

Comunicación del Progreso – Antel

Pacto Global de Naciones Unidas

2014

## Sumario

Mensaje del Presidente	3
-----	
Perfil de la empresa	6
-----	
Descripción del Negocio	6
-----	
Personal Ejecutivo	6
-----	
Misión y Visión	7
-----	
Políticas Generales y Líneas de Acción 2014-2019	7
-----	
Participación en otras empresas	8
-----	
Vínculos Institucionales	9
-----	
Ámbitos de RSE	9
-----	
Indicadores de RSE	10
-----	
Pacto Global - ONU	11
-----	
Relaciones con nuestros Grupos de Interés	13
-----	
Comunidad	13
-----	
Clientes	22
-----	
Trabajadores	25
-----	
Ambiente	33
-----	
Estado	36
-----	
Gestión Transparente	36

## Mensaje del presidente

Tengo el agrado de presentar en nombre de Antel nuestra memoria social anual correspondiente al año 2014, la cual incluye su misión y visión, la descripción de su negocio, el balance de sus actividades, los logros que hemos alcanzado y la renovación del compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas.

Durante los últimos 40 años Antel atravesó por varias etapas de desarrollo que permitieron construir la sólida estructura actual. El despliegue de las redes de cobre y la posterior automatización de los servicios permitieron alcanzar a un amplio espectro de los hogares uruguayos. Luego con el ingreso de la empresa a los servicios de telefonía móvil se enfrentó a un escenario de plena competencia, logrando con los años imponerse como líder absoluto del mercado. Actualmente Antel supera en 16% de cuota de mercado al segundo prestador de servicios móviles en Uruguay, brindando servicios de cuarta generación celular 4G/LTE con la mejor calidad/precio de América Latina. Uruguay, a través de Antel, fue el primer país de América Latina en desplegar 4G/LTE en el año 2011, y el número 4 en el mundo en disponibilizar para sus clientes esta tecnología de comunicaciones por redes móviles.

Las redes fijas de cobre comenzaron a ser desplegadas en los años 30 cuando Antel todavía era parte de UTE, hoy esa tecnología está por cumplir 100 años brindando sus frutos a varias generaciones de uruguayos. Con esa misma visión de futuro, Antel está ahora culminando el proceso de despliegue e instalación de la Fibra Óptica al Hogar FTTH. El proyecto FTTH permitirá la sustitución de la red nacional de cables de cobre por fibra óptica, lo que implica posicionar a Antel y a Uruguay como líder mundial en telecomunicaciones al renovar su estructura central de redes por el sistema más moderno del mundo, capaz de brindar servicios a los uruguayos por al menos los próximos 50 años. Hoy Uruguay ocupa el quinto lugar del mundo en penetración de hogares conectados a fibra óptica al hogar.

La situación mundial de la industria está en pleno proceso de cambios tecnológicos, modelos de negocios disruptivos, ingresos de nuevos actores y un crecimiento sin precedentes del mercado. La demanda por parte de los usuarios por más y mejores servicios no tiene techo medible a mediano plazo, y a ello deberá sumarse el gigantesco mercado de la internet de las cosas lo que hará que se multipliquen los ingresos de las empresas de telecomunicaciones. Pero todos estos cambios tienen un común denominador: la velocidad. El ingreso de nuevos actores, pequeños cambios tecnológicos, o el simple lanzamiento de un nuevo dispositivo son capaces de generar importantes efectos sobre los modelos de negocios tradicionales. Es por ello que un elemento sustancial que explica el éxito de Antel a lo largo de su historia, pero principalmente en los últimos años es una ágil capacidad para adaptarse y enfrentar los desafíos con innovación tecnológica y una fuerte cultura comercial.

El año 2014 fue para Antel muy particular pues significó la culminación de varios de los proyectos más importantes realizados en las últimas décadas. Pero además en ese mismo año se comenzó a desplegar uno de los proyectos más ambiciosos en historia de Antel, que es el cable submarino hasta Estados Unidos junto a importantes empresas como Google.

La oferta de servicios de valor agregado sumado a servicios de telecomunicaciones, es una de las principales estrategias que están aplicando las empresas del rubro en el mundo, pues los usuarios

están demandando más y mejores servicios encima de sus potentes dispositivos. Una muestra de ello fue la innovadora estrategia basada en ofrecer la aplicación de Antel con FIFA para los dispositivos móviles de ANTEL, produciendo y emitiendo en vivo y en HD el mundial de fútbol Brasil 2014. Como resultado de ese proyecto de convergencia de valor agregado y venta de servicios de telecomunicaciones se logró en 29 días 123.000 nuevos clientes, superando con creces los objetivos de todo el año 2014. En esa misma línea Antel tiene acuerdos estratégicos pioneros a nivel mundial con la NBA, Netflix y varias empresas del sector, brindando además una potente plataforma de distribución de contenidos para los medios de comunicación de Uruguay. Esos acuerdos además de ser buenos negocios, son un gran reconocimiento por parte de líderes mundiales que confían en Antel para desplegar sus servicios más innovadores.

El proyecto Antel Arena está enmarcado en esta estrategia de brindar valor a los servicios que demandan los clientes. Será uno de los estadios cerrados más modernos de América latina con la tecnología para la producción y generación de contenidos y valor agregado de la misma calidad que se realizan hoy en los principales escenarios de Estados Unidos y Europa. La alianza estratégica con la NBA es un sello de calidad y garantía que ya está generando propuestas internacionales para el uso de esas instalaciones.

Antel, desde sus propios orígenes ha prestado especial importancia a su rol como factor de desarrollo de la sociedad uruguaya, siendo parte integral de nuestra estrategia corporativa. Actualmente, en ese contexto debemos remarcar el compromiso de la empresa con la educación, brindando soporte y apoyando el plan Ceibal, suscribiendo acuerdos con la UDELAR y la ANEP, para apoyar actividades de investigación y dando conectividad a internet a los distintos centros educativos. En los últimos años hemos desarrollado también diversos programas tendientes a disminuir la huella directa e indirecta de nuestras operaciones, así pues el cuidado del medio ambiente es parte de nuestro compromiso y responsabilidad, para lo cual hemos implementado diversas acciones relativas a reciclaje, disposición de residuos responsable y recupero de materiales.

Con el mercado consolidado en el territorio uruguayo sumado a una infraestructura tecnológica de última generación y a un equipo de profesionales altamente capacitados, Antel se posiciona hacia el futuro con diversos desafíos:

- Completar el despliegue de fibra óptica en los hogares urbanos.
- Aumentar la cantidad de servicios de conectividad móvil a través de tecnología LTE.
- Con la inminente inauguración del Data Center de Pando, se podrá desarrollar una amplia gama de nuevos servicios para el país y para la región. Las condiciones tecnológicas de Uruguay sumado a su histórica reputación de país estable política y jurídicamente, hacen que los servicios de la magnitud que brindará el Data Center de Antel sean muy apreciados por importantes empresas de escala internacional.

La infraestructura nacional de fibra óptica y las redes LTE de cuarta generación, el Data Center de Pando, el Antel Arena y el cable submarino son proyectos que sumados conforman una sólida estrategia empresarial enmarcada en una visión global de la industria. A esta tecnología de vanguardia se le suma una amplia gama de servicios de valor agregado y para satisfacer la creciente demanda de los usuarios.

Así pues, hoy Antel está en una inmejorable posición para brindar más y mejores servicios a sus clientes, con una infraestructura tecnológica líder a escala mundial sumado a un experiente equipo de profesionales, con socios estratégicos de referencia internacional que confían en Antel para el desarrollo de innovadoras oportunidades en la región.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'H. Tolosa'.

Ing. Horacio Andrés Tolosa  
Presidente

# 1. 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

**Presidente:** Ing. Andrés Tolosa

**Vicepresidente:** Ing. Daniel Fuentes

**Director:** Proc. Gustavo Delgado

**Gerente General:** Ing. Javier Emicuri

**Sub-Gcia. Gral. Asesoría Letrada:** Dr. Matías Rodríguez

**Sub-Gcia. Gral. Estrategia de Negocios:** Ing. Oscar Zagarazú

**Sub-Gcia. Gral. de Ventas:** Ing. Jorge Suárez

**Sub-Gcia. Gral. Operación:** Ing. Carlos García Montaner

**Sub-Gcia. Gral. Relaciones Internacionales e Imagen Corporativa:** Ing. Osvaldo Novoa

**Sub-Gcia. Gral. Desarrollo Tecnológico:** Ing. Humberto Roca

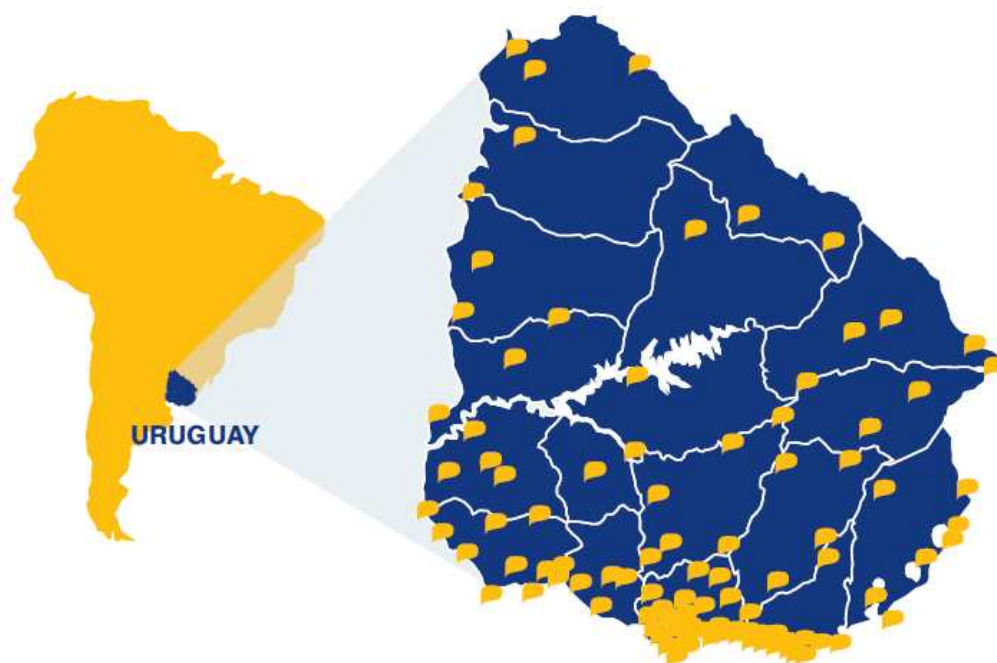
## Misión y Visión

### Misión

"Brindar servicios de comunicaciones satisfaciendo las expectativas de nuestros clientes, de forma eficiente y con calidad, contribuyendo al desarrollo del país y al bienestar de la sociedad"

### Visión

"Ser el motor tecnológico de la sociedad del conocimiento, empresa líder de comunicaciones en Uruguay y referente en la región"



## Políticas generales y objetivos 2015 - 2019

Antel, 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 conforman el motor del crecimiento del país.

Para ello, la empresa se orienta a consolidarse como líder en el país y la región, asegurando su sustentabilidad a través del desarrollo de sus capacidades estratégicas que faciliten la proyección de nuevos negocios nacionales e internacionales.

En esta línea, uno de los pilares es la inversión en el despliegue de una infraestructura de comunicaciones de última generación en todo el territorio nacional así como la expansión de la

interconexión del país con el mundo, que permita brindar servicios de máxima calidad a nuestros clientes. Mediante la construcción de capacidades multi-servicios se potenciará el desarrollo de servicios de valor agregado y multimedia. Antel trabaja para consolidar una oferta integral atractiva y continuar dando prioridad a las necesidades de los distintos segmentos de clientes, mejorando la atención y comercialización de sus servicios y la optimización de la experiencia tanto en el uso de los mismos como en la interacción con la empresa.

El impulso a la innovación es una columna fundamental en la gestión de la organización, que tiene como objetivo fomentar el desarrollo de la misma no solamente como valor cultural empresarial sino que también en el sector de telecomunicaciones y en distintas áreas de la sociedad.

El desarrollo del personal está íntegramente ligado a los objetivos estratégicos de la empresa, focalizándose en la mejora de las competencias de los trabajadores promoviendo una cultura proactiva y de orientación al cliente, potenciando las capacidades de innovación que permitan retener el personal talentoso en un contexto de equidad y respecto a la diversidad.

En el marco de su compromiso social y desde su rol fundamental en el desarrollo de políticas de Estado, la organización trabaja para contribuir a la inclusión social y a la democratización del conocimiento por vía de las tecnologías de la información y comunicación, mediante asociaciones con organizaciones del Estado y de la sociedad civil.

Asimismo, la empresa busca profundizar la interacción con el sector privado para el desarrollo de nuevos servicios y con el sector académico para fomentar el desarrollo tecnológico nacional.

Antel apuesta a posicionarse como referente regional en el desarrollo de los servicios de comunicaciones, alineando sus iniciativas con lógica empresarial al desarrollo de una política inclusiva, incorporando también el estímulo a la innovación y la educación, la investigación científica, el desarrollo de infraestructura y la generación de cadenas de valor. Antel posee un rol fundamental en el marco de las políticas de Estado y también se constituye como elemento valioso para el desarrollo nacional en su cuádruple dimensión: económico, social, cultural y ambiental. En particular, para el desarrollo de una verdadera economía digital.

## Participación en otras empresas

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 accionista principal:

**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. La empresa cuenta con la licencia 214 otorgada por la FCC para brindar servicios de telecomunicaciones internacionales en los Estados Unidos de América. La empresa posee puntos de presencia en importantes Data Centers de Miami y Nueva York.

## 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 Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (ASJET)
- DERES
- Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT)

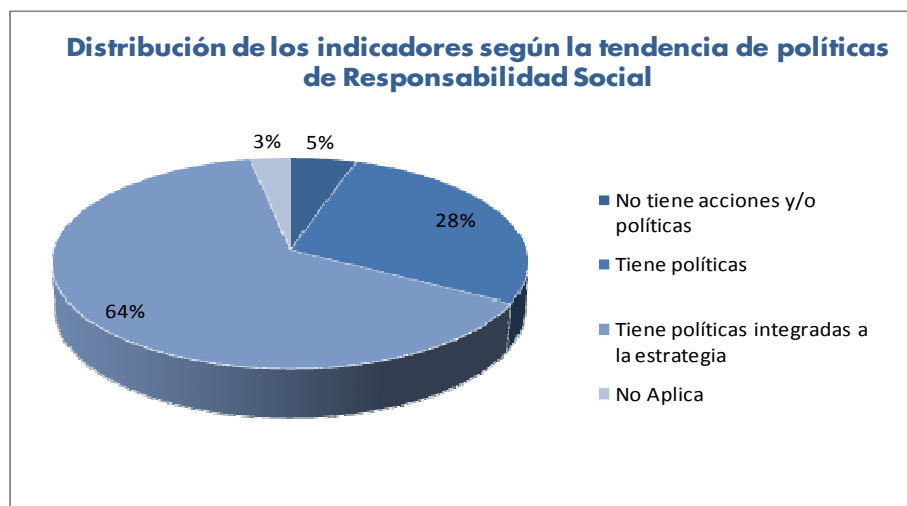
## Ámbitos de RSE

Antel participa de distintos ámbitos en los cuales se promueve la responsabilidad social articulando distintas acciones conjuntas con otras empresas y organizaciones: Deres (organización empresarial sin fines de lucro que reúne a las principales empresas de Uruguay que buscan desarrollar la RSE), Red Local del Pacto Global (promueve y desarrolla el Pacto Global en Uruguay), Red de Empresas Públicas (integrado por las empresas públicas uruguayas para estimular la implementación de RSE).

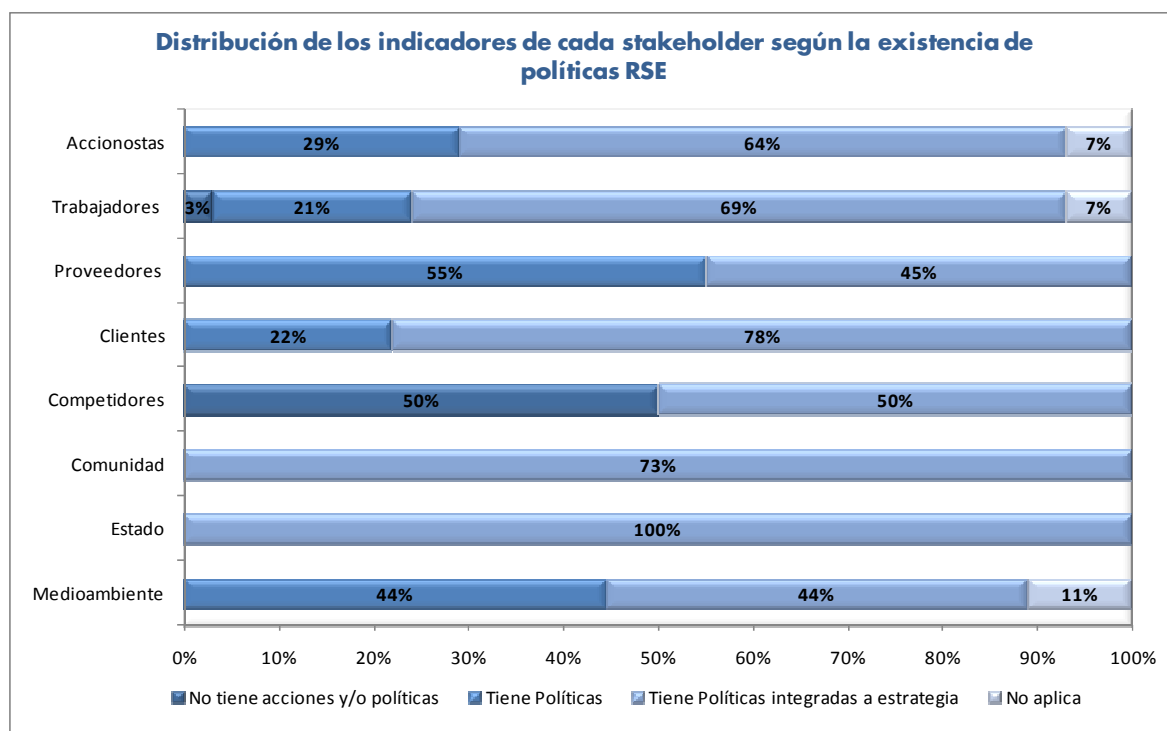
## Indicadores de RSE

### Índice de Responsabilidad Social Empresarial – IRSE

El IRSE es un índice (realizado por la Asociación Cristina de Dirigentes de Empresa – ACDE – y DERES) que mide a través de indicadores de auto evaluación la gestión de la empresa en responsabilidad social. En el primer gráfico se observa la situación general de la empresa en cuanto a las políticas de responsabilidad social, mientras que la segunda permite visualizar la situación de acuerdo a cada uno de los stakeholders.



Fuente: ACDE – DERES



Fuente: ACDE - DERES

## 2. 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			
<p><b>Principio 1</b> Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p><b>Principio 2:</b> Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.</p>	Contribución a la inclusión a través de las Tic (Plan Ceibal, Programa de Conectividad Educativa, Red USI, Educantel). Pág. 13		Servicios de comunicación para brindar servicios a personas con capacidad Pág. 25
	Servicio Universal Hogares Pág. 16	Antel Integra Pág. 16	Comunicarse es un derecho de todos Pág. 16
	Programas Culturales y Deportivos Pág. 17-19	Generación de Empleo Pág. 22	Programas de Formación Tecnológica para la Sociedad Pág. 22
	Contribución a la Innovación Pág. 19	Otras acciones de apoyo a la comunidad Pág. 23	Voluntariado Corporativo Pág. 22

Estándares Laborales					
<p><b>Principio 3:</b> Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p><b>Principio 4:</b> Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p><b>Principio 5:</b> Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> <p><b>Principio 6:</b> Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.</p>	Libertad de Asociación y Afiliación Pág. 33		Comunicación con los Trabajadores Pág. 33		
	Derechos del Trabajador Trabajo Forzoso Pág. 33		Seguridad Laboral Pág.29	Salud Ocupacional Pág. 27	
	Erradicación del Trabajo Infantil Pág. 34				
	Calidad con Equidad de Género Pág. 30	Modelo de Gestión Integrada por Competencias Pág. 30	Gestión del Conocimiento Pág. 31	Prevención Acoso Moral Pág. 34	

Medio Ambiente		
<b>Principio 7:</b> Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.  <b>Principio 8:</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.  <b>Principio 9:</b> Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	Gestión Ambiental de los Campos Electromagnéticos Pág. 36	Gestión de Residuos y Materiales Obsoletos Pág.35
	Campaña recolección material telefónica en desuso Pág. 35	Certificación UNIT ISO 14001 – Sistema de Gestión Ambiental Pág. 36
	Políticas y Prácticas relacionadas con el emplazamiento de estructuras y sitios de transmisión Pág. 37	Políticas y prácticas relacionadas con la Red Fija Pág. 37

Anticorrupción				
<b>Principio 10:</b> Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Auditorías Internas y Externas Pág. 39	Normas de Conducta Pág. 39	Declaraciones Juradas de los Funcionarios Pág. 39	Compras por Licitación Pág. 40
	Derecho de Acceso a la Información Pública Pág. 39	Sistema de Gestión de Proveedores y Compras por Licitación Pág. 39	Seguridad de la Información Pág. 40	Cumplimiento Ordenanza N°81 Tribunal de Cuentas Pág. 40

## 3. Relaciones con nuestros grupos de interés

### 3.1 Comunidad

#### 3.1.1 Contribución a la inclusión a través de las TICs

La inclusión digital de todos los uruguayos es uno de los principales compromisos asumidos por Antel en materia de Responsabilidad Social Empresaria. Asimismo, la empresa se fijó el objetivo de ser motor de la generación de la sociedad del conocimiento en el Uruguay. En línea con ello, se propuso la meta facilitar la conexión 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 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.

Durante el año 2014, la empresa continuó brindando nuevas conexiones y realizando mejoras del ancho de banda de los accesos ya instalados. En este marco, se incorporaron soluciones de conectividad en centros educativos, plazas, barrios de atención prioritaria, aulas virtuales, aulas comunitarias, 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. *A fines del 2014, Antel alcanzó los 3.685 servicios conectados.*

*Fibra Óptica:* En el año 2014 se alcanzaron 1.275 centros educativos conectados con Fibra Óptica, logrando de esta manera la meta propuesta.

#### Programa de Conectividad Educativa

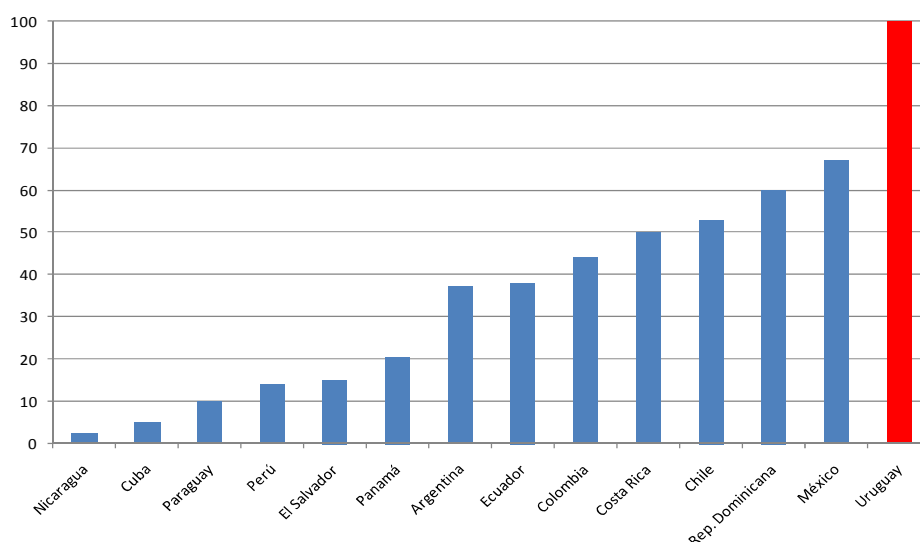
Desde el año 2001 y con el objetivo de universalizar el acceso a las TIC entre las nuevas generaciones, Antel – en convenio con la Administración Nacional de Educación Pública (ANEP) – brinda conectividad digital a centros

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. El proyecto se orienta a que todos los alumnos y docentes dispongan de una herramienta imprescindible en la sociedad de la información. Durante el año 2014, se completó el Plan de Conectividad que abarca a más de 3.500 Centros Educativos (Escuelas, Liceos, Centros Técnicos Profesionales y Consejo de Educación en Formación).

## Vera Educación

El proyecto de Fibra óptica al Hogar busca potenciar las capacidades e incentivar el desarrollo en las distintas áreas de la educación. En línea con ello, Antel ofrece el servicio Vera Educación para brindar conectividad a las instituciones universitarias y conexas a la investigación. Es un servicio de máxima velocidad (1Gbps) con conexión permanente a Internet, 1 dirección IP pública fija, servicio MPLS con acceso sobre FTTH, y ONT configurada como bridge.

### Porcentaje de Instituciones Educativas con Acceso a Internet en América Latina y el Caribe



Fuente: Hinojosa y Labbé 2011 en Economía digital para el cambio estructural y la igualdad, marzo 2013.

## Red Uruguay Sociedad de la Información

El programa, iniciado en 2002, pretende crear, fortalecer y desarrollar la red de infocentros comunitarios, 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 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) y Centros MEC (CMEC).

Antel desempeña un rol dinamizador de la Red USI, impulsando el trabajo en red de los infocentros a través de la organización de encuentros, aportes desde el portal ([www.usi.org.uy](http://www.usi.org.uy)) y una plataforma de e-learning (<https://educanet.antel.com.uy>).

La empresa aporta a cada *Espacio de Inclusión Digital (EID)* 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, y capacitación del personal a cargo. Desde el año 2011, las computadoras de los EID son suministradas por Antel Integra. La contraparte, además de la gestión, debe proveer el local, el personal y hacerse cargo de los gastos operativos. Estos centros cuentan también con Espacios Ceibal, donde se brinda conexión Internet y se realizan actividades en apoyo al Plan Ceibal.

Antel realiza Concursos de proyectos EID para definir la instalación de nuevos espacios a través de esta modalidad.



Los *Centros MEC (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. Antel proporciona equipos informáticos, mobiliario y el servicio de acceso a Internet.

En el año 2014, se instalaron 10 nuevos Espacios de Inclusión Digital y se amplió otro, además se instalaron 2 nuevos Centros MEC, y se renovaron otros 29 (sustituyendo equipos obsoletos por equipos nuevos). Actualmente la Red USI abarca a un total de 336 infocentros comunitarios, incluyendo 127 EID y 125 CMEC.

## Educantel



Las herramientas tecnológicas constituyen un aporte fundamental para la gestión eficiente del proceso educativo. En este marco, Educantel (<https://educanet.antel.com.uy/>) es una plataforma de e-learning en Internet, atendida por un grupo de expertos en educación a distancia.

Durante el año 2014, se diseñaron y dictaron cursos presenciales y a distancia, destacándose los programas desarrollados con: DGI, Mercado Modelo y Biblioteca Central de Enseñanza Secundaria. Al cierre del año se alcanzaron más de 3.250 participantes en más de 150 eventos.

Asimismo, se realizó la actualización de la plataforma educativa, con la puesta en producción de la versión Moodle 2.7.

### 3.1.2 Comunicarse es un Derecho de Todos

#### Telecomunicaciones Públicas

Al cierre de 2014 la cantidad de teléfonos públicos ascendió a 5.474 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, manteniendo 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.

#### Accesibilidad a Zonas Rurales

En el marco del convenio Interinstitucional de electrificación rural, Antel, ha participado en la financiación para la instalación de grandes tramos de electrificación rural, de modo de alimentar las radiobases y a su vez, hacer llegar a varias localidades la energía con el fin de elevar la calidad de vida de los uruguayos del interior del país. Al cierre del año 2014 se completaron 36 km de obras de electrificación rural, alcanzando para el período 2011-2014 más de 198km

#### Tecnología 3G para el medio rural

La iniciativa se orienta a brindar acceso de banda ancha a través de la tecnología 3G a los clientes que cuentan con servicios de telefonía fija inalámbrica (rural), realizándose cambios de infraestructura en la red Ruralcel. Durante el 2014, se amplió la cobertura 3G en todo el país logrando atender los servicios de datos inalámbricos rurales, contribuyendo de esta forma a la inclusión digital de todos los hogares 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, Antel tiene 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. A diciembre 2014 la cantidad de servicios Universal Hogares asciende a 186.000.

#### 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.

Antel recibe computadoras en desuso donadas por particulares e instituciones. En su Centro de Reciclaje, las repara, acondiciona y les instala software libre, alargando así su vida útil y reduciendo los desechos electrónicos. Estas computadoras son devueltas a la sociedad, mediante donaciones a organizaciones sociales civiles.



Informate al 0800 2824,  
\*2824 (solo para celulares Antel),  
o en [antelintegra@antel.com.uy](mailto:antelintegra@antel.com.uy)  
para entregar esa computadora  
que ya no usás.



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.

En el año 2014, se realizó la entrega de 2.160 equipos, los cuales son provistos con conexión a Internet de banda ancha gratuita (Universal Hogares) y con un conjunto de aplicaciones bajo dos formas: Antel Integra y Antel Integra Inclusiva. Este último, tiene además del software básico, aplicaciones específicas para atender las necesidades particulares para beneficiarios con diferentes discapacidades. Los equipos entregados cuentan con mantenimiento, lo que garantiza que ante un problema el Centro de Reciclaje responde buscando una solución que permita al beneficiario seguir contando con la computadora en óptimas condiciones.

Asimismo, conjuntamente con el PC restaurado se entrega una capacitación inicial que ayuda al beneficiario a dar los primeros pasos con su computadora. Esta capacitación básica se realiza por medio de manuales escritos y videos multimedia. También el proyecto cuenta con la opción de contar con cursos presenciales.

### 3.1.3 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.

*Seminario de Empresas Públicas:* se realizó en las instalaciones de la empresa el Segundo Seminario Internacional de Empresas Públicas: "El Estado, las Empresas Públicas y el Desarrollo". Este evento fue organizado por Antel y Transnational Institute de los Países Bajos y contó con el apoyo de la Agencia Uruguaya de Cooperación Internacional –AUC–. Su objetivo fue presentar una visión global de las empresas públicas en los Estados, y también su rol en la sociedad y en la economía en su conjunto

*Micros audiovisuales Antel Ciencia:* a través de estos micros de dos minutos de duración aproximada, se divulgan contenidos que refieren a las leyes principales de las físicas, ilustrando estos principios y su vinculación con el proyecto de AntelSat.

*Micros audiovisuales de avances tecnológicos:* se divulgan contenidos referentes a las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el objetivo de proporcionar a la población una primera aproximación a las mismas.

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

*Programación en vera+:* Antel en su plataforma de *streaming* emite contenidos culturales, tecnológicos, científicos, programación infantil, deportiva y musical.

Los contenidos infantiles que vera+ transmite se destacan por no incitar a la violencia ni al consumismo, la empresa busca emitir programación que estimule el conocimiento.

Dentro de la programación de vera+ también se incluyen programas educativos, especialmente de ciencia y tecnología.

Entre la programación cultural se subrayan como los hitos más importantes en el año 2014, la realización de un documental en homenaje al artista plástico uruguayo Ernesto Aroztegui (1930-1994), la transmisión en vivo para todo el país de los espectáculos más importantes del Ballet Nacional del Sodre dirigido por Julio Bocca, así como también del recital brindado por Jorge Drexler, y el Festival Internacional de Jazz de Punta del Este.

*Plataforma veratv:* En la plataforma veratv se encuentran la mayor parte de los canales de televisión del Uruguay incluyendo las señales del Interior, gran variedad de canales nacionales e internacionales poseen acceso in costo.

Además, la plataforma posee eventos de *streaming* lo que permite transmitir eventos puntuales, se destacan: Jornadas de Telemedicina, Seminario "Primera infancia. Una mirada desde la Educación y los Derechos", la XL Conferencia Latinoamericana en Informática y la Sesión Plenaria del Parlamento del Mercosur.

*Complejo Cultural:* el Auditorio Mario Benedetti, así como la Sala Interactiva, fueron sede durante 2014 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. Es de destacar que gran parte de los congresos y seminarios que se realizan allí son transmitidos en vivo en veratv, permitiendo el acceso a todos los interesados.

**ANTEL FEST:** Desde el año 2014 la empresa promueve uno de los festivales de música uruguaya más importantes de país, en el cual durante dos días se presentaron una variedad de artistas representantes de todo el espectro musical uruguayo. El evento se transmite en vivo por vera+ para todo el país.

### 3.1.4 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.

*Entrega equipos para fútbol infantil:* por sexta vez consecutiva, Antel 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.

*Antel y Club Malvín:* en noviembre de 2014 se realizó con el apoyo de Antel la carrera "Malvín 10 Km", participaron 2.600 deportistas.

*Clínica de NBA FIT:* Antel y NBA desarrollaron la Clínica NBA FIT por primera vez en el país, se trata de un programa que tiene como objetivos principales fomentar la actividad física diaria en niñas y niños, promover hábitos saludables y estimular valores positivos. Participaron de la experiencia 100 niños de 7 a 12 años de todo el país, los cuales realizaron actividades grupales



con los jugadores de la NBA estimulando de esta manera las mejores prácticas en el deporte, la inclusión y la convivencia. También, fueron convocados al evento los principales referentes del basquetbol nacional, los cuales realizaron ejercicios de base con las niñas y los niños, promoviendo no solo valores deportivos sino también de esfuerzo, motivación y disciplina, además de recalcar la importancia de la alimentación saludable.

Mundial Brasil 2014: se realizó la transmisión en vivo de todos los partidos del Mundial de Brasil con un gran resultado de audiencia. Para la ocasión, la empresa obsequió a sus usuarios datos para navegar y poder disfrutar de los eventos en forma gratuita.

### 3.1.5 Contribución a la Innovación

Antel promueve la innovación a través de acciones concretas que estimulan la creatividad y brindan oportunidades de desarrollo para emprendedores e innovadores en general.

*Tercer concurso IDEA:* en junio se realizó la ceremonia de premiación del 3er concurso Idea, que en esta edición planteó como desafío el desarrollo de aplicaciones tecnológicas para el agro. Este concurso forma parte de una de las líneas estratégicas de la empresa, de fomento a la innovación, y desarrollo de la tecnología nacional y creatividad.

*24 horas de Innovación (3da edición en Uruguay):* Un evento internacional, organizado por la Escuela Superior Tecnológica de Canadá, donde los equipos participantes tienen 24 horas para desarrollar soluciones innovadoras a desafíos planteados por diversas empresas a nivel mundial. En mayo se dio comienzo a la 3era edición de la competencia, donde equipos integrados por

estudiantes universitarios y profesionales debieron desarrollar soluciones innovadoras en respuesta a temas propuestos por empresas públicas y privadas. Por tercer año consecutivo, Antel fue sede local y patrocinador internacional, contando con el apoyo de las universidades de la República, Católica, ORT y Montevideo.

*Avanza 2014:* por tercer año consecutivo, Antel fue sede de la Conferencia Internacional de Software Libre y Código Abierto, que cuenta con la participación de destacados expositores nacionales y extranjeros. Esta actividad, se desarrolló el 4 y 5 de agosto 2014 en el Auditorio Mario Benedetti, con el objetivo de dar a conocer las oportunidades de uso que brindan las aplicaciones de software libre, poniendo énfasis en aquellas cuya utilización puedan tener fuerte contenido social.

*Barrio de la innovación:* es una iniciativa transversal que conjuga la innovación, la cultura y la sociedad en el entorno del barrio del Antel Arena. En esta zona, Antel está desarrollando un ámbito de interacción con los vecinos. En ese marco se inauguró el parque público de Antel Arena, un espacio de recreación e inclusión en un predio de 13.500 m<sup>2</sup>. Además, se llevaron a cabo las obras de re ubicación del centro de educación inicial “China Zorrilla” y del Club Deportivo Oriental.

*Red académica de nueva generación:* en noviembre de 2014 Antel y la Universidad de la República firmaron un convenio de cooperación tecnológica y de despliegue de infraestructura mediante el cual Antel brindará acceso por fibra óptica a todos los centros educativos y puntos de interés de la Red Académica Uruguaya, la cual conecta a todas las entidades académicas del país entre sí, y con otras redes nacionales e internacionales. Otro elemento relevante del convenio, es el trabajo conjunto en proyectos de investigación aplicada e iniciativas de desarrollo de capacidades, como ser el desarrollo de routers de tecnología open-source.

*Lanzamiento de Antelsat:* construcción del primer satélite artificial Cubesat con tecnología nacional. Es un proyecto conjunto entre Antel y la Facultad de Ingeniería de la UDELAR, que contribuye al desarrollo de la capacidad de innovación e investigación científica en Antel y el país. En 2014 se terminó de construir el modelo de vuelo y el modelo de ingeniería. Con resultados exitosos en los ensayos, viajó a Rusia (base militar de Yasny), para ser finalmente lanzado el 19 de junio y puesto en órbita exitosamente.

En junio de 2014 comenzó la operación del satélite desde la estación terrena de Manga desarrollando actividades tales como el envío de comandos, la lectura de telemetrías, bajada de fotos, y corrección de parámetros.



*Robótica educativa:* con el propósito de introducir a los jóvenes en la temática de robótica, e incentivarlos en el estudio de las ciencias y la programación, se cumplieron actividades educativas a partir de la plataforma Butiá. Se realizaron 65 talleres en distintos centros educativos del país, en las instalaciones de la empresa y en el Barrio de la Innovación, a los cuales asistieron más de 1990 participantes. También, se efectuaron talleres de formación para docentes y 2 talleres en la ciudad de Porto Alegre, Brasil, brindándole proyección internacional al proyecto.

*Rally Latinoamericano de la Innovación:* primer certamen de innovación abierta de la región, un punto de encuentro de desafíos creativos e ideas innovadoras. Esta competencia internacional contó con el apoyo de Antel, y es coordinada en Uruguay por el Centro de Innovación en Ingeniería, que agrupa a las facultades de ingeniería de la Universidad de la República, Universidad ORT, Universidad de Montevideo y Universidad Católica. Equipos de distintas facultades compitieron durante 30 horas consecutivas, con el objetivo de encontrar las mejores respuestas tecnológicas a los retos planteados por empresas y organizaciones.

*Global Game Jam:* durante 48 horas ininterrumpidas se realizó la tercera edición en Uruguay del evento de videojuegos más importante del mundo, constituyendo un aporte más de Antel a la creatividad, la innovación y el desarrollo de las nuevas tecnologías.

*9° Concurso de Videojuegos:* organizado conjuntamente por Antel, Ingenio y la Universidad ORT, con el objetivo de estimular a personas con habilidades para el desarrollo de videojuegos y software educativo en Uruguay. En la edición 2014 se presentaron 17 proyectos.

*Programa de Formación en Videojuegos:* Antel lanzó este proyecto orientado a estudiantes de educación secundaria en el Barrio de la Innovación. El Programa comprende el dictado de cursos de programación, taller de narrativa, matemáticas, diseño e inglés.

*Talleres 4 Horas de Innovación:* en el Barrio de la Innovación, la empresa realizó un ciclo de talleres denominados “4 horas de innovación para niños y niñas” dirigido a las escuelas ubicadas en la zona. El objetivo de esta actividad es promover la innovación e incorporar dicho concepto como herramienta para el desarrollo.

*Conferencia Internacional de Software Libre y Código Abierto del Uruguay:* se desarrolló la tercera conferencia en Uruguay, reuniendo a destacadas personalidades nacionales del sector. Paralelamente, se realizaron talleres que permitieron a los presentes conocer de forma práctica las oportunidades y ventajas que pueden ofrecer esas herramientas.

*Sumo 2014:* Antel junto a la Facultad de Ingeniería (UDEAR) organizaron el 11° Campeonato de Sumo de Robots, y sexto Concurso Uruguayo de Robótica.

*Creación de Equipo I+D:* en el año 2014 se conformó un equipo orientado a la I+D. Allí un grupo de investigadores de la empresa buscan soluciones innovadoras, aplicando las TIC a desafíos que presentan actores externos e internos.

### 3.1.6 Voluntariado Corporativo

Desde el año 2009, la empresa realiza acciones en el área de voluntariado corporativo. En el 2014, el trabajo de voluntario se orientó a los Centros de Atención de la Infancia y la Familia – CAIF-, en esta oportunidad en el centro “Creciendo”. Los voluntarios desarrollaron tareas de reparación y construcción de nuevos juegos para niños, y talleres de diversas temáticas dirigidos a los niños que asisten al centro. Los voluntarios desarrollaron acciones para el involucramiento del personal del centro, los niños y sus familias en las actividades que llevan adelante durante las horas dedicadas.

### 3.1.7 Generación de Empleo

En el marco de la política de promoción del trabajo de los jóvenes y la generación de oportunidades para el acceso al mundo del trabajo, Antel otorga becas de trabajo que permiten a los educandos acceder a una primera experiencia laboral de carácter temporal y completar su formación con prácticas laborales.

Al amparo, primero de la Ley 16.873 y posteriormente de la Ley 19.133, y de acuerdo a los convenios específicos con el Ministerio de Desarrollo Social, el Instituto del Niño y Adolescente y la Administración Nacional de Educación Pública se contrataron en el año 2014 un total de 74 becarios.

Por otra parte Antel también adhiere al Programa “Yo Estudio y Trabajo”, impulsado por el Poder Ejecutivo, el cual se orienta a fomentar, solidificar y enriquecer la educación de jóvenes a través de una primer experiencia laboral que les permita asumir una cultura de responsabilidad en el trabajo, al mismo tiempo que cursan estudios en instituciones públicas o privadas de enseñanza. En tal sentido, Antel otorgó en el año 2014 65 becas de trabajo destinadas a jóvenes de todo el país.

### 3.1.8 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 marco del convenio que Antel tiene con el Instituto Nacional de la Juventud (INJU), jóvenes seleccionados por el instituto se capacitan en nuestra empresa para tareas de empalme y montaje de fibra óptica. En el 2014 se continuó con la capacitación alcanzando un total de 71 jóvenes. Asimismo, UTU continúa con el dictado de sus cursos en Montevideo e Interior. Esta institución imparte dos tipos de capacitación, una básica de dos meses (Asistente Instalador-Empalmador) y otra avanzada de cuatro meses (Instalador-Empalmador). Además se dicta una Tecnicatura en Redes y Comunicaciones Ópticas de dos años de duración. Antel contribuye con materiales, instrumentos, actualizaciones y soporte a los docentes.

### 3.1.9 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:* en efectivo, de materiales en desuso (postes, columnas, computadoras, etc.), computadoras, tablets, set de regalos empresariales (pendrives, mochilas, pelotas, gorros, libros, camisetas, carpetas, lapiceras, etc.) entregados a instituciones que atienden a niños, adolescentes de contexto crítico.

*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, en el año 2014 se remitieron 63 mensajes, entre los cuales se destacan las siguientes organizaciones: Ministerio de Desarrollo Social – MIDES- , Ministerio de Salud Pública -MSP-, Ministerio de Educación y Cultura – MEC- , Ministerio de Trabajo y Seguridad Social –MTSS-, Intendencia de Montevideo, Institución Nacional de Derechos Humanos, Comisión Lucha contra el Cáncer, Teletón, Fundación Pérez Scremini, UNICEF, Fundación Álvarez Caldeyro, Aldeas Infantiles, Dirección Nacional de Policía, Fundación Álvarez – Caldeyro Barcia, 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.

*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 entregó a la fundación un cheque por \$2.236.080. La empresa equiparó el aporte de los clientes que realizaron recargas a celulares a través de la billetera electrónica bit\$.



## 3.2 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, enfocada a la calidad y excelencia de sus procesos y productos y a la búsqueda de soluciones creativas.



### 3.2.1 Red Locales Comerciales

Antel, como empresa pública, se compromete a brindar atención a sus clientes en todo el territorio nacional. Para ello cuenta con 131 locales comerciales y tiendas permanentes distribuidas en todo el país, además la empresa posee otras modalidades de atención tales como los Centros de Atención Ciudadana y Agencias Telefónicas en el interior del país.

### 3.2.2 Comunicación

La empresa ofrece distintas vías de intercambio con sus clientes y la sociedad en general. 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.

En el año 2014 se incorporó al Portal Corporativo, la Tienda en Línea, con el objetivo de centralizar la comunicación con el cliente, brindando un sitio web específico de compra que facilite la elección de la oferta, así como la entrega y pago del producto de forma rápida y accesible.

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.

En cuanto a Redes Sociales, la empresa cuenta con presencia en Facebook, Twitter y YouTube, lo que permite conocer las tendencias, opiniones de los clientes y la ciudadanía en general. En el 2014, Se desarrollaron acciones que apelan a la interacción con los usuarios (consignas, preguntas, juegos), permitiendo de esta manera que el canal no sea simplemente de reclamos o informativo sino que también impulse a los seguidores a interactuar, compartir y comentar.

### 3.2.3 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 en varias áreas de la empresa habiéndose obtenido certificaciones que aseguran una mejora en la eficiencia de los procesos críticos de cara a los clientes los cuales se mantienen y recertifican hasta el presente.

Sectores de la empresa que poseen certificación:



- Servicios de Capacitación
- Sector Desarrollo de Obras Civiles
- Sector Almacenamiento y Distribución
- Atención de Clientes (SGC- AC)

### 3.2.4 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.

### 3.2.5 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. Las empresas de telefonía móvil 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

### 3.2.6 Servicios de comunicaciones para brindar accesibilidad a las personas con discapacidad

En relación a los productos que ofrece la empresa podemos destacar los siguientes planes especiales, que incluyen además beneficios económicos para líneas de telefonía móvil y aparatos celulares.

*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:* desde el año 2013 Antel realiza cursos de capacitación en L.S.U. (Lengua de Señas Uruguay) para personal de atención comercial, por lo tanto cuenta con personal capacitado para atender a usuarios sordos en locales de Montevideo, facilitando de este modo la comunicación.

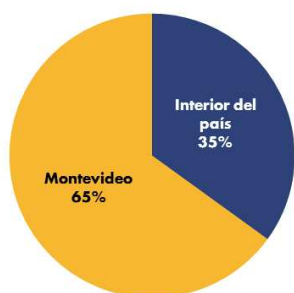
*911 Accesible:* en el marco del convenio de cooperación con el Ministerio del Interior, Antel colabora en el desarrollo técnico de la aplicación 911 ACCESIBLE, que permitirá el acceso de personas sordas al sistema 911, a través de íconos incorporados en la misma. Dicha aplicación contribuirá a que la población sorda de todo el país, que actualmente se ve imposibilitada de comunicarse al 911 en una situación de emergencia, pueda hacerlo con la seguridad de ser entendido y atendido cabalmente.

## 3.3 Trabajadores

### 3.3.1 Plantilla y empleo

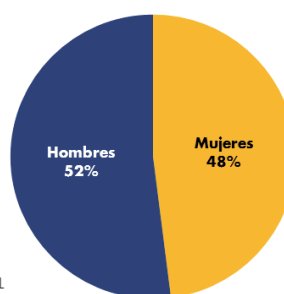
Al 31 de diciembre de 2014, Antel cuenta con 7.108 funcionarios, 4.617 en Montevideo y 2.491 en el interior del país. El porcentaje de mujeres en Antel es de 48%, siendo 268 las que ocupan cargos directivos, lo que representa un 47% del total de cargos de dirección de la empresa.

**Distribución geográfica**



Fuente: ANTEL

**Proporción por género**



Fuente: ANTEL

### 3.3.2 Salud Ocupacional

*Atención en Salud para los trabajadores:* La empresa brinda a través de sus policlínicas asistencia primaria en salud, y servicio de emergencia que atiende las dependencias tanto en Montevideo como en el interior del país. Asimismo, se realizan certificaciones médicas a los funcionarios, proceso que se ha optimizado durante el año 2014 logrando disminuir un 19% la cantidad de días de licencia por enfermedad. En esta línea, la Policlínica central realiza un seguimiento periódico de pacientes con enfermedades crónicas y posen licencias prologadas o condiciones especiales de trabajo (reducción horaria, tareas especiales).

*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. En el año 2014, la vacunación se extendió a 1.401 funcionarios, 877 en Montevideo y 524 en el interior.

*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. Durante el 2014 se realizaron dos jornadas de donación, en mayo y noviembre.

*Actividades - Semana del Corazón:* con el objetivo de concientizar acerca de los factores de riesgo cardiovascular y su detección precoz se efectuó una jornada de prevención. En esta instancia se realizó a los funcionarios toma de presión arterial, medición de cintura abdominal, extracción de sangre capilar para glicemia y perfil lipídico, medición de los niveles de nicotina en fumadores y posteriormente instancia de intercambio con nutricionista, médico, y deportólogo. Las personas a las

cuales se les detectó riesgo cardiometabólico fueron derivadas a su médico tratante, indicándose el régimen dietético adecuado así como también la realización de ejercicio físico.

*Policlínica de Nutrición:* se cuenta con una policlínica que brinda orientación nutricional a trabajadores con ENT (Enfermedades Crónicas no Transmisibles), alcanzando a más de 150 funcionarios con esta patología. En este marco, se realizaron Talleres de Educación Alimentario Nutricional en las diferentes centrales de Montevideo, acompañando también las políticas nacionales en relación al tema.

*Lactancia Materna:* En el año 2014, se realizó la extensión del medio horario por lactancia de 4 a 6 meses, ofreciendo la opción de prolongación a 3 meses adicionales, llegando de esta forma a cubrir el año de vida del niño. En el marco de la política de implementación de salas de lactancia en la empresa, durante el 2014 se inauguró una nueva sala de lactancia en la central Paso Molino.

*Espacio Infosalud en la Intranet:* se cuenta con un espacio en la Intranet de la empresa donde se realizan actualizaciones periódicas de información sobre temas actuales de salud (Ebola, HIV, Migraña, Hipertensión arterial, entre otros), educación alimentaria y procedimientos para llamadas de urgencia a las distintas emergencias médicas que cubren los múltiples locales de la empresa.

*Aspectos Psicológicos:* la empresa cuenta con personal especializado que brinda atención, derivación y seguimiento clínico de los trabajadores con diversas patologías, así como también distintas situaciones que afectan la salud de las personas (enfermedades, acoso, violencia doméstica, duelos, entre otros). En este marco se generaron acuerdos de atención Psicoterapéutica externa con instituciones habilitadas y reconocidas para los trabajadores y sus familias.

Por otra parte, se estimuló la realización de actividades que promueven los hábitos saludables a través del dictado de clases de Biodanza y Tai Chi para los funcionarios.

#### *Programa de Prevención del Consumo de Drogas 2014*

De acuerdo a los lineamientos del programa de prevención del consumo de drogas, se realiza atención derivación y seguimiento a trabajadores con conductas adictivas y diferentes patologías (adicción al tabaco, alcohol y diferentes sustancias legales e ilegales). Por otra parte, también se trabaja en la atención, derivación y seguimiento a personas en situación de vulnerabilidad de adoptar conductas adictivas.

En cuanto a prevención de adicciones, se realizaron talleres de tabaquismo donde se brindó atención y tratamiento de personas para dejar de fumar, medicación gratuita y seguimiento de pacientes.

Respecto a los acuerdos para la atención y tratamiento de adicciones que realiza Antel para la derivación de pacientes, durante el año 2014 se amplió la red de asistencia y tratamiento a fin de mejorar la calidad de atención.

### 3.3.3 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.

#### Seguridad e Higiene



Durante el año 2014, se han desarrollado acciones tendientes a prevenir riesgos, accidentes y enfermedades de carácter laboral en toda la empresa. Entre ellas se destacan:

- Comisión Bipartita de Seguridad e Higiene Antel – Sindicato único de las Telecomunicaciones – SUTEL.

- Diagnósticos y recomendaciones realizadas por el equipo de Técnicos Prevencionistas en materia de seguridad laboral, cubriendo sectores de la empresa con actividades que presentan mayor exposición a riesgos derivados de las características de las tareas que desempeñan. Asimismo, se brindó asesoramiento en relación al uso de elementos de protección personal y colectiva, instrumentos de medición y ropa de trabajo requeridos en cada caso.

- Conformación de un equipo de abogados a fin de brindar asesoramiento legal en la materia. Durante el año 2014, este equipo dictó en todo el país el taller “Ley de Responsabilidad Penal del Empleador”, en el cual participaron gerentes y mandos medios de la empresa, cubriendo a más de 500 personas. Dicho equipo trabajó en la incorporación de aspectos legales en la elaboración de contratos, pliegos de condiciones y reglamentos internos, en concordancia con la normativa vigente.

- Capacitación en Seguridad Laboral: se conformó un equipo de instructores (Técnicos Prevencionistas) a fin de diseñar cursos de seguridad laboral a medida de los distintos sectores, según los requerimientos de las tareas que realizan. Es así que durante el 2014, este equipo diseñó y dictó los siguientes cursos en todo el país alcanzando a más de 3900 trabajadores: Trabajo en Altura, Riesgo Eléctrico, Levantamiento de Peso, Uso de Arnés de Seguridad, Manejo Manual de Carga, Gestión de Accidentes de Trabajo, Ergonomía en Oficinas.

- Gestión de Accidentes Laborales: se brinda asesoramiento al accidentado, realizándose la investigación de causas de los accidentes y recomendando medidas inmediatas y acciones preventivas futuras. Es de destacar que en el año 2014, se registraron 76 accidentes laborales (únicamente 3 de carácter grave), no habiéndose registrado fallecimientos.

- Actividades Inspectivas: se realizaron 117 inspecciones edilicias y de condiciones de trabajo en locales de Antel en todo el país, formulando observaciones y recomendando acciones preventivas y/o correctivas en cada caso. Asimismo, se inspeccionaron la totalidad de los depósitos de agua potable de los locales de todo el país, realizándose el registro de análisis microbiológicos de agua potable.

- Botiquines de Primeros Auxilios: se suministraron 60 botiquines de primeros auxilios.

### 3.3.4 Calidad con Equidad de Género

Antel promueve una cultura basada en derechos humanos con criterios de equidad de género en todo el personal, sustentado en el desarrollo de sus competencias, apuntando a la calidad y a la responsabilidad social, en beneficio de los clientes y la sociedad en su conjunto.

Desde el año 2009 y a partir de la firma del Convenio entre Antel y otras empresas públicas con la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Ministerio de Desarrollo Social, comienza a implementarse el Modelo de Calidad con Equidad de Género. El modelo opera como una norma de carácter certificable que reconoce a las organizaciones que trabajan por la equidad de género incorporándola a la gestión de recursos humanos logrando así eliminar paulatinamente las brechas de género, de acuerdo a cuatro niveles de incorporación del enfoque en su gestión organizacional. Cada uno de los niveles es certificado mediante auditorías anuales realizadas por instituciones competentes (LSQA, UNIT).

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. Durante el año 2014 se obtuvo el sello que reconoce el logro de Mejora o nivel 3 de la certificación de UNIT en el Área piloto Centro de Operaciones Interior (COI).

Asimismo, se realizaron acciones de sensibilización para las fechas conmemorativas como el Día Internacional de la Mujer, Día Internacional contra la Violencia a la Mujer, Día del Padre (promoviendo la paternidad comprometida). Por otra parte, se trabajó en la implementación de políticas que alientan la conciliación entre la vida familiar y laboral, y la promoción de la ruptura de los estereotipos de género tradicionales.

Además, durante el año 2014 se dictaron cursos de sensibilización en género en forma presencial y a distancia a través de la plataforma de teleeducación.

### 3.3.5 Modelo de Gestión Integrada por Competencias

Antel se encuentra abocada a gestionar su capital humano por competencias, apuntando a un estilo de dirección con foco en las personas. Identificando las capacidades requeridas en la empresa (conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes e intereses), tendientes a alinear el aporte del personal a la organización, orientando el desarrollo de las personas, buscando fomentar la creatividad, la innovación y el compromiso con el cumplimiento de los objetivos de gestión.

Este modelo integra los subsistemas de Recursos Humanos y cuenta con: el diccionario de competencias (alineado con la misión, visión y objetivos estratégicos), los perfiles por competencia de todos los Grupos Ocupacionales, la selección del personal de acuerdo a los perfiles por competencia, y la capacitación (alineada con las competencias de cada perfil).

En el año 2014, se comenzó a desarrollar el Desempeño Individual por Competencias (EDI), el cual implica que en las comisiones evaluadoras formará parte también el trabajador evaluado, con el objetivo de favorecer el autodesarrollo, desempeño, y la comunicación con su jefe/a. Por otro lado, en el caso de los niveles jerárquicos se incorporarán colaboradores dentro de la Comisión Evaluadora. Durante el 2014, se realizaron dos proyectos pilotos en distintos sectores de la empresa.

### 3.3.6 Gestión del Conocimiento

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. En el año 2014, se inició la renovación orientada a la transformación de la biblioteca en una Mediateca abierta al público en general con el objetivo de que se convierta en un centro de divulgación de ciencia, tecnología y cultura, con una particular atención a los niños.

#### *Educación*

**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.

En el año 2014, el índice de penetración de la capacitación (cantidad de funcionarios que accedieron al menos a un curso) asciende a 85.5%, a su vez el índice de recomendación de las acciones formativas evaluadas fue del 97%.

Programas de Posgrado: durante el año 2014 se continuó con el apoyo a los funcionarios de la empresa, para la participación en el desarrollo de carreras de grado, programas de especialización y posgrado. Entre los cuales se destacan: Programa de Gestión de las Tecnologías de la Facultad de Ingeniería de la UDELAR, Diploma de Especialización en Telecomunicaciones, Master en Dirección y Administración, Maestrías en gerencia en empresas de tecnologías, entre otros.

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. Desde su inicio, en marzo 2011 finalizaron el Bachillerato 347 funcionarios y el Ciclo Básico, 19.

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.

### 3.3.7 Remuneración y Beneficios

La retribución de los funcionarios, en el año 2014, se compuso de la siguiente forma: el 63% fue fija, el 25% variable y el 12% en beneficios monetarios (cuota telefónica, partida por alimentación, hogar constituido y asignación familiar).

*Retribución Variable:* Antel ha implementado un Sistema de Retribución Variable en base al cumplimiento de sus Compromisos de Gestión. El sistema está basado en indicadores y valores meta empresariales, de procesos e individuales. A su vez, se establece una retribución adicional en la cual los trabajadores pueden acceder a un determinado incentivo variable en función del cumplimiento de metas establecidas para cada sector. A estos efectos, se ha diseñado en conjunto con Gerentes y Jefes, propuestas de indicadores de pago mensual y medición trimestral para medir los objetivos en cada una de las unidades organizativas de Antel.

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.

*Ayudas económicas a Trabajadores:* la empresa brinda ayudas económicas a sus trabajadores y familiares directos para solventar gastos de diversas índoles: tratamientos médicos prolongados, medicación que no es otorgada por las instituciones médicas, prótesis, tratamientos de adicciones, e intervenciones quirúrgicas de alto costo, y traslados desde el domicilio hacia lugar de trabajo. .



### 3.3.8 Juegos Antel

Anualmente la empresa organiza los juegos deportivos con el fin de promover la participación en equipo, lograr un mayor nivel de integración entre los diferentes grupos etarios e integrar lúdicamente las diferentes habilidades sociales, cognitivas y emocionales con las que cuentan los trabajadores de Antel. Desde esta herramienta, se estimula el juego y la creatividad desde una perspectiva no agresiva, fomentando la competitividad saludable, basada en los principios de respeto mutuo y compañerismo intergrupar.



En los juegos 2014 participaron 1200 trabajadores, formando equipos multidisciplinarios de entre 24 y 30 personas para competir en las disciplinas de Ajedrez, Truco, Conga, Fútbol, Basket, Handball, Volley, Obra de Teatro, Coreo de Baile, Trivia, Obra de arte.

### 3.3.9 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.

### 3.3.10 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.

### 3.3.11 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 acuerdo a las normas establecidas en la reglamentación.

### 3.3.12 Prevención y abordaje en materia de presunción de acoso moral, discriminación y/o inequidades.

Desde el año 2008, Antel viene procurando los mecanismos para proteger al personal contra cualquier tipo de acoso, discriminación y/o inequidades. En este marco, se crea la Comisión de Relacionamento Interpersonal, con la integración técnica pertinente y con los representantes de los grupos de interés relevantes en particular de los trabajadores. Dicha comisión, articula y gestiona junto al Comité de Calidad con Equidad de Género las inequidades de género en la empresa y los casos de acoso sexual, analiza casos de presunto acoso laboral, recibe consultas, denuncias y reclamos, realizando el primer abordaje.

En el mes de setiembre de 2014, se aprueba un procedimiento que establece los mecanismos para trabajar en la prevención, tratamiento y apoyo en denuncias y/o consultas sobre a) presunto acoso sexual, b) presunto acoso laboral, c) presuntas inequidades de género y d) presunta discriminación de toda índole que pueda afectar al personal de Antel (independientemente del vínculo contractual). Este procedimiento contempla todo tipo de comportamiento, actitud, comunicación oral y/o escrita y cualquier otro proceder que pueda implicar un tratamiento indigno para el personal de Antel.

En esta línea, se destaca también que en el año 2014 se realizaron talleres y charlas sobre buenas prácticas en relacionamiento y sobre Mobbing a todos los niveles de la organización.

### 3.3.13 Erradicación del 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.

## 3.4 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.

### 3.4.1 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 (baterías, celulares, y cargadores) dirigida a toda la población. Esta campaña implica la concientización a la población para la recolección de material que contiene elementos contaminantes, así como también el almacenamiento por parte de Antel de forma sustentable en contenedores refrigerados que cumplen con normas internacionales.

La recolección de los residuos electrónicos se realiza en los distintos locales comerciales de Antel, así como también en empresas adheridas al proyecto y centros de estudio. Al cierre del año 2014, se alcanzó un total de 16.172 kg acopiados en el contenedor refrigerado, los cuales tendrán como destina final el reciclaje.

“Transformá tu celular en desuso en un compromiso con la solidaridad y con el Medio Ambiente”: en el año 2013 y 2014 Antel sumó a esta campaña una perspectiva solidaria, por la cual las empresas que se adhirieran y recolectaran 25 kg de material móvil en desuso podían seleccionar una institución o persona a la cual se le realizó la entrega de una silla de ruedas. En el marco de esta iniciativa se entregaron 67 sillas de ruedas a distintas instituciones de todo el país.

Con la finalidad de concientizar a la población en general respecto a la importancia del acopio y reciclado del material telefónico móvil en desuso, desde la Unidad de Gestión Ambiental de Antel se brindan charlas informativas a distintos centros de estudio y empresas de nuestro país que así lo solicitan. En el año 2014 se dictaron 25 charlas.

### 3.4.2 Gestión de Residuos y Materiales Obsoletos

Antel cuenta con un Área Administración Logística, la cual es un importante eslabón en la cadena de suministro de materiales, así como, también para la gestión de devoluciones de suministros en general, de materiales obsoletos y de residuos.

A fin de continuar con el proceso de mejora continua y contribuir al desarrollo sostenible, se ha trabajado en 2014 en la extensión de la clasificación y reciclaje de los materiales, en los productos

obsoletos y en los desechos, en la preservación de materiales en desuso para que a través de su venta puedan ser utilizados por otras empresas y en mejorar la disposición final de los diversos materiales en desuso.

Asimismo, se ha trabajado en la mejora del acopio de 600.000 kg anuales de materiales (desuso y chatarra) que ingresan como producto de las actividades de telecomunicaciones. En la gestión sustentable se da especial atención a los cables, chatarra metálica, equipamientos varios, materiales de cobre, chatarra electrónica, papel, cartón, nylon, polietileno, aluminio, maderas, muebles, entre otros. Durante el ejercicio 2014, se llevaron a cabo actividades para la recuperación de 50.000 metros de cables de telecomunicaciones con conductores de cobre, que se encontraban en condiciones no aptas para su uso.

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, cumplir normativas y estar en los correspondientes registros de la Dirección Nacional de Medio Ambiente –DINAMA- como los de la Intendencia Municipal de Montevideo.

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 parte 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 Sector Almacenamiento y Distribución alcanzó la certificación de su Sistema de Gestión Ambiental, de acuerdo con la norma UNIT – ISO 14001. En el año 2014, la empresa mantuvo la certificación desarrollando acciones de mejora continua. Estas acciones garantizan la minimización de los impactos de la actividad para la comunidad dado que permite asegurar un entorno amigable con el medio ambiente y auditado bajo normas internacionales.

### 3.4.3 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.

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

La adquisición de estructuras como columnas, torres, mástiles, monopolos, entre otros, se realiza mediante licitaciones que toman 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.

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.

#### 3.4.5 Políticas y prácticas relacionadas con la Red Fija

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.

Respecto al impacto ambiental y preservación de ecosistemas, se destaca que para la ejecución de sus emprendimientos Antel generalmente 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 generan 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 afectados temporalmente.

## 3.5 Estado

### 3.5.1 Contribución a los objetivos estratégicos del gobierno

Antel, como empresa pública asume el rol 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.

## 3.6 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.

### 3.6.1 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

### 3.6.2 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 vigentes en la empresa.

### 3.6.3 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.

### 3.6.4 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.

### 3.6.5 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.

### 3.6.6 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.

### 3.6.7 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.

### 3.6.8 Cumplimiento Ordenanza N° 81 del Tribunal de Cuentas

La Ley N° 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 N° 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.

### 3.6.9 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.