

Plan Ceibal: extensión de la conectividad a escuelas, liceos, centros de enseñanza técnica, locales y espacios abiertos en todo el país, alcanzando los 3.558 servicios instalados.

Fibra Óptica para Centros Educativos: lanzamiento y desarrollo del proyecto, se realizó la conexión con fibra óptica a más de 340 centros de enseñanza en todo el país.

Red Usi Sociedad de la Información (Centros de Inclusión Digital y Centros ANTEL-MEC): instalación de nuevos centros en todo el país, cerrando el año 2011 con 297 locales instalados. Firma del acuerdo entre Antel y el Ministerio de Educación (MEC) para fortalecer e instalar nuevos centros de alfabetización digital –Centros MEC- en todo el país

Conectividad Educativa: extensión de la conectividad, llegando a los 1.860 servicios. Firma del convenio entre Antel y Administración Nacional de Educación Primaria – ANEP- por el cual la empresa aportará una red privada virtual basada en la tecnología MPLS (Multi – Protocol Label Switching).

Antel Integra: lanzamiento y desarrollo del proyecto que se propone colaborar con distintas instituciones de la sociedad, proporcionándoles un PC reciclado, con software libre y acceso a Internet. Más de 60 locales comerciales de la empresa en todo el país, recibieron computadoras y monitores en desuso. Las computadoras recicladas comenzaron a entregarse en el mes de diciembre, siendo el Municipio de Toledo (en el departamento de Canelones) el primer beneficiado.

Universal Hogares: para contribuir con la universalización del acceso a Internet de los uruguayos, se realizó el lanzamiento del servicio de Internet para los hogares, que ofrece acceso sin costo a los usuarios de telefonía fija.

Programa para la Culminación de Estudios Secundarios-PROCES: implementación del proyecto, para la finalización de estudios secundarios a los funcionarios de Antel que manifiesten su interés en ello. En la primera esta se inscribieron 104 trabajadores, y en la segunda etapa 132.

Programas de Formación Tecnológica para la Sociedad: capacitación de 89 jóvenes seleccionados por el INJU en tareas de montaje y empalme de fibra óptica.

Medio Ambiente: certificación de la Gerencia Almacenamiento y Distribución en UNIT-ISO 14001 - Sistemas de Gestión Ambiental.

Avancemos Juntos

Relaciones con nuestros grupos de interés

Comunidad

Contribución a la inclusión a través de las TICs

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.

En este plano, el acceso de todos los uruguayos a las oportunidades que brindan hoy las comunicaciones y la tecnología 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,

En este marco, 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 de todo el país a través del Plan Ceibal, el Programa de Conectividad Educativa, desarrolla la Red Uruguay Sociedad de la Información, y realiza el lanzamiento de servicios que Facilitan el acceso de los clientes a una conexión a Internet.

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.

Los años 2010 y 2011 se destacaron por una importante expansión del Plan Ceibal, que requirió para su concreción, el aumento de la conectividad suministrada por Antel. En este marco, se incorporaron 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, utilizando la red de cobre, la red celular, instalaciones satelitales, fibra óptica y enlaces dedicados.

Asimismo, se ha extendido la conectividad para aulas comunitarias, desde donde se emitirán contenidos.

A fines del 2011, se completaron las instalaciones de 486 servicios sobre diferentes tecnologías, alcanzando de esta manera un total de 3.209 y red exterior 349, cubriendo un total de 572.

Además, se crearon los servicios 0800CEIB y *CEIB a efectos de que los usuarios del plan accedan al soporte de forma rápida y gratuita. Por otra parte, la empresa dio apoyo con envíos de mensajes de texto y voz a la campaña de recambio de computadoras.

Se realizaron obras en el predio del Centro Ceibal, llegando con Fibra Óptica, sustituyendo antiguas instalaciones, para que quienes trabajan allí puedan hacerlo con la mejor infraestructura existente.

Se desarrolló un plan de capacitación para funcionarios técnicos de Antel a efectos ampliar el espectro de instaladores especializados.

Fibra Óptica: Antel continúa, en el camino hacia la universalización de oportunidades, dando apoyo y soluciones de conectividad a las necesidades crecientes del Centro Ceibal. En esta línea, en el año 2011, se conectaron 350 centros educativos con Fibra Óptica, y se realizó un nuevo acuerdo para la cobertura de 450 nuevos locales.

Servicios Ceibal Instalados:

	2009	2010	2011
Total Servicios	2124	2723	3558

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.
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”.

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 2011, se conectaron 1.860 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 escuelas primarias rurales del país.

En setiembre de 2011, se firmó un Acuerdo Operativo entre ANEP (Administración Nacional de Educación Pública) y Antel por el cual la empresa aportará, sin costo, una red privada virtual basada en la tecnología MPLS (Multi-Protocol Label Switching). El acuerdo contempla la conexión de los centros de enseñanza de la ANEP: escuelas primarias, liceos, escuelas técnicas y centros de formación docente en la más moderna red de datos, elevando el promedio de conexión de 512 Kbps a 10 Mbps. Asimismo, se brindará (mientras sea requerido por ANEP y sin costo para ésta) servicios de alojamiento y soporte técnico al Portal “Uruguay Educa”.

Servicios Instalados:

	2009	2010	2011
Total Servicios	1.810	1.838	1.860

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: **Espacio de Inclusión Digital**, **Centros Internet Social** (CIS), los **Centros MEC** (CMEC) y otros centros semejantes.

Antel aporta a cada **Espacio de Inclusión Digital** 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 **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. Desde el año 2006 Antel y el MEC convocan en forma anual el Concurso de Proyectos Espacios de Inclusión Digital (ex CASI). Los proyectos seleccionados son implementados con el apoyo de Antel.

Durante 2011, Antel instaló ocho Centros MEC, por lo cual la cantidad total de este tipo de centros ascendió a 111. Por otra parte, durante 2011 Antel instaló los 20 Espacios de Inclusión Digital (exCASI) seleccionados en el 5° Concurso de Proyectos de Espacios de Inclusión Digital. Además instaló tres Espacios de Inclusión Digital en Toledo (Canelones) con computadoras reacondicionadas por el Proyecto Antel Integra. De este modo la cantidad total de Espacios de Inclusión Digital instalados desde 2002 ascendió a 119.

Centros Uruguay Sociedad de la Información Instalados:

	2009	2010	2011
Total Servicios	190	251	297

Comunicarse es un Derecho de Todos

Telecomunicaciones Públicas

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

Al cierre de 2011 la cantidad de teléfonos públicos ascendió a 11.472 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 los años 2010 y 2011 el parque de teléfonos se redujo, 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 2011, habían instalados 305 teléfonos públicos en rutas nacionales además se han mantenido 279 teléfonos sociales instalados en zonas de contexto critico.

Asimismo, se desarrolla una política de imprimir mensajes de apoyo a la comunidad en las tarjetas telefónicas. Se emitieron, en el año 2010 y 2011 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 del Patrimonio 2010.
- Hospital de Ojos para difundir las actividades del Hospital Saint Bois.
- Patria Gaucha.
- La Redota .
- Instituto Nacional de Calidad (Inacal).

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.

Servicio Universal Hogares

En el entendido que Internet adquiere un rol protagónico en el desarrollo de las sociedades, y con el objetivo de contribuir al acceso de los hogares uruguayos a Internet, en el último trimestre de 2010, Antel ha puesto a disposición de sus clientes residenciales de telefonía fija un servicio de acceso a Internet (sin costo mensual adicional a su línea telefónica) que incluye sin cargo 1 GByte mensual de tráfico para navegar en Internet (hasta 512 Kbps bajada/ hasta 128 Kbps subida).

La 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.
En mayo de 2011, con motivo del Día Mundial de Internet, se realizó el lanzamiento de una promoción mediante la cual se bonificó en un 50% la tarifa de conexión al servicio

Antel Integra

Es un proyecto patrocinado por Antel, con el objetivo de colaborar principalmente con distintas instituciones de la sociedad proporcionándoles un PC reciclado, con software libre y acceso a Internet. Para ello se utilizan equipos informáticos en desuso, donados por empresas y particulares en el marco de las campañas de recolección organizadas por la empresa.

El proyecto apunta a contribuir con la universalización del acceso a Internet, que facilitará la obtención de información, servicios, educación, trámites, salud, cultura, en los hogares uruguayos. Por intermedio de este proyecto, se facilita el acceso a una PC con el fin de que esto no se convierta en un obstáculo para el acceso a Internet.

Asimismo, se busca generar oportunidades de trabajo e investigación tecnológica mediante la participación de estudiantes de UTU y de otras instituciones educativas que se integren al proyecto. Con el PC reciclado se entrega una capacitación inicial que ayuda al beneficiario a dar los primeros pasos con su computadora. Esta capacitación se realiza por medio de manuales escritos y videos multimedia.

El 6 de diciembre de 2011 se realizó la primera entrega de las computadoras recicladas del proyecto al Municipio de Toledo, en el departamento de Canelones. Dichas computadoras fueron destinadas a tres espacios de inclusión digital que funcionarán en los Centros Caif "Las campanitas alegres", "Nuestros locos bajitos" y "Los Pinitos".

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 el Plan Ceibal, en la entrega de computadoras XO, brindar apoyo a maestros, padres y niños en el manejo y cuidado de la computadora, así como también participar en distintas acciones en apoyo al plan.

Desde su inicio, el programa contó con la adhesión de los funcionarios, que se sumaron a las distintas actividades. Para desarrollar las tareas del programa, se implementaron previamente distintas instancias de capacitación a los voluntarios. 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.

El programa de voluntariado continuó su desarrollo en el año **2010 y 2011**. Se realizaron entregas de computadoras XO en Enseñanza Media y Escuela Técnica cubriendo instituciones en distintas zonas de Montevideo.

En esta línea, 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.

Actividades destacadas:

• En el año 2010, 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 de 2010, se participó activamente en la organización del “3° 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.

• En abril del año 2011 se realizó, en instalaciones de Antel, un encuentro de voluntarios y colaboradores del Plan Ceibal (Antel, RAP Ceibal, Ceibal Jam y Flor de Ceibo). Se desarrollaron actividades de coordinación, e intercambio de experiencias, estableciéndose también estrategias para el año. Se destaca, la participación de voluntarios del interior del país.

• Participación, en el año 2011, de la Final Torneo de Campeones de la Olimpíada de Matemáticas (organizada por Plan Ceibal): los voluntarios de Antel recibieron a los 144 niños que viajaron desde el interior del país oficiando de anfitriones y referentes durante la jornada de competencia, así como también cumpliendo otras tareas previstas por la organización.

Voluntarios ANTEL en Olimpiada de Matemáticas- Plan Ceibal:

Viviana Del Pino*: "La jornada fue increíble y se notó que los niños pasaron genial. Estoy muy contenta de encontrarme con personas que brindan parte de su tiempo, ganas y compromiso por otras personas en forma voluntaria; no todo el mundo experimenta este tipo de sensaciones, ayudar y dejar en los demás algo de uno".*

Carolina Demedice: *"Fue una jornada inolvidable. Espero que se repita y que podamos seguir colaborando con este y otros proyectos. Es muy positivo trabajar de forma interactiva con gente de otros programas como los integrantes del Plan Ceibal, nos enriquecemos todos. Gracias por convocarme".*

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.

Cuentos Breves "T cuento Q": Desde el año 2007 Antel participa de la realización del Concurso Nacional de Cuentos Breves por SMS.

En el año 2010 se recibieron un total de 18.935 minicuentos. Los cien mejores integraron "El libro de los cien minicuentos 2010", entre los que figuran el primer, segundo y tercer premio, más diez menciones.

En el año 2011, para la quinta edición del concurso, se contó con la participación de más de diecisiete mil sms. Los miembros del jurado seleccionaron el primer, segundo y tercer premios, el premio Bicentenario y diez menciones, los cuales formarán parte de un libro junto a los 86 relatos finalistas

Complejo Edilicio - 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.

En este marco, en los años 2010 y 2011, más de 150.000 personas recorrieron las instalaciones de la empresa, de los cuales 98.000 son alumnos de primaria y secundaria, 20.000 público general en visitas fijas y 60.000 durante las jornadas del Día del Patrimonio.

Se registró un importante incremento de llegada de extranjeros, debido fundamentalmente al gran número de turistas que cada año visitan Montevideo en la temporada de cruceros.

Complejo Cultural: El Auditorio Mario Benedetti, así como la Sala Interactiva, fueron sede durante 2011 de múltiples actividades, tales como conferencias, talleres, conciertos, obras de teatro, ballet, entre otros. Además de los clientes externos que arriendan ambas salas, 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. Se destacan: el programa "Yo estudio, yo trabajo" y el "Programa 0 Falta".

ANTEL FEST: Desde el año 2008 la empresa realiza uno de los festivales de rock más importantes de país. En el año 2010 se realizó en el departamento de Florida, los días 25 y 26 de setiembre en las instalaciones del Teatro de Verano, donde durante dos días se presentaron las bandas nacionales más importantes. En el 2011, el evento tuvo lugar en la ciudad de Paso de los Toros, Tacuarembó, con entrada libre. Asimismo, se realizó la transmisión en vivo, de ambas jornada por el portal de Adinet TV.

Los clientes de la empresa, ganadores del sorteo realizado, se trasladaron en tren a Paso de los Toros.

Cortos – Avances Tecnológicos: desde el año 2011, se emite un ciclo de micros audiovisuales de Antel, que tienen por objetivo explicar a los ciudadanos términos técnicos utilizados con frecuencia en nuestra comunicación a través de un lenguaje sencillo. Son difundidos en televisión abierta, así como también se puede acceder a ellos a través de Adinet TV y la web de la empresa. Se han abordado distintos temas, tales como: fibra óptica, Internet, IP, Ancho de Banda, píxel, satélite, GPS, entre otros.

Programas Deportivos

En el marco de su apoyo al deporte y a la generación de valores, la empresa impulsa distintas acciones que promueven la calidad de vida y la inclusión por medio de la práctica de deportes.

Copa Antel Estudiantil - "Pelota al Medio": en el año 2011, Antel, el Ministerio del Interior y la Asociación Uruguaya de Fútbol realizaron la Copa Antel Estudiantil "Pelota al medio", cuyo objetivo es incentivar la sana competencia deportiva entre los jóvenes estudiantes uruguayos. Este campeonato forma parte del programa "Pelota al medio a la esperanza", participaron jóvenes estudiantes de Secundaria, UTU e INAU de Montevideo y Canelones. Las principales instancias del torneo se transmitieron por Adinet TV.

Entrega equipos para fútbol infantil: Antel, en los años 2010 y 2011, entregó a la Organización Nacional de Fútbol Infantil (Onfi) indumentaria deportiva para las ligas de todo el país. Onfi, órgano dependiente del Ministerio de Turismo y Deporte que actúa como rector del fútbol infantil, moviliza alrededor de 300.000 personas en todo el territorio nacional.

7ª corrida de las Sierras: con motivo del 64º aniversario del Parque de Vacaciones UTE – Antel, el 30 de octubre de 2011 se realizó en la ciudad de Minas, la "7ª corrida de las Sierras".

Antel y Club Malvín: el 28 de noviembre de 2011 se realizó con el apoyo de Antel la carrera "Malvín 10 Km", participaron 2.800 deportistas.

Otras acciones y servicios de apoyo a la Comunidad

La empresa 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.).

Exoneraciones (parciales o totales) de tarifas de diversos servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil y datos).

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

SMS masivos para campañas nacionales: se envían mensajes para campañas nacionales de apoyo en diferentes áreas de interés público, se destacan: Pulsera Solidaria Inau, difusión de acciones y convocatorias para el Plan Ceibal, Ministerio de Desarrollo Social – MIDES- , Ministerio de Economía y Finanzas - MEF - , Ministerio de Ganadería Agricultura y Pesca – MGAP-, Ministerio de Salud Pública -MSP-, Ministerio de Educación y Cultura – MEC- , Comisión Lucha contra el Cáncer, Teletón, Aldeas Infantiles, Dirección Nacional de Policía Caminera, Fundación Álvarez – Caldeyro Barcia, Fundación Manantiales, Un techo para mi país, entre otros.

099NAVIDA es un servicio por el cual los niños se comunican con Papá Noel. El importe que se recaudó por las llamadas recibidas fue donado a una institución benéfica.

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.

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. A 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.

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.

Proyecto Siembra: Antel brinda la solución de conectividad de red fija y móvil y los dispositivos móviles (netbooks) a utilizar por los médicos del proyecto. A su vez se participa activamente del plan de difusión del proyecto.

Teletón: la empresa participó de la jornada solidaria organizada por Teletón a fin de contribuir con el objetivo de recaudar fondos para sostener y ampliar los servicios de rehabilitación de niños que brinda dicha institución. Antel instaló una pantalla en el anfiteatro de la Torre de Telecomunicaciones, con el objetivo de que los clientes, mediante el envío de mensajes de texto o ingreso al portal web, iluminaran el logo proyectado. Cumplida la meta propuesta, la empresa entregó la cifra de $ 1.680.000 a la institución Teletón.

Plan Juntos: con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los sectores más vulnerables de la población, Antel y el Plan Juntos firmaron un acuerdo mediante el cual se establece una relación de estrecha colaboración entre las partes. Antel apoyará al Plan a través del otorgamiento de acciones incorporadas a las diversas iniciativas del mismo. En el 2011 se firmó un Convenio Marco para la provisión de servicio de telefonía celular, transmisión de datos, entre otras formas de colaboración.

Servicios de comunicaciones para hogares de bajos recursos en el medio rural: en el marco de un Convenio de Cooperación y Prestación de Servicios de Comunicaciones de Antel con el MIDES y la Intendencia de Artigas, en mayo de 2011 se efectuó el lanzamiento de los servicios en la localidad de Yacaré, departamento de Artigas

Equipamiento en telecomunicaciones para el sistema de control vehicular (SISCONVE): Antel junto a ANCAP y el Poder Ejecutivo lanzaron en noviembre de 2011, la modernización del Sistema de Control Vehicular (SISCONVE) para implementarse en todos los vehículos estatales. La innovación permitirá la localización vehicular estatal junto con otras prestaciones tales como control del gasto de combustible, tecnología GPS con múltiples funciones de localización, control y seguimiento “on line”.

Centro Uruguayo de Imagenología Molecular – CUDIM: en diciembre de 2011, Antel y CUDIM firmaron un acuerdo por medio del cual la empresa brindará un enlace LAN to LAN entre Cudim y el Data Center, junto a un servidor y dos procesadores Quad Core.

Generación de Empleo

Se continúa con la política de contratación de jóvenes a través del otorgamiento de becas de trabajo que permiten a los educandos acceder a una primera experiencia laboral de carácter temporal y completar su formación con prácticas laborales.

En tal sentido, al amparo de la Ley 16.873 y en el marco de los convenios específicos con el Ministerio de Desarrollo Social, el Instituto del Niño y Adolescente y la Administración Nacional de Educación Pública se han contratado en el año 2011 un total de 182 becarios, 65 provenientes del INAU, 20 estudiantes del Bachillerato Tecnológico del Consejo de Educación Técnico Profesional – CETP -, 11 jóvenes con formación en el área de telecomunicaciones a través del programa "Conecta Joven" del MIDES-INJU y otros 86 jóvenes para la atención comercial en locales de los departamentos de Maldonado, Rocha y Canelones, entre los meses de diciembre 2011 y marzo 2012, también a través del INJU.

Se realizó además un llamado público y abierto para la contratación de becarios al amparo de la Ley 18.719 con destino a la Gerencia de División Gestión de Clientes, para realizar tareas de apoyo a la Atención Comercial en distintas localidades del país. Culminado el proceso de selección, se contrataron 17 personas para Montevideo.

Programas de Formación Tecnológica para la Sociedad:

Capacitación a Jóvenes en Fibra Óptica:

En el marco del desarrollo y expansión de la tecnología de fibra óptica a nivel nacional, Antel ha incluido la participación de diferentes actores sociales, tales como: empresas y jóvenes estudiantes, capacitándolos y brindándoles la oportunidad de ser mano de obra calificada en este proyecto de gran porte.

En el año 2008, Antel junto al Instituto Nacional de la Juventud del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES- INJU), comenzó a desarrollar un programa denominado Conecta Joven. Desde entonces, jóvenes entre 18 y 29 años pueden capacitarse en instalación, empalme, y mantenimiento de fibra óptica (FO). Culminada la capacitación, dichos jóvenes tienen la posibilidad de realizar una pasantía en la empresa de modo de complementar su formación. Durante los años 2010-2011 se capacitaron 89 jóvenes de INJU.

Como resultado de la demanda creciente de personal calificado en operación de redes de Fibra Óptica, se inició una experiencia de capacitación para docentes de UTU, donde en el año 2011 se formaron 14 profesores.

Red de Pacto Global Uruguay

Desde el año 2010, Antel forma parte con otras empresas y organizaciones del de la Red del Pacto Global en Uruguay. La red trabaja para promover el Pacto Global en Uruguay, sus diez principios, e incrementar las posibilidades de las empresas para desarrollar proyectos de responsabilidad social empresaria. Antel apoya las actividades de la Red, mediante una participación activa en las mismas y facilita sus instalaciones para el desarrollo de eventos.

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, así como también se trabaja para la promoción y desarrollo de los principios del Pacto Global en Uruguay

Clientes

Antel busca en forma permanente la satisfacción y anticipación de las necesidades y expectativas de sus clientes, convirtiendo la tecnología en productos y servicios de probada calidad. Apuesta al trabajo en equipo, a la innovación, al desarrollo de emprendimientos, está enfocada a la calidad y excelencia de sus procesos y productos y a la búsqueda de soluciones creativas.

Red Locales Comerciales

Antel, como empresa pública, se compromete a brindar atención a sus clientes en todo el territorio nacional. Para ello cuenta con 117 locales comerciales permanentes distribuidos en todo el país, además la empresa posee otras modalidades de atención tales como los Centros de Atención Ciudadana coordinados en la órbita de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto para pequeñas poblaciones, y 200 Agencias Telefónicas en el interior del país.

Canales Web y Telefonico

La empresa ofrece distintas vías de intercambio con sus clientes. En línea con ello, a través de la página web se puede acceder a un buzón de consultas y sugerencias que permite establecer interactividad y establece un compromiso de diálogo por parte de la empresa.

Asimismo, se brinda, a través de la empresa Accesa S.A (perteneciente al Grupo Antel), el servicio de atención telefónica, vía Web y sms, de clientes, socios estratégicos, proveedores, ejecutivos de cuentas y público en general por temas relacionados a: Telefonía Fija, Telefonía Móvil, Datos e Internet.

A partir de marzo del 2011 Antel está en las Redes Sociales, creándose AntelDetodos en Facebook, Twitter y YouTube. Un gran desafío para la empresa, que permite conocer las tendencias, opiniones de los clientes y la ciudadanía en general

Compromiso de Calidad

En la búsqueda de la excelencia, se inició en el año 2000 un proceso de certificación en Normas UNIT-ISO de calidad a través de su programa: “Calidad en la Atención al Cliente, compromiso de todos”, inserto en el Plan de Mejora de la Gestión, habiéndose obtenido certificaciones que aseguran una mejora en la eficiencia de los procesos críticos de cara a los clientes.

Sectores de la empresa que poseen certificación:

- Servicios de Capacitación
- Sector Proyectos de Obras Civiles (SGC-SPOC)
- Área Redes de Acceso y Centros de Operación (SGC-GADU)
- Planta Interna del Interior (SGC-PII).
- Atención de Clientes (SGC- AC)

Percepción de los clientes

De acuerdo a los estudios realizados, Antel es vista por sus clientes y usuarios como una empresa comprometida con la sociedad y la comunidad, responsable en cuanto al cuidado del medio ambiente, confiable en tanto empresa proveedora de servicios, siendo además reconocida como un buen lugar para trabajar.

La incorporación de este conocimiento en los procesos centrales de toma de decisiones, le confiere a Antel la posibilidad de integrar con visión estratégica la perspectiva de la RSE y potenciar el valor comercial de su imagen empresarial.

Ranking de empresas más admiradas en Uruguay: el portal Infonegocios realizó un ranking de las empresas más admiradas en Argentina, Chile y Uruguay. En nuestro país, Antel figura en el cuarto lugar, superando a grandes empresas locales y multinacionales.

Acciones para brindar servicios con responsabilidad

Protección de datos y privacidad: Antel protege los datos e información de sus clientes, aplicando políticas específicas y utilizando tecnologías y sistemas de telecomunicaciones que aportan altos niveles de seguridad, transmitiendo la información en forma encriptada.

Bloqueo de terminales móviles en caso de robo o extravío: Cuando un cliente adquiere un terminal, se registra su número de serie. De esta forma, en caso de robo o extravío, al realizarse la denuncia se bloquea el servicio, evitando la realización de llamadas y no permitiendo su reconexión.

Soluciones inalámbricas para atender problemáticas como el robo de cables: el programa de emergencia tiene como objetivo brindar una solución inalámbrica a clientes afectados por el hurto de cables. El cliente pasa a tener un servicio inalámbrico hasta que le sea restablecido su servicio fijo.

Lista Negativa de Terminales: Antel ha impulsado y trabajado desde el inicio en el convenio “Lista Negativa de Terminales”, que tiene como objetivo evitar la utilización de terminales móviles que hayan sido hurtados. Desde el mes de diciembre de 2011 las empresas están intercambiando información sobre los terminales denunciados como hurtados o extraviados a fin de realizar el bloqueo de los mismos en los sistemas de todas las compañías.

Esta acción contribuirá fuertemente a la seguridad al desestimular el hurto de terminales móviles que una vez denunciados no podrán conectarse a los sistemas, quedando inactivos

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

Comunicación para discapacitados audio fonéticos: este sistema permite comunicarse entre sí a personas discapacitadas fono auditivas 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.

Comunicación:

La empresa ofrece múltiples vías de intercambio con sus stakeholder, entre ellos se destaca la amplia red de locales comerciales, atención telefónica y portal web. En línea con ello, en el 2010 se habilitó en la página web un buzón de consultas y sugerencias que permite establecer interactividad con los stakeholders y establecer un compromiso al diálogo por parte de Antel.

En cuanto a la comunicación externa, se fortaleció el contacto con los medios de prensa, radio, televisión y digitales, vehículos decisivos para la difusión masiva hacia la opinión pública. Para esto, se emplearon herramientas tales como materiales audiovisuales, comunicados, mensajes de textos, gacetillas y contactos personalizados, entre otros.

Trabajadores

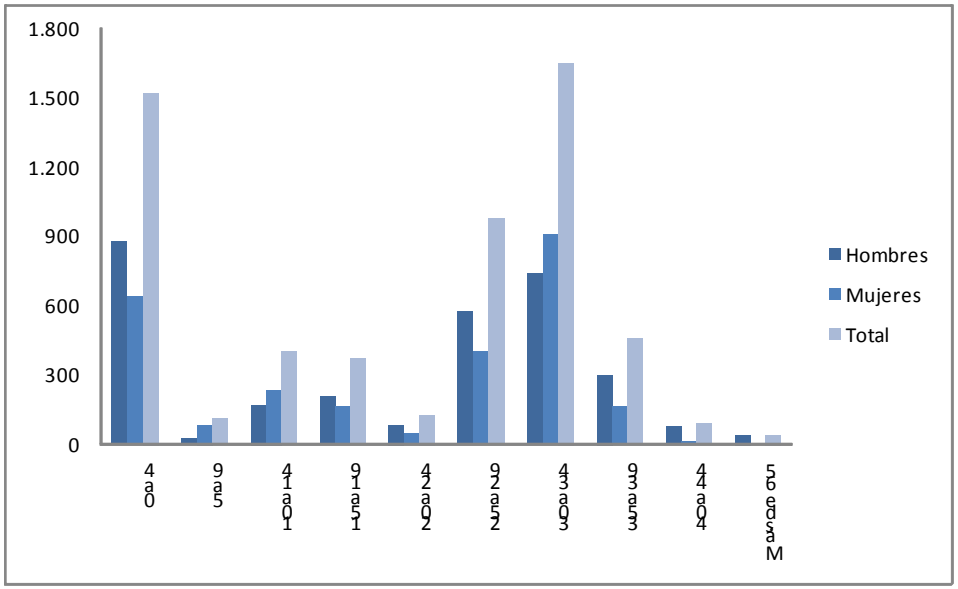
Plantilla y empleo

Al 31 de diciembre de 2011, Antel registra 5.784 funcionarios, 3.766 en Montevideo y 2.018 en el interior del país. A esa fecha, Antel cuenta con 384 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.

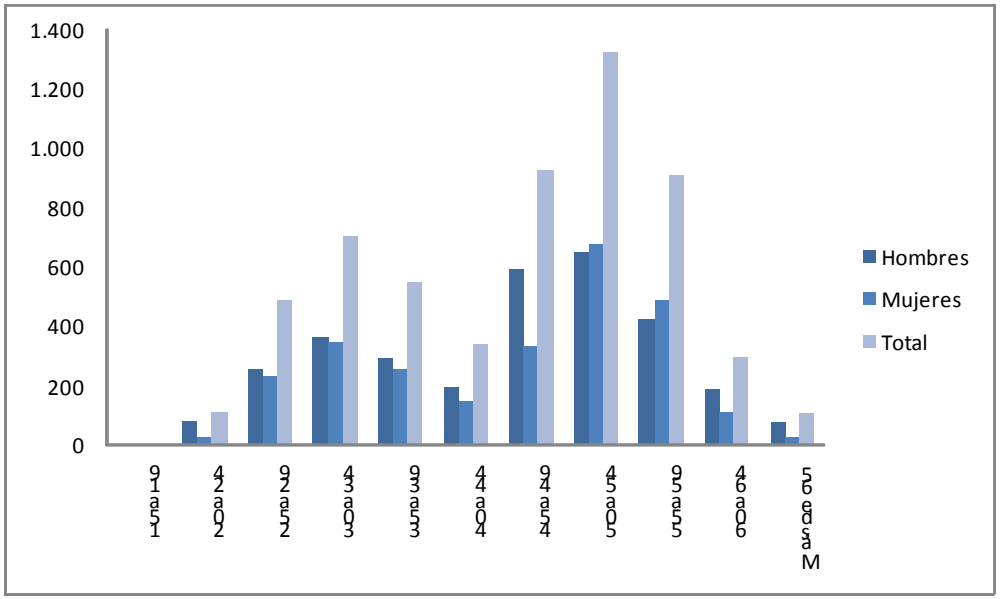
Distribución de funcionarios por antigüedad

La antigüedad promedio es de 20,83 años (20,92 los hombres y 20,73 las mujeres).



Distribución de funcionarios por edad

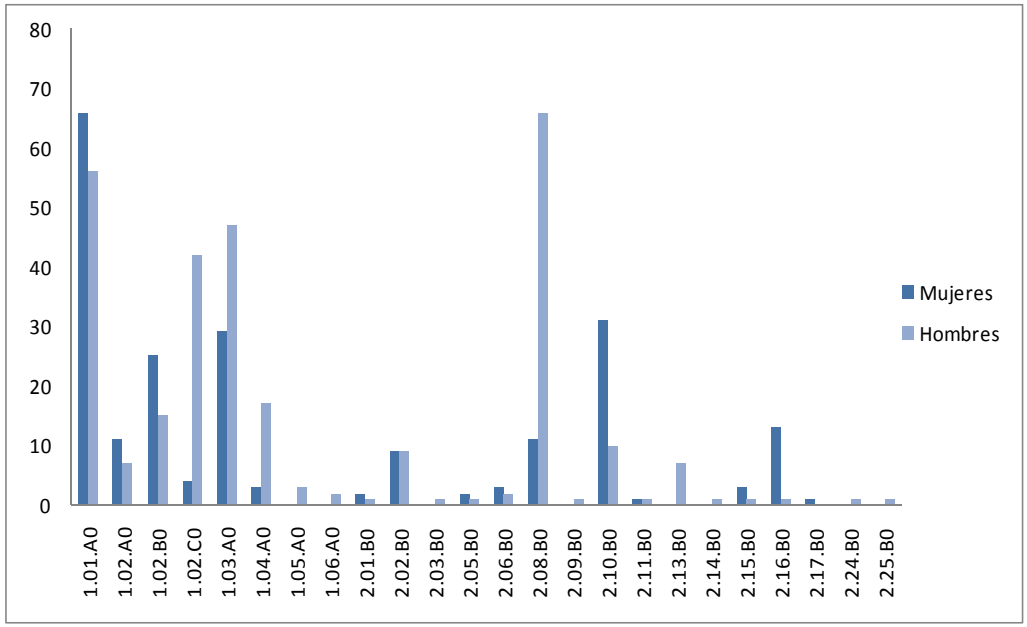
La edad promedio es de 45,59 años (45,52 los hombres y 45,67 las mujeres).



Igualdad por razones de género

El porcentaje de mujeres en Antel es de 45,99 %, siendo 214 las que ocupan cargos directivos, lo que representa un 42.21 % del total de cargos de dirección de la empresa.

El gráfico presentado muestra la distribución por género en las clases pertenecientes a los grupos ocupacionales Dirección (Grupo 1) y Profesional (Grupo 2).



1.01.A0	Jefe de Unidad Técnico Administrativo
1.02.A0	Gerente de Sector Técnico Administrativo
1.02.B0	Gerente de Sector
1.02.C0	Gerente de Sector Ing. Civil o Industrial
1.03.A0	Gerente de Área
1.04.A0	Gerente de División
1.05.A0	Sub Gerente General
1.06.A0	Gerente General
2.01.B0	Jefe de Unidad Abogado
2.02.B0	Jefe de Unidad Analista Programador
2.03.B0	Jefe de Unidad Arquitecto
2.05.B0	Jefe de Unidad Lic. en Economía - Economista
2.06.B0	Jefe de Unidad Escribano
2.07.B0	Jefe de Unidad Ingeniero Agrimensor
2.08.B0	Jefe de Unidad Ingeniero Civil o Industrial
2.10.B0	Jefe de Unidad Lic. en Administración - Contador
2.11.B0	Jefe de Unidad Médico
2.13.B0	Jefe de Unidad Perito en Ingeniería
2.14.B0	Jefe de Unidad Procurador
2.15.B0	Jefe de Unidad Psicólogo
2.16.B0	Jefe de Unidad Técnico en Administración
2.17.B0	Jefe de Unidad Traductor Público
2.24.B0	Jefe de Unidad Técnico en Comercialización
2.25.B0	Jefe Unidad Lic. en Relac.Laborales

Salud Ocupacional

La empresa desarrolla varios programas orientados a la salud ocupacional y cuenta con un área específica dedicada dicha tareas. Desde el año 2008 está en funcionamiento 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.

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 realizan anualmente campañas de vacunación. Se aplicaron vacunas contra la Gripe estacional y la Gripe Tipo A H1N1 (Vacuna Antigripal Tri-Valente).En el año 2011, la vacunación se extendió a los familiares directos de los funcionarios.

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 realizan anualmente análisis de glicemia, colesterol, control de la presión arterial e índice de masa corporal a los funcionarios.

Talleres de Obesidad, Diabetes e Hipertensión: la actividad está dirigida a aquellos trabajadores que presenten al menos una de las patologías mencionadas. Los talleres son coordinados por médicos, psicólogos y nutricionistas, abordando mediante una modalidad vivencial y participativa la temática de estas patologías de alta incidencia y prevalencia en la población de trabajadores, desde aspectos médicos, nutricionales y psicológicos.

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, se lleva a adelante con la cooperación de la Secretaría y Junta Nacional de Drogas de Presidencia de la República.

El programa 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.

El comité coordinador, trabaja en forma conjunta con los grupos coordinadores de otros organismos públicos a afectos de intercambiar experiencias y recursos para el desarrollo del proyecto. Se cuenta con una política de prevención de drogas y se desarrollan acciones orientadas a promover e impulsar acciones destinadas a prevenir el abuso y consumo de drogas de sus empleados, como también a la rehabilitación, reinserción laboral y social.

En el año **2010** y **2011** se continúo 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 en las herramientas necesarias para fortalecer la comunicación en la adolescencia.

- Ciclo de talleres para dejar de fumar, junto a la realización de cooximetrias en Montevideo, Maldonado, Atlántida, Canelones, Colonia, Maldonado, Durazno, Mercedes, Paysandú, Rivera, Salto y Treinta y Tres.

- 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 (entrevistas, consultas, etc.).

- Jornadas de sensibilización en consumo de drogas, con medición de nivel de monóxido de carbono para fumadores y no fumadores (cooximetría).

- Participación en talleres a referentes del proyecto Espacios de Inclusión Digital (ex CASI).

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.

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 80 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. Gestión de Accidentes de Trabajo, Seguridad Vial (plataforma de teleeducación), Uso y Manejo de Escaleras.
- Participación en la Comisión Bipartita de Seguridad e Higiene de Antel (cumplimiento del Decreto 291/2007 del 13 de agosto de 2007).

Durante el año 2011 se produjo una reducción del 17% en la cantidad de accidentes laborales, con respecto a los registrados en el 2010. Es de destacar que se ha obtenido la menor tasa de accidentes de los últimos años, no ocurriendo lesiones de carácter mortal.

Evolución de Accidentes Laborales:

	2009	2010	2011
Total	78	63	52

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.

El proyecto está coordinado por el Comité de Calidad con Equidad de Género, el cual está integrado por un equipo multidisciplinario, con funcionarios pertenecientes a diferentes áreas de la empresa.

El proyecto se desarrolla en un área piloto, 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 cuenta con un 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.

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.

En los años **2010- 2011**, 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.

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

-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. En esta línea, se realizaron talleres en el área piloto durante el año 2011, así como también la aprobación del proyecto de construcción de una Sala de Lactancia.

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

- Desde inicios del año 2011 se comienza a procesar los datos de los llamados externos con distinción por sexo, lo que implica una estandarización de los formularios de inscripción, lo que permite obtener con distinción por sexo, por ejemplo. cantidad de postulantes y cantidad del personal seleccionado.

En marzo del 2011 la organización obtiene el Sello de Calidad con Equidad de Género, certificando el Nivel II Implementación, en el área piloto Centro de Operaciones Canelones – Las Piedras. En diciembre del 2011 se realiza la tercera auditoría por parte de UNIT - ISO, del Modelo de Calidad con Equidad de Género, obteniendo la re certificación del Nivel II Implementación.

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.

La empresa cuenta con 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).

Acciones 2010 -2011:

Integración del 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.

Difusión del 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 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.

-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.

-Descripción de todos los Perfiles por Competencias de los Grupos Ocupacionales de Dirección y Profesionales así como de los nuevos perfiles creados dentro de este último grupo, denominados Especialista, Experto y Referente.

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

Primer Implantación Piloto de Evaluación de desempeño Individual por Competencias en la Gerencia de Sector Gestión de Personal perteneciente a la División Recursos Humanos incluyendo en esta fase: capacitación introductoria teórico-práctica sobre la nueva metodología de evaluación, fijación de objetivos de desempeño para todos los involucrados, elección de un delegado de funcionarios y desarrollo de la primera fase de observación y recolección de evidencias de desempeño.

Educación

Antel, atendiendo los requerimientos generados por la creciente innovación tecnológica, ha detectado las necesidades de los distintos sectores de la empresa y de la sociedad uruguaya. Por eso, ha diseñado programas específicos para acompañar este crecimiento constituyéndose en un polo de divulgación del conocimiento tecnológico y científico y de inclusión social.

Infraestructura

El Centro de Educación de Antel, ubicado en el Complejo Torre de las Telecomunicaciones, cuenta con todas las herramientas necesarias para su adecuado funcionamiento. Consta de 17 salas distribuidas en dos pisos, con PC, cañón, proyector y acceso a Internet. Dispone de red Wi - Fi y 8 de las 17 salas están equipadas con PCs para sus alumnos.
Asimismo, la empresa posee salas de capacitación en todas las capitales departamentales del interior del país, para el desarrollo de actividades presenciales.

Plataforma Moodle: Se cuenta con una plataforma de tele-educación, que facilita el acceso a la formación de todos sus empleados. Se basa en una Plataforma Moodle como medio alternativo para el proceso de enseñanza y aprendizaje.
Esta modalidad a través del uso de PC y recursos de Intranet, constituye una alternativa a los cursos dictados en forma presencial, ofreciendo flexibilidad en cuanto al tiempo y lugar donde se realiza el mismo.

Biblioteca: Antel brinda un servicio de biblioteca que, si bien es especializada en telecomunicaciones, cuenta con bibliografía sobre otras áreas del conocimiento como administración, informática, economía, psicología, ciencias sociales, comunicación, educación y derecho. También manuales internos y externos a la empresa, documentación, y literatura en español e inglés.
En Biblioteca se realizan: consultas en sala, préstamos de libros, revistas y CDs, y compras de materiales bibliográficos para préstamos a largo plazo. Se puede acceder a información del Diario Oficial, Resoluciones, o realizar una búsqueda de información en Internet.

CAPACITACIÓN

Despliega su actividad en tres grandes áreas:

- Formación para sus funcionarios en temáticas específicas y generales, con cursos dictados por el Centro de Educación.
- Programas para culminación de estudios secundarios y posgrados dictados por instituciones y docentes especializados a los funcionarios.
- Cursos y charlas tecnológicas dirigidas a la sociedad.

Capacitación interna

Las acciones formativas están organizadas según distintos programas, entre ellos, de desarrollo de habilidades directivas, formación para mandos medios, y técnicas

de secretariado. Los cursos cubren áreas tales como tecnología, gestión, administración, comercialización de servicios y desarrollo empresarial.

Por otra parte, se desarrollan instancias de formación en temáticas vinculadas a Calidad con Equidad de Género y Derechos Humanos.

Estudios complementarios de idiomas

Se imparten cursos de idiomas en horarios que no alteran el desempeño de las tareas del funcionario, contribuyendo de esta manera a una mayor capacitación y desarrollo personal.

El índice de penetración de la capacitación asciende a 77% y el valor medio de las horas por funcionario fue de 30. A su vez, el índice de recomendación de las acciones formativas evaluadas fue del 91%.

Programas para Culminación de Estudios Secundarios y Posgrado

Programas de Posgrado

En los años 2010 y 2011 se continuó con el apoyo a los funcionarios de la empresa, para la participación en el desarrollo de programas de especialización y posgrado. Algunos ejemplos son: el Programa de Gestión de las Tecnologías de la Facultad de Ingeniería de la UDELAR; el Diploma de Especialización en Telecomunicaciones y el Posgrado de Televisión Digital.

Programa para la Culminación de Estudios Secundarios-PROCES

Con el objetivo de incentivar a los trabajadores que no culminaron sus estudios de Ciclo Básico y Bachillerato, Antel y el Consejo de Educación Secundaria – CES – firmaron un acuerdo que permite al personal de la empresa completar sus estudios.

El programa se imparte con exigencia similar a los cursos regulares del CES, pero con un formato que implica menor tiempo presencial, a fin de compatibilizar los requerimientos laborales del personal participante con el avance de sus estudios.
El programa está orientado a generar políticas de capacitación universal con un impacto directo en los núcleos familiares, procurando el interés de sus integrantes por la culminación de los estudios formales.
En la Etapa I (marzo 2011-julio 2011): se inscribieron 104 funcionarios, finalizaron el Bachillerato - 12 y el Ciclo Básico – 5. En la Etapa II (julio 2011-diciembre2011): se inscribieron 132 funcionarios, finalizaron el Bachillerato – 27 y el Ciclo Básico - 1.

Certificación Nacional e Internacional

Antel tiene servicios certificados en calidad por la norma UNIT- ISO 9001: 2000 y cuenta con auditorías internas y externas que así lo determinan.

En esta línea, se recibió resultados favorables por parte del Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT), de la auditoría de Calidad realizada en la Gerencia de Sector Servicios de Capacitación, con el consiguiente mantenimiento y adaptación del certificado de dicha gerencia.

Remuneración y Beneficios

La retribución de los funcionarios, en el año 2011, se compuso de la siguiente forma: el 62% fue fija, el 26% variable y el 12% en beneficios monetarios (cuota telefónica, partida por alimentación, hogar constituido y asignación familiar).
Asimismo, el Centro de Educación de 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.

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. También, 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.

Unidad de Apoyo al Personal: se destaca en el año 2010, la creación de la Unidad de Apoyo al personal, la cual tiene por objetivo continuar trabajando en la problemática de liquidez desde la perspectiva del consumo responsable; gestionar las becas para hijos del personal; gestionar ayudas a los funcionarios; desarrollar iniciativas de responsabilidad social relacionadas a las personas y a su núcleo familiar; implementar mejoras en los beneficios a partir de la generación de convenios con instituciones deportivas, de salud , entre otros; así como también coordinar acciones que apunten a mejorar el clima laboral y gestionar el voluntariado empresarial.

Juegos Deportivos

Anualmente la empresa organiza los Juegos Deportivos, apostando a la práctica del deporte que contribuye a la prevención de enfermedades y mejora la calidad de vida.

Se desarrollaron diferentes disciplinas, tales como: fútbol, hándbol, vóley, básquet, entre otras. Con la participación de deportistas acompañados de familiares y amigos, las finales se disputaron en las instalaciones del Parque de Vacaciones para funcionarios.

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 carteleras alusivas, distribución de documentos sindicales y el acceso a los portales sindicales mediante la Intranet corporativa. El 73% de los trabajadores tiene afiliación sindical.

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.

En el año 2011, también funcionaron siete ámbitos de negociación, por medio de los cuales se realizó la adecuación de clases y salarios; la incorporación en régimen de función pública del personal contratado a término (con una antigüedad mayor a dos años en la empresa); se trabajó en la reestructura de OMSED (Operación y Mantenimiento de Servicios Empresariales de Datos), y en la reestructura de grupos 1 y 2 (dirección y profesionales), asimismo se desarrolló el dimensionado de Planta Externa, y se trabajo en la División Gestión de Clientes; así como también en el servicio de limpieza del interior.

Comunicación con los Trabajadores

En el entendido que la comunicación es un elemento clave, siendo el sistema nervioso central de una organización, se instrumentó una serie de acciones internas de forma de llegar eficazmente a trabajadores. Las herramientas utilizadas fueron la Intranet Corporativa -noticias y comunidades-, correos masivos, carteleras, encartes y boletines electrónicos.

Derechos del Trabajador:

El estatuto del funcionario de Antel establece como derechos fundamentales de los trabajadores:

- Los derechos consagrados por la constitución de la República y las leyes.
- El derecho a la 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, por enfermedad y en general a las condiciones higiénicas del trabajado.
- El derecho a desempeñar el cargo mientras permanezca en el mismo.
- El derecho a la carrera administrativa de a cuerdo a las normas establecidas en la reglamentación.

Trabajo Infantil

Antel, en el ingreso de sus funcionarios respeta las normas aprobadas en la legislación relativas a la materia. El Código de la niñez y de la Adolescencia establece en su Artículo 162. " Fíjese en quince años la edad mínima que se admitirá en los adolescentes que trabajen en empleos públicos o privados, en todos los sectores de la actividad económica, salvo las excepciones especialmente establecidas en los artículos siguientes, y aquellas que, teniendo en cuenta el interés superior del niño o adolescente, conceda el Instituto Nacional del Menor".

Por otra parte, la empresa apoya distintos programas que apuntan a la educación, el crecimiento en valores y los buenos hábitos. Entre ellos se destacan: el programa deportivo "Pelota al Medio a la Esperanza", la campaña "Cero Falta" de UNICEF que apunta a la asistencia de los niños a la escuela, "Yo estudio y trabajo" que cumple con los criterios nacionales e internacionales de trabajo infantil y estimula el estudio en los jóvenes que participan del mismo.

Ambiente

El cuidado por el medio ambiente es parte del compromiso y la responsabilidad asumidos por Antel en el cumplimiento de sus cometidos y el desarrollo de sus negocios; tanto en lo que refiere al uso de los recursos, al manejo de los residuos y el despliegue de sus redes.

La empresa 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 el 2010 y 2011 se visitaron más de 40 escuelas, alcanzando con dichas actividades a más de 1.850 alumnos. Asimismo, se brindó asesoramiento a distintas instituciones, entre las cuales se destacan: Intendencia de Montevideo, Ose, entre otras.

Seminario Residuos Electrónicos: El 5 de junio de 2011, en el marco de la celebración del Día del Medio Ambiente Antel y CEMPRE Uruguay, organizaron el primer Seminario de Residuos Electrónicos en el Auditorio del Complejo Torre. Se presentaron expositores de nuestro país y de la región, experimentados en el área, con el objetivo de intercambiar experiencias, ampliar los conocimientos y promover mejoras en la temática. Entre ellos se destaca la participación de Antel, Dinama (Dirección Nacional de Medio Ambiente), Plan Ceibal, Nokia América Latina, RIELA (Red Interamericana de Especialistas en Legislación 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. En el año 2011, se recogieron 5.502 kg de material telefónico fijo 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 lograr un desarrollo sostenible, se desarrollan 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; seguimiento y análisis de la viabilidad operativa, de acuerdo a la normativa vigente para la disposición final de los diversos materiales en desuso. Asimismo, se recuperan materiales (cobre, polietileno, pvc y acero) provenientes del procesamiento de los desechos de telecomunicaciones. También, se realiza una gestión sustentable del papel, cartón, nylon, polietileno, entre otros, basada en la segregación, manipuleo y acopio de dichos residuos realizada en los Centros de Almacenamiento y Distribución, lo que permite su reintegro a las cadenas productivas a través de ventas que se realizan para su reutilización.

Para el desarrollo de las tareas, se brinda capacitación a los trabajadores en gestión ambiental y sobre la normativa vigente.

Además, 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).

Certificación Sistema de Gestión Ambiental – UNIT ISO 14001: En junio del año 2011, la Gerencia de Almacenamiento y Distribución alcanzó la certificación de su Sistema de Gestión Ambiental, de acuerdo con la norma UNIT – ISO 14001.Se conformó un equipo de trabajo multidisciplinario que trabajó en las distintas estrategias operativas y de comunicación para promover la generación de sinergias e interrelaciones que permitieron levar adelante la certificación.

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

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

En lo que se refiere a las acciones de responsabilidad social relativas al despliegue de las redes, Antel trabaja en: la gestión ambiental de los campos electromagnéticos de modo de proteger la salud humana y el medio ambiente, y posee políticas y prácticas para el emplazamiento de estructuras y sitios de trasmisión; gestión sustentable de su red Fija, e introducción de energías alternativas para el desarrollo de algunas actividades de la empresa.

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.

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 del sector en telefonía celular, para emplazar antenas celulares en una misma estructura, buscando que las mismas pasen desapercibidas en el contexto, reduciendo el impacto visual.

También es práctica de la empresa, coordinar 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.

•Las obras no generas residuos líquidos ni orgánicos.

• 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.

Energia Eólica

Antel dispone de un número muy importante de instalaciones de equipos, que por sus requerimientos, son distribuidos en todo el territorio nacional, contando cada uno con un servicio de alimentación de energía eléctrica de la Red de UTE, y un grupo generador propio, para respaldo en caso de cortes de dicha Red.
En muchas de las instalaciones, se dispone de estructuras elevadas para soportar las antenas de los sistemas celulares (o de telefonía móvil) y de los enlaces de transmisión. El posible uso de estas estructuras representa un ahorro complementario para la administración.
Asimismo, la utilización de generadores eólicos representa un potencial recurso energético así como también de ahorro económico.

Desde mediados del 2010, se han estado evaluando técnica y económicamente opciones de uso de energía eólica, como fuente de energía renovable para la empresa.

• En la recepción de obras, los restos de los materiales son devueltos a los depósitos de Antel, para ser reclasificados según su posible reutilización.

De dichos análisis se observó que la sustentabilidad del despliegue de sistemas de alimentación de energía basados en eólica, depende de diversos factores cuya evaluación en campo resulta valiosa.

Ensayo piloto: A efectos de disponer de datos que resulten de experiencias en campo, Antel realizó la compra de un aerogenerador. Se definió como sitio para la instalación piloto y realización de pruebas, la Estación Cerro Verdún, departamento de Lavalleja.

Como consecuencia de los ensayos anteriores, se irán reuniendo elementos de referencia, para una mejor evaluación y planificación del despliegue de sistemas de energía eólica en diversas regiones del país, previéndose en el futuro próximo, esta fuente de energía como alimentación complementaria a la de la Red de UTE, en instalaciones de Antel.

Estado

Contribución a los objetivos estratégicos del gobierno

Antel, como empresa pública asume el rol de de actuar como instrumento de políticas públicas desarrollando una estrategia funcional a la equidad, a la integración social, promoviendo el crecimiento y el desarrollo del país. La empresa se propone desempeñar un rol fundamental en la construcción de la sociedad del conocimiento y en el desarrollo de los segmentos productivos que constituyen el motor de crecimiento del país. Para ello, impulsa el estímulo a la innovación, a la investigación científica y a la educación. Esto se realiza por medio de la coordinación y el trabajo conjunto con las instituciones educativas y con la industria nacional, así como también con el desarrollo de una política comercial que promueva la masificación y especialización de los servicios de comunicación que se brindan.

En este contexto, Antel 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. En este sentido, se está construyendo la nueva plataforma de banda ancha del futuro, redes de fibra al hogar (FTTH) y la tecnología celular de cuarta generación (LTE o 4G), que serán la base de los servicios de los próximos años.

Asimismo, Antel desarrolla trabajos conjuntos y brinda apoyo a distintas instituciones del Estado, tales como: Ministerio de Educación y Cultura, Ministerio de Desarrollo Social, Universidad de la República, Administración Nacional de Educación Pública (ANEP), Consejo de Educación Secundaria, Plan Ceibal, Plan Juntos, Instituto del Niño y Adolescente del Uruguay (INAU), Agencia Nacional de investigación de Innovación, entre otros.

Antel, contribuye a Rentas Generales con recursos en el entorno de los 100 millones de dólares anuales.

Gestión Transparente

Antel, como empresa pública, realiza sus actividades en un marco de transparencia, respetando las conductas éticas para el desarrollo de su negocio. Para ello, cuenta con distintas herramientas que le permiten trabajar contra la corrupción en todas sus formas.

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 Internas

Antel cuenta con una 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 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, implicancias 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.

Cumplimento Ordenanza N° 81 del Tribunal de Cuentas

La Ley Nº 17.040 de fecha 20 de noviembre de 1998, en su Artículo 1 establece que las empresas públicas o de propiedad estatal, con actividad comercial e industrial, publicarán su balance general, expresado en los Estados de Situación Patrimonial y de Resultados, confeccionados conforme a lo dispuesto por los Artículos 88 a 92 de la Ley Nº 16.060 de 4 de setiembre de 1989.

Asimismo, el Artículo 94 Numeral 3) del Texto Ordenado de Contabilidad y Administración Financiera (TOCAF) establece que corresponde al Tribunal de Cuentas: "Dictaminar e Informar sobre los Balances de Ejecución Presupuestal y Rendiciones de Cuentas que deben formular el Poder Ejecutivo y los Gobiernos Departamentales, así como los Estados de Situación, de Resultados y de Ejecución Presupuestal que formulen los Entes Autónomos y Servicios Descentralizados"

En este marco, Antel elabora y presenta sus estados contables de acuerdo a las normas contables del país y conforme a la ordenanza N° 81 del Tribunal de Cuentas. Los Estados Contables e información complementaria que se presentan al Tribunal de Cuentas son los siguientes: Estado de Situación Patrimonial, Estado de Resultados, Estado de Origen y Aplicación de Fondos, Estado de Evolución del Patrimonio, Cuadro de bienes de uso, intangibles e inversiones en inmuebles y amortizaciones.

Seguridad de la Información

Antel, como empresa responsable ha incorporado a su gestión diversos mecanismos que contribuyen a la seguridad del ambiente empresarial, de los procedimientos y la reducción de posibles fraudes, con el objetivo de mejorar la efectividad de los procesos de manejo de riesgos, control y dirección.
Desde la Gerencia de Seguridad de la Información de han desarrollado múltiples acciones durante los años 2010 y 2011:

- Asesoramiento en las políticas de diseño de los sistemas de soporte de las operaciones de Antel, que redundan en una mayor confiabilidad de los servicios de telecomunicaciones que la Administración ofrece.

- Asesoramiento técnico acerca de las políticas de seguridad de acceso al Plan Ceibal.

- Asesoramiento a los usuarios de Tecnologías de la Información de la empresa, a través de un Plan de capacitación obligatorio para los funcionarios.

- Implementación del Proyecto Aseguramiento de Ingresos que ha establecido monitoreos continuos del proceso de generación de ingresos logrando detectar y cuantificar fugas de ingresos.

- Coordinación en la respuesta a incidentes informáticos masivos, tanto contra los sistemas de la empresa como a otras entidades del Estado, a través del CSIRT (Centro de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática y de Telecomunicaciones) de Antel.

Compromisos y Desafíos 2012

Continuando con los compromisos asumidos, Antel, incorpora nuevos desafíos en su compromiso social, destacándose:

Plan Ceibal: ampliación de la conectividad a centros educativos y a espacios públicos tales como plazas, asentamientos, clubes, bibliotecas, conjuntos habitacionales, entre otros.

Fibra Óptica para Centros Educativos: extensión de la conexión con fibra óptica a 450 centros de enseñanza en todo el país.

Red Usi Sociedad de la Información (Centros de alfabetización Digital y Centros ANTEL-MEC): instalación de nuevos centros en todo el país, y fortalecimiento de los Centros de Alfabetización Digital Antel – MEC.

Conectividad Educativa: desarrollo de la red privada virtual basada en la tecnología MPLS (Multi – Protocol Label Switching) que atenderá a los centros de enseñanza de la ANEP -Administración Nacional de Educación Primaria - .

Universal Hogares: lanzamiento y desarrollo del proyecto Universal Hogares por Barrios, que impulsa la inclusión social a través de la generación de más oportunidades de uso de las Tics en especial para los grupos y sectores más desfavorecidos.

Antel Integra: avanzar en el desarrollo del proyecto continuando con la realización de campañas de recolección y entrega de PCs recicladas, con software libre y acceso a Internet a distintas instituciones.

Programa para la Culminación de Estudios Secundarios: continuar con el desarrollo del programa para la finalización de estudios secundarios a los funcionarios de Antel que manifiesten su interés en ello.

Programas de Formación Tecnológica para la Sociedad: formación de de jóvenes seleccionados por el INJU – MIDES, e incorporación de dos módulos de capacitación: Capacitación básica en FO y Capacitación de Profundización Profesional.

Red de Empresas Públicas: profundización del trabajo en distintas áreas temáticas en el marco del compromiso social de las Empresas Públicas del Uruguay.

Alianzas: desarrollo de trabajos conjuntos y apoyo a distintas instituciones del Estado y de la sociedad civil para el impulso de iniciativas que promuevan la responsabilidad social.

Pacto Global

APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

En el año 2008 Antel firmó su adhesión al Pacto Global, y alineado a ello desarrolla distintas iniciativas alineadas con los diez principios:

Derechos Humanos			
Principio 1 Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Contribución a la inclusión a traués de las Tic. Pág. 14 -18	Servicios de comunicación para brindar servicios a personas con capacidad Pág. 19	Extensión del Servicio a localidades remotas Pág. 20
Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	Servicio Universal Hogares Pág. 20	Antel Integra Pág.20	Programas Culturales y Programas Deportivos Pág. 23-24
	Generación de Empleo Pág.27	Programas de Formación Tecnológica para la Sociedad Pág. 27	Antel participa de distintos ámbitos en el cual se articulan distintas acciones de RSE y se trabaja para la promoción y desarrollo del Pacto Global en Uruguay: DERES, Red Local del Pacto Global y Red de Empresas Públicas Uruguay. Pág. 28

APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

Estándares Laborales

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Libertad de Asociación y Afiliación Pág. 46	Negociación Colectiva Pág. 46	Comunicación con los Trabajadores Pág. 46
Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Derechos del Trabajador – Trabajo Forzoso Pág.46	Seguridad Laboral Pág.39	
Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Trabajo Infantil Pág. 47		
Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Calidad con Equidad de Género Pág. 40-41	Modelo de Gestión Integrada por Competencias Pág. 41-42	Educación Pág. 43-45

APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

Medio Ambiente

Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. **Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental. **Principio 9:** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	Prevención de la contaminación, asesoramiento, información y capacitación. Pág. 48-49		
	Campaña recolección material telefónica en desuso Pág. 49	Gestión de Residuos y Materiales Obsoletos Pág.50	Certificación UNIT ISO 14001 – Sistema de Gestión Ambiental Pág. 50
	Gestión Ambiental de los Campos Electromagnéticos Pág. 51	Inversiones en infraestructura para redes de Telecomunicaciones Pág. 52	Red Fija Pág. 52
	Energía Eólica Pág. 53	Políticas y Prácticas relacionadas con el emplazamiento de estructuras y sitios de transmisión Pág. 52	

Anticorrupción

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Auditorías Internas y Externas Pág. 55	Normas de Conducta Pág. 56	Declaraciones Juradas de los Funcionarios Pág. 56	Compras por Licitación Pág. 56
	Derecho de Acceso a la Información Pública Pág. 56	Sistema de Gestión de Proveedores y Compras por Licitación Pág. 56	Seguridad de la Información Pág. 53	Cumplimiento Ordenanza N°81 Tribunal de Cuentas Pág. 57

Cuadro de generación y distribución de valor
Año 2011

pwc

Informe de auditoria 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 de la Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL) que comprenden el estado de situación patrimonial consolidado al 31 de diciembre de 2011 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 3 de abril de 2012.

La información complementaria que se adjunta, con la denominación Cuadro de Generación y Distribución de Valor 2011, es presentada con propósitos de análisis adicional y no forma parte de los estados contables 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 2011, 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 2011.

El referido Cuadro de Generación y Distribución de Valor 2011 está incluido en la denominada Memoria Social 2010-2011, que contiene los requisitos mínimos establecidos por el Pacto Global de las Naciones Unidas para ser considerada un reporte de Comunicación de Progreso.

Montevideo, Uruguay
17 de abril de 2013

PricewaterhouseCoopers

OMAR F. CABRAL QUINTAS
CONTADOR PUBLICO
SOCIO
C.J.P.P.U 44854

CAJA DE JUBILACIONES Y PENSIONES DE PROFESIONALES UNIVERSITARIOS
$ 110 PESOS URUGUAYOS TIMBRE LEY 17.738
008023 32

PricewaterhouseCoopers Ltda., Cerrito 461 Piso 1, T: +598 29160463
11.000 Montevideo, Uruguay, www.pwc.com.uy

© 2013 PricewaterhouseCoopers Ltda. Todos los derechos reservados. En este documento PwC refiere a PricewaterhouseCoopers Ltda.

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 la empresa 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 generó ANTEL durante el año 2011 y 2010 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.
- C**omunidad**. 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.

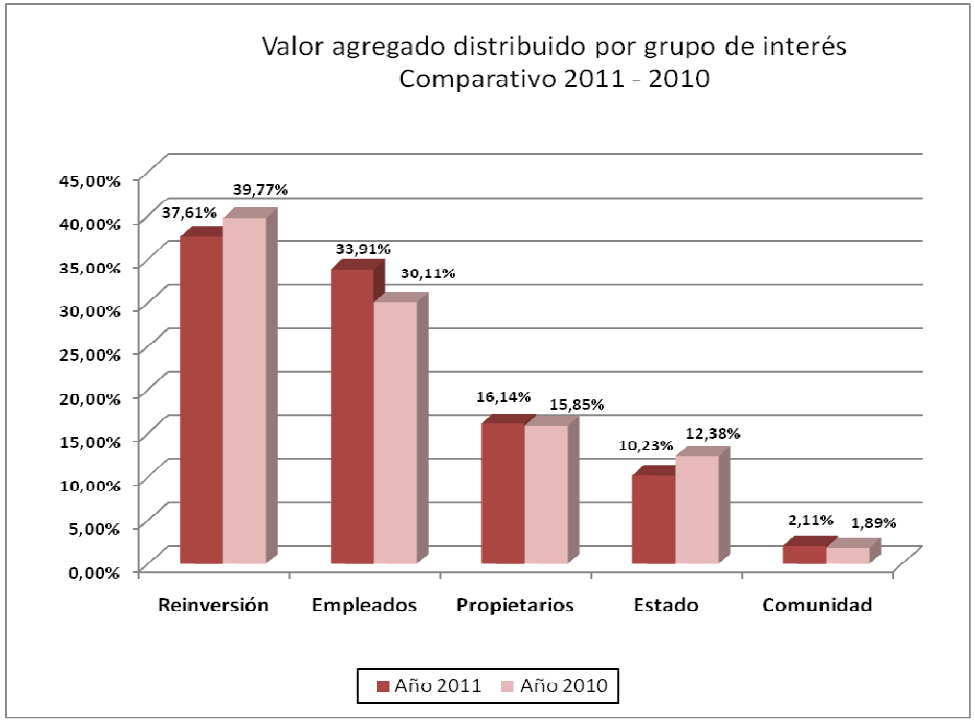
La información contenida en el presente Cuadro de Generación y Distribución de Valor se puede correlacionar con los Estados Contables Consolidados de la empresa, cerrados al 31 de diciembre de 2011 y 2010.

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

Los saldos al 31 de diciembre de 2010 se encuentran reexpresados en moneda de poder adquisitivo uniforme del 31 de diciembre de 2011, 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.

Cuadro de Generación y Distribución de Valor

		Año 2011		Año 2010	
	Notas	$ miles	Porcentaje	$ miles	Porcentaje
Ingresos	1	17.897.790	100,00%	18.416.068	100,00%
Costos directos	2	(5.941.769)	33,20%	(5.260.476)	28,56%
Valor agregado Generado		**11.956.021**	**66,80%**	**13.155.592**	**71,44%**
Distribución por grupos de interés					
Reinversión en la empresa	3	4.497.066	37,61%	5.232.087	39,77%
Empleados	4	4.053.799	33,91%	3.960.761	30,11%
Propietarios	5	1.929.185	16,14%	2.085.216	15,85%
Estado	6	1.223.408	10,23%	1.629.317	12,38%
Comunidad	7	252.563	2,11%	248.211	1,89%
Valor agregado Distribuido		**11.956.021**	**100,00%**	**13.155.592**	**100,00%**



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 de ANTEL por grupos de servicios.

Ingresos	$ miles	
	Año 2011	Año 2010
Telefonía Móvil	8.929.350	8.594.468
Telefonía Fija	6.182.357	7.156.463
Servicios de Datos	3.456.068	3.343.605
Telefonía Pública	103.158	136.860
Telegrafía	24.587	25.430
Otros servicios	109.887	74.157
Bonificaciones	(907.617)	(914.915)
Total Ingresos Operativos Netos	**17.897.790**	**18.416.068**

Los ingresos operativos netos del ejercicio 2011 ascendieron a $ miles 17.897.790, lo que supone una disminución en términos de poder adquisitivo constante del 2,81% en relación a los ingresos del ejercicio anterior.

El resultado expuesto se explica fundamentalmente por la caída de un 13,61% de los ingresos en Telefonía Fija, que se traduce en una reducción de $ miles 974.106 en términos reales, explicada por un descenso en los ingresos por tráfico urbano e interurbano, un descenso en los ingresos por cargo fijo y de conexión, y un descenso en los ingresos por tráfico saliente a celulares.

Asimismo es importante resaltar, para este ejercicio, el aumento en términos reales de los ingresos en Telefonía Móvil (3,90%) y en los Servicios de Datos (3,36%).

Nota 2: Costos Directos

En el cuadro que sigue se detallan los costos directos para los ejercicios 2010 y 2011.

Costos Directos	$ miles	
	Año 2011	Año 2010
Interconexión	1.462.197	1.641.421
Servicios contratados	1.258.256	974.289
Suministros	1.040.251	1.075.343
Gastos de mantenimiento y reparaciones	565.303	544.880
Comisiones	400.689	388.939
Gastos de ventas	322.312	199.062
Gastos por roaming	309.652	261.901
Pérdida por deudores incobrables	244.626	246.699
Participación tráfico internacional	213.277	227.813
Arrendamiento de canales	204.612	106.990
Costos de transporte	129.032	131.309
Arrendamientos varios	124.846	94.287
Otros gastos operativos	50.408	376.328
Resultados financieros netos	(383.692)	(1.008.785)
Total	**5.941.769**	**5.260.476**

Durante el 2011 se ha incurrido en un total de $ miles 5.941.769 en costos directos, lo que equivale a un 12,95% más que el año anterior. Las variaciones más importantes se registran en el Arrendamiento de Canales (91,24%), en los Gastos de Ventas (61,92%), en los Servicios Contratados (29,15%), en Otros Gastos Operativos (-86,61%), en los Resultados Financieros (-61,96%) y en el cargo por Interconexión (-10,92%).

El incremento en el Arrendamiento de Canales por $ miles 97.622, se debe principalmente al aumento de la capacidad contratada en los enlaces internacionales con Brasil y Argentina, y al arrendamiento de canales de transmisión correspondientes al NAP de las Américas.

El aumento de los Gastos de Ventas en $ miles 123.250, se explica principalmente por un aumento en las ayudas económicas que paga ANTEL a los agentes de venta por la realización de nuevos clientes o la renovación de contratos de clientes actuales.
A su vez, el incremento de los Servicios Contratados en $ miles 283.967 se debe principalmente al aumento de las campañas publicitarias llevadas adelante por la empresa en este ejercicio económico.

Por otra parte, hubo un descenso de los Otros Gastos Operativos en $ miles 325.919 que se explica fundamentalmente por una disminución de los resultados por bajas de intangibles debido a que en el ejercicio 2010 se dio de baja el enlace 155 Mbps, una disminución de la pérdida por desvalorización debido a un ajuste en el criterio para calcular la previsión y mayores gastos con partes relacionadas que son eliminados en la presente información consolidada.

La disminución de los Resultados Financieros se explica fundamentalmente por el resultado de los valores públicos (que pasaron de una ganancia de $ miles 506.406 en el año 2010 a una pérdida de $ miles 210.103 en el presente ejercicio). Dicha reversión surge como consecuencia de un incremento de la Tasa de Política Monetaria definida por el gobierno uruguayo, que pasó del 6,5% a finales del 2010 a 8,75% a finales del 2011, lo cual generó una suba en la tasa de interés de los papeles y por consiguiente una reducción de sus valores presentes.

El descenso en el cargo por Interconexión por $ miles 179.224, se explica principalmente a un descenso en la interconexión de la Telefonía Fija, como consecuencia de un descenso en la Tasa de Acceso Celular.

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 de detallan los importes correspondientes a las depreciaciones del ejercicio, así como lo referente a la reinversión de utilidades.

Reinversión en la empresa	$ miles	
	Año 2011	Año 2010
Total de Depreciaciones	3.328.728	3.322.433
Reinversión de utilidades (utilidad devengada en exceso a la distribuida)	1.168.338	1.909.654
Total	**4.497.066**	**5.232.087**

En este año el total de la reinversión en la empresa ascendió a $ miles 4.497.066, lo que se traduce en una disminución del 14,05% de su valor con respecto al año anterior, debido principalmente a la disminución de la reinversión de utilidades en un 38,82%.

Por otra parte, la reinversión de utilidades se obtiene de la diferencia entre la utilidad obtenida en el ejercicio y la transferencia a Rentas Generales realizada por la empresa en el mismo ejercicio:

Reinversión de utilidades	**2011**	**2010**
Utilidad devengada en el ejercicio	3.097.523	3.994.870
Transferencia a Rentas Generales	(1.929.185)	(2.085.216)
Total	**1.168.338**	**1.909.654**

En el año 2011 la utilidad que obtuvo la empresa fue un 22,46% inferior a la obtenida en el 2010, mientras que el aporte a Rentas Generales se redujo un 7,48% en términos constantes (Ver Nota 5); eso explica la disminución de la reinversión de utilidades registrada en el ejercicio.

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:

Empleados	$ miles	
	Año 2011	Año 2010
Costos del personal	3.963.974	3.881.159
Contribución al Parque de Vacaciones	51.559	51.348
Gasto de formación del personal	16.852	8.995
Gastos varios	11.866	9.895
Ayuda de estudio	9.548	9.364
Total	**4.053.799**	**3.960.761**

En el año 2011 el importe vertido a los empleados ascendió a $ miles 4.053.798, lo que significa un incremento de un 2,35% respecto al año 2010. Dentro de este grupo, lo más significativo es el aumento de los costos del personal (2,13%), que se explica fundamentalmente por las resoluciones referidas a que los contratos a término con determinadas características pasan a desempeñarse como contratos de función pública y estos últimos, cumpliendo con ciertas características, pasan a desempeñarse como presupuestados.

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 2011 por $ miles 1.929.185 y en el ejercicio 2010 por $ miles 2.085.216.

El aporte a Rentas Generales 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. Su composición es la siguiente:

Estado	$ miles	
	Año 2011	Año 2010
Impuesto a la Renta	663.953	1.050.599
Impuesto al Patrimonio	414.661	405.618
Otros gastos operativos (URSEC)	93.403	101.241
Tributos e impuestos varios	51.391	71.859
Total	**1.223.408**	**1.629.317**

Durante el año 2011 el aporte al Estado por concepto de tributos ascendió a $ miles 1.223.408, representando una disminución del 24,91% en relación al año anterior. Esta reducción se explica fundamentalmente por la variación del Impuesto a la Renta (-36,80%), debido principalmente al descenso en el resultado operativo del presente ejercicio, lo cual determina un menor impuesto a pagar.

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.

Comunidad	$ miles	
	Año 2011	Año 2010
Exoneración Conectividad Educativa	156.211	149.169
Proyecto Ceibal	72.712	72.628
Contribuciones al Sector Público	18.700	20.932
Contribuciones al Sector Privado	2.850	448
Aportes y Donaciones al Servicio Público	1.086	3.309
Aportes y Donaciones al Servicio Privado	538	599
Exoneración ARC Red USI	465	1.125
Total	**252.563**	**248.211**

El importe vertido a la comunidad ascendió a $ miles 252.563, lo que implica un incremento del 1,75% respecto al 2010.

La variación más importante en este grupo de interés proviene de la Exoneración por Conectividad Educativa, que aumentó un 4,72% respecto al año 2010, lo que se explica no sólo por la mayor cantidad de servicios prestados, que pasaron de 1.556 en el año 2010 a 1.584 en el 2011, sino además por el cambio de velocidad de los mismos (durante el ejercicio 2011 se realizaron 380 cambios de velocidad en los servicios por solicitud de los clientes).