

**REPORTE
DE
SUSTENTABILIDAD
2016**

**CO
NEC
TA
DOS**

CON
LO
QUE
MÁS
IMPORTA

con la
comunidad

con la
compañía

con el
medio ambiente

TELECOM



ÍNDICE DE CONTENIDOS

4

PERFIL DE LA EMPRESA
MENSAJE DEL PRESIDENTE

8

CAPÍTULO 01
GOBIERNO DE TELECOM ARGENTINA

18

CAPÍTULO 02
NUESTRA GESTIÓN DE LA RSE

80

CAPÍTULO 06
PARTICIPACION Y DESARROLLO
DE NUESTRA COMUNIDAD

92

CAPÍTULO 07
DERECHOS HUMANOS EN LA INDUSTRIA DE
LAS TELECOMUNICACIONES

96

CAPÍTULO 08
CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE



26

CAPÍTULO 03

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

44

CAPÍTULO 04

PRÁCTICAS LABORALES

60

CAPÍTULO 05

ASUNTOS DE CLIENTES

110

CAPÍTULO 09

INFORMACION TÉCNICA
DE ESTE REPORTE

138

INFORME

DE VERIFICACION EXTERNA

142

GLOSARIO

ALCANCE, COBERTURA
Y LINEAMIENTOS
DEL REPORTE 2016

PERFIL DE LA EMPRESA



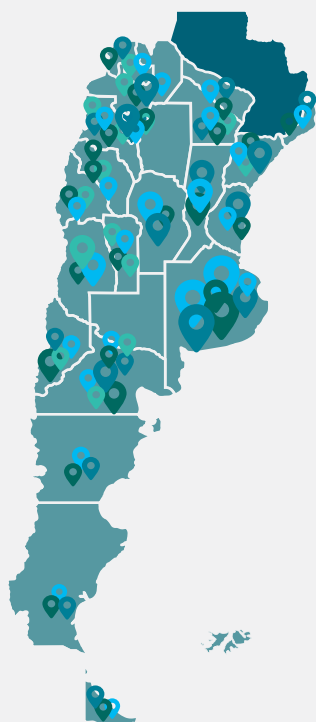
Desde 1990 somos uno de los proveedores líderes de servicios de comunicaciones en la Argentina y estamos presentes en el Paraguay desde 1998. Con telefonía básica como servicio inicial, hoy desarrollamos una intensa actividad en diversas áreas del negocio, acompañando la evolución de la tecnología, a través de nuestras marcas TELECOM, PERSONAL y ARNET, en todo el territorio nacional, así como también en Paraguay, donde ofrecemos servicio móvil con NÚCLEO.

Hoy participamos en el mercado ofreciendo una amplia variedad de productos y servicios, al mismo tiempo que generamos valor para los distintos grupos de interés de la compañía: clientes, inversores, proveedores, empleados, la comunidad y el medio ambiente.

Desde hace más de 25 años venimos creciendo al ritmo de un fuerte plan de inversiones aplicado a la innovación en tecnología e infraestructura en todo el país. En Telecom Argentina unimos a las personas entre sí y con el mundo.

Alcance geográfico:

Presencia en todo el país



92

OFICINAS
COMERCIALES

997

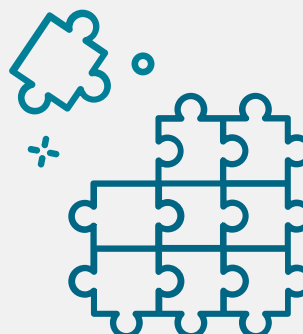
PUNTOS
DE VENTA RETAIL

100.000

PUNTOS
DE VENTA

VALORES DE TELECOM ARGENTINA:

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



Telecom Argentina en números

+ 27 MILLONES

DE CLIENTES

15.971

COLABORADORES

2.203

PROVEEDORES

+ 8 MILLONES

DE PESOS EN INVERSIÓN
SOCIAL PRIVADA

\$34 MILLONES

DE PESOS EN CAPA-
CITACIÓN Y FORMA-
CIÓN DE EMPLEADOS

REDUCCIÓN EN UN

74%

de resmas de papel
consumido en la oficina.

\$10.600 MILLONES

INVERTIDOS

en el desarrollo de infraestructura para el país



VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO A LOS GRUPOS DE INTERÉS (EN MILLONES DE PESOS)	2015	2016
Ventas consolidadas	40.496	53.240
Otros ingresos [a]	75	83
Ingresos financieros	1.130	1.006
Valor económico directo creado (VEC)	41.701	54.329
Costos operativos	[23.138]	[30.552]
Costos laborales	[7.253]	[9.800]
Proveedores de fondos (incluye dividendos) [b]	[3.083]	[5.250]
Impuesto a las ganancias, impuestos y tasas y derechos del Ente Regulador	[5.635]	[6.719]
Inversión en RSE	[8]	[8]
Valor económico distribuido (VED)	[39.117]	[52.329]
Valor económico retenido (VER=VEC-VED)	2.584	2.000

^[a] Las cifras del ejercicio 2015 incluyen \$31 millones por "Resultado por disposición de PP&E", que en los Estados Financieros se incluían en la línea de "Resultados por disposición y desvalorización de PP&E" y ascendían a \$31 millones.

^[b] Incluye Costos Financieros más Dividendos Pagados.



Mensaje del Presidente



Con gran satisfacción les presento nuestro 10° Reporte de Responsabilidad Social Empresaria de Telecom Argentina, que informa sobre la gestión responsable de la Compañía y los resultados de nuestro desempeño económico, social y ambiental.

Celebramos con mucha alegría estos 10 años de gestión de la RSE, con un crecimiento sostenido en nuestro compromiso por contribuir a una mejora de la calidad de vida de las personas, haciendo plena su vida digital y contribuyendo al crecimiento de nuestro país.

Durante 2016 definimos una nueva agenda estratégica centrada en tres pilares: poner al cliente en el centro de nuestras operaciones, ser innovadores y buscar la excelencia operacional. Con este objetivo hemos procurado fortalecer el posicionamiento de Telecom Argentina en todos los segmentos del negocio. Contamos con más de 27 millones de clientes de telefonía fija, móvil y banda ancha en la Argentina y en Paraguay, y continuamos trabajando para ser líderes en innovación, con diversos productos y servicios basados en tecnología de última generación, enfocándonos en la mejora de la calidad del servicio y en la atención a nuestros clientes.

Los resultados del año muestran también un sólido desempeño económico. Nuestras ventas consolidadas se incrementaron un 31,5% respecto del 2015, alcanzando los \$53.240 millones. Somos una compañía comprometida con el desarrollo de nuestro país, y trabajamos fuertemente en ampliar y modernizar la infraestructura de red, tal como demuestran nuestras inversiones en bienes de capital e intangibles, que alcanzaron la suma de \$11.386 millones en el año.

Hay otros resultados que también nos gratifican enormemente:

- En materia de control interno, nuestro Código de Ética y Conducta, las políticas de Anticorrupción, de Conflicto de intereses y Antifraude vigentes, ratifican nuestro compromiso con los principios éticos más exigentes del gobierno corporativo.
- En nuestro vínculo con la comunidad, continuamos posicionando a la Compañía como referente en educación y tecnología, con programas que fomentan el uso responsable de las TIC y que buscan acercar a los jóvenes al mundo digital.

- Entre las acciones hacia nuestros colaboradores, certificamos el Programa Equilibrio en Acción, con propuestas para la mejor calidad de vida de nuestros empleados. Además, invertimos 34 millones de pesos en la formación de nuestra gente.
- En la relación con la cadena de valor, continuamos acompañando a nuestros proveedores en su desarrollo y su crecimiento, con certificación de procesos productivos y capacitaciones para su fortalecimiento.

Nuestro Reporte utiliza estándares internacionales de transparencia y sustentabilidad. Este documento fue realizado bajo los lineamientos del Global Reporting Initiative [GRI-G4] y la AA1000AS [Accountability Assurance Standard], y cuenta con la verificación externa de los indicadores. Además, se presenta como la Comunicación para el Progreso [COP] en su nivel Avanzado, demostrando nuestro continuo apoyo al Pacto Global de Naciones Unidas, al que adherimos en 2001. También destacamos el inicio del proceso de análisis e incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible lanzados a fines de 2015 por las Naciones Unidas. De esta forma, manifestamos nuestro compromiso con la nueva Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 y la contribución que podemos hacer como empresa de telecomunicaciones.

Queremos agradecer y reconocer especialmente al Grupo Operativo de RSE y a todo el personal de Telecom Argentina, clientes, proveedores, accionistas y grupos de interés, que han contribuido al cumplimiento de los objetivos planteados y que hacen posible la implementación de iniciativas para nuestro crecimiento y el de nuestra comunidad. Los invitamos a conocer el desempeño anual de Telecom Argentina y nuestro compromiso con la sustentabilidad, para seguir conectados con lo que más importa.



Mariano Ibañez
Presidente



1. GOBIERNO DE TELECOM ARGENTINA





1.1. Gobierno corporativo

En marzo de 2016, al asumir Fintech Telecom LLC como accionista de control indirecto de la Sociedad, se renovó la conformación de todos los órganos de dirección y supervisión de la compañía, y un nuevo equipo gerencial se hizo cargo de la gestión cotidiana de los negocios de Telecom Argentina bajo la supervisión del Directorio y la Comisión Fiscalizadora.



1.1.1 ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN DEL GOBIERNO DE LA COMPAÑÍA ⁽¹⁾

- **Asamblea de Accionistas:** Órgano de gobierno de la empresa.
- **Directorio:** A cargo de la dirección y de la administración.
- **Personal Gerencial Clave:** Junto con el Directorio, son los responsables de gestionar el negocio en todas sus operaciones.
- **Comisión Fiscalizadora:** Órgano de fiscalización interna, compuesto por miembros titulares y suplentes.
- **Comités / Consejos creados por el Directorio**
- **Consejo de Dirección (a)**
- **Comité de Cumplimiento Regulatorio (a)**
- **Comité de Auditoría (a)**
- **Comité de Operaciones (a)**
- **Comisión de Información (b)**

^(a) Integrado por miembros del Directorio.

^(b) Integrado por miembros de la Gerencia.

¹ Estructura vigente para el ejercicio 2016. Para consultar organigrama actual vigente, ingresar en www.telecom.com.ar.

1.1.2. DIRECTORIO

Presidente

Mariano Marcelo Ibáñez ^{(a) (b)}

Vicepresidente

Gerardo Wertheim ^(a)

Directores Titulares

- David Manuel Martínez
- Carlos Alejandro Harrison ^{(a) (c)}
- Martín Héctor D'Ambrosio ^(d)
- Pedro Chomnalez
- Alejandro Macfarlane ^(e)
- Esteban Gabriel Macek ^{(f) (g)}
- Enrique Horacio Bollini ^{(h) (i)}
- Pedro Ángel Costoya ^{(h) (i)}
- Darío Leandro Genua ^{(h) (i)}

Directores Suplentes

- Baruki Luis Alberto González
- Saturnino Jorge Funes
- Bernardo Saravia Frías ^(c)
- Gabriel Hugo Fissore ^(c)
- José Luis Galimberti
- Ignacio Villarroel
- Eduardo Federico Bauer ^(g)
- Pablo Alberto Gutiérrez ^(c)
- Germán Ariel Zunini ^{(h) (i)}
- Martín Alberto Breinlinger ^{(h) (i)}
- Luis María Abbá ^{(h) (i)}

^(a) Miembro del Consejo de Dirección.

^(b) Miembro del Comité de Operaciones.

^(c) Director independiente frente a las normas de la CNV y de la SEC.

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

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

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

^(g) Miembro del Comité de Cumplimiento Regulatorio

^(h) Director independiente frente a las normas de la CNV.

⁽ⁱ⁾ Director designado por las acciones del ANSES-Fondo de Garantía de Sustentabilidad.

1.1.3. COMISIÓN FISCALIZADORA

Síndicos Titulares

- Pablo Andrés Buey Fernández
- Ernesto Juan Cassani
- Diego Emilio Rangugni
- Gerardo Prieto
- Gabriel Andrés Carretero ⁽¹⁾

Síndicos Suplentes

- Javier Alegría
- Pablo Cinque
- Juan Facundo Genis
- Mirta Silvia Maletta
- Raúl Alberto Garré ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Síndico designado por las acciones del ANSES-Fondo de Garantía de Sustentabilidad.

1.1.4. PERSONAL GERENCIAL CLAVE²

CEO (Chief Executive Officer)

- Germán H. Vidal

Directores dependiendo del CEO

- Relaciones Gubernamentales, Comunicación y Medios: Pedro L. López Matheu
- Seguridad Corporativa: Gerardo H. Maurer
- Estrategia, Innovación y Desarrollo de Negocios: María F. Bonelli
- Asuntos Legales y Regulatorios: Alejandro D. Quiroga López
- CFO [Chief Financial Officer]: Ignacio C. Moran ^(k)
- Abastecimiento: Sebastián Palla
- Capital Humano: Alejandro Miralles
- COO [Chief Operative Officer]: Roberto D. Nóbile
- CTO [Chief Technology Officer]: Nestor G. Bergero
- Telecom Personal Paraguay: Juan C. Pepe

^(k) Ignacio C. Moran cesó en sus funciones el 31 de marzo de 2017 y fue sucedido por Gabriel P. Blasi.

² Sus integrantes se encuentran en relación de dependencia y ejercen posiciones de "directores" pero no son miembros del Directorio de la Sociedad.

Composición del Personal Gerencial Clave

NACIONALIDAD



■ Paraguay 20%
■ Argentina 80%

GÉNERO



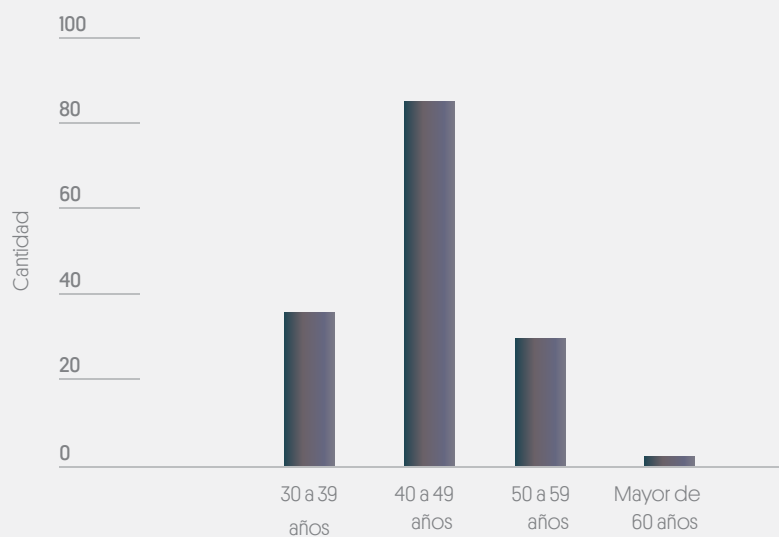
■ Mujeres 16%
■ Hombres 84%



Composición
del Personal
Gerencial Clave



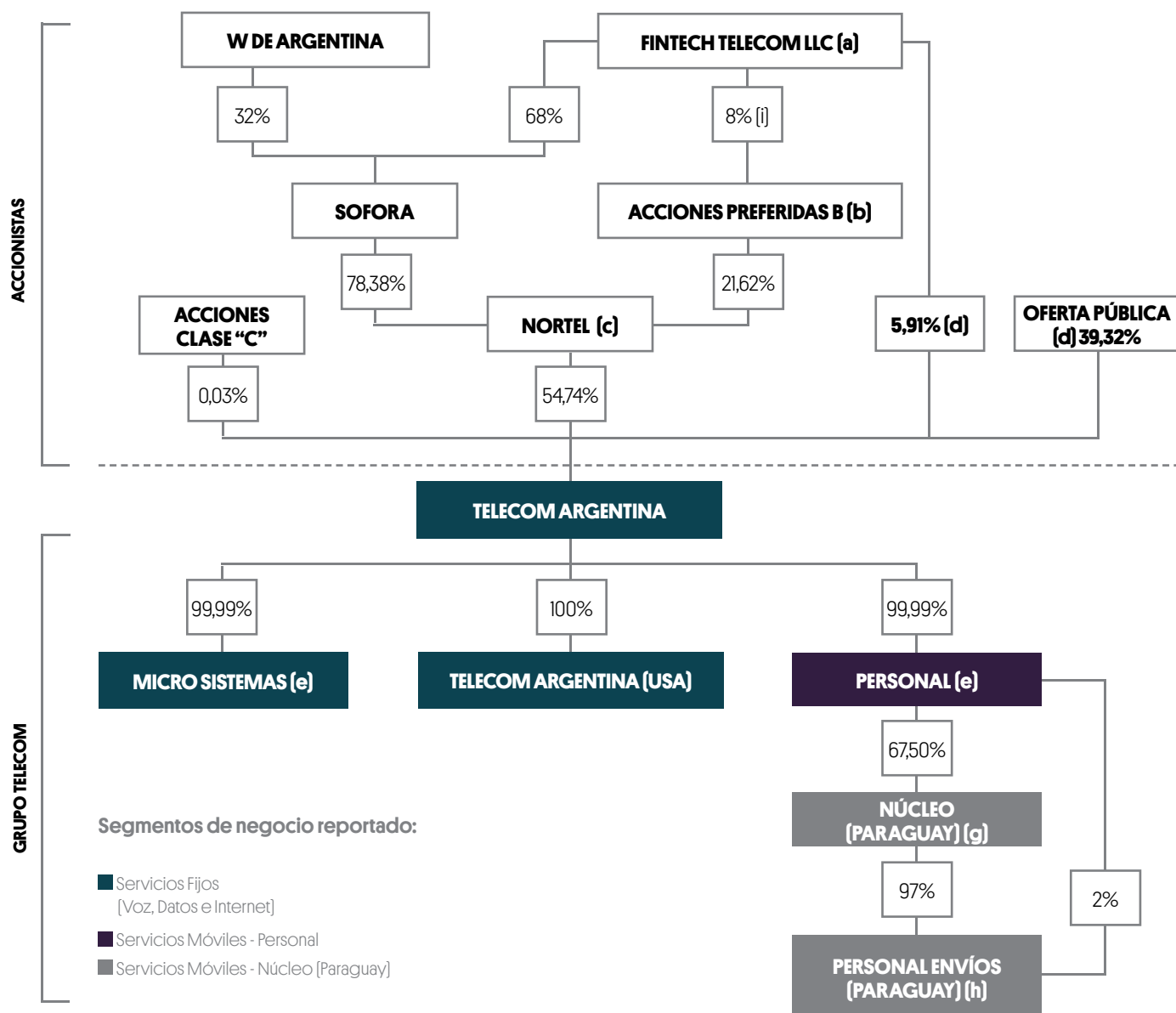
RANGO ETARIO



1.2. Estructura societaria de Telecom Argentina

El siguiente cuadro expone al 31 de diciembre de 2016, por un lado, a los accionistas de Telecom Argentina, de su sociedad controlante Nortel y de la sociedad controlante

de Nortel, Sofora; y por el otro, las sociedades que integran la Compañía liderado por Telecom Argentina y los segmentos de negocios a los que pertenecen. ^[1]



^[a] El 29 de octubre de 2014, Telecom Italia formalizó la transferencia del 17% del capital social de Sofora a Fintech Telecom LLC. Asimismo, el 8 de marzo de 2016, se produjo el cierre de la operación de transferencia de la tenencia del 51% del Grupo Telecom Italia en Sofora a favor de Fintech Telecom LLC, obteniendo así el 68% de Sofora.

^[b] Las acciones Preferidas "B" no son rescatables [con cotización en las bolsas de Nueva York, Luxemburgo y Buenos Aires].

^[c] Porcentaje de tenencia calculado sobre el capital social de Telecom Argentina al 31 de diciembre de 2016. En virtud de las acciones propias en cartera [15.221.373 acciones al 31 de diciembre de 2016], el porcentaje de tenencia sobre el capital en circulación al cierre del ejercicio asciende a 55,60%.

^[e] El 0,01% restante pertenece a Nortel.

^[f] Sociedad sin operaciones durante los ejercicios finalizados al 31 de Diciembre de 2015 y 2016.

^[g] El accionista no controlante de Núcleo [Paraguay] es ABC Telecomunicaciones S.A. con el 32,5% del capital social.

^[h] El 1% restante pertenece a ABC Telecomunicaciones S.A.

^[i] Adquirido por Fintech Telecom LLC al Grupo Telecom Italia el 10 de diciembre de 2013.

^[1] Estructura societaria vigente para el ejercicio 2016. Para consultar la estructura actual, ingresar en www.telecom.com.ar.

1.2.1. Composición del capital accionario

El accionista controlante de Telecom Argentina S.A. es Nortel Inversora S.A., titular del 54,74% del capital social total –51,00% en acciones Clase “A” y 3,74% en acciones Clase “B”–. La Sociedad mantiene acciones propias en cartera por un total de 15.221.373 acciones Clase “B”, por lo cual el porcentaje de tenencia y de voto de Nortel calculado sobre las acciones en circulación al cierre de ejercicio asciende a 55,60% –51,80% en acciones Clase “A” y 3,80% en acciones Clase “B”–.

La totalidad de las acciones de Telecom Argentina tienen autorización de oferta pública y el 45,23% de ellas –todas Clase “B”– cotizan y se negocian en el panel de empresas líderes de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires y en la New York Stock Exchange. Las tenencias de las acciones en poder de accionistas minoritarios y la composición del capital social total por clase de acción, a fines de 2016 eran las siguientes ³:

TIPO DE INVERSOR	%
ANSES	24,99
ADS [American Depositary Share] – NYSE ^(a)	14,54
Otros inversores minoritarios – BCBA ^(a)	4,15
Acciones propias en cartera	1,55
Total oferta pública	45,23

	ACCIONES EN CIRCULACIÓN	ACCIONES PROPIAS EN CARTERA	TOTAL DEL CAPITAL SOCIAL	%
Acciones Clase “A”	502.034.299	-	502.034.299	51,00
Acciones Clase “B”	466.890.558	15.221.373	482.111.931	48,97
Acciones Clase “C”	234.748	-	234.748	0,03^(b)
Total de acciones	969.159.605	15.221.373	984.380.978	100,00

^(a) Incluye participación de Fintech del 5,91% del capital social total de Telecom Argentina.

^(b) El 0,03% del capital, representado por las acciones Clase “C”, proviene del Programa de Propiedad Participada [“P.P.P.”] creado por la Ley N° 23.696.

³ Para información adicional consultar la Nota 19 de los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre del 2016 disponible en www.telecom.com.ar/inversores/financiera.htm





Oferta Pública de Acciones

El 24 de febrero de 2016 Telecom Argentina fue notificada por Fintech Telecom, LLC ("Fintech") de su intención de lanzar una Oferta Pública de Acciones [OPA] por cambio de control sobre la totalidad de las acciones ordinarias Clase "B" emitidas por Telecom Argentina que se encuentran listadas en el Mercado de Valores de Buenos Aires S.A. Finalizado el período de recepción de ofertas de la OPA en la República Argentina, recibió aceptaciones por un total de 12.337.723 acciones Clase "B", representativas del 1,253% del capital social total de Telecom Argentina. Simultáneamente Fintech lanzó una OPA en los Estados Unidos de Norteamérica, recibiendo ofertas por 5.549.209 ADSs y 3.695 de acciones Clase "B".

En consecuencia, por las OPA lanzadas en ambos mercados, Fintech adquirió un total de 40 millones de acciones de la Sociedad equivalentes al 4,07% del capital social.

Mayor información sobre la operación celebrada por el Grupo Telecom Italia y Fintech, así como la OPA promovida por Fintech puede ser consultada en la sección de "Hechos Relevantes" de la CNV en www.cnv.gob.ar y en la sección "Company filings" [Telecom Italia S.p.A y Telecom Argentina] de la SEC en www.sec.gov. Asimismo, en http://institucional.telecom.com.ar/inversores/ podrá encontrar más información sobre la estructura societaria de Telecom Argentina.

1.3. Relación con nuestros inversores

Mantenemos un diálogo abierto, transparente y fluido con los accionistas minoritarios, brindándoles asistencia respecto de dudas sobre sus tenencias. Durante 2016, Telecom Argentina pagó a sus accionistas dividendos en efectivo por un monto total de 2.000 millones de pesos, puestos a disposición en dos etapas. La primera en mayo por la suma de 700 millones de pesos [equivalentes a \$ 0,72 por acción en circulación] y la segunda por un monto de 1.300 millones de pesos [equivalentes a \$ 1,34 por acción en circulación] que fueron puestos a disposición de los accionistas en agosto.

Por otra parte, en relación con los inversores tenedores de ADSs, cotizantes en la NYSE, se trabajó con los Proxy advisors, brindándoles información y asistencia para que puedan realizar su labor de la mejor manera al recomendar a los tenedores acerca de cómo votar en las Asambleas de Accionistas de Telecom.

Durante 2016, y con el objetivo de seguir incrementando nuestra presencia en el mercado de capitales, participamos de conferencias organizadas por bancos de inversión en la Argentina y en el extranjero. Asimismo, desarrollamos una gran cantidad de reuniones presenciales y conference calls:

- Participamos en más de 300 reuniones en conferencias nacionales e internacionales, reuniones presenciales y conference calls.
- Asistimos a 9 conferencias, de las cuales 5 de ellas fueron internacionales.
- Mantuvimos conversaciones mensuales con analistas y calificadoras de riesgo.
- En reiteradas oportunidades organizamos reuniones y conference calls con el agente depositario de ADR JP Morgan, y otros agentes intervinientes en el mercado de capitales.

Entre los principales temas tratados se encuentran aquellos relacionados con el contexto macroeconómico, la industria de las telecomunicaciones, los servicios audiovisuales y el entorno regulatorio en el que están inmersos, la estructura societaria y gerencial, así como también aquellos aspectos operativos más relacionados con el negocio. Además, se pudo evidenciar un interés por las inversiones que la Compañía realiza y la estructura financiera. El pago de dividendos continuó siendo uno de los temas más recurrentes entre las preguntas recibidas.

Durante el último trimestre del año 2016, se realizaron diversas reuniones con el objetivo de presentar al mercado de deuda la emisión de las Obligaciones Negociables de la Compañía y las condiciones de dicha emisión.

1.4. Nuestros objetivos y desafíos a futuro



DESAFÍOS 2016

Seguir optimizando la estructura de financiamiento de la compañía de manera tal de poder maximizar el valor de los accionistas. Asimismo, se continuará con la retribución a través de dividendos y el desarrollo del plan de inversiones de más de 30.000 millones hasta 2017.



CUMPLIMIENTO 2016

En octubre de 2016, Telecom Personal S.A. y la Corporación Financiera Internacional, institución del Grupo Banco Mundial para el sector privado, suscribieron un acuerdo de financiación por U\$400 millones por un plazo de seis años, destinado al despliegue de su red 4G y a la refinanciación de pasivos financieros de corto plazo. Asimismo, en noviembre de 2016, Personal emitió las Series III y IV de Obligaciones Negociables por \$722 millones de pesos y U\$78 millones de dólares, respectivamente. Mientras que los fondos provenientes de las emisiones se aplicaron a la refinanciación de pasivos de corto plazo, las obligaciones emitidas respondieron a la estrategia de la Compañía de continuar utilizando las diferentes fuentes de financiación que se encuentran disponibles, y de desarrollar el mercado de capitales local, dando acceso al segmento de ahorristas minorista. De esta forma, se diversificaron las fuentes de financiamiento y se optimizó el perfil de la deuda.

Cabe destacar que Personal obtuvo la calificación AA+ [calificación local] otorgada por Fix [Fitch Ratings], gracias a su calidad crediticia y solidez financiera. Además, durante 2016 los dividendos a los accionistas mejoraron significativamente, alcanzando un ratio de desembolso total del 59% y un dividendo total por acción de \$ 2.06 para el año.



OBJETIVOS 2017

Implementar de manera satisfactoria la reorganización societaria para consolidar las operaciones de Nortel Inversora S.A., Sofora Telecomunicaciones S.A. y Telecom Personal S.A. en la figura de Telecom Argentina S.A. Las expectativas detrás de esta reorganización societaria están relacionadas, por un lado, con el aumento de la liquidez de las acciones que cotizan en el mercado dado que entrarán a negociarse más acciones Clase "B" de Telecom Argentina; y, por otro lado, con el flujo directo de dividendos a todos los accionistas producto de la disolución sin liquidación de Nortel, Sofora y Telecom Personal.



2. NUESTRA GESTIÓN DE LA RSE



SOMOS
CONSCIENTES

DEL POTENCIAL QUE APORTAN LAS TECNOLOGÍAS

al desarrollo de las personas

CONTRIBUCIÓN
A LOS ODS

COLABORAMOS CON

los Objetivos de Desarrollo Sostenible



CONECTADOS
CON LO QUE MÁS IMPORTA

NUEVO CLAIM



2.1. La importancia de la RSE para nuestra compañía

Nuestro negocio cumple un rol fundamental en la sociedad ya que acerca a las personas mediante la tecnología. Por ello el Directorio definió formalmente la importancia de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) para nuestra compañía y acordó la siguiente declaración, que fue ratificada en 2016 en las reuniones de Directorio de Telecom Argentina y de Telecom Personal.

“Quienes integramos Telecom Argentina somos –ante todo– conscientes del potencial que aportan las tecnologías al desarrollo de las personas. Trabajamos para construir mayor capital humano, social y ambiental, minimizando los impactos negativos y maximizando los efectos positivos de nuestra industria. Basándonos en nuestro Código de Conducta y Ética Empresaria, entendemos la Responsabilidad Social Empresaria y la Sustentabilidad como una estrategia integral del negocio, que convoca a los públicos con los que interactuamos a fin de conectarlos con la era digital, disponer el acceso al conocimiento, brindar soluciones innovadoras, generar conciencia del uso responsable de la tecnología y promover un uso racional de los recursos con los que operamos. La RSE y la Sustentabilidad son modelos de

gestión transversales a la Organización, que incorporan las oportunidades de mejora detectadas a través del diálogo con los distintos públicos (empleados, inversores, clientes, proveedores, comunidad y medio ambiente), y las traduce en acciones para un mejor desempeño económico, social y ambiental, y para el desarrollo de la Compañía y de los países donde operamos”.

OBJETIVO GENERAL DE LA RSE EN TELECOM ARGENTINA

El objetivo general de la RSE en Telecom Argentina es contribuir al desarrollo sostenible del negocio y, junto con el poder transformador de la tecnología, aplicar soluciones innovadoras que favorezcan el desarrollo de una mejor calidad de vida de la población.

A su vez, definimos 2 objetivos estratégicos:

- Posicionarnos como referentes de inversión social, colaborando desde nuestro negocio con el desarrollo de las comunidades.
- Incorporar la sustentabilidad a la estrategia de negocio, para nutrir la gestión comercial con ideas, productos y servicios de tecnología de vanguardia que busquen la inclusión social.



2.2. Gobernanza de la RSE

Telecom Argentina desarrolla sus actividades y operaciones teniendo en cuenta la importancia de los servicios de telecomunicaciones y su impacto global en la sociedad. La estrategia de RSE se encuadra dentro del Código de Ética y Conducta de la Empresa y contempla el cuidado de los derechos humanos, la calidad en el empleo, el cuidado ambiental y la lucha contra la corrupción.

La Gerencia de RSE planifica y da seguimiento a las acciones en esta materia para toda la Compañía, y coordina el Plan de Acción con un Grupo Operativo de RSE, compuesto por gerentes de todas las áreas internas. Durante 2016 se continuó trabajando en el desarrollo de sus dos ejes:

- el *Plan de Sustentabilidad*, que apunta a elevar el desempeño social y ambiental de Telecom Argentina en forma integral;
- el *Plan de Inversión Social*, enfocado específicamente en potenciar el aporte que la Empresa realiza a la comunidad.

Por medio de la Gerencia de RSE, el Directorio supervisa el desempeño en

sustentabilidad en el marco de los principios de RSE aprobados y a través de la presentación anual del Reporte de RSE.

En febrero de 2016 el Directorio aprobó un listado de colaboraciones no comerciales [acciones de responsabilidad social empresarial, mecenazgo, donaciones y aportes no comerciales] de Telecom Argentina y sus controladas directas.

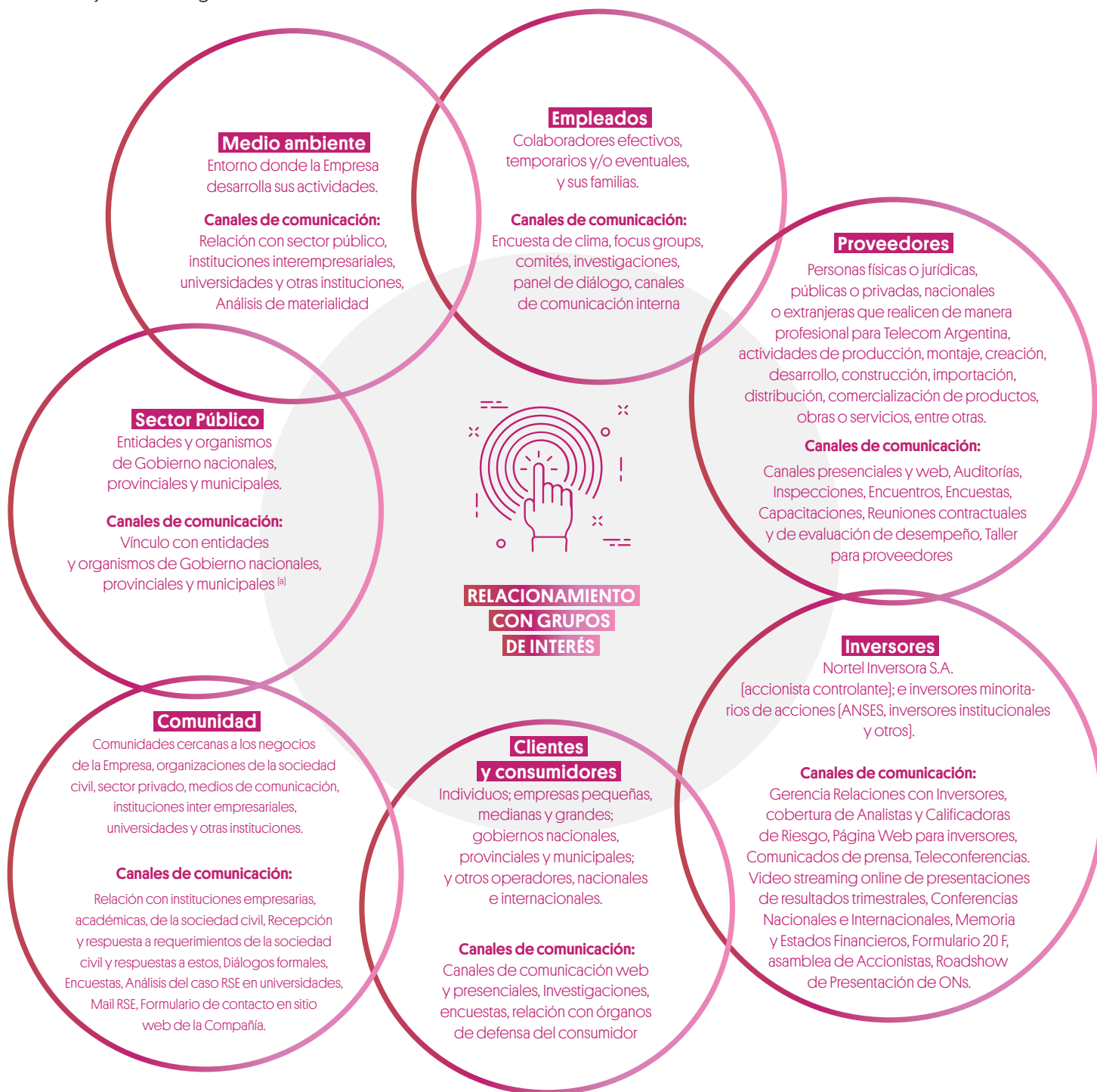
Con motivo del lanzamiento del Reporte de RSE 2015, el 9 de mayo de 2016 se presentaron, en los Directorios de Telecom Argentina y Telecom Personal, los siguientes temas: objetivos de la RSE, un resumen del proceso de elaboración del Reporte de RSE, características del Reporte de RSE, benchmark de la industria y cuestiones relevantes de la gestión sustentable según la última encuesta de materialidad.

Tanto el Directorio como el Personal Gerencial Clave se mantienen informados y actualizados sobre los aspectos relacionados con la gestión sustentable del negocio, y en particular, con el desempeño de Telecom Argentina en materia de RSE.

2.3. Nuestros grupos de interés

En Telecom Argentina buscamos generar valor para nuestros clientes, inversores, proveedores, empleados, las comunidades en las que operamos brindando servicios y soluciones para mejorar la calidad de vida de las personas. Todos estos agentes son nuestros principales grupos de interés por el alto impacto que tiene el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos sobre ellos.

Para nuestra gestión de RSE, resulta clave la identificación y generación de diálogo con nuestros grupos de interés. Estos son los principales canales de comunicación activos que mantenemos con cada uno de ellos:



^(a) Comunicación a través de Cámaras, en lo que respecta tanto a acciones regulatorias como a políticas públicas. Adicionalmente, la Empresa mantiene una posición apartidaria, aunque construye y fortalece vínculos con autoridades locales, provinciales y nacionales, participando de los espacios generados por el sector público, siguiendo la normativa establecida en el Código de Ética y Conducta.

2.4. Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En septiembre de 2015, los Estados miembros de la Organización de Naciones Unidas adoptaron, en una cumbre histórica, la nueva Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Por primera vez, para la elaboración de estos principios, se contó con un equipo interdisciplinario e intersectorial. Su definición involucró a representantes de todos los sectores: gobierno, empresas, la sociedad civil y la academia. La Agenda plantea 17 Objetivos con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental, y que buscan erradicar la pobreza, proteger el planeta, y asegurar la paz y prosperidad para todos.

Del mismo modo que el proceso de formulación fue inclusivo, su éxito depende del involucramiento y la acción de todos los actores. Así, los ODS que definen las prioridades en materia de desarrollo, presentan una oportunidad excepcional para que las empresas implementen procesos, desarrollen productos y capitalicen las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías a favor de los problemas más dramáticos, grandes y urgentes que el mundo enfrenta. En este marco Telecom Argentina realizó un análisis preliminar con el fin de comprender cómo contribuyen sus temas materiales a los ODS. Los resultados de este análisis se presentan en la tabla a continuación:

TEMAS MATERIALES	ODS RELACIONADO	META AL 2030
Reducción de la brecha digital y acceso a las telecomunicaciones	      	1.4 4.1, 4.2 5.b 9.c 10.2 11.1 17.6
Relaciones con la comunidad	   	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.c 5.b 10.3 17.17
Uso de materiales y residuos electrónicos	 	9.4 12.2, 12.4, 12.5
Protección a menores y uso responsable de las tecnologías	 	5.2 16.2, 16.10
Privacidad y seguridad de la información		16.10
Aporte al desarrollo económico del país	 	1.1 8.3, 8.5, 8.6
Lucha contra la corrupción	 	12.6 16.5, 16.6, 16.7
Desarrollo profesional y mejora de la calidad de vida de los empleados	    	3.6 4.3, 4.4 5.5 8.8 10.4
Impacto de productos y servicios en la salud y el bienestar de la sociedad	 	3.9 12.4

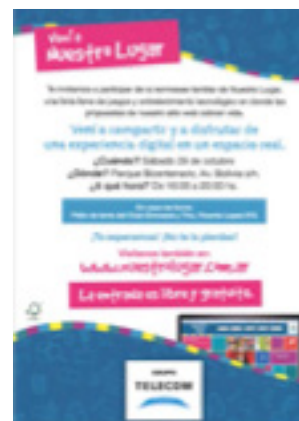
2.5. Sensibilización y difusión de la RSE



En 2016 realizamos una campaña de comunicación publicitaria con el nuevo eslogan “Conectados con lo que más importa”, para la difusión de nuestras iniciativas de capacitación en el uso de la tecnología para la formación e inclusión social. Esta campaña tuvo presencia en medios de todo el país e incluyó medios gráficos, internet, televisión y radio.

Además, continuamos difundiendo el proyecto “Nuestro Lugar” en las ciudades donde se realizó la “Feria Nuestro Lugar” (Resistencia, Gualeguaychú y Salta), un evento libre y gratuito para las familias.

También continuamos publicando videos en nuestro canal de Youtube (www.youtube.com/GrupoTelecom).



2.6. Participación en la agenda pública

Trabajamos en alianza con diferentes organizaciones y cámaras del país para generar sinergias en favor del desarrollo sustentable. Entre otras, apoyamos y formamos parte de:

- Asociación de Empresarios de la Región Centro Argentino [AERCA]
- Asociación Argentina del Derecho de las Telecomunicaciones [AADT]
- Asociación Empresaria Argentina [AEA]
- Bolsa de Comercio de Córdoba
- Cámara Argentina de Anunciantes [CAA]
- Cámara Argentina de Comercio - Participación en el Consejo Directivo
- Cámara de Comercio de los Estados Unidos de América en la Argentina [AmCham]
- Cámara de Comercio Italiana
- Cámara de Informática y Comunicaciones de la República Argentina [CICOMRA] - Integrantes de la Comisión Directiva
- Cámara de Sociedades Anónimas - Participación en la Junta Ejecutiva
- Centro Comercial de la Rioja
- Confederación General Económica de CABA
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible [CEADS]
- Consejo Empresario de Entre Ríos [CEER]
- Consejo Publicitario Argentino [CPA]
- Federación Industrial de Santa Fe [FISFE]
- Fundación CIPPEC
- Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas [FIEL]
- Fundación Mediterránea
- Grupo de Fundaciones y Empresas [GDFE]
- GSMA Association
- Instituto Argentino de Certificación y Normalización [IRAM]
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria [IARSE]
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina [IDEA]
- Red Argentina del Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Red de Empresas contra el Trabajo Infantil [CONAETI]
- Sociedad Italiana de Beneficencia
- Unión Industrial Argentina
- Unión Industrial de Córdoba
- Unión Industrial de Salta
- Unión Industrial de Santa Fe
- Unión Industrial de Tucumán

También fuimos partícipes de las siguientes acciones:

- **Premio Abanderados de la Argentina Solidaria.** Por cuarto año consecutivo acompañamos a este premio anual que reconoce a aquellos argentinos que se destacan por su dedicación a los demás, y difunde sus historias de vida para que su ejemplo inspire al resto de la sociedad.
- **Sustainable Brands:** “Poniendo el propósito en acción”. Acompañamos una nueva edición en la Argentina de este evento que contribuye a generar una visión compartida sobre el rol transformador de las marcas para lograr un desarrollo sustentable.
- **Conferencia Internacional IARSE 2016:** “Compromisos que transforman”. Auspiciamos este encuentro que, con la presencia de disertantes destacados, busca anticiparse a las tendencias mundiales y promover mejores prácticas en sustentabilidad. También acompañamos la Jornada Regional de RSE del Centro del país, realizada en Córdoba.
- **Foro de Emprendedores Sostenibles Trabajando (FEST).** Organizado por la Asociación Civil Ecomanía, este ciclo de charlas reúne a emprendedores que trabajan en proyectos innovadores para la sustentabilidad y para el cambio social.

GRUPO NORTE SUSTENTABLE

Somos socios fundadores de este grupo de RSE de la provincia de Salta, que continuó trabajando en pos de concientizar a los distintos actores de la sociedad sobre la sustentabilidad y el papel fundamental que cada uno tiene para trabajar por un mundo mejor.





3. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN



ÉTICA CORPORATIVA

PARTICIPAMOS DEL IER CONGRESO INTERNACIONAL DE COMPLIANCE

organizado por la Asociación Argentina de Ética y Compliance, y de la Conferencia Global de Alliance for Integrity

86 EMPRESAS PROVEEDORAS

FUERON CERTIFICADAS POR LA COMPAÑÍA,

bajo estándares de calidad



+
DEL 90%

**DE COMPRAS A PROVEEDORES
NACIONALES**

en Argentina y en Paraguay

BUENAS
PRÁCTICAS

**Y FORTALECIMIENTO
A PROVEEDORES**

Capacitamos a más de 50 representantes
de empresas proveedoras



Transparencia

3.1. Compliance

Para promover la cultura y valores éticos de la organización, y definir reglas claras que fomenten el compromiso con la gestión y con el comportamiento transparente e independiente en el proceso de la toma de decisiones, en Telecom Argentina contamos con una variedad de políticas, procedimientos y sistemas de control aprobados por el Directorio e implementados y gestionados por distintas áreas y comités creados para tal fin.

El **Código de Ética y Conducta**, diseñado para lograr una mayor transparencia en el accionar y un mayor compromiso por parte de cada uno de los colaboradores, es el elemento esencial del modelo organizativo y del sistema de control interno.

La **Política Anticorrupción** brinda a las sociedades de Telecom Argentina un marco sistemático de referencia en materia de prohibición de prácticas corruptas y confirma nuestro firme compromiso de no recurrir a conductas ilegales o impropias para el logro de los objetivos de la Empresa.

La **Política sobre Conflictos de Intereses** constituye el marco de referencia para prevenir y gestionar las situaciones de conflictos de intereses a fin de evitarlos o limitar sus impactos negativos sobre nuestra Compañía. Así, informa a todos a quienes resulta aplicable sobre los principios a seguir y las conductas a observar para garantizar una gestión transparente.

La **Política Antifraude** tiene como objetivo establecer los lineamientos que promueven una cultura de transparencia y de prevención contra cualquier conducta deshonesto o de actos fraudulentos e irregularidades que pudiesen afectar los intereses de Telecom Argentina.

Estos documentos se encuentran disponibles para su consulta en la Intranet de Telecom Argentina y en la página web corporativa, y es aplicable a todos los miembros del Directorio, Síndicos, CEO, Directores, Gerentes y demás empleados de la Compañía en cualquiera de sus modalidades de contratación.

Cabe destacar que, con el fin de adaptar las normas de Gobierno Corporativo de Núcleo [Paraguay] a las que posee su controlante Telecom Personal –consideradas mejores prácticas internacionales–, en Paraguay elaboramos un Nuevo Código de Ética y Conducta y la Nueva Política sobre Conflictos de Intereses de Núcleo [Paraguay], ambos aprobados por el Directorio de Núcleo [Paraguay] el 7 de noviembre de 2016.

Por otro lado, en el marco de difusión de la “Cultura Compliance” y la promoción del “Tone at the Top”, realizamos capacitaciones internas y charlas específicas destinadas a la Alta Gerencia y a los referentes de Compliance que se encuentran en las distintas áreas de las sociedades de Telecom Argentina. También, en Núcleo Paraguay se ha capacitado sobre FCPA y anticorrupción al CEO y sus primeros reportes, a los primeros reportes del Directorio y al personal que se desempeña en áreas sensibles de esa compañía.

Además, publicamos tres e-learning y tutoriales sobre el Código de Ética y Conducta, la Política sobre Conflictos de Intereses y la Política Anticorrupción en el portal de Comunicaciones Internas y en la Universidad Telecom.

Por último, implementamos el Due Diligence con terceras partes que se relacionan contractualmente con la Compañía, es decir, los proveedores de contenidos y principales proveedores de la Compañía, como con aquellos que se van incorporando como nuevos proveedores o prestadores de servicios. Asimismo, continuamos con la campaña de difusión tanto del Código de Ética como de la línea de denuncia, que se hizo extensiva a los proveedores de la Compañía.



71.22%

NIVEL DE PARTICIPACIÓN

EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

de Conocimientos sobre el Código de Ética y las Políticas de Conflicto de Intereses, Anticorrupción y Seguridad de la Información, dirigido especialmente a la Macroestructura



3.2. Prevención y gestión de conflictos de interés

En 2015 los Directorios de Telecom Argentina y Telecom Personal aprobaron la Política sobre Conflictos de Interés que define el marco de referencia para prevenir y gestionar las posibles situaciones de conflictos de interés. Posteriormente, se publicó en la intranet de la Empresa el Procedimiento Organizativo de Conflictos de Interés que define las modalidades operativas para la implementación de lo establecido por la correspondiente Política. El “conflicto de interés” se produce cuando los intereses privados del personal se contraponen o interfieren de cualquier modo, con los intereses de la Sociedad.

El Comité de Auditoría debe proporcionar al mercado información completa respecto de las operaciones en las cuales existan conflictos de interés con integrantes de los órganos sociales o accionistas controlantes. Además, la Ley N° 26.831 y las Normas de la Comisión Nacional de Valores [CNV] establecen los procedimientos que deben cumplirse cuando se celebran operaciones con “partes relacionadas” que aplican a Telecom Argentina por ser una Sociedad que cotiza sus acciones en Bolsa⁴.

⁴Para más información consultar la Memoria y Estados Financieros al 31 de diciembre de 2016 disponible en <http://www.telecom.com.ar/inversores/financiera.htm>

3.3. Código de Ética y Conducta

Con la convicción de que la ética en la conducción de los negocios es una condición fundamental para el éxito de la empresa, desarrollamos nuestras actividades internas y externas respetando los principios contenidos en el Código de ética y conducta. Debido a esto, promovemos la denuncia inmediata de cualquier violación efectiva o potencial de las leyes, normas o reglamentaciones vigentes o de las disposiciones de dicho Código y nos comprometemos a investigar seriamente toda denuncia realizada de buena fe respecto de tales violaciones.

Para tal fin, contamos con un sitio web de denuncias (www.telecom-denuncias.com.ar), al que puede acceder cualquier persona para reportar toda violación al Código de Ética, así como también todo cuestionamiento sobre temas contables, de control interno contable o de auditoría. A su vez, brindamos la posibilidad de realizar denuncias en forma personal o por escrito ante cualquiera de los integrantes del Comité de Auditoría.

Todas las denuncias se mantienen de manera confidencial. Una vez recibida la denuncia, el Comité de Auditoría evalúa la situación previamente analizada por el área de Auditoría Interna. Dicho Comité trata todas las denuncias

con facultades exclusivas para investigar y adoptar todas las resoluciones que estime necesarias. Para los casos en que las denuncias involucren a dicho Comité, serán tratadas por la Comisión Fiscalizadora de la Sociedad, que evaluará la situación y, si el caso lo requiere, lo elevará al Directorio para que éste resuelva.

Denuncias de incumplimiento al Código de Ética y Conducta

Durante 2016 el sitio web de denuncias recibió 128 casos relacionados con eventuales incumplimientos del Código de Ética y Conducta. De estos casos, 20 estuvieron relacionados con la gestión de los recursos humanos: 15 casos fueron resueltos y 5 casos fueron desestimados por no haberse comprobado los hechos denunciados. Corresponde resaltar que las referidas denuncias no revistieron de gravedad ya que se trataron de temas no sensitivos.

Es importante destacar que no toleramos ninguna clase de represalia por denuncias o quejas que fueran hechas de buena fe respecto de conductas indebidas, y solicitamos a todo el personal su cooperación en las investigaciones internas de conductas indebidas o de infracciones al Código.

3.4. Auditoría interna

La Dirección de Auditoría Interna de Telecom Argentina trabaja bajo la supervisión del Comité de Auditoría para verificar el adecuado cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos internos en toda la Compañía, de las leyes y regulaciones vigentes. Además, desarrolla sus actividades de conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna que reconocen como principal entidad representativa de la profesión al Instituto de Auditores Internos ["The Institute of Internal Auditors" o "IIA"].

En 2013 la Dirección de Auditoría se sometió a una evaluación por parte de un evaluador externo independiente y obtuvo un Certificado de Calidad, válido por 5 años, que establece que la actividad de auditoría interna cumple con las Normas Internacionales para el Ejercicio

Profesional de la Auditoría Interna emitidas por IIA, máximo reconocimiento al que puede aspirar una auditoría gestionada profesionalmente.

Asimismo, durante el año 2016 se realizó una autoevaluación sobre el cumplimiento de todos los elementos que forman parte esencial del Programa de Aseguramiento de Mejora de la Calidad [PAMC], de acuerdo con lo establecido en el Marco Internacional de la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. El resultado obtenido fue satisfactorio y confirmó que la actividad de Auditoría Interna "Cumple Generalmente" con las Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. Específicamente, cumple [de forma general] con las normas sobre atributos, las normas sobre desempeño y el Código de Ética.

3.5. Gestión de Riesgos

Nuestra Política de Gestión de Riesgos, elaborada por el Comité de Riesgos, tiene como objetivo identificar, medir y administrar eficazmente los riesgos de la Sociedad. En consecuencia, analiza los riesgos que pueden afectar a la Compañía y aplica los siguientes principios: abordaje por procesos y objetivos, *ownership*, objetividad, valorización de las sinergias, directivas y coordinación, perfeccionamiento continuo y excelencia. Esta Política sigue los lineamientos del *Enterprise Risk Management-Integrated Framework* del año 2004 emitido por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* de Estados Unidos.

El Comité de Riesgos tiene entre sus funciones evaluar e implementar las políticas, mecanismos y procedimientos de identificación, medición y mitigación de riesgos de Telecom Argentina, así como recomendar las medidas o ajustes que considere necesarios para la reducción del perfil del riesgo de la organización. Para ello se basa en el "Procedimiento Organizativo de Gestión de Riesgos

Empresariales". Si bien el Directorio delega en el Comité de Riesgos la gestión integral de los riesgos que pueden afectar a la compañía, es informado anualmente sobre los riesgos relevantes gestionados y el nivel de exposición al riesgo que enfrenta la Empresa.

Los principales factores de riesgo a los que se enfrenta la Sociedad son aquellos relacionados con los aspectos regulatorios, con el contexto macroeconómico nacional e internacional y con aspectos de naturaleza legal y laboral. La Sociedad y sus controladas poseen distintos planes de acción que procuran mitigar total o parcialmente los riesgos de alto impacto que enfrenta Telecom Argentina. El riesgo de fraude es uno de los principales factores analizados al desarrollar nuestro mapeo de procesos y riesgos que sirve de base para la planificación anual de las actividades de la Dirección Auditoría Interna. Todas nuestras revisiones de auditoría incluyen procedimientos específicos destinados a identificar fraudes o irregularidades en los procesos analizados⁵.

⁵ Para más información sobre los factores de riesgo de la compañía, ver el Formulario 20-F que se presenta ante la Securities & Exchange Commission [SEC] de los Estados Unidos, publicado en nuestra página web.

3.6. Seguridad corporativa y control interno

Seguridad corporativa

El área de Seguridad Corporativa tiene como misión definir e implementar las estrategias y políticas alineadas a la visión de Telecom Argentina a fin de garantizar la protección de la inversión de los accionistas, la salvaguarda de los activos de la Compañía, la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y la prevención de prácticas fraudulentas.

Por otro lado, el área de Control Antifraude lleva a cabo controles preventivos y detectivos de fraudes

técnicos-comerciales con la ayuda de herramientas informáticas que permiten prevenir actividades fraudulentas tanto para los servicios fijos como móviles. Además, trabaja en la prevención de la suplantación de identidad y el fraude por suscripción, que permite a la Empresa proteger la privacidad de sus clientes e incorporar medidas de restricción de acceso a datos personales, monitoreo de actividades y el cifrado de los datos sensibles.

Actividades relacionadas a la seguridad corporativa realizadas en 2016⁶

Protección de información y datos personales

- Implementamos el Plan de Protección de Sistemas Críticos.
- Implementamos el Proceso de Prevención de Fuga de Información que tiene como objetivo minimizar los riesgos asociados al robo o pérdida de información crítica para las sociedades de Telecom Argentina.
- Definimos e implementamos técnicas de protección de la información con el fin de brindar un marco seguro para la infraestructura de IT.



Cumplimientos de normativas

- Cumplimos con lo estipulado en la LAD en su artículo 5 respecto a la inviolabilidad del secreto de las telecomunicaciones y el deber de guardar secreto por parte de los operadores.
- Realizamos simulacros de evacuación en los principales sitios de la Compañía y en todos los eventos donde fuimos los principales sponsors.
- Dictamos capacitaciones a los empleados sobre medidas de seguridad, acciones de evacuación, maniobras de RCP (Reanimación Cardiopulmonar) y utilización de DEAs (Desfibriladores Externos Automáticos).

Innovación y concientización al personal

- Trabajamos en nuevas soluciones que aumenten los niveles de protección de los usuarios para hacer frente a las amenazas y vulnerabilidades que se presentan en los ecosistemas informáticos.
- Participamos de diversos eventos y entrenamientos en Seguridad Corporativa a nivel mundial con el objeto de estar posicionados a la vanguardia en las prácticas y conocimientos en la materia respecto del mercado.
- Desarrollamos actividades de concientización sobre la Seguridad Corporativa y la seguridad en la vida personal de nuestros empleados.

Control Interno

Telecom Argentina se encuentra alcanzado por las disposiciones de la Ley Sarbanes-Oxley ["SOX"] y, por lo tanto, debe certificar la efectividad de su sistema de control interno para la generación de información contable. La Compañía utiliza el *Internal Control-Integrated Framework del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* del año 2013 ["COSO 2013"] como marco de referencia para dicha Certificación.

Durante el proceso de certificación desarrollado en 2016, la Gerencia de la Sociedad aplicó un enfoque *top down* que se focaliza en las áreas de mayor riesgo y en los controles claves que contribuyen a asegurar el cumplimiento de los objetivos de control interno para la generación de información contable de uso público. De la evaluación se concluyó, por décimo primer año consecutivo, que Telecom Argentina posee un sistema de control interno efectivo para generar información a los fines de publicación de sus estados financieros.

⁶ Para más información sobre las acciones de Seguridad Corporativa realizadas por la Empresa en 2016 consultar los capítulos "Prácticas laborales" y "Asuntos de clientes" del presente Reporte.

3.7. Marco regulatorio de las telecomunicaciones

Todas las actividades realizadas por la Compañía se desarrollan dentro del marco regulatorio de la industria en la que operamos.

ARGENTINA

Decreto N° 267/15 - Modificaciones a la LAD

En enero de 2016 se publicó en el Boletín Oficial el Decreto de Necesidad y Urgencia [DNU] N° 267/15 por el que se modifica la Ley N° 26.522 ["Servicios de Comunicación Audiovisual o de Medios"] y la Ley N° 27.078 ["Ley Argentina Digital o LAD"], y se creó el Ente Nacional de Comunicaciones [ENACOM] como nueva Autoridad de Aplicación de dichas leyes. Con el voto a favor de la Cámara de Diputados, este DNU adquirió rango de Ley en abril del mismo año. Entre las principales modificaciones a la LAD se destacan: i) la incorporación de la definición del servicio de video a pedido o demanda al artículo 6, motivo por el que en enero la Sociedad y Personal solicitaron al ENACOM el registro "Servicio TIC de Video a Pedido o a Demanda"; ii) la derogación del artículo 15 y el segundo párrafo del artículo 48 de la LAD que deja sin efecto la facultad de regular tarifas por parte de la Autoridad de Aplicación por razones de interés público.

Plan Nacional para el Desarrollo de Condiciones de Competitividad y Calidad de los Servicios de Comunicaciones Móviles [SCM]

El Decreto N° 798 aprobó el Plan Nacional para el Desarrollo de Condiciones de Competitividad y Calidad de los SCM cuyo eje estratégico es favorecer una mayor eficiencia en el mercado, con servicios de calidad a precios justos y razonables. Dicho plan prevé que el Ministerio de Comunicaciones actualice el Reglamento General de Clientes de SCM y garantice la existencia de mecanismos que permitan a los clientes acceder a información sobre la calidad del servicio y obtener bonificaciones y/o compensaciones en sus servicios ante el incumplimiento de los niveles de calidad establecidos. Asimismo, instruye al ENACOM para que realice mediciones de radiaciones no ionizantes con la finalidad de controlar que ellas se encuentren en niveles no perjudiciales para la salud humana.

Reglamento de Nominatividad

Mediante la Resolución Conjunta N° 6-E/2016 del Ministerio de Seguridad y del MINCOM, se dispuso instruir al ENACOM para que adopte medidas necesarias para identificar a todos los usuarios del Servicio de Comunicaciones Móviles del país en un Registro de Identidad de Usuarios del Servicio de Comunicaciones Móviles. Por tal motivo, Personal se encuentra desarrollando las acciones e implementaciones necesarias a fin de cumplir con las pautas de registro de sus clientes, dispuestas en esta reglamentación.

Procedimiento de Bloqueo de Terminales con Reporte de Robo Hurto o Extravío y la Identificación de IMEI Irregulares.

Mediante la Resolución ENACOM N° 2.459/16 se aprobó el "Procedimiento para el Bloqueo de Terminales con Reporte de Robo, Hurto o Extravío y la identificación de IMEI irregulares". El Reglamento, que entró en vigencia en julio de 2016, entre sus principales disposiciones establece que los usuarios de SCM deberán denunciar el robo, hurto o extravío de su línea telefónica y sus equipos terminales móviles asociados a su prestador de servicios de comunicaciones móviles [PSCM], quien deberá bloquear la línea telefónica y su último IMEI asociado sin excepción alguna, e incluirlo en su Base de Datos Negativas [BDN] al momento de recibida la denuncia. Los PSCM deberán poner a disposición de los usuarios distintos canales de contacto para la recepción de las denuncias. Personal se encuentra desarrollando las implementaciones de sistemas necesarias a fin de dar cumplimiento a las disposiciones de este Reglamento.



PARAGUAY

En febrero de 2016, CONATEL aprobó el Plan Nacional de Telecomunicaciones para el periodo 2016-2020 cuyo objetivo es aumentar la conectividad en banda ancha en los próximos 4 años para que alcance al 70% de las empresas en Paraguay. Por otro lado, en junio se aprobó la Ley N° 5.629 que obliga a las empresas de telefonía celular a realizar bloqueos de "Equipos Terminales Móviles" denunciados como robados, hurtados, o extraviados a través de su sistema internacional para la identidad de equipos móviles. En el mismo mes, se establecieron nuevos topes de cargos

de interconexión de los servicios de llamadas de voz y de los mensajes cortos de textos SMS, a las redes de telefonía móvil celular [STMC y PCS]. Con esto, el tope por cargo de interconexión de llamadas de voz a las redes de telefonía móvil se redujo un 14% y de mensaje de texto en un 18%.

Para más información sobre el marco regulatorio aplicable a Telecom Argentina y sobre la actividad de la autoridad regulatoria durante 2016, ver la sección B.2.2 de la Memoria y Estados Financieros al 31 de diciembre de 2016.





Promoción de la RSE en la Cadena de Valor

3.8. Una relación cercana con nuestros proveedores

Telecom Argentina cuenta con 1.648 proveedores activos en Argentina, de los cuales 88% son nacionales y 235 fueron dados de alta durante 2016. En Núcleo [Paraguay], incorporamos 170 proveedores a un total de 555 con los que nos relacionamos, donde el 89,73% del total son nacionales. En el marco de la normativa de Compre Trabajo Argentino [Ley N° 25.551], siempre que sea posible, damos prioridad a las contrataciones con proveedores locales. En Argentina, el 90% de nuestras compras se realizan a proveedores nacionales, cifra que asciende al 92,28% en el caso de Paraguay. Durante 2016, el gasto de la Compañía en compras a proveedores alcanzó los 27.811 millones de pesos y los principales rubros fueron: infraestructura y servicios, equipos de la red

[acceso, transporte, control, core, borde], soporte y mantenimiento de licencias y plataformas, tercerización de servicios [cobranzas, televentas, call center, atención, seguridad, limpieza], publicidad y productoras de eventos, entre otros. Para favorecer el diálogo continuo renovamos el portal de proveedores que les permite conocer cómo venderle a Telecom, registrarse como proveedores, visualizar pedidos de cotización y consultar los pliegos unificados de contratación. También da acceso al "Registro de aspirantes a proveedores", sitio que permite que todas aquellas personas físicas o jurídicas interesadas en trabajar con nosotros puedan registrarse y quedar habilitadas para presentar propuestas en los pedidos de cotización de la Compañía.



3.9. Selección, evaluación y seguimiento de proveedores

El Proceso de registro, evaluación y seguimiento de los proveedores de la Empresa administra el ciclo de vida completo de un proveedor desde su identificación, descubrimiento o desarrollo, el subsiguiente análisis para su registro, su calificación o certificación de procesos productivos, hasta la gestión y seguimiento del desempeño. Considera aspectos técnicos y económicos, y una evaluación de riesgo a partir de informes comerciales sobre su comportamiento en el mercado local.

Modelo:
Ciclo de vida
del proveedor



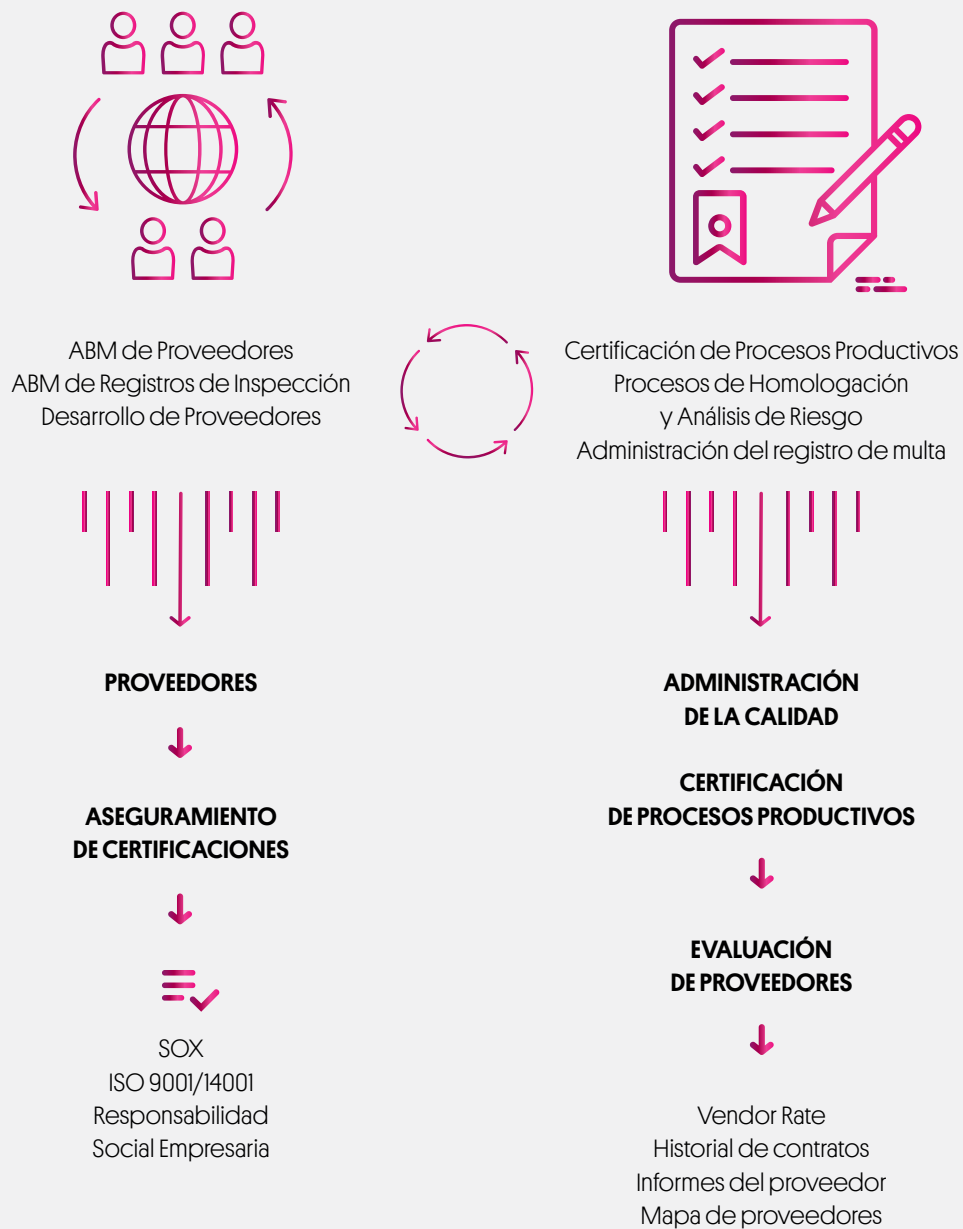
Es importante destacar que el análisis de riesgo primario en el desarrollo de un nuevo proveedor se realiza antes de su incorporación, luego se avanza con su certificación y se realizan permanentes auditorías para asegurar la calidad en la producción y la provisión del producto. De hecho, mensualmente realizamos un seguimiento a través del sistema **Vendor Rate**, que califica las entregas y el cumplimiento de lo pactado. En este marco, establecimos un programa de reuniones entre los distintos sectores responsables [Ingeniería, Compras, Logística y Desarrollo de proveedores] para el normal aprovisionamiento de los materiales críticos y así poder cumplir con el plan de obra y el mantenimiento de los servicios. Además, ampliamos la evaluación de riesgo semestral para que alcance a una mayor cantidad de proveedores clase A y B, e incorporamos la evaluación trimestral de seguridad e higiene a los informes de auditoría documental Vendor Rate.

Resultados de evaluación de proveedores

2014			2015		2016	
UMBRALES DE EVALUACIÓN	CANTIDAD DE EVALUACIONES	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL	CANTIDAD DE EVALUACIONES	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL	CANTIDAD DE EVALUACIONES	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
No conforme	132	4%	365	9,2%	432	7,30%
Conforme en riesgo	260	8%	468	11,8%	423	9,20%
Conforme	1.416	43%	1.693	42,7%	2.133	71,70%
Sobresaliente	1.455	45%	1.440	36,3%	519	11,80%
Total	3.263	100%	3.966	100,0%	3.507	100,00%

Durante 2016, continuamos con la implementación del legajo digital de proveedores en el proceso de registro que aporta importantes beneficios. Por un lado, agiliza procesos como la recepción, control, archivo, seguimiento y consulta de los documentos, y también asegura la integridad de la documentación para hacer frente a requerimientos actuales o futuros de información. La trazabilidad y

consulta permanente garantiza la transparencia y el análisis sistemático de los riesgos de los proveedores, tanto financiera como ambientalmente. Por otro lado, permite reducir costos en términos de horas hombre de gestión y archivado, y en términos de uso de papel, tanto interno como el empleado por nuestros proveedores.



3.10. Análisis de la cadena de valor en aspectos de salud, seguridad y medio ambiente

Con la convicción de mejorar la cadena de valor, incorporamos controles a las Condiciones de contratación con los proveedores, a quienes se les requiere que presenten mensualmente un informe preestablecido a fin de monitorear, cuantificar y establecer las mejores prácticas de gestión.

Asimismo, realizamos los siguientes controles que revisan los planes de prevención para tareas de riesgo y vigilan el cumplimiento normativo en materia de salud, de prevención y de medio ambiente:

Auditorías documentales:

evaluamos la gestión de los contratistas en materia de salud, seguridad y medio ambiente, para luego comunicarles los aspectos por mejorar y establecer un período de tiempo en el que pueden implementar un sistema de mejora. De esta forma, trabajamos en conjunto para mejorar la gestión de nuestra cadena de valor y colaborar con el desarrollo sustentable de su negocio. Durante 2016 realizamos 90 auditorías documentales.

Controles documentales:

verificamos el contenido técnico de los programas de seguridad de las empresas prestadoras y revisamos que el cumplimiento en materia de prevención se ajuste al marco normativo de nuestras instalaciones. Durante 2016 hemos controlado y visado 2.823 programas de seguridad de proveedores.

Controles operativos en terreno:

verificamos en campo al personal para detectar el cumplimiento de los siguientes asuntos en términos de prevención: procedimientos de trabajo, estado y tenencia de elementos de protección personal, estado de herramientas, estado de vehículos y señalización de zonas de trabajo. En 2016 realizamos 14.289 inspecciones al personal contratado.

También realizamos reuniones periódicas de seguimiento y alineación de las condiciones generales de contratación vinculadas al cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad, salud y medio ambiente en las que acordamos planes de seguimiento y mejoras junto con nuestros proveedores.

Por último, realizamos acciones específicas de seguimiento de aptitudes técnicas del personal que trabaja sobre las estructuras sostén de antena, acompañando el despliegue de LTE y de modernización llevado adelante por la Compañía.



3.11. Análisis de riesgos de provisión y desarrollo de nuestros proveedores

Para asegurar nuestra cadena de aprovisionamiento de materiales y contar con una adecuada variedad de ofertas, contamos con un programa de seguimiento de provisión de materiales críticos. Este programa busca abaratar los costos, minimizar los tiempos de provisión e impulsar el desarrollo de la industria nacional. A su vez, buscamos desarrollar nuevos proveedores y/o materiales que pudiesen reemplazarlos o brindar alternativas de solución. De esta forma, trabajamos junto a nuevos proveedores en la adecuación, homologación y certificación de sus procesos productivos, para adaptar los productos a las necesidades y normas establecidas por nuestra compañía y las normativas del país.

Durante 2016 identificamos a 21 empresas proveedoras de materiales críticos pertenecientes a los rubros cables, fibra óptica, indumentaria, tubos e instaladores, que fueron contactadas para su posterior desarrollo e inclusión como proveedores de la Compañía. Particularmente, para nuestro abastecimiento de cables e instalaciones priorizamos empresas locales.

3.12. Capacitación a los proveedores en gestión responsable

Desde Telecom Argentina acompañamos el crecimiento de nuevos proveedores con el fin de generar un impacto positivo en el desarrollo económico local. Por ello, con el espíritu de perseguir la mejora continua y aumentar la competitividad de nuestra cadena de valor, realizamos el **“Taller de buenas prácticas y fortalecimiento de proveedores”** cuya temática fue “La sustentabilidad como una oportunidad de negocio” y que se llevó adelante en alianza con el programa VALOR [RSE + COMPETITIVIDAD] de la AMIA.

El objetivo general del programa es mejorar las capacidades de proveedores y clientes que forman parte de la cadena de valor de grandes empresas, y fomentar la implantación de planes de mejora con un enfoque de RSE. Los temas tratados fueron gobernanza, gestión con los grupos de interés clave, prácticas laborales y derechos humanos, gestión ambiental, inversión social, comunicación y Reporte, entre otros. Esta iniciativa se dictó en Buenos Aires y contó con la participación de 52 representantes de 38 empresas proveedoras de la Compañía, quienes asistieron a un módulo de cuatro horas de capacitación y obtuvieron su certificado al finalizar la actividad.





95%

DE LOS PROVEEDORES QUE PARTICIPARON

en nuestros talleres los calificaron como excelentes o muy buenos

Además, junto al programa VALOR de la AMIA realizamos consultorías a 6 empresas que solicitaron asesoramiento para mejorar su gestión de la sustentabilidad. Cada beneficiaria recibió cinco visitas en las que evaluamos de qué forma gestionan las siete dimensiones o temáticas que abarca la Norma ISO 26000 [Guía para gestionar Responsabilidad Social en Organizaciones] que son: ambiente, asuntos de consumidores, comunidad, gobierno, prácticas justas de operación y prácticas laborales. Estos encuentros fueron muy valorados por las empresas participantes porque les permitieron realizar un diagnóstico y diseñar un plan de acción, con recomendaciones de corto, mediano y largo plazo para avanzar en las temáticas abordadas.

Además de capacitar a nuestra cadena de valor, ambas iniciativas sirvieron como espacios de diálogo muy valiosos para el intercambio opiniones y experiencias que nos permitirán mejorar nuestra gestión.

Difusión del Código de Ética y Conducta entre los proveedores

Durante 2016 realizamos una campaña de comunicación a nuestros proveedores "ABC1" de Telecom Argentina en la que expresamos nuestro compromiso con la plena transparencia y una gestión de negocios basada en valores éticos y lineamientos conductuales, principios reunidos en nuestro Código de Ética y Conducta. El portal de proveedores cuenta con un acceso directo a dicho Código, de manera que todos estén informados sobre las políticas de la organización en su lucha contra la corrupción.



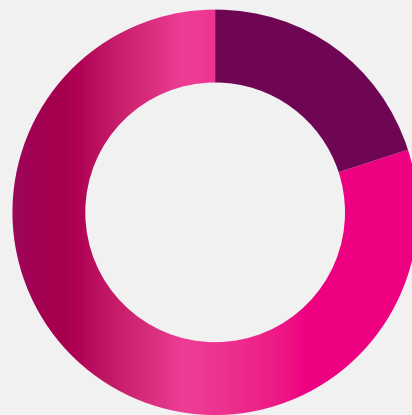
3.13. Certificación de procesos productivos

Durante 2016 continuamos el Proceso de Certificación de Proveedores y, actualmente, contamos con un total de 86 empresas certificadas. Esto implica que 3,438 materiales pueden ingresar a nuestro stock bajo estándares de calidad certificados y en un tiempo máximo de disponibilidad de 24 horas, lo que nos permite cumplir a tiempo las obras en desarrollo como también los objetivos de la Compañía.

En los relevamientos analizamos el proceso de fabricación o proceso productivo y contemplamos distintos puntos de control para que el producto terminado cumpla con lo requerido en las especificaciones técnicas, así como también con los estándares de calidad establecidos por Telecom. Para la realización de las auditorías, dividimos las familias de materiales por tipo de producto y asignamos a un especialista encargado de realizar el correspondiente seguimiento y profundizar los controles realizados en producción por nuestros proveedores. Además, los aspectos relacionados con la calidad de los productos están reasegurados con frecuentes muestreos en los almacenes de modo de monitorear los productos de stock con pruebas de laboratorio.

Los proveedores que cumplen con este proceso obtienen una Certificación de Proceso Productivo para cada material en particular y son inspeccionados con una frecuencia establecida según una matriz de riesgo que contempla su criticidad y el volumen del material en cuestión.

Consideración de la implementación del Modelo de Certificación de Procesos



■ "Muy efectivo" 80%
■ "Efectivo" 20%

44

PROVEEDORES EVALUADOS

[11 fueron rechazados
y 33 revalidados
con resultados efectivos]

18

NUEVAS CERTIFICACIONES

ENTREGADAS

Durante 2016 analizamos al 93% los proveedores clase “A” cumpliendo con los objetivos propuestos el año anterior.



3.14. Implementación del Due Diligence

Nuestro Código de Ética dispone que debemos procurar que los proveedores, contratistas, asesores y consultores de las sociedades de Telecom Argentina acepten los principios éticos contenidos en él. Para tal fin, en nuestra web institucional publicamos las “Condiciones Generales de Contratación” que incluyen los principios éticos generalmente aceptados para el manejo de los negocios: transparencia, rectitud y equidad, cumplimiento de las leyes vigentes y de las normas éticas que guían las relaciones internas del negocio y compromiso con la comunidad en general. Asimismo, exigimos a nuestros proveedores que completen el Due Diligence, herramienta que se suma a los análisis realizados durante el proceso de alta y seguimiento de un proveedor y que es utilizado a los fines de obtener su compromiso con las prácticas éticas, como también para evitar actividades corruptas.

SOLICITUDES DUE DILIGENCE 2016

	CLASE A	CLASE B	TOTAL
SOLICITUDES A PROVEEDORES	75	142	217
DOCUMENTOS ENTREGADOS	70	102	172
%	93%	72%	79%

Empresa proveedor A se define por monto contratado anual superior a 20 millones de pesos.

Empresa proveedor B se define por monto contratado desde 3,5 millones de pesos hasta 20 millones de pesos.

3.15. Digitalización de facturas

Durante 2016 continuamos implementando el Proyecto de rendición y digitalización de gastos a través de Fondo Fijo [Proyecto Gastos Menores]. En este marco, en mayo de 2016 implementamos el Portal de Compras con el objetivo de reducir la cantidad de papel utilizado de los procesos en los que son parte nuestros proveedores. De esta forma, tanto los procesos internos como la recepción de ofertas son administrados y recibidos por el Portal web digitalmente.

DIGITALIZACIÓN DE FACTURAS	2014	2015	2016
Cantidad de facturas digitalizadas	127.317	122.824	135.677
Cantidad de proveedores	6.580	6.916	7.141
Monto de la facturación original [en millones de pesos]	\$28.304	\$30.419	\$ 44.203,65

3.16. Nuestros objetivos y desarrollo a futuro

DESAFÍOS 2016	CUMPLIMIENTO 2016	OBJETIVOS 2017
Incorporar a la documentación de alta de proveedores para adjudicaciones significativas (Clase A), el completado del formulario denominado Due Diligence, en un 80%.	Desde el área de Compliance analizamos a nuestros principales proveedores mediante la aplicación del Due Diligence, herramienta que se suma a los otros análisis realizados durante el proceso de alta y seguimiento de un proveedor. Durante 2016 analizamos al 93% los proveedores clase A cumpliendo con los objetivos propuestos.	<ul style="list-style-type: none"> Continuar evaluando a la totalidad de los proveedores Clase A (1 evaluación mínima) e incorporar a la evaluación al 30% de los proveedores Clase B. Esto nos permitirá tener bajo control el 90% de la operación de nuestra Compañía.
Unificar la información de evaluación de riesgo y de alta en un único formulario, para elevar a su aprobación.	Continuamos trabajando sobre la unificación del formulario y adicionalmente incorporamos información para proveedores extranjeros.	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la experiencia de nuestros proveedores en el Portal de nuestra página web, flexibilizando la incorporación de documentación.
Implementar la metodología de control a empresas que nos proveen de materiales de entorno. Incursionar en la certificación de procesos de control de empresas de equipos celulares.	Implementamos una metodología y certificación de empresas de producción de materiales de entorno y comenzamos con empresas de instalaciones de equipamiento de energía. Asimismo, 2 empresas nacionales de fabricación de celulares fueron certificadas.	
Cumplir con la planificación de auditorías anuales. Garantizar la mejora continua en los procesos que aseguran la calidad de nuestros materiales.	Realizamos la planificación de auditorías anuales y cumplimos con el cronograma previsto. Adicionalmente, combinamos las áreas de auditoría y laboratorio para que los cronogramas de control se complementen.	



4. PRÁCTICAS LABORALES



CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL

RENOVAMOS LA CERTIFICACIÓN

del Programa Equilibrio
en Acción



87%

DE NUESTROS TELETRABAJADORES

percibió una mejora en la conciliación
de su vida laboral y personal

\$34 MILLONES

INVERTIDOS EN LA CAPACITACIÓN

de nuestros
empleados



4.1. Nuestro compromiso con el capital humano

En Telecom Argentina entendemos que el éxito de la compañía está relacionado con el bienestar de nuestro capital humano y es por eso que focalizamos nuestra gestión en mejorar su calidad de vida a partir de iniciativas que buscan enriquecer el entorno de trabajo y favorecer su desarrollo profesional.

Contamos con una dotación efectiva de 15.971 empleados de los cuales el 64% son hombres y el 36% son mujeres. En la siguiente tabla segregamos esta dotación por cada una de las sociedades que componen la Compañía:

DOTACIÓN DE EMPLEADOS	2015	2016
Servicios Fijos		
Telecom Argentina	10.901	10.899
Telecom Argentina USA	2	2
Subtotal Servicios Fijos	10.903	10.901
Servicios Móviles		
Personal	4.908	4.661
Núcleo (Paraguay)	408	409
Personal Envíos	5	7
Subtotal Servicios Móviles	5.321	5.070
Total dotación Telecom Argentina	16.224	15.971



4.2. Programa Diversidad e Inclusión

El Programa de Diversidad e Inclusión cuenta con la certificación de DAIA [Delegación de Asociaciones Israelitas] como “Empresa Comprometida con la Diversidad”. Durante 2016, continuamos trabajando en el desarrollo de los ejes del programa: género, discapacidad, familia, diversidad sexual, y VIH/sida. De esta forma, 48 empleados fueron capacitados en estas temáticas en 106 horas de talleres presenciales y virtuales.

Acciones destacadas en los ejes de acción

Género

En el marco de la firma de los Principios para el Empoderamiento de la Mujer de la Red Argentina del Pacto Global, comenzamos a trabajar conjuntamente con el PNUD [Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo] para implementar un diagnóstico organizacional con perspectiva de género llamado **Indica Igualdad**, cuyo objetivo es promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer en el lugar de trabajo. Este sistema regional de indicadores busca evidenciar, caracterizar y cuantificar el grado de igualdad y de brechas de género existentes en las empresas y organizaciones, a través de la generación de información cuantitativa y cualitativa.

2.900

JUEGOS DE CUADERNILLOS

entregados a nuestros colaboradores, desde el inicio del programa.

Discapacidad

En alianza con La Usina Asociación Civil realizamos la jornada para empleados con hijos que posean capacidades diferentes, cuya misión es generar oportunidades innovadoras para el desarrollo creativo del potencial de las personas con discapacidad a través del trabajo, el deporte, la cultura, el arte y la salud, para mejorar su calidad de vida, afianzar sus vínculos familiares y promover su inclusión en la comunidad. A su vez, desarrollamos una Guía sobre Discapacidad con el objetivo de generar conciencia en esta temática en nuestros colaboradores y acompañarlos en su rol de padre, madre o tutor.

87

TALLERES DICTADOS JUNTO A DAIA:

alcanzando a mas de 2400 estudiantes de nivel primario y secundario

Familia

Continuamos trabajando en el proyecto iniciado en 2012 “**Todos contra el bullying**” con la entrega de tres cuadernillos a nuestros colaboradores. Este material, dirigido a adolescentes, sus padres y profesores, invita a reflexionar sobre la temática y enseña cómo identificar y actuar ante una situación de bullying.

Asimismo, en alianza con DAIA, para seguir fortaleciendo el vínculo con las escuelas a las que concurren los hijos de nuestros colaboradores, entregamos cuadernillos y dictamos los talleres “Mi Compromiso con la Diversidad”. El objetivo de este programa es sensibilizar a niños y jóvenes en la identificación de prácticas discriminatorias en la web, así como destacar la importancia del respeto a la diversidad de las personas y sus culturas en la vida cotidiana. De esta forma, durante 2016 se realizaron 12 talleres [4 en Corrientes y 8 en Resistencia].

135

DOCENTES

260

DIRECTORES DE ESCUELA

230

PADRES

Diversidad sexual y VIH

Brindamos capacitaciones presenciales y en formato e-learning sobre diversidad sexual y VIH para colaboradores y mandos medios. Telecom forma parte de la iniciativa “Empresas comprometidas en la respuesta al VIH/sida” llevada adelante por Fundación Huésped junto al Programa Conjunto de Naciones Unidas sobre el SIDA [ONUSIDA] y con apoyo de OIT y PNUD. Nuestro objetivo es brindar información científica y actualizada sobre la epidemia a nuestros empleados y sus familias, y sobre la No Discriminación a las personas afectadas o infectadas por el VIH.

En el e-learning se abordaron temas como: las formas de transmisión y prevención del virus, los tabúes respecto de la epidemia y, además, los derechos y las leyes relacionadas con el VIH en Argentina. A partir de esta iniciativa buscamos que el 100% de nuestros colaboradores aprendan a respetar los derechos de las personas que son parte de la diversidad sexual.

4.3. Equilibrio en Acción⁷

El objetivo del Programa Equilibrio en Acción es mejorar la calidad de vida de nuestros empleados para que puedan alcanzar así una mayor satisfacción, rendimiento, productividad y compromiso con la compañía al mismo tiempo que logran un equilibrio entre su vida personal y profesional.

Luego de realizar una auditoría que evaluó en qué medida la cultura organizacional de la Compañía facilita a nuestros colaboradores integrar sus responsabilidades laborales con las familiares, el Instituto Europeo de Capital Social [EISC] renovó la certificación internacional de este Programa por un período de tres años. De esta forma, nos sumamos al reconocido conjunto de empresas que alcanzaron este logro a nivel global. En 2016 continuamos realizando las iniciativas de este programa implementadas en años anteriores que se agrupan en siete categorías: horario y organización laboral, políticas de comunicación e información interna, desarrollo personal, beneficios económicos, servicios para las familias, sistemas de medición y control e iniciativas propias de la compañía.

A su vez, Núcleo [Paraguay] recibió la certificación de empresa con “Ambiente Laboral con estilo de vida saludable” otorgada por el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social de Paraguay por su proyecto Bienestar Personal. Para el desarrollo de este proyecto se desarrollaron charlas informativas que promovieron el estilo de vida saludable y se difundió información sobre esta temática en las redes sociales y en la revista interna.

INDICADORES DE LICENCIA POR MATERNIDAD Y PATERNIDAD	MUJERES	HOMBRES
Cantidad de colaboradores que tomaron licencia por maternidad o paternidad	311	345
Cantidad de colaboradores que tomaron una licencia durante 2016 y volvieron a trabajar	287	339
Número de colaboradores que regresaron al trabajo después de la licencia y que se quedaron durante 12 meses en la empresa después de haber vuelto	63	125
Índice de retención	95,43%	
Índice de reincorporación al trabajo	30,03%	

⁷ Para mayor información sobre nuestro programa “Equilibrio en Acción” y su certificación internacional consultar la sección 6.3 de nuestro Reporte de Responsabilidad Social Empresaria 2015, disponible en <http://institucional.telecom.com.ar/rse/>

4.4. Salud y seguridad ocupacional



En Telecom Argentina trabajamos alineados a las indicaciones de la Organización Mundial de la Salud con relación al tratamiento de enfermedades prevalentes en el área Ocupacional. A su vez, respetamos las indicaciones emitidas por los distintos Ministerios de Salud a nivel nacional y provincial e incorporamos las indicaciones técnicas emitidas por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo.

Salud ocupacional

Durante 2016 focalizamos nuestra gestión para el cuidado de la salud de nuestros colaboradores en los siguientes aspectos:

Vigilancia Médica

La atención primaria en los consultorios internos de la Empresa, los exámenes de control tanto de ingreso como periódicos y el seguimiento de patologías crónicas son indispensables para alertar a nuestra población ante problemas de salud. Brindamos apoyo y contención a nuestro personal ante enfermedades y mantenemos actualizado el legajo médico de cada colaborador.

En 2016 continuamos implementando el Programa VOP [Cuidado de la Voz, Oído y Postura] en los Call Centers, que benefició a 915 empleados que fueron reentrenados. A su vez, en Paraguay se contrataron los servicios de una nutricionista interna, lo que permitió a los colaboradores atender a consultas gratuitas programadas por la intranet.

Comunicación interna

A través de la utilización del "Teco Twitt" [un Twitter interno] y la Intranet de la Compañía, desarrollamos campañas integradas de salud y prevención, donde llevamos consejos e información para nuestros colaboradores y sus familias.

Durante 2016, desarrollamos las siguientes campañas:

Día mundial de la seguridad y salud en el trabajo

Bajo la temática "Estrés en el trabajo: un reto colectivo", difundimos ejercicios para minimizar tensiones y otros consejos para el hogar, lugar de trabajo y actividades laborales específicas. Esta campaña alcanzó a 1.374 personas.

Día mundial del corazón

Celebramos este día con una trivía y un sorteo de órdenes de compra en una casa de deportes para fomentar y estimular la realización de ejercicio físico. También difundimos consejos básicos para el cuidado del corazón y la posibilidad de descargar un certificado de compromiso individual. Participaron de esta campaña 3.248 colaboradores.





Formación en hábitos saludables,
primeros auxilios y control de enfermedades regionales

Realizamos entrenamientos intensivos en temas de salud y cuidado personal con el objeto de seguir afianzando las competencias del personal de la Compañía.

Seguridad Laboral

En el marco del **Plan de Riesgos de Trabajo** realizamos controles para la prevención de accidentes de todo el personal y cumplimos con las auditorías de los planes específicos de cada Gerencia Operativa acordadas con la Aseguradora de Riesgos de Trabajo.

INDICADORES DE INCIDENCIA	HOMBRES	MUJERES
Tasa de incidencia enfermedades profesionales	0,8	6,46
Tasa de incidencia accidentes de trabajo	15,91	7,9

Continuamos la **Campaña interna de Seguridad Vial** mediante la realización de talleres y la difusión de información por medio de distintos canales de comunicación interna. A su vez, efectuamos pericias de siniestros vehiculares con especialistas en la materia, lo que nos permitió relevar información para prevenir accidentes, mejorar las condiciones de los vehículos y concientizar al personal que conduce las unidades operativas. En esta línea, la herramienta **Lecciones Aprendidas** nos permitió difundir medidas preventivas sobre estos accidentes ocurridos en la Compañía, de manera de poder llevar el resultado de las investigaciones a grupos con similares riesgos.

175

TALLERES
REALIZADOS

2.098

PARTICIPANTES

Se implementó el **Plan de Controles en Vía Pública** que busca verificar la correcta aplicación de la metodología de Trabajo Seguro y que alcanza tanto al personal propio como al contratado. Además, se distribuyeron 1.500 manuales específicos (de acuerdo al riesgo expuesto) a los nuevos miembros del personal, quienes enfrentaron evaluaciones intermedias que reflejan el grado de aprendizaje de esta metodología.



Se aprobó Nuevo Plan de Seguridad, el marco normativo en materia de Salud y Seguridad para la compañía.

SALUD Y SEGURIDAD ^(a)	2015	2016
Cantidad de consultorios médicos internos	22	23
Exámenes periódicos al personal	12.357	12.115
Exámenes preocupacionales	666	780
Exámenes de egreso	136	132
Empleados capacitados en temas de salud ^(b)	5.283	3.359
Horas de capacitación sobre temas de salud y seguridad ^(c)	2.078	1.878
AUSENTISMO		
Tasa de ausentismo controlable ^(d)	3,41	1,32
Tasa de incidencia enfermedades profesionales ^(e)	2,28	2,83
Tasa de gravedad ^(f)	0,86	0,70
SEGURIDAD		
Tasa de incidencia ^(g)	13,47	13,04
Plan de riesgos de Trabajo. Cantidad de inspecciones realizadas al personal propio ^(h)	11.872	16.358
Cantidad de hidroelevadores certificados en cumplimiento con la norma IRAM 3926	261	215
Cantidad de auditorías de condiciones ambientales en cada lugar de trabajo.	233	213
Cantidad de asistencias a cursos en riesgos específicos	20.960	13.897

^(a) Solo alcanza a las compañías en Argentina.

^(b) Resucitación cardiopulmonar, primeros auxilios, uso de la voz, prevención del dengue y de la Gripe A.

^(c) Corresponde al total de horas de instructor.

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

^(e) Enfermedades profesionales por cada mil trabajadores.

^(f) Días perdidos por enfermedades profesionales por cada mil trabajadores.

^(g) Accidentes de trabajo por cada mil trabajadores.

^(h) Se verifica en campo el cumplimiento del método de trabajo seguro, la posesión de elementos de protección personal y colectiva, el estado de las herramientas de trabajo, el estado de la señalización de trabajo y el estado de los vehículos.

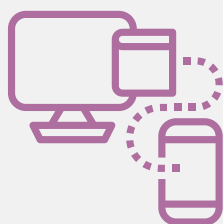
4.5. Teletrabajo

El teletrabajo constituye una modalidad de organización del trabajo alineada a las necesidades del negocio y extendida en la compañía ya que contamos con 1.599 teletrabajadores, distribuidos en 33 localidades, 16 provincias y 86 edificios. El 67% de los teletrabajadores forman parte de Telecom Argentina S.A. y el 33% restante corresponden a Telecom Personal S.A.

Como todos los años, y en línea con nuestra política de monitoreo permanente, en 2016 realizamos la revisión anual de los acuerdos individuales de cada teletrabajador. Además, desarrollamos una encuesta muestral que concluyó que la modalidad de teletrabajo genera una disminución en la emisión indirecta de gases de efecto invernadero en el medio ambiente. Asimismo, efectuamos una evaluación sobre su experiencia y los resultados obtenidos sugieren que el 87% de los encuestados percibió una mejora en la conciliación vida laboral y personal; y que el 82% percibe el ahorro de tiempo y dinero.

Salud y seguridad de nuestros teletrabajadores

En 2016 realizamos 353 visitas presenciales a los domicilios de los teletrabajadores en las que controlamos los elementos asignados, los instruimos sobre el uso de extintores y evaluamos el puesto de trabajo en forma integral prestando particular atención a su postura.

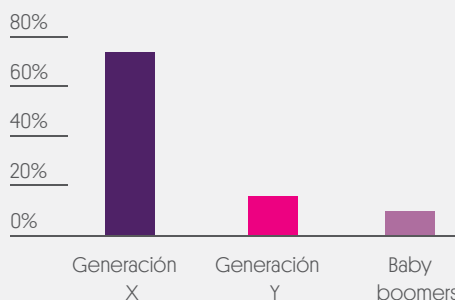


Teletrabajadores por género

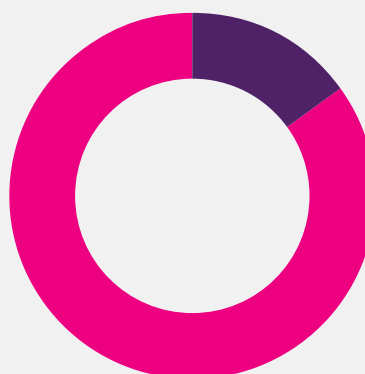


■ Teletrabajadores mujeres **51%**
■ Teletrabajadores hombres **49%**

Teletrabajadores por Generación



Índice de satisfacción general



■ Satisfecho **15%**
■ Muy satisfecho **85%**

4.6. Capacitación y formación de empleados

El universo telecom es un espacio de formación que tiene por objetivo desarrollar competencias alineadas al negocio en nuestros colaboradores para mejorar su desempeño y brindarles nuevas oportunidades. En 2016, el monto total invertido en formación y capacitación ascendió a \$34 millones de pesos. Dentro de las áreas formativas, los programas de capacitación se desarrollaron organizados en diferentes escuelas:

ÁREA FORMATIVA	ESCUELA	PROGRAMA/ TALLER
Management	Altos directivos	Programa de actualización para directores y gerentes de 1° nivel diseñado en 3 módulos obligatorios [Business Analytics, Talento en la Estrategia, Client First] y 2 de inscripción optativa [Análisis financiero y Marketing Digital].
	Mandos Medios	Macroestructura <ul style="list-style-type: none"> Indicadores económico-financieros para la toma de decisiones Una introducción al control de gestión: Balance Scorecard Metodología Design Thinking para la Innovación Oratoria y presentaciones de alto impacto Microestructura <ul style="list-style-type: none"> Activando tu desarrollo Ser Protagonistas de tu desarrollo Liderazgo de Alto Rendimiento
Comercial	Ventas Business	Taller de desarrollo de habilidades comerciales
Tecnología y Sistemas	Mandos medios y analistas	Programa de Actualización Tecnológica Plan integral de formación en ITIL e ISO y AUTOCAD
	Field Service	Programa de certificación de saberes técnicos
General/Transversal	Analistas	Colaboración y confianza para equipos efectivos Oratoria y Comunicación Metodología Design Thinking para la Innovación Gestión por Proyectos Metodologías Ágiles Conversaciones Difíciles Negociación para la generación de acuerdos
	Formadores	Ciclo de Charlas Jornada "UT Day"

Para más información acerca de las capacitaciones consultar la sección B.3.7 sobre Capital Humano de la Memoria 2016 de Telecom Argentina, disponible en <http://www.telecom.com.ar/inversores/financiera.htm>.

Adicionalmente, se realizaron tutoriales virtuales para el conocimiento y comprensión del Código de Ética y Conducta, las Políticas Anticorrupción y sobre Conflicto de Intereses, y tutoriales para el uso de herramientas de gestión de desempeño. Además, se profundizó la capacitación sobre seguridad de la información a través de un e-learning didáctico.



Capacitación en Núcleo (Paraguay)

Durante el período 2016 se llevaron a cabo Programas de Desarrollo para Directores, Gerentes y Jefes en los que se trabajó las competencias de Liderazgo y Management. El Programa de Liderazgo para Jefes contó con 42 participantes mientras que el Programa Líder Coach alcanzó a 32 gerentes y directores.

También se ejecutó el **Programa de Desarrollo Jóvenes Profesionales de la Universidad Personal** que tiene por objetivo trabajar sobre las competencias de liderazgo, compromiso, proactividad, orientación a resultados y

trabajo en equipo. Este programa ha logrado desarrollar a los colaboradores con alto potencial para ocupar posiciones de mandos medios. La capacitación se enfocó en el desarrollo de habilidades técnicas a nivel operativo y de liderazgo en el caso de las posiciones de Estructura e impactó a 30 participantes a nivel de Líderes, Responsables y Analistas. Además, dictamos un curso sobre Anticorrupción y una charla sobre Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo para 27 colaboradores quienes participaron de encuentros que sumaron en total 58 horas de formación.

CURSO	CANTIDAD DE HORAS	CANTIDAD DE PARTICIPANTES
Curso Anticorrupción	50	25
Charla sobre Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo	8	2

Capacitaciones en números

INDICADORES	2015			2016		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Cantidad de empleados capacitados	7.588	3.824	11.412	8.182	4.803	12.985
Cantidad de horas de formación	171.127	72.520	243.647	147.630,75	63.023	210.653,75
Promedio de horas de formación por empleados	22,6	19	20,8	13,12	18,04	16,22

DETALLE DE CAPACITACIONES 2016 POR CATEGORÍA LABORAL

INDICADOR	GERENTES Y DIRECTORES	PERSONAL FUERA DE CONVENIO	PERSONAL DENTRO DE CONVENIO	TOTAL
Cantidad de empleados capacitados	430,00	1.539,00	11.016,00	12.985,00
Cantidad de horas de formación	7.792,00	30.605,75	172.256,00	210.653,75
Promedio de horas de formación por empleados	18,12	19,89	15,64	16,22



4.7. Relaciones laborales

En Telecom Argentina propiciamos y fomentamos el diálogo continuo con todas las entidades gremiales y buscamos garantizar que en ninguna actividad el derecho a la libertad de asociación pueda correr riesgos. Debido a esto, y como venimos desarrollando hace más de seis años, la negociación salarial para el ámbito telefónico fue llevada a cabo por la Mesa de Unidad Sindical [M.U.S.] en la que se encuentran nucleadas F.A.TEL., F.O.E.E.S.I.T.R.A., F.O.P.S.T.T.A. y U.P.J.E.T. y a la que se incorporó este año C.E.P.E.TEL. [Centro de

Profesionales de Empresas de Telecomunicaciones], sindicato que nuclea a los profesionales del sector. A su vez, junto con la M.U.S. llevamos a cabo la búsqueda de acuerdos paritarios en el ámbito de la telefonía básica⁸ y también establecimos acuerdos en las negociaciones paritarias correspondientes a los convenios colectivos de call centers que se encuentran suscriptos con F.O.E.T.R.A., S.I.T.R.A.TEL y F.O.E.E.S.I.T.R.A. El 80,5% de nuestros colaboradores están cubiertos por convenios colectivos.

SEGMENTO DEL NEGOCIO	COMPAÑÍA	TIPO DE CONVENIO	CANTIDAD DE EMPLEADOS	% POR TIPO DE CONVENIO
Servicios fijos	Telecom Argentina	Fuera de convenio	848	8%
		Dentro de convenio	10.032	92%
	Telecom U.S.A	Fuera de convenio	2	100%
Servicios móviles	Telecom Personal	Fuera de convenio	1.855	40%
		Dentro de convenio	2.806	60%
	Núcleo (Paraguay) y Personal Envíos	Fuera de convenio	376	100%

⁸ Para mayor información sobre los acuerdos paritarios ver la Memoria y Estados Financieros al 31 de diciembre de 2016 disponible en <http://www.telecom.com.ar/inversores/financiera.htm>.

4.8. Compensaciones

Los acuerdos y ajustes salariales en 2016 se lograron gracias al constante diálogo con representantes sindicales en los que intentamos favorecer a todos los actores involucrados en el proceso. Los acuerdos fueron los siguientes:

Personal fuera de convenio:

se dispuso un ajuste general en los meses de mayo [13%], julio [7%] y agosto [10%] de 2016 que se complementaron con una pauta de incremento selectivo del 2,5% distribuido por el criterio de meritocracia que permitió reconocer y destacar los desempeños sobresalientes.

Posiciones jerárquicas (reportes directos de la Dirección General Ejecutiva):

se definió un ajuste selectivo en el mes de agosto como así también para el mes de noviembre.

Personal convenionado de Telecom Argentina:

en julio de 2016 firmamos acuerdos con todas las organizaciones gremiales; representadas por los sindicatos alineados en la FATEL [Buenos Aires, Rosario, Santa Fe, Chaco, Luján y Tucumán], FOEESITRA, FOPSTTA, UPIET y CEPETEL, en los que se contemplaron aumentos salariales y otras condiciones laborales.

Personal convenionado de Telecom Personal:

aplicamos los acuerdos de Foetra, FOEESITRA, FOPSTTA y UPIET Móvil.



Por otra parte, durante el año realizamos los siguientes avances relacionados con la remuneración de nuestros empleados: actualizamos las escalas salariales del personal fuera de convenio, liquidamos el bono anual para directores y gerentes y el “ranking de bono” para el resto del personal fuera de convenio, así como la política de incentivo de largo plazo. Asimismo, actualizamos los topes de las políticas de incentivos comerciales.

Además, realizamos la encuesta de Compensación total para Telecom Argentina a cargo de la consultora Towers Watson y la encuesta referida a posiciones de estructura a cargo de la consultora HAY Group.

Respecto del salario de un empleado ingresante para una jornada de tiempo completo en Telecom Argentina S.A., al 31 de diciembre de 2016, fue de \$14.430 [cat. I Fatel Rem+ No rem] mensuales, es decir, un 90,87% mayor al Salario Mínimo Vital y Móvil a la misma fecha [\$7.560].

En Telecom Personal S.A., el salario conformado total de un empleado ingresante para una jornada de tiempo completo [8 hs] es de \$15.058,72 [cat. A Fatel] mensuales, es decir, un 99,19% mayor al Salario Mínimo Vital y Móvil a la misma fecha [\$7.560].

Para el personal convenionado existen escalas salariales idénticas para el personal tanto masculino como femenino, por lo que no existen diferencias en el salario base en todo el país. Respecto del personal fuera de convenio, también se administra sobre la base de bandas salariales únicas [sin distinción de sexo] de acuerdo al peso relativo de las distintas posiciones. En la práctica, para este segmento de colaboradores, el salario promedio masculino es superior al femenino en un 6%, 8% y 24% para las categorías de analistas, especialistas y macroestructura respectivamente; en el caso de la categoría de empleados el salario promedio femenino es superior al masculino en un 1%. Estas diferencias se dan debido a que cada categoría mencionada agrupa posiciones con distinto nivel de responsabilidad, y son más los casos masculinos que ocupan posiciones gerenciales o de dirección. En conclusión, a igual responsabilidad, igual salario. Por otro lado, si tomamos las zonas con mayor volumen de operaciones [por ejemplo A.M.B.A., Córdoba y Rosario], no se verifican variaciones significativas en dicha relación.

Finalmente, ofrecemos una ayuda económica para todos aquellos empleados que tengan hijos con capacidades diferentes y que necesiten incurrir en gastos que no sean cubiertos por la obra social o por el servicio de medicina prepaga.



4.9. Espacio de Beneficios

Continuamos brindando a los colaboradores un Espacio de Beneficios al que pueden acceder todos los empleados de la Compañía. Estos incluyen:

- Seguro de Vida adicional al obligatorio
- Licencia por paternidad de 15 días
- Guardería
- Ayuda económica al hijo con discapacidad
- Colonia
- Feriado Flexible
- Asesoramiento previsional y gestión de trámites jubilatorios
- Kit de útiles escolares
- Día del niño
- Mes de la Mujer
- Día de la secretaria
- Portal "Espacio de Beneficios" - Descuentos Exclusivos
- Medicina prepaga
- Vestimenta informal en verano
- Programa de Asistencia Integral
- Reconocimiento a la Trayectoria
- Ajuar por nacimiento
- Descuentos en Universidades.
- Servicios de voz, internet y telefonía celular con descuentos de hasta 70%
- Licencias especiales

En 2016 el portal Descuentos Exclusivos incorporó 17 nuevos beneficios en los distintos rubros que lo componen. Entre los más destacados podemos mencionar el programa "Amigos Chevrolet" que les permitió a 46 empleados comprar un vehículo 0 km con importantes descuentos. Además actualizamos el monto de reintegro en el beneficio de Colonias y del Día del Niño. Por otro lado, en Paraguay se realizaron varias alianzas con empresas reconocidas en el mercado.



4.10. Gestión del desempeño y desarrollo del talento

Desarrollo de Talentos

El Pool de Talentos busca identificar a aquellos colaboradores con un potencial destacado y con grandes condiciones. Durante 2016 se implementó la nueva práctica de mapeo de talento con una instancia de evaluación individual y una instancia de evaluación conjunta o calibración que abarca a una

población de 6.622 personas. Esta práctica reemplaza y amplía el alcance de los *assessment* gerenciales que constituían nuestra herramienta de evaluación de potencial incluyendo el mapeo del talento en los segmentos de analistas y personas con roles simil analistas.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO POR GÉNERO	2015					2016
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Empleados evaluados	3.271	4.040	7.311	2.087	2.821	4.908
Porcentaje de empleados evaluados ^(*)	55%	39%	45%	36%	28%	31%

^(*) El porcentaje se calcula sobre el total de cada población, es decir, la cantidad de hombres o mujeres evaluados sobre el total de empleados.

4.11. Nuestros objetivos y desarrollo a futuro

DESAFÍOS 2016	CUMPLIMIENTO 2016	OBJETIVOS 2017
<p>Core capabilities: mapear las capacidades clave de la compañía para el negocio presente y los desafíos futuros. Este proceso nos permitirá conocer los principales <i>drivers</i> relacionados a las personas y sus competencias que se requieren para el negocio.</p>	<p>El <i>top management</i> definió y documentó las capacidades clave de la compañía a través de un proceso facilitado por una consultora.</p>	<p>Mapeo de Talento: incorporar la metodología de mapeo de talento para conocer a los empleados y comprender en detalle las necesidades de la compañía en relación a potencial, y definir planes en función a las capacidades detectadas. Este proceso nos permitirá identificar los perfiles requeridos por la empresa en aspectos estratégicos y establecer un esquema de desarrollo adecuado a los requerimientos organizacionales.</p>
<p>Smart working: desarrollar un modelo integrado de smart working para la compañía, un enfoque organizacional que combina la utilización de espacios, procesos, tecnologías de información y comunicación para una gestión inteligente del trabajo para obtener mayores rendimientos productivos, sociales y medioambientales. Avanzar en esta metodología nos permitirá orientarnos a la sostenibilidad medioambiental, calidad de vida e innovación como motor del trabajo de las personas</p>	<p>Durante 2016 continuamos trabajando en la implementación y uso de las tecnologías de información y comunicación para la gestión inteligente, tales como el Skype Empresarial, el Office 365, el armado de las salas de videoconferencia en edificios clave y el aumento de colaboradores con notebooks asignadas.</p>	<p>Continuar trabajando en la implementación y uso de las tecnologías de información y comunicación para la gestión inteligente, tales como el Skype Empresarial, el OFFICE 365, el armado de salas de video conferencia y el aumento de colaboradores con notebook.</p>
<p>Experiencia de Empleado: incorporar un modelo de segmentación y canalidad interna que busque maximizar la experiencia del empleado en función a las interacciones con el resto de los colaboradores. Este diseño permitirá brindar valor agregado a las iniciativas de Capital Humano.</p>	<p>Definimos el modelo de datos para la Gestión de Capital Humano, primer paso para la definición del modelo de segmentación. En la próxima etapa, planificada para 2017, implementaremos el sistema de gestión integral de Capital Humano.</p>	<p>Sistema de Gestión Integral del Capital Humano: implementar un sistema que integre los principales procesos relacionados al ciclo del Capital Humano para optimizar la experiencia de los líderes y colaboradores, mejorar la interrelación de la información que atraviesa la gestión y enriquecer la toma de decisiones</p>
-	-	<p>Visión, avenidas estratégicas y pilares: desarrollar e implementar actividades de comunicación e involucramiento que alcancen a toda la compañía y que estén relacionadas con la visión organizacional, principales avenidas estratégicas y pilares. Este proyecto nos permitirá brindar una experiencia compartida e interactiva en relación con los aspectos centrales que hacen a la identidad organizacional, los desafíos que implican para la compañía y colaboradores, y comprender los elementos que apalancan el futuro del negocio.</p>



5. ASUNTOS DE CLIENTES

\$10.600 MILLONES

INVERTIDOS EN INFRAESTRUCTURA

de conectividad para el país



CAPACITACIÓN

+ DE 550.000 HORAS DE FORMACIÓN DICTADAS
en atención al cliente

+ DE 3
MILLONES

DE CLIENTES ADHERIDOS
a factura on line



5.1. Nuestros clientes

Telecom Argentina ofrece a sus clientes una amplia variedad de servicios de comunicaciones. Para cumplir ese objetivo desarrolla diferentes actividades que se encuentran distribuidas entre las sociedades que lo integran. Cada sociedad representa un segmento operativo que ha sido agrupado en tres segmentos de negocio: “Servicios Fijos”, “Servicios móviles - Personal” y “Servicios móviles - Núcleo [Paraguay]”. Los principales productos y servicios de cada segmento de negocio son los siguientes:

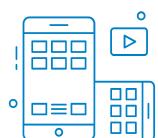
Servicios Fijos:

comunicaciones urbanas, interurbanas e internacionales, servicios suplementarios (llamada en espera, facturación detallada y contestador automático de llamadas, entre otros), interconexión a otros operadores, transmisión de datos (entre otros redes privadas, tránsito dedicado, transporte de señal de radio y TV), servicios de Internet (Banda Ancha); servicios de tercerización de soluciones informáticas y venta de equipos de telefonía fija, datos e Internet.



Servicios Móviles - Personal y Núcleo (Paraguay):

comunicaciones de voz, servicios de comunicaciones móviles GSM, 3G y 4G sobre redes UMTS/HSDP/ HSDPA+/LTE, entre ellos: Internet móvil de alta velocidad, descarga de contenidos y aplicaciones (temas musicales, juegos, imágenes, videos), mensajes multimedia (“MMS”), streaming, correo electrónico, acceso a redes sociales y servicios de resguardo de contactos; y venta de dispositivos de comunicación móvil (teléfonos celulares).



NUESTRA BASE DE CLIENTES	2015	2016
Telefonía móvil		
Clientes Telecom Personal (en miles) ^[a]	19,656	19.514
Clientes Núcleo (en miles) ^[b]	2.540	2.533
Clientes móviles totales (en miles)	22.196	22.047
Clientes de servicios móviles por empleado	4.005	4.187
Clientes de servicios móviles Núcleo (Paraguay) por empleado ^[c]	6.225	6.317
Telefonía fija		
Líneas en servicio (en miles) ^[d]	4.043	3.920
Líneas en servicio por empleado ^[d]	371	360
Total Tráfico Nacional (en millones de minutos) ^[e]	10.789	9.306
Total Tráfico Internacional (en millones de minutos) ^[f]	636	422
Internet (en miles)		
Líneas de acceso a banda ancha fija	1.814	1.738
Suscriptores Arnet ^[g]	1.791	1.726

^[a] Incluye: clientes prepagos, clientes "cuentas claras", clientes postpagos y placas de internet móvil.

^[b] Incluye: clientes prepagos, clientes "Plan Control", clientes postpagos y placas de internet móvil.

^[c] No fueron considerados los clientes Wimax de Núcleo.

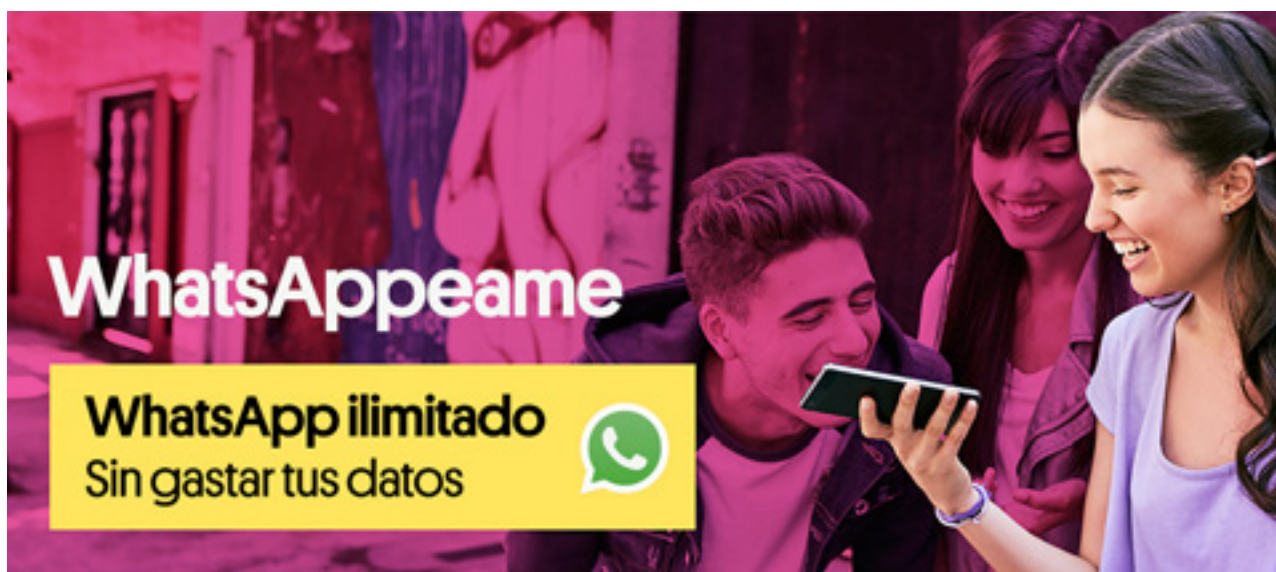
^[d] Incluye líneas de clientes, uso propio, telefonía pública y canales DDE e ISDN.

^[e] No se incluye Telefonía Pública ni minutos Dial Up.

^[f] No se incluye Telefonía Pública.

^[g] Incluye servicios Arnet GO y Arnet Móvil.





5.2. Principales novedades

Servicios Móviles

Continuamos impulsando el concepto de marca “Hagamos que todo suceda” que promueve el uso del teléfono celular como una plataforma habilitadora de conexión y participación de sus clientes en la creación de su realidad.

Por otro lado, para potenciar los servicios de valor agregado, ampliamos la propuesta de contenidos móviles y nuestras alianzas estratégicas en respuesta al crecimiento de la cantidad de clientes con terminales inteligentes. A continuación nuestras acciones destacadas:

Roaming internacional:

lanzamos una oferta de datos para clientes pospago por la que, mediante abonos “pasaportes”, acceden a volúmenes significativos de unidades libres de datos en roaming internacional bajando considerablemente las barreras de entrada del servicio y aumentando la simplicidad y conveniencia tarifaria en roaming.

Planes “Conexión total”:

orientamos a los clientes para que puedan elegir su plan por la cuota de datos incluidos, llamadas y SMS, y simplificamos la oferta de planes para acompañar esta transformación, potenciada por el despliegue de nuevas redes 4G y con foco en el uso de datos.

“BAM”: apalancado en la nueva tecnología LTE 4G, continuamos con la venta de Internet móvil a través de nuevos dispositivos que permitan compartir datos a través de wifi.

Terminales: incentivamos la actualización de equipamiento en poder de los clientes por terminales 4G que permiten una mejor conexión, descarga de datos a más velocidad y amplían la capacidad de transporte de señal. La participación de venta de terminales 4G fue prácticamente del 100%.

Datos: brindamos la opción de “reseteo de cuota de datos”, un servicio que permite al cliente renovar la cuota de Internet que posee en su línea una vez que llegó al consumo máximo diario para mantener la velocidad.

Whatsapp libre: para los clientes prepagos que tienen internet por día implementamos un nuevo beneficio que les permite utilizar Whatsapp sin descontar de su cuota de datos por una cantidad de días determinada.

Financiación: implementamos los planes “Ahora 12” y “Ahora 18” como herramientas de financiación para la compra de terminales. Consolidamos la plataforma **“Personal Black”**. Los clientes Personal Black pueden disfrutar de atención diferenciada, Spotify bonificado por un año y

llamadas dentro de América a precio local, así como descuentos en terminales inteligentes y servicios de valor agregado. Adicionalmente, otorgamos 10.000 vouchers a las nuevas altas de clientes Black para que puedan utilizar Netflix en forma gratuita por 3 meses.

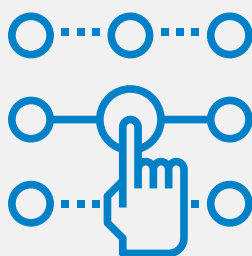


Servicios Fijos

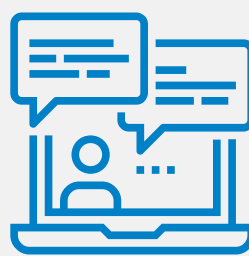
Arnet continuó desarrollando ofertas para facilitar la conexión entre las personas y el mundo a través de los distintos dispositivos y la tecnología.



“País Total País” y “Plan total País Full”: lanzamos la venta de estos planes que brindan al cliente llamadas ilimitadas a nivel local, nacional y a Personal en su versión “Full”.



Arnet+Voz+Móvil: para el segmento masivo, y bajo el lema “Internet adentro, Internet afuera”, Personal y Arnet lanzaron esta oferta conjunta que incluye Internet para el hogar y llamadas ilimitadas a números fijos (LDN) y móviles de Personal, buscando brindar un servicio más simple y con la mejor conectividad.



Arnet Play: ampliamos el portfolio de servicios de entretenimiento del servicio streaming de video al poner a disposición de los clientes una mayor variedad de películas, programas infantiles, series, documentales, cine nacional y canales temáticos, entre otras opciones.

Servicios Corporativos

El segmento corporativo orientó sus esfuerzos a la provisión de soluciones convergentes que integren servicios de voz, datos, Internet, multimedia, TIC, Datacenter y aplicaciones, tanto fijas como móviles. De este modo, continuamos incrementando los productos y servicios de valor agregado que complementan el portafolio de soluciones que se brindan a los clientes con “Comunicaciones Unificadas” y servicios de Datacenter de última generación.

Durante 2016 se lanzaron las siguientes soluciones destinadas al segmento Grandes Clientes:

Comunicaciones Unificadas:

se trata de una solución que rediseña el concepto del lugar de trabajo al unificar aplicaciones móviles de voz, video y datos tanto en redes fijas como móviles, y transformar las herramientas de colaboración volviéndolas simples, rápidas y eficaces.

Datacenter Privado Virtual:

es un servicio destinado a Grandes Clientes que requieren de un pool de servicios [storage, procesamiento y máquinas virtuales] en una infraestructura virtualizada, autoadministrada y de fácil gestión.

Servicio de monitoreo de

redes: en alianza con Security Advisor [representante para Argentina de IPSwitch], lanzamos una plataforma de monitoreo que examina proactivamente el estado de la red y la infraestructura: el tráfico, los servidores físicos y las aplicaciones, utilizando mapas, tableros y alertas de fácil manejo.

Análisis de vulnerabilidad:

esta solución detecta las debilidades que comprometen la seguridad de estos sistemas informáticos y permite que los clientes tomen las acciones necesarias para evitar que dichas amenazas puedan afectar su información –vital para el desarrollo de sus negocios– y su estructura de resguardo.

Servicios de valor agregado:

ampliamos la oferta de estos servicios que potencian el negocio de las PyMes: localización para geoposicionamiento y monitoreo de flotas, soluciones M2M [Machine to Machine], “Kit de Seguridad” para mayor seguridad de la información de las empresas, soluciones para facilitar la gestión de ventas como “Personal CRM” y “Fuerza de Ventas”, “Personal Box” para resguardo de información en la nube, “Office 365” a partir de un acuerdo marco alcanzado con Microsoft, y “Protección Personal” que permite asegurar los equipos ante siniestros como robo, hurto, extravío o destrucción total.

“Tienda Soluciones”:

lanzamos esta plataforma en donde se comercializan los servicios de valor agregado y que permite a nuestros clientes incrementar su autogestión y digitalización. Asimismo lanzamos el **E-commerce**, desde donde el cliente puede gestionar nuevas altas de equipos y cambio de terminales.

“Control center”:

en alianza con Jasper, líder mundial en plataformas IoT [“Internet of Things”] ofrecemos esta plataforma que permite al cliente autogestionar la conectividad de todos los dispositivos de su empresa.

TELECOM PERSONAL E IFC SUSCRIBIERON UN ACUERDO DE FINANCIACIÓN POR U\$S 400 MILLONES

Telecom Personal y la Corporación Financiera Internacional, [IFC en sus siglas en inglés], institución del Grupo Banco Mundial para el sector privado, suscribieron un acuerdo de financiación por U\$S 400 millones por un plazo de seis años, destinado al despliegue de su red 4G. Este acuerdo forma parte del plan estratégico de inversión de Telecom Argentina para el trienio 2016-2018, período en el que la compañía prevé realizar inversiones en infraestructura de red por más de \$40.000 millones, lo que la ubica entre las empresas que más invierte en el país. Telecom Personal es la primera operadora nacional en obtener un crédito de estas características, gracias a su solidez operativa y su calidad crediticia.



5.3 Atención y calidad de servicio al cliente

5.3.1. CANALES DE ATENCIÓN COMERCIAL

En Telecom Argentina creemos que el desarrollo y cuidado de nuestros clientes mediante el diálogo continuo es el eje central de nuestra actividad, y por eso buscamos estar cada día más cerca de ellos para conocerlos y poder brindarles todo aquello que necesitan de la manera más simple y efectiva. Estos son nuestros principales canales de atención:



Servicios fijos

- Línea 112 y 0800-888-0112 para clientes residenciales
- www.telecom.com.ar
- Chat con un representante ingresando desde la web de Telecom
- Redes Sociales: ArnetOnline en Facebook y @ArnetOnline en Twitter con atención 7x24. Instagram o Youtube con sólo presencia de marca
- Herramientas de autogestión: Mi cuenta [Web], IVR [Respuesta de Voz Interactiva].
- Canales especializados: atención a clientes de fibra óptica en 0800-555-0035 y clientes Nordelta en 0800-444-6673; atención vía email a Segmento Negocios y masivos telecom_online@ta.telecom.com.ar
- 114 y 0800-888-0114: línea de atención técnica
- 110: canal gratuito para consultar los números de teléfonos existentes en la guía de páginas blancas.
- 000 y 19: canales habilitados para facilitar la gestión de comunicaciones de larga distancia internacional y nacional mediante una operadora.
- 0800-888-0800: línea de atención al Segmento Negocios.



Internet - Arnet

- 0800-555-9999
- www.arnet.com.ar
- Herramientas de autogestión: Mi cuenta [Web], IVR [Respuesta de Voz Interactiva].
- Chat para un representante ingresando desde la web de Arnet
- Redes Sociales: ArnetOnline en Facebook y @ArnetOnline en Twitter.
- Canales especializados: atención a clientes de fibra óptica en 0800-555-0035 y clientes Nordelta en 0800-444-6673; atención vía email a Segmento Negocios y masivos telecom_online@ta.telecom.com.ar
- Oficinas comerciales
- Canales exclusivos de ventas: Centro de ventas Arnet/WEB 0800-555-0018





Servicios móviles

- *111
- www.personal.com.ar
- Chat para comunicarse con un representante ingresando desde la web de Personal.
- Herramientas de autogestión: Mi cuenta Personal [Web, Móvil y App móvil], IVR [Respuesta de Voz Interactiva], USSD [consulta de saldo sin cargo Nominación de clientes prepago], SMS, asteriscos prepago.
- Redes sociales: Personal Argentina en Facebook, @PersonalAr en Twitter e Instagram
- Aplicación "Mi cuenta Personal" para dispositivos móviles para autogestionar los servicios.
- Canales especializados: Personal Black, soporte a ejecutivos de venta, empresas, atención exclusiva segmentada a empresas por e-mail, Roaming Internacional, Célula 3G, Club Personal.
- Canales exclusivos de ventas *77666[Promo] / 0800-444-4100.
- Centro de denuncia pos siniestro *910
- Oficinas comerciales



Servicios corporativos

- 0800-555-7247 [PAIS]
- 0800555pais@ta.telecom.com.ar
- 0800-888-7888 - Grandes Clientes y Gobierno.
- Sitio web y mail de contacto de los ejecutivos de cuenta de la atención móvil: www.executive.telecom.com.ar, casilla de correo del Ejecutivo de Caring: guardiaGGCCmovil@personal.com.ar.
- Canal de comunicación para los clientes: 0800-777-4422 [Posventa Móvil] y el 0800-777-4422 [GGCC].



Servicios mayoristas

SERVICIOS MAYORISTAS:

- 0800-555-OPER.
- cao_telecom@ta.telecom.com.ar



Núcleo - (Paraguay)

- Canal telefónico *111, línea baja 217 7000, 219 4000, *456, *336, *363.
- Oficinas comerciales y Oficinas de atención presencial.
- Puntos de Venta híbridos
- Chat web Contamos con el chat web, disponible 7x24 que aparece al entrar en <https://www.personal.com.py/#/public/home/>
- Redes Sociales: @personalpy en Facebook, Twitter e Instagram. Personal Paraguay en You Tube.

GESTIÓN DE RECLAMOS

2016

Porcentaje de reclamos con resolución online Fija [a]	78%
Porcentaje de reclamos con resolución online Móvil [b]	70%
Porcentaje de reclamos resueltos antes de las 72 horas [c]	96%

[a] FCR Fija 7 días Comercial Convergente.

[b] FCR Móvil *111 96 Hs.

[c] Puntualidad G. Offline Móvil.

5.3.2. ATENCIÓN AL CLIENTE

En Telecom Argentina trabajamos para brindar a nuestros clientes la mejor experiencia y para que puedan realizar gestiones y autogestiones de manera simple, rápida y por el canal que prefieran.

Servicios móviles

En Telecom Personal tenemos más de 4.600 representantes de atención dedicados a brindar a nuestros clientes una atención diferencial en sus consultas y gestiones. Asimismo, simplificamos estos procesos con la generación de alternativas de ejecución *online*. A continuación presentamos las acciones más destacadas realizadas en esta materia durante 2016:

Resolución Primer

Contacto: experimentamos una mejora interanual [+2pp] que se traduce directamente en una mayor satisfacción de nuestros clientes que logran una respuesta a su necesidad en el primer contacto.

Monitoreo de la calidad de atención telefónica:

realizamos análisis de calidad en llamadas, atención en redes sociales y en ingreso de gestiones en instancia de Back Office para garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

Capacitación y Procesos:

trabajamos en la adaptación permanente de procesos e implementamos esquemas innovadores y herramientas de capacitación a las personas involucradas en el circuito de atención, con evaluaciones de calidad y satisfacción constante para brindar una mejor atención y experiencia del cliente.

Modelo E2E: continuamos con el modelo de atención *End-to-End* donde el representante asume la gestión de inicio a fin, lo que permite mejorar la experiencia de los clientes de alto valor en el canal telefónico [Black y Business].

Validación de identidad y actividad comercial: implementamos procesos *online* de validación de identidad de clientes y de aceptación de actividad comercial para agilizar la dinámica comercial que otorgan a nuestros clientes seguridad respecto a la contratación de los servicios.

Comunicación inteligente y proactiva: mejoramos el proceso de identificación del cliente que nos permite tener información precisa asociada a su comportamiento para poder anticiparnos y satisfacer sus necesidades futuras.

Nominación de clientes: ejecutamos en forma continua y sistemática, campañas de nominación de clientes a través de distintos canales de comunicación para asegurar la identificación de los titulares de servicios celulares con la finalidad de lograr la totalidad del parque registrado. La nominación refiere a que las líneas móviles deben ser registradas con los datos personales de su titular por disposición de la Resolución N° 8507 de la ENACOM.

En Núcleo [Paraguay] mejoramos el proceso de gestión de reclamos de Internet, de Servicios de Valor Agregado [SVA], de soporte *in situ* y por restricciones. Además, trabajamos sobre los tiempos de gestión de los inconvenientes y su nivel de resolución. De esta forma, en 2016 recibimos 774.491 reclamos y disminuimos un 23% la cantidad⁹ de reclamos por servicios móviles recibidos en las oficinas comerciales y los *call centers*. Asimismo, seguimos implementando la herramienta "Mi Mundo" que agiliza la atención a nuestros clientes para su mayor autonomía y control sobre los productos y servicios que utilizan, permitiendo realizar gestiones desde cualquier lugar sin la necesidad de contacto con un representante comercial. En 2016 aumentamos un 74% la cantidad mensual promedio de transacciones en la herramienta, alcanzando los 2.8 millones.

⁹ Resultado de la variación interanual 2015-2016.

5.3.3. ENTRENAMIENTO A EMPLEADOS EN ATENCIÓN AL CLIENTE

En Telecom Argentina creemos que la formación de nuestros empleados es la clave para garantizar un servicio de excelencia que maximice el bienestar de nuestros consumidores. En Argentina continuamos utilizando la herramienta Trainer que nos permite realizar capacitaciones vía e-learning de forma masiva a todos los canales de atención al cliente. En 2016, 2.125 colaboradores de telefonía fija fueron capacitados en atención al cliente, lo que equivale a 100.839 horas de formación dictadas.

Por otro lado, continuamos capacitando a los integrantes de la Dirección Ventas Masivo y la Dirección Customer Care de los servicios móviles, con el objetivo de formarlos en las habilidades y conocimientos necesarios para brindar un buen asesoramiento a nuestros clientes. A continuación presentamos los principales resultados obtenidos en 2016:

CAPACITACIÓN AL EQUIPO DE CUSTOMER CARE

Personas que participaron de las capacitaciones ^[a]	12.549
Participaciones en e-learning y capacitación	276.929
Horas de e-learning	151.818
Horas de capacitación ^[a]	307.040
Cantidad de personas en Inducción	2.285

^[a] Incluyó capacitación en Contact Centers propios y tercerizados.

En Núcleo [Paraguay] realizamos capacitaciones externas para líderes y representantes, y otorgamos a nuestros colaboradores incentivos a la mejor calidad en atención brindada y al mejor vendedor mensual.

5.4. Transparencia de facturación y derechos de los consumidores

En el 2016, la estrategia estuvo orientada a eficientizar los contactos telefónicos personales logrando una mayor agilidad en los tiempos de respuesta y adecuándose a las necesidades que plantean los clientes, para que tengan una buena experiencia y transparencia en la información. En este sentido, se continuó desarrollando los canales de Redes Sociales [atención vía Twitter y Facebook], acompañando de esta forma a la nueva modalidad de puntos de contacto utilizados por los clientes y brindando información sobre las alternativas de autogestión.

Respecto de los derechos de los consumidores, contamos con diversas áreas que reciben las denuncias de los clientes ante los entes oficiales de todo el país. Además, cumplimos con las leyes correspondientes a la Defensa del consumidor [ley N° 27.265 modificación de la ley N° 24.240] que nos prohíben el cobro de preaviso o adelantado de nuestros productos y servicios.

5.5. Uso responsable de las tecnologías

La Empresa cuenta con una Política de Uso Aceptable de los Servicios cuyo objetivo es asegurar un uso lícito y responsable del servicio. Dicha política contempla que “se encuentra expresamente prohibido todo uso del servicio con fines ilícitos o violatorios de la normativa vigente, o que pudiere considerarse abusivo por afectar derechos de terceros”.

Seguridad de acceso a contenidos

En alianza con McAfee ofrecemos el Kit de Seguridad, una herramienta multi-dispositivo que les permite a los clientes de Personal y Arnet resguardar todos sus contenidos [fotos, videos, archivos e información] y proteger sus dispositivos. Entre sus principales funcionalidades se incluyen: localización, alarma de dispositivos, bloqueo, borrado remoto, control parental, back up en la nube, capture cam, gestión de perfiles, filtro de SMS, de llamadas y rastreo de tarjeta SIM, entre otros servicios.

Por otro lado, los usuarios de Arnet Play pueden configurar el Control Parental accediendo al portal desde sus computadoras. Esta configuración permite bloquear con contraseñas todas las películas con determinada calificación y, en consecuencia, cada vez que un usuario intente reproducirlas deberá ingresar la clave de seguridad correspondiente.

Es importante aclarar que Arnet Play no posee películas de contenido adulto. Estos servicios son ofrecidos vía WEB y WAP. El portal de Personal cuenta con una sección de contenido Sexy a la que se puede acceder desde video.personal.com.ar y, antes del ingreso al sitio, tiene una leyenda que dice: “El sitio al que intentas ingresar es prohibido para menores de 18 años. Al ingresar se aceptan los términos y condiciones del servicio”.

5.6. Impacto de productos y servicios en la salud y bienestar de la sociedad

Aspectos de salud y seguridad de nuestros productos y servicios

La Tasa de Absorción Específica o SAR [en inglés, Specific Absorption Rate] es la unidad de medida que mide la exposición de ondas de radio generadas por la telefonía móvil. Las pruebas SAR se realizan empleando métodos normalizados, con el teléfono transmitiendo en el nivel más elevado de potencia autorizado en todas las bandas de frecuencia utilizadas. El límite de la certificación internacional Federal Communications Commission [FCC] para la exposición a energía de radiofrecuencia de teléfonos celulares se ha fijado a una SAR de 1,6 watt por kilogramo [1,6 W/kg] o menos. Este límite de exposición toma en consideración la capacidad del cuerpo de eliminar el calor de los tejidos que absorben energía de los teléfonos celulares y se ha fijado muy por debajo de los niveles de los que se sabe que tienen algún efecto secundario en el organismo¹⁰.

Desde Telecom Personal exigimos a los fabricantes de teléfonos móviles que todas las terminales posean certificaciones internacionales que contemplen el valor de seguridad de SAR por lo que, si la terminal cumple con esta certificación, se asegura que no tiene impactos nocivos sobre la salud. De esta forma, los terminales que comercializamos son diseñados y fabricados para cumplir con los requisitos definidos para la exposición de ondas de radio, basados en directrices científicas que establecen márgenes de seguridad con el fin de proteger la salud de las personas. Además, les solicitamos a nuestros proveedores que incluyan el valor SAR de cada modelo en la planilla de especificaciones técnicas, lo que nos permite llevar el registro de cada uno de los terminales adquiridos.

¹⁰ Para más información consultar la sección 8.2 “Funcionamiento de la red de telefonía” de este Reporte.



Telecom Personal sólo comercializa aparatos móviles que cumplan con las normativas internacionales y que estén homologados por el organismo regulador argentino, lo que garantiza que su uso no es perjudicial para la salud.

Privacidad de la información y manejo de datos

En Telecom Argentina contamos con altos estándares de resguardo de información electrónica, planes de contingencia y de recupero de información, para garantizar así su confidencialidad, integridad, conservación y registro. Protegemos la privacidad de nuestros clientes al incorporar medidas de restricción de acceso a datos personales, al realizar monitoreos de actividades y el cifrado de los datos sensibles toda vez que sea requerido por una ley o normativa. Damos estricto cumplimiento a los requisitos de las siguientes normativas que regulan la privacidad de la información y el manejo de datos:

- Ley 24.766 [Ley de Confidencialidad]
- Ley 25.326, Decreto Reglamentario 1558/01 y normas complementarias [Ley sobre Protección de Datos Personales].
- Ley 26.951, Decreto Reglamentario 2501/14 y normas complementarias [Ley Registro Nacional No Llame].
- Ley 27.078 [Ley Argentina Digital].
- Disposición 60/16 de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales [Transferencia Internacional de Datos Personales].
- Dictámenes de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales.

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

Asimismo, el área de Control Antifraude realiza actividades de prevención, detección y mitigación de fraudes resultantes a partir de la comercialización de productos y servicios fijos y móviles. Cabe destacar que en 2016 cumplimos con el estándar de seguridad PCI - DSS [Payment Card Industry - Data Security Standard o Normas de Seguridad de Datos - Industria de Tarjetas de Pago] sobre medidas de seguridad en las transacciones con medios de pagos electrónicos de los clientes.

Actividades de investigación e innovación de la seguridad de datos destacadas

- Implementamos un Plan de protección de sistemas críticos.
- Implementamos el proceso de prevención de fuga de información cuyo objetivo es minimizar los riesgos asociados al robo o pérdida de información crítica para las sociedades de Telecom Argentina.
- Nuestros colaboradores del área de Seguridad Corporativa participaron de diversos entrenamientos y eventos a nivel mundial con el objeto de estar posicionados a la vanguardia en las prácticas y conocimientos en la materia respecto del mercado. Esto permitió conocer las últimas tendencias y novedades del sector e investigar sobre nuevos productos y servicios desarrollados en otros países con el fin de poder aplicarlos en la Compañía.
- Desarrollamos actividades de concientización sobre la Seguridad Corporativa y la seguridad en la vida personal de nuestros empleados fomentando las buenas prácticas con el objetivo de incorporar hábitos para la prevención de incidentes y la protección de nuestros empleados y sus familias. El foco de las capacitaciones estuvo en la protección de correo electrónico, "phishing"^{II} y la privacidad de los datos personales en las redes sociales; la protección de la información confidencial [personal y de las sociedades de Telecom Argentina]; el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales y buenas prácticas para el cuidado de la información de los clientes de la Compañía.
- Capacitamos al personal de nuestras oficinas comerciales para la prevención de fraudes por suscripción [maniobra frecuentemente realizada mediante el robo y suplantación de identidad].

^{II}El "phishing" es la captación de datos personales realizada de manera ilícita o fraudulenta a través de Internet.

5. 7. Generación de valor social y ambiental de productos y servicios

Asistencia en situaciones de emergencia y apoyo en catástrofes

Contamos con radiobases móviles que pueden ser trasladadas a cualquier punto del país y puestas en servicio rápidamente con la ayuda de un personal mínimo. Estas radiobases permiten responder con mayor eficiencia ante situaciones de emergencia o ante eventos con alta concentración temporaria de clientes. Además, poseemos grupos electrógenos móviles que también son utilizados para abastecer de energía en situaciones de emergencia.

En algunas situaciones de catástrofe climática o emergencia, realizamos bonificaciones sobre la factura, para garantizar la comunicación en un momento de crisis y permitir que los clientes puedan seguir comunicados con sus seres queridos.

Como resultado del Plan Cristel (Plan de emergencias), para la telefonía fija, en el 2016 se definió la compra de 1 tráiler móvil de 10.000 líneas NGN, 4 tráilers móviles de 2.000 líneas NGN cada uno, 2 tráilers móviles con equipamiento satelital de transmisión y 2 tráilers móviles con equipamiento de telefonía pública, que estarán disponibles a partir del año 2017 y que brindarán el acceso a nuestros servicios incluso en situaciones de emergencia. En lo que respecta a Núcleo [Paraguay], y en el marco de la difícil situación que estuvieron atravesando diversas zonas del Paraguay a principios de 2016 y en solidaridad con los pobladores del Departamento de Ñeembucú, habilitamos la línea de emergencia *2636 de forma tal que todas las llamadas realizadas desde líneas de Núcleo [Paraguay] fueran derivadas al Centro de Operaciones de Emergencia de Ñeembucú [COE] sin costo.



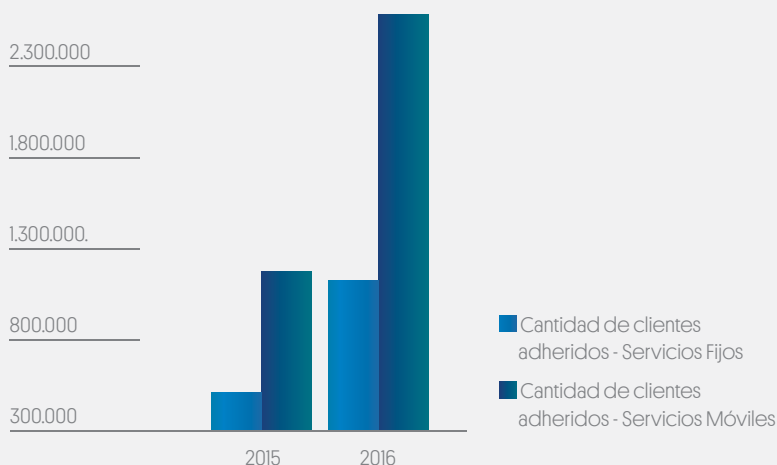
Responsabilidad ambiental

Desde el Telecom Argentina contribuimos con la transformación de la sociedad mediante productos, servicios e iniciativas innovadoras que generan un impacto positivo sobre el medio ambiente.

Paperless y Factura Online.

Llevamos a cabo acciones para evitar el uso del soporte en papel para los procesos de atención al cliente reemplazándolos por un circuito digital que también nos permite mejorar los tiempos de respuesta. Con la misma motivación, incentivamos la adhesión de los clientes al servicio gratuito de Factura Online con el fin inmediato de contribuir con el medio ambiente. Las nuevas facturas integran toda la información y detalle de los servicios en una sola hoja, colaborando con la reducción de emisión de papel y el uso responsable de los recursos naturales. Este cambio contribuye a la política de uso responsable de recursos y al cuidado del medio ambiente, reduciendo en un 40% la impresión de papel, lo que equivale a 15 toneladas de papel por mes que representan 2700 árboles por año. Durante 2016 la cantidad de clientes adheridos a factura online de servicios fijos y servicios móviles aumentó un 119% y 118% respectivamente.

Clientes adheridos a Factura Online



5.8. Beneficios para nuestros clientes

Club Personal

En 2016 iniciamos la convergencia de los clubes Personal y Arnet que estarán cobijados bajo el paraguas de Club Personal. A la fecha de elaboración de este Reporte, Club Personal contaba con 4.4 millones de socios y Arnet con 600 mil socios, lo que lo convierte en el programa de fidelización más grande de la Argentina. El Club aportó al bienestar de sus clientes a través de su plataforma de beneficios basada en dos pilares:

Premios: todos nuestros socios acumulan puntos que pueden ser canjeados en el catálogo de premios por: crédito, packs de llamadas, SMS, Roaming, minutos y equipos. En 2016 nuestros clientes realizaron 1.5 millones de canjes.

Descuentos: el eje conceptual de la plataforma de descuentos se encuentra en el entretenimiento y al cierre de 2016 contamos con más de 200 beneficios para nuestros socios. En 2016 generamos una actividad total de 2 millones de usos a través de más de 100 alianzas comerciales con terceras marcas en gastronomía, entretenimiento, tiempo libre, compras e-commerce entre otros. Contamos con la mayor plataforma de descuentos en cines a nivel federal con más de 120 complejos y 250 salas.

Participación en eventos

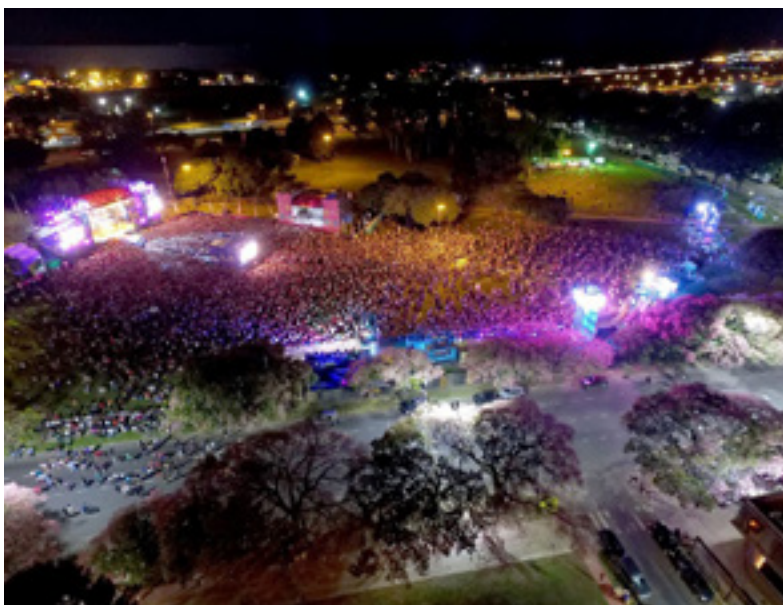
Desde Telecom Argentina continuamos construyendo el vínculo con los fanáticos del deporte al apoyar a los eventos deportivos de máximo nivel que se desarrollan en el país. Además, seguimos impulsando el posicionamiento de artistas consagrados e independientes y acercando a los fans sus bandas favoritas. De esta forma, en 2016 realizamos las siguientes acciones, auspicios y participaciones:

Además, por quinto año consecutivo, Personal presentó en Tecnópolis el “Pabellón de Videojuegos en 4G” con gran puesta en Realidad Virtual que introdujo una nueva forma de disfrutar contenidos a través de una experiencia de inmersión total para los jugadores. Asimismo, Personal fue el proveedor de conectividad en el Campus Party Argentina, el mayor evento global de tecnología, ciencia e innovación que abarca temáticas tales como robótica, inteligencia artificial, IoT y ciudades inteligentes, entre otras.



DEPORTE**36A EDICIÓN DEL
RALLY ARGENTINA
DE CÓRDOBA****COPA
PERSONAL****PERSONAL RUGBY
CHAMPIONSHIP
PUMAS****JUEGOS OLÍMPICOS:
DELEGACIÓN OLÍM-
PICA ARGENTINA****SELECCIONADO
ARGENTINO
DE VOLEY****PERSONAL
SÚPER RUGBY
JAGUARES****SELECCIÓN
ARGENTINA
DE BÁSQUET****MÚSICA**

El Personal Fest es el festival de música más importante de la Argentina ya que, desde hace más de 10 años, revoluciona el concepto de música y entretenimiento a través de propuestas superadoras. Durante 2016 se llevaron a cabo sus ediciones 11ª y 12ª. La primera, desarrollada en verano, consistió en la realización de diferentes festivales musicales en 6 de las ciudades más importantes de Argentina. Comenzó en la ciudad de Mar del Plata y continuó con el ciclo de recitales gratuitos de primer nivel en las ciudades de Córdoba, Salta, Corrientes, Mendoza y Buenos Aires. La segunda, consistió en un festival de 2 días desarrollado en la Ciudad de Buenos Aires. El extenso line up contó con shows de destacadas bandas como The Kooks, Cypress Hill, Mystery Jets, Richard Ashcroft, Jamie Cullum, The Magic Numbers, The Strypes, Breakbot, Stone Giant, Willow Smith, Cher Lloyd, Angela Torres, entre otros. Los artistas Andrés Calamaro y No Te Va A Gustar fueron los encargados de cerrar las noches.



Más de 700 mil personas
siguieron el festival en vivo
por streaming a través
de personalfest.com.ar



5.9. Nuestros objetivos y desafíos a futuro

DESAFÍOS 2016	CUMPLIMIENTO 2016
Afianzar el liderazgo de Telecom Personal accionando sobre la calidad y la innovación de desarrollo de la red [4G LTE] a partir del despliegue de esta tecnología a nivel nacional.	Durante 2016 continuamos acompañando y potenciando la evolución de los servicios con el despliegue de tecnología 4G/LTE que permitió aumentar la velocidad de acceso a Internet y mejorar la experiencia de usuario de los clientes móviles, en especial al acceso de contenidos multimediales.
Trabajar para optimizar la experiencia de nuestros clientes. Ampliar los servicios de tercera generación con nuevas frecuencias y más inversiones, y continuar de esta forma con la reconversión tecnológica y con la ampliación de la capacidad.	Ampliamos y reconvertimos nuestras redes de tercera generación, y orientamos nuestra estrategia comercial a promover el consumo de SVA a través de ofertas que combinan una amplia gama de smartphones con tecnología 4G y planes de datos que se adaptan a las necesidades de nuestros clientes.
Evolucionar en la oferta <i>Data Centric</i> en sintonía con la evolución del mercado y con el nuevo modelo de negocio que requiere evolución y simplificación.	A través del concepto "conexión total", alentamos a nuestros clientes a elegir su plan por la cuota de datos incluidos, llamadas y SMS. Así, Personal simplificó la oferta de planes para acompañar esta transformación, potenciada por el despliegue de nuevas redes 4G y con foco en el uso de datos.

Objetivos 2017

PERSONAL

Personal continuará trabajando con foco en la calidad de servicio y en el despliegue 4G y UBB (Ultra Broad Band) a nivel nacional:

- Continuar trabajando en optimizar la experiencia de usuario, simplificando la gestión y atención de nuestros clientes, a través de procesos más flexibles.
- Continuar mejorando la cobertura y la velocidad de la red, con nuevas frecuencias y más inversiones, obteniendo capacidad LTE en más del 75% de nuestros sitios y desplegando "ultrabanda ancha" con nuevas tecnologías que reemplazan el cobre por la fibra óptica en diferentes puntos de la red, permitiendo a los nuestros clientes acceder a velocidades superiores a los 100 megas.
- A nivel regional se avanzará con una oferta diferenciada de acuerdo al nivel de competitividad de cada región, que potencie el posicionamiento y/o apalanque el desarrollo de la base de clientes sobre clientes convergentes.

NÚCLEO (PARAGUAY)

- Mejorar la Generación de valor en cada contacto con los clientes potenciando la mejora del *wallet share*.
- Mantener el proceso de mejora continua y planes de acción con las demás Direcciones de la compañía, basados en resultados del NPS táctico y estratégico.
- Eficientización y optimización máxima del uso de los recursos de la compañía.



6. PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD

+ DE \$8
MILLONES

EN INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA

+ DE 10.000
BENEFICIARIOS

DE PROYECTOS

de inclusión social con uso de TIC



+ DE 90 ORGANIZACIONES SOCIALES

EN 2016, NOS RELACIONAMOS CON 95 ORGANIZACIONES
con aportes, alianzas y generación de programas de gestión social



6.1. Nuestra estrategia de Inversión Social Privada

Como operadores de telefonía fija, móvil e Internet sabemos que la tecnología tiene un gran potencial para colaborar con el desarrollo de las personas y nuestra comunidad en su conjunto. Por eso, impulsamos el uso social de las tecnologías y la alfabetización digital para generar proyectos para la comunidad con la vocación de educar y favorecer la inclusión. Nuestra estrategia de inversión social privada se basa en el desarrollo de programas propios o a través de alianzas con socios estratégicos como ONG, municipios, gobiernos, universidades y otras empresas. También somos socios tecnológicos y acompañamos las iniciativas de terceros con nuestro *know how*. Además, generamos conocimiento apoyando publicaciones, investigaciones, seminarios y realizamos colaboraciones institucionales mediante donaciones, auspicios, eventos, cenas. Durante 2016 el monto total de la inversión social privada de Telecom Argentina fue \$8.298.813 pesos.

Buscamos que nuestras iniciativas tengan alcance nacional, con foco en las provincias donde desarrollamos nuestro negocio. Nuestro trabajo se focaliza en tres ejes:

Educación & TIC:

innovamos en el uso de las tecnologías en el campo de la educación formal y de la no formal.

Uso social y responsable de las TIC:

promovemos el uso social y responsable de aplicaciones, plataformas y tecnología móvil.

Inclusión & TIC:

generamos oportunidades de progreso a través de las TIC.

6.2. Educación & TIC

A través de distintos programas buscamos incentivar el uso pedagógico de las tecnologías y la alfabetización digital en instancias de educación formal y no formal. Los destinatarios de este tipo de iniciativas son docentes de nivel primario y secundario, y la comunidad educativa en general.

Más de 5.700 personas participaron de nuestros proyectos de Educación y TIC en 2016



Dispositivos Móviles en Educación (D.I.M.E.)

En alianza con el Ministerio de Educación de la provincia de Córdoba desarrollamos el programa "D.I.M.E." que contribuye al desarrollo docente a través de la integración de dispositivos móviles con fines educativos y que tiene por objetivo maximizar su uso positivo en las aulas de las escuelas primarias públicas de la provincia.

En 2016 el programa contó con un ciclo formativo virtual que alcanzó a 1.200 docentes y una serie de talleres presenciales teórico-prácticos en los que participaron 745 docentes de distintas localidades de la provincia de Córdoba, como Balnearia, Río Cuarto, Las Varillas, Laborde, Jesús María, San Francisco, Bell Ville, Villa María y Córdoba Capital. Los contenidos desarrollados fueron: la inclusión de dispositivos móviles [teléfonos celulares, tablets y netbooks], programas y aplicaciones [Google Goggles, Google Maps, Google Earth, Google Drive, QrDroid, entre otros], y espacios virtuales de trabajo e intercambio, como Edmodo y E-ducative. El ciclo formativo virtual se organizó en 8 módulos dictados a través de 20 aulas virtuales simultáneas. Cada una de ellas estuvo a cargo de un Docente Formador de la Red Provincial de Capacitación y Recursos TIC de la Subsecretaría de Promoción de Igualdad y Calidad Educativa del Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba.



Enseña x Argentina

Junto con la Fundación Enseñá x Argentina, y en alianza con el Ministerio de Educación de Salta, implementamos un programa que selecciona a jóvenes profesionales para que desarrollen su formación en materia de compromiso social y liderazgo positivo.

El programa tiene una duración de dos años. Durante el proceso, los Profesionales de Enseñá Por Argentina [PExAs] se convierten en profesores en escuelas que se encuentran en contextos de vulnerabilidad educativa, procurando así generar igualdad de oportunidades entre los estudiantes. Estos profesionales se convertirán en agentes de cambio al mismo tiempo que se suman a un movimiento global presente en 36 países que forman parte de la red Teach for All. Durante todo el programa, los PExAs son acompañados por un tutor que los guía en su crecimiento, trabajando en conjunto para resolver cada situación que se presente.

En 2016, Telecom Argentina acompañó la formación en liderazgo de 48 jóvenes profesionales que impactaron en el trayecto escolar de más de 3.800 estudiantes de 10 escuelas en las localidades de Córdoba y Salta.



6.3. Uso social y responsable de las TIC

Nuestro Lugar

El objetivo de este proyecto es generar conciencia en la comunidad sobre el impacto de la tecnología en la vida cotidiana y enfatizar el uso responsable y positivo de las TIC. El programa se estructura en tres grandes propuestas:

- **El sitio web www.nuestrolugar.com.ar** contiene secciones pedagógicamente diseñadas para el mundo online y actividades para disfrutar en el mundo offline. Los materiales son desarrollados en conjunto con la Asociación Chicos.net, organización especializada en temas de ciudadanía digital y uso seguro y responsable de las TIC. Los contenidos están pensados para trabajar temáticas como el acceso a información de la web, redes sociales, chats online y cyberbullying. Además, cuenta con secciones especiales para que las familias, los docentes y las organizaciones sociales, puedan conocer más y acompañar mejor a los chicos en sus hábitos digitales. Durante 2016 se registraron 3.684 visitas al sitio web.
- **Kit para distribuir en escuelas** con recursos y materiales teóricos y prácticos, diseñados para que los docentes y la comunidad educativa trabajen con los alumnos y con sus familias; contenidos de ciudadanía digital, plataformas web, incorporación de las TIC a la vida escolar y los recursos que éstas brindan, entre otros.
- **Talleres en distintas ciudades del país:** Durante 2016 dictamos 48 talleres para escuelas primarias y secundarias del AMBA (en alianza con el Municipio de San Fernando, Municipio de San Martín y Municipio de Quilmes), Resistencia, Salta, Gualaguaychú y La Quiaca, en los que participaron 4.221 alumnos y 286 docentes. Además, realizamos una kermesse tecnológica en distintas ciudades del Interior en las que participaron 1.700 personas.

Nuestro Lugar en números

48

TALLERES EN ESCUELAS
PRIMARIAS Y SECUNDARIAS

4.221

ALUMNOS PARTICIPANTES

3.684

VISITAS AL SITIO WEB

286

DOCENTES PARTICIPANTES

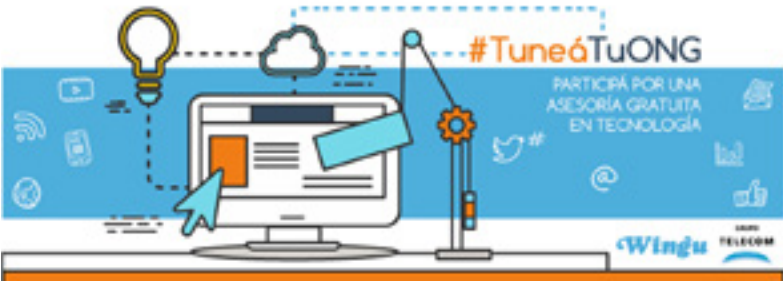


TIC 3.0- Tecnología para el cambio social

En alianza con Wingu, la Compañía impulsa iniciativas que contribuyen a que las organizaciones sociales ingresen al mundo tecnológico y capitalicen sus recursos en favor de su gestión. Durante 2016 continuamos acompañando a la primera plataforma online colaborativa para ONGs de América Latina, que permite compartir y generar conocimiento sobre tecnología: <http://comunidad.winguweb.org/>. Además, lanzamos la segunda edición de “#TuneáTuONG”, una campaña que convoca a distintas ONG a participar por asesorías tecnológicas personalizadas y gratuitas en diversas temáticas como la creación de un sitio web, redes sociales, la realización de un diagnóstico tecnológico y la incorporación de metodologías

ágiles para mejorar la gestión diaria. Recibimos un total de 137 solicitudes de organizaciones en todo el país de las cuales 25 recibieron asesoramiento. Por otra parte, brindamos capacitaciones gratuitas a los 8 finalistas del Premio Abanderados de la Argentina Solidaria 2016, iniciativa que reconoce el esfuerzo solidario de los argentinos y difunde sus acciones para que su ejemplo nos inspire a todos. A través de las tutorías presenciales y vía web, recibieron 270 horas de asesoramiento tecnológico en temáticas como: estrategias de comunicación digital, gestión de contactos, redes sociales, publicidad online y nuevas herramientas digitales.

TIC 3.0- TECNOLOGÍA PARA EL CAMBIO SOCIAL	2015	2016
Organizaciones y finalistas del Premio Abanderados que recibieron asesoramiento tecnológico	25	33
Horas de asesoramiento tecnológico	238	270





6.4. Red de Voluntarios

La Red de Voluntarios de Telecom Argentina tiene por objetivo generar espacios valiosos para la acción solidaria de nuestros colaboradores que a su vez impacten positivamente en la comunidad, brindando bienestar a los propios voluntarios y favoreciendo el espíritu de equipo. Los proyectos de la Red son comunicados por mail a los colaboradores de la localidad donde se realizan las actividades y a todos los colaboradores vía Intranet donde pueden compartir su experiencia en las acciones ya realizadas.

Durante 2016 continuamos impulsando y fortaleciendo los proyectos sociales en las 16 ciudades que conforman nuestra Red: Buenos Aires, Córdoba, Salta, Río Cuarto, Rosario, Resistencia, Corrientes, Neuquén, San Salvador de Jujuy, San Miguel de Tucumán, Posadas, Mendoza, San Rafael, La Rioja, San Fernando del Valle de Catamarca y Mar del Plata. Además, nuestros colaboradores realizaron diferentes campañas de donaciones voluntarias:



CAMPAÑA	BENEFICIARIO	LOCALIDAD
Colecta de medicamentos	Fundación Tzedaká	Buenos Aires
Donación de sangre	Hospital de Pediatría Garrahan	Buenos Aires
Colecta de alimentos	Banco de Alimentos	Mendoza y Córdoba
Colecta de útiles	Escuela Especial N°2-017 "Cnel. Tomás Espora"	Mendoza
	Comedor Santa Rita	Río Cuarto, Córdoba
	IS Down up	Tucumán
Colecta por inundaciones	Fundación SI	Entre Ríos

Por otro lado, junto con las organizaciones Banco de Alimentos, Fundación Tzedaká, Fundación León, Fundación Huerta Niño, PlantarSe y Fundación Junior Achievement capacitamos a todos los voluntarios que participaron de acciones que requirieron preparación previa. De esta forma, durante 2016 se realizaron 28 capacitaciones equivalentes a 147 horas en las que participaron 246 colaboradores.

Núcleo (Paraguay)

Durante marzo y septiembre se realizó la colecta nacional de la Fundación Operación Sonrisa con el fin de recaudar fondos para las cirugías reconstructivas gratuitas a niños de escasos recursos, con labio y paladar hendido. Como desde hace 11 años, nuestros colaboradores apoyaron la iniciativa como voluntarios y, además, dispusimos un espacio especial de referencia frente a nuestra Casa Central, en Asunción y en las Regionales de Pedro Juan Caballero, Concepción, Coronel Oviedo, Encarnación y Ciudad del Este. Además, actuó como punto para donaciones los diferentes shoppings de Asunción.

465 

VOLUNTARIOS

2.578 

HORAS DE VOLUNTARIADO

2.179 

BENEFICIARIOS DIRECTOS



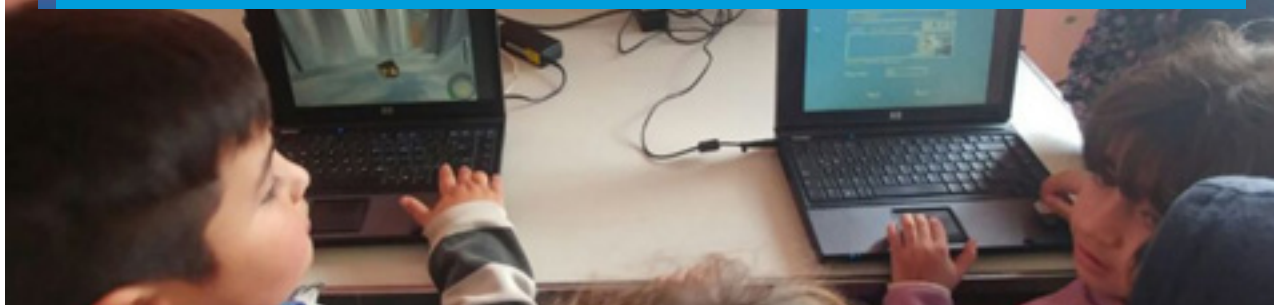
Convocatoria de Iniciativas

Durante 2016 realizamos el VII Concurso de iniciativas sociales con el objetivo de contribuir al desarrollo de la población social y económicamente vulnerable de nuestro país. Esta propuesta invita a los colaboradores a presentar un proyecto social que quieran apoyar, y que competirá con otros para ser financiado por la Compañía. Los 20 proyectos recibidos fueron sometidos a votación mediante una plataforma virtual en donde los colaboradores podían participar y votar. Los ganadores de esta edición fueron:

- “Comedor para Cáritas Colonia Francesa”, de Santa Fe.
- “Me siento bien, sillas para los abuelos! Acondicionamiento de espacio para club de día de adultos mayores”, de la Ciudad de Buenos Aires.
- “Aplicativo para búsqueda y publicación de mascotas para Campito El Refugio”.

VOLUNTARIADO EN NÚMEROS	2016
Cantidad total de voluntarios por única vez	449
Voluntarios capacitados	246
Horas de capacitación	147
Capacitaciones brindadas	28
Proyectos realizados	75
Voluntarios coordinadores de proyectos	16
Instituciones involucradas	38
Beneficiarios directos	2179
Horas laborales invertidas	1763
Horas no laborales invertidas	723,5
Horas totales de voluntariado	2470,5

\$4.820.718 pesos
fue la inversión de 2016
en más de 17 proyectos.



6.5. Otras colaboraciones

Acciones de mecenazgo

Acompañamos distintas iniciativas a través del régimen de Mecenazgo. En la Ciudad de Buenos Aires apoyamos proyectos culturales con foco en la preservación y mejora del patrimonio cultural, y en Chaco financiamos diversos proyectos en el marco de la Ley N° 5.459 de Fomento de la Actividad Privada en Actividades Culturales. Estas son algunas de las iniciativas que cuentan con nuestro apoyo:

- Fundación PROA "Arte, Educación y Comunidad"
- A sala Llena Asociación Civil "La Linterna Mágica"
- Asociación Civil ACUNTREF "Tercer Edición de la BIM"
- Asociación Mutual Catalinas Sur "Proyecto Integral Formación Artística Comunitaria"
- Fundación Amigos del Teatro San Martín "Piano como objeto de experimentación"
- Ramiro Gonzalez Morón "Icuentos Etapa 2"
- Asociación Civil Grupo Heterónimos Mi primera Muestra de Arte"
- Gabriel Bitterman "Editorial Quimera"
- Biblioteca Popular por caminos de libros y solidaridad "Leer es Construir"

- Projectarg "Festival de música Infantil"
- Grupo de Teatro comunitario Matemurga Asoc. Civil "Matemurga proyecto integral Teatro comunitario"
- Asociación Civil Rumbo Sur "Barracas Raíces del Sur"
- Fundación Julio Bocca 2 becas de Formación Artística País integrado"
- La Vereda Asociación Civil "Sistematizando prácticas culturales"
- Parroquia San Ignacio de Loyola Recuperación del antiguo claustro y patio del colegio Jesuita de las Luces, restaurando y poniendo en valor la construcción original del siglo XVII
- Arzobispado de Buenos Aires "Centro Juvenil Padre Daniel Villa 21"
- Fundación Urunday Bienal 2016 Resistencia la ciudad de las esculturas

Donación de equipamiento informático en desuso

Durante 2016 realizamos 1.676 donaciones de equipamiento informático y materiales en desuso a 26 organizaciones [ONG, parroquias y escuelas], que son reutilizados con nuevos fines sociales.

6.6. Acciones en Núcleo, Paraguay

Las iniciativas que desarrollamos con la comunidad en Paraguay están focalizadas en 4 ejes de acción: Niñez y Salud, Comunidad, Educación, Cultura y Ambiente. Las acciones más destacadas que realizamos durante 2016 son:

- Apoyamos al comedor Mita Raity que atiende diariamente a 300 niños en situación de vulnerabilidad.
- Acompañamos a TECHO Paraguay en sus actividades de construcción y donación de viviendas de emergencia para familias de muy escasos recursos.
- Participamos de la campaña “Un libro, una esperanza” de la Fundación Alianza con la entrega de textos escolares a 2.400 niños de escuelas de Arroyos y Esteros. Esta campaña se realizó por décimo cuarto año consecutivo y desde sus inicios ha beneficiados a 39.580 niños y niñas de 274 escuelas de todo el país.
- Continuamos colaborando con el proyecto *One Laptop per Child* a través de la provisión de internet sin costo para 34 escuelas.
- Renovamos nuestro convenio de cooperación con la Fundación Tierra Nuestra en apoyo al Proyecto “Sonidos de la Tierra” que busca, a través de la música, brindar una oportunidad de desarrollo a niños y jóvenes. Los programas cuentan con la participación de más de 25.000 jóvenes de todo el país.
- Participamos de “La Hora del Planeta”, organizado por WWF Paraguay. Así, nos adherimos al apagón mundial el sábado 19 de marzo y apagamos todas las luces innecesarias en las oficinas de Asunción, Gran Asunción y en todas las regionales del país.
- Trabajamos con distintas organizaciones en políticas de cuidado del medio ambiente, involucrándonos en proyectos de reforestación con la Fundación a Todo Pulmón y en programas de investigación junto con el Parque Tecnológico Itaipú.

6.7. Diálogo con la comunidad

En Telecom Argentina estamos convencidos de que mantener un diálogo fluido con nuestros grupos de interés nos ayuda a enriquecer nuestra gestión. Es por eso que estamos en contacto con la comunidad por medio de los siguientes canales de comunicación:

Sitio web <http://institucional.telecom.com.ar/rse/>, con un formulario para consultas.

E-mail rse@ta.telecom.com.ar, de lectura permanente.

Correo postal: sobres dirigidos a la Gerencia de RSE con domicilio en Alicia Moreau de Justo 50, C1007AAB, Capital Federal.

Canal de Youtube [www.youtube.com/GrupoTelecom], con difusión de videos sobre nuestra gestión.

En 2016, recibimos 296 pedidos de colaboración comunitaria que fueron respondidos y gestionados por el equipo de la Gerencia de RSE. Además, informamos nuestros objetivos y programas, y compartimos nuestro Reporte de rendición de cuentas anual en nuestra web.



6.8. Nuestros objetivos y desafíos a futuro

DESAÍOS 2016	CUMPLIMIENTO 2016	OBJETIVOS 2017
Consolidar el proyecto Nuestro Lugar como referente a nivel nacional en la difusión del uso responsable de la tecnología.	Continuamos expandiendo Nuestro Lugar y llegando a nuevas ciudades del país como Salta, Resistencia, Gualaguaychú y La Quiaca.	Continuar enriqueciendo "Nuestro Lugar" con nuevas propuestas y contenidos, y visitando nuevas ciudades del país.
Profundizar la sinergia con las áreas comerciales y corporativas para la implementación de proyectos con valor social (productos y servicios sustentables, ect.)	Realizamos reuniones de trabajo para indagar en nuevos productos y servicios, de la mano de áreas nuevas como Innovación.	Diseñar un proyecto propio para la formación en tecnología de jóvenes en situación vulnerable, como una propuesta de crecimiento personal y laboral.
Utilizar herramientas de evaluación de impacto en todos los programas con la comunidad.	Continuamos explorando distintas herramientas de medición y armando indicadores propios para implementar a futuro.	Realizar alianzas público-privadas con municipios para un trabajo coordinado en la implementación de nuestros programas.



7. DERECHOS HUMANOS EN LA INDUSTRIA DE LAS TELECOMUNICACIONES





INCLUSIÓN TECNOLÓGICA

DESARROLLAMOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

que favorecen el acceso a las telecomunicaciones



7.1. Productos y servicios con valor social

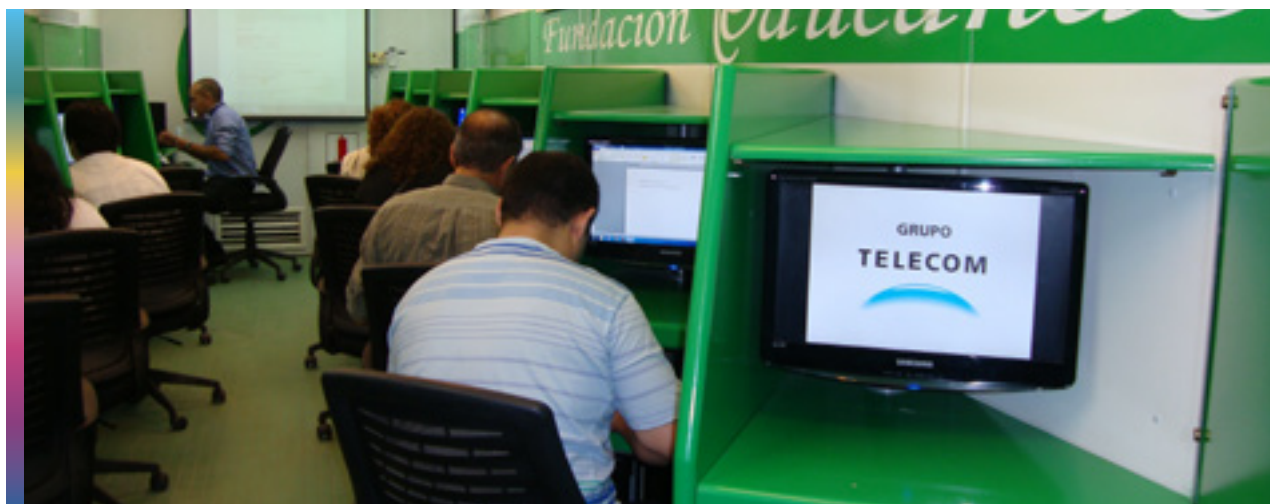
El acceso a las tecnologías de la información y la comunicación es hoy un motor de crecimiento educativo, laboral, económico y social para millones de personas. Nuestros productos y servicios tienen el potencial para mejorar el bienestar de las personas y reducir la brecha digital. Por ello, buscamos facilitar el acceso de todas las personas a los servicios de telecomunicaciones, para generar mayor desarrollo e inclusión social y digital.

SERVICIOS FIJOS

- **Abonos para personas de bajo consumo**
- **Teléfonos y servicios para hipoacúsicos**
- **Servicios para personas no videntes**
- **Accesos a Internet con bonificaciones en zonas alejadas (servicios 0611 y 0612).**
- **Plazas wifi:** Núcleo [Paraguay] siguió proveyendo servicio de Internet sin costo en espacios públicos de Paraguay.

SERVICIOS MÓVILES

- **Servicios para personas hipoacúsicas**
- Continuamos brindando el servicio de envío y recepción de mensajes de texto, la utilización gratuita de nuestra página web para enviar y recibir mensajes, consultar información a través de los mensajes de texto (noticias, direcciones, etc.) y acceder al correo electrónico desde el portal wap de Telecom Personal. Trabajamos junto a las ONG para continuar profundizando la creación de productos y servicios para clientes hipoacúsicos.
- **Servicios para personas no videntes**
- A nuestros clientes no videntes les ofrecemos los siguientes servicios: factura en formato braille, que se puede solicitar gratuitamente a la línea *111; y bonificación de la consulta de saldo llamando al *150.
- **Tarjeta Argenta**
- En 2016 aceptamos la Tarjeta Argenta, un medio de pago emitido por ANSES que se genera a partir del otorgamiento de créditos para jubilados y pensionados nacionales, cuyo monto se acredita en la tarjeta para compras en los locales adheridos.
- **Packs accesibles**
- **Día Full**
- **Utilización de antenas móviles en varios eventos.**



7.2. Inclusión & TIC

Buscamos favorecer la inclusión social de poblaciones vulnerables para generar oportunidades de progreso a través de las tecnologías. Para tal fin implementamos proyectos cuyos destinatarios son jóvenes en situación de vulnerabilidad y la comunidad en general. Entre las iniciativas sobre este eje merecen mencionarse:

Aula móvil: Educando sobre Ruedas

Como en años anteriores, en alianza con Fundación Educando desarrollamos esta iniciativa que apunta a la integración de las nuevas tecnologías como herramientas de desarrollo personal y de mejora en la calidad de vida de las personas. El proyecto consiste en un moderno semirremolque equipado con todos los recursos informáticos, multimediales y didácticos necesarios para el dictado de cursos gratuitos sobre herramientas básicas de Windows, Office e Internet, que recorre localidades del norte argentino brindando capacitación gratuita y llega a los habitantes de comunidades más alejadas o vulnerables.

En 2016 visitamos Formosa donde dictamos 86 cursos equivalentes a 2.064 horas en las que participaron 1.383 alumnos matriculados, de los cuales 1.039 recibieron certificados. Además, esta iniciativa alcanzó 12.447 beneficiarios indirectos.

Centros Digitales Comunitarios ARBUSTA-Entrenamiento en Oficios Digitales

Con el objetivo de colaborar con la formación y el desarrollo de aptitudes para la empleabilidad de jóvenes en contexto de alta vulnerabilidad social, junto con la ONG Arbusta y el Gobierno de la provincia de Santa Fe lanzamos una nueva etapa del programa de entrenamientos en oficios

digitales. Los entrenamientos se dictaron en Centros Digitales Comunitarios, generalmente co-creados por Arbusta y organizaciones comunitarias de base que ya trabajan en sectores postergados. Durante 2016, y con 144 horas de capacitación, entrenamos a 59 jóvenes en Rosario, de los cuales el 73% aprobó los cursos.

Universidad de la Puna

Continuamos acompañando como socios tecnológicos al Centro de Aprendizaje Universitario [CAU] Warmi Huasi Yachana de Abrapampa, la primera universidad de la Puna jujeña. El CAU se creó junto a la Asociación Civil Warmi Sayasjunco [Mujeres Emprendedoras], la Universidad Siglo 21 y la Fundación Sí. Las carreras de pregrado y grado dictadas [Contador Público, Administración de Empresas, Ciencias Agrarias, Abogacía, Licenciatura en Educación y la Tecnicatura en Higiene y Seguridad] están habilitadas por el Ministerio de Educación de la Nación. Desde 2012 conectamos al centro con nuestro servicio de internet de alta velocidad, para que los alumnos puedan estudiar bajo una modalidad mixta virtual-presencial, con el respaldo académico de la Universidad Siglo 21. Durante 2016, 40 alumnos pudieron acceder por primera vez a formación universitaria sin necesidad de abandonar su lugar de origen, sus afectos y su cultura, lo que constituye un hito en la región.

OBJETIVOS 2017

Seguir ampliando y mejorando la oferta de productos y servicios que favorecen la inclusión tecnológica y el acceso a las telecomunicaciones en Argentina y Paraguay.





8. CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

+ DE 10
MILLONES

INVERTIDOS EN EL MANTENIMIENTO DE
estructuras de sostén de antenas

+ DE
2.000

INSTALACIONES RECIBIERON CONTROLES
de emisiones electromagnéticas



+ DE
22.800

BATERÍAS DE CELULARES
recolectadas y enviadas a reciclar.

74%

DE REDUCCIÓN DEL PAPEL CONSUMIDO
en la oficina



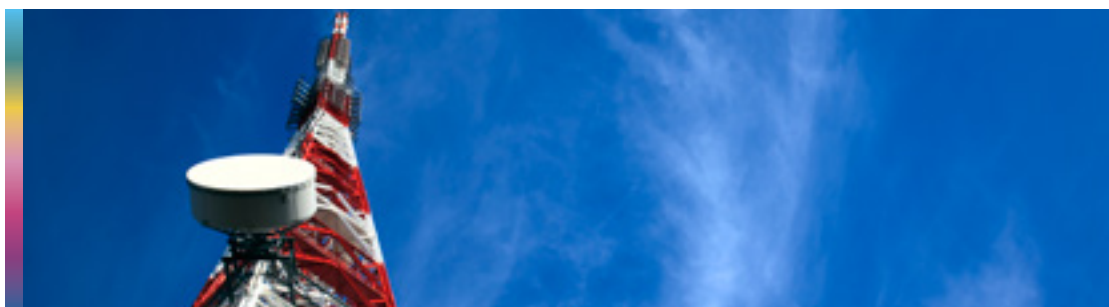
8.1. Compromiso con la gestión ambiental

El respeto por el medio ambiente y la promoción de la eficiencia energética son pilares fundamentales de la sustentabilidad de Telecom Argentina. Por ello, nos comprometemos a gestionar el negocio a partir de nuestros 5 objetivos estratégicos, optimizando los recursos y administrando los materiales en forma responsable. Además, buscamos ofrecer soluciones tecnológicas en beneficio del medio ambiente y de los recursos no renovables, y propiciar que la comunidad también actúe a favor del entorno.



Certificaciones

La Compañía mantuvo la certificación del Sistema de Gestión de Calidad [SGC] de la red móvil de Telecom Personal y, mediante una auditoria externa, realizó el primer mantenimiento de la recertificación de acuerdo a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008. A su vez, el SGC recibió 5 auditorías en 2016. En este marco dictamos 7 cursos internos relacionados a calidad que alcanzaron a 73 colaboradores y 3 capacitaciones externas en el Instituto Argentino de Normalización y Certificación [IRAM].



8.2. Funcionamiento de la red de telefonía

Radiaciones No Ionizantes (RNI)

El sistema de comunicación móvil utiliza la transmisión de ondas de radio que posibilita la comunicación entre usuarios distantes. Esa transmisión inalámbrica es posible gracias al fenómeno físico natural conocido como “campo electromagnético”. Las ondas electromagnéticas se propagan en el aire y se atenúan muy rápidamente. La transmisión de energía en forma de ondas electromagnéticas a través del aire se denomina “radiación” o “emisión” y puede ser de 2 tipos según su frecuencia:

- **Emisiones ionizantes:** de alta frecuencia, como los rayos x.
- **Emisiones no ionizantes:** de baja frecuencia, como las empleadas por el sistema de telefonía móvil.

Dentro de los límites recomendados por la Organización Mundial de la Salud [OMS], no existen evidencias científicas que permitan afirmar que las Radiaciones No ionizantes produzcan efectos adversos sobre la salud de la población. En esta línea, en Argentina, las resoluciones del Ministerio de Salud y del ENACOM establecen los valores máximos de emisión¹².

Telecom Argentina cumple con una rigurosa observación de los límites de exposición a las emisiones radioeléctricas. De hecho, las mediciones de emisiones de RNI que realizamos periódicamente concluyen que las RNI de Personal se encuentran muy por debajo del máximo estipulado por las normas nacionales, en sintonía con las recomendaciones de OMS. En 2016, medimos las emisiones electromagnéticas de 2.098 instalaciones. Estos controles están contemplados dentro del proceso de mejora continua que forma parte de la certificación ISO 9001:2008 de la red móvil de Telecom Personal.

Estructuras sostén de antenas

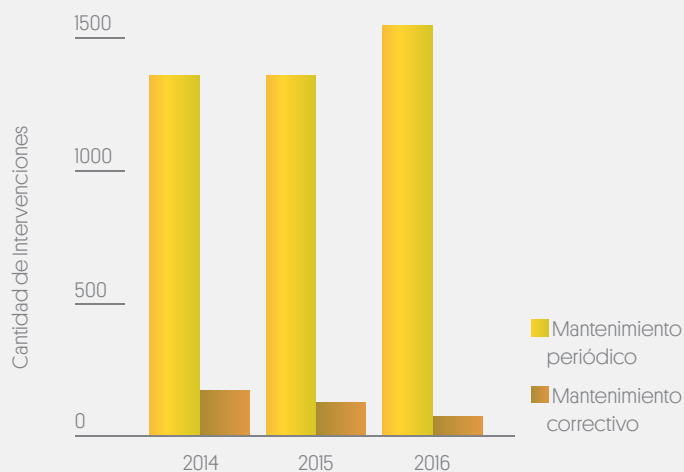
Nuestras redes de telefonía fija y móvil cuentan con más de 4.600 estructuras de sostén de antenas, sobre las que realizamos tareas de mantenimiento para asegurarnos de que se encuentren en correcto estado. Además, estas tareas nos permiten gestionar riesgos sociales y ambientales, y prevenir accidentes que puedan impactar negativamente sobre la comunidad y su entorno. De esta forma, realizamos dos tipos de mantenimiento:

- **Periódico o preventivo:** consiste en observar el estado general de la estructura para realizar informes e implementar tareas de mantenimiento. En 2016 intervenimos 1.550 estructuras, lo que significó una inversión de \$4.398.235.
- **Correctivo:** reparamos o cambiamos los elementos defectuosos según los resultados de los informes efectuados. Durante el año intervenimos 77 estructuras, para lo que invertimos \$5.700.942.

¹² Se trata de la Resolución MSyAS N° 202/95, la Resolución SC 530/00 y la Resolución CNC 3690/04. Para más información acerca de esta temática y nuestra red móvil de telefonía consultar el Reporte de Responsabilidad Social Empresaria 2015 disponible en nuestra página institucional: <http://institucional.telecom.com.ar/rse>.

En 2016
invertimos más
de \$ 10 millones
de pesos en el
mantenimiento de
nuestras estructuras
sostén de antenas

**Intervenciones
de mantenimiento
de estructuras**





8.3. Plan de reciclado de baterías de celulares en desuso

Las baterías de celulares son elementos que, si no reciben un tratamiento adecuado, al finalizar su vida útil pueden ser contaminantes. Por este motivo desde 2009, en el marco de la campaña Conciencia Celular, llevamos adelante el Plan de Reciclado de Baterías de celulares en desuso cuyo objetivo es concientizar e incentivar a nuestros clientes y empleados a disponer responsablemente de las baterías para el cuidado del medio ambiente. Para ello, disponemos de urnas fijas en edificios propios y en oficinas comerciales de la Ciudad de Buenos Aires, donde los clientes pueden acercarse y llevar su batería.

Durante 2016 recolectamos y entregamos 22.811 baterías, equivalentes a más de 798 kilos, a la empresa Silkers que se especializa en el reciclado de residuos electrónicos y las acopia de manera responsable y segura hasta que son enviadas a la planta de reciclado de Umicore Recycling Solutions en Bélgica. Allí, todo el material es separado y reprocesado para obtener nuevas materias primas como el litio, el cobalto o el níquel. Es importante destacar que el nivel de recupero de los metales alcanzado es alto y que su nivel de contaminación es cero gracias a sistemas de captura y abatimiento de emisiones.

8.4. Consumo de materiales y gestión de residuos

En Telecom Argentina entendemos que gestionar responsablemente nuestros residuos es de vital importancia para la conservación de nuestro ambiente. Es por eso que hace dos años comenzamos el proceso de implementación de la recolección diferenciada de residuos, que hoy está presente en 8 edificios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Esta iniciativa impulsa la separación en origen de los residuos con el objetivo de lograr un consumo y disposición responsable y sustentable de los desechos generados. Para tal fin se eliminaron los cestos individuales y en su lugar se colocaron varias islas de reciclado por piso que permiten la disposición diferenciada de papel y cartón, residuos orgánicos y otros materiales reciclables. Esta acción nos permite avanzar en la gestión integral de nuestros residuos sólidos urbanos enmarcada dentro de la Ley 1.854 de la Ciudad de Buenos Aires. Por otra parte, incorporamos los cestos de recolección diferenciada de residuos en el Contact Center de Personal en Rosario.

Destino de materiales utilizados

Material:



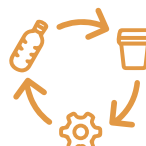
PAPEL Y CARTÓN

Destino: Fundación Garrahan



RESIDUOS HÚMIDOS

Destino: Relleno sanitario



RESIDUOS SECOS O RECICLABLES RECUPERADOS

para ser reutilizados o reciclados, y así convertirse en recursos genuinos que vuelven al circuito productivo.

MATERIALES	2014	2015	2016
PAPEL			
Consumo de papel no reciclado [kg] ^[a]	1.026.630	921.305	775.922
Consumo de resmas de papel FSC/FCA [kg] ^[b]	475.412	880.924	226.264 [C]
Total papel consumido [kg]	1.502.042	1.802.229	1.002.186
Consumo de papel FSC/FCA sobre el total de papel consumido [%]	31,65%	48,88%	29%
Consumo de papel reciclado [kg]	91.672	48.003	93.824
CABLES Y TUBOS^[d]			
Cables de cobre [mts]	-	-	44.506.547
Cables de fibra óptica [mts]	-	-	4.761.531
Tubos [mts] [e]	-	-	2.342.000

^[a] Se considera papel de facturación para Argentina y papel de uso de oficina para Paraguay.

^[b] Se considera papel de folletería comercial y papel de uso de oficina. Alcance: Argentina.

^[c] La disminución de este valor se debe a que logramos reducir la cantidad total de papel utilizado en nuestras oficinas.

^[d] Hemos comenzado a publicar esta información en 2016, por ello no disponemos de datos para 2014 y 2015.

^[e] Incluye tubos de polietileno, tritubos de polietileno y monotubos. Alcance: Argentina



Información detallada del reciclado de papel

RECICLADO DE PAPEL	2014	2015	2016	DESTINO
Papel Reciclado Bs As [kg]	71.736	13.286	88.281	HOSPITAL GARRAHAN
Papel Reciclado Salta [kg]	2.132	7.412	608	CEOS-SOL
Papel Reciclado Córdoba [kg] ^[a]	12.645	2.671	4.935	INDUCONST S.A.
Total [kg]	88.527	25.384	93.824	

^[a] En 2014 y 2015 la gestión se realizó con Fundación Familia de Córdoba y Recuperadores Urbanos de la Municipalidad de Río Cuarto.

Tratamiento de tóners

Somos parte del programa del proveedor Lexmark, quien recolecta, analiza y clasifica los cartuchos de tinta para darles el tratamiento más adecuado según el caso, para el cuidado del medio ambiente.

TÓNERS (A) (B)	2014	2015	2016
Cantidad de tóners recolectados	1.440	3.278	2.574
Peso de tóner recolectados [kg]	1.728	6.556	5.222

^[a] Alcance: Argentina.

^[b] Los tóners se disponen en su totalidad al proceso de termodestrucción.



Proyecto IT verde

En la Compañía entendemos que para preservar el medio ambiente no alcanza con la disposición responsable de los residuos sino que también es necesario reducir la cantidad de recursos que utilizamos. Debido a esto durante 2016 continuamos trabajando en el proyecto IT Verde cuyo objetivo es reducir el total de impresiones en papel. A su vez, utilizamos la función de impresión retenida del servidor Pharos, que permite que el documento enviado a imprimir quede almacenado en la impresora hasta que el usuario solicite su impresión, y que además elimina los documentos no retirados por el usuario en un plazo de 24 horas. Gracias a estas medidas, alcanzamos los siguientes ahorros:

IT VERDE	2016
Impresión retenida	
Cantidad de trabajos descartados automáticamente	91.292
Cantidad de caras no impresas	546.496
Ahorro de resmas de papel por impresiones descartadas	1.093
Impresión dúplex [a]	
Ahorro de resmas	27.306

[a] La utilización de impresión Dúplex promedio en Telecom Argentina y Telecom Personal en el año 2016 fue del 44,7%

8.5. Estrategias y acciones para la eficiencia energética

Dentro del **Plan Trienal de Eficiencia Energética** continuamos trabajando con foco en los 3 pilares de eficiencia: climatización, iluminación y control. En el marco del Proyecto Ahorro Y Racionalización Energética (AYRE) se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Climatización

Con el avance de nuevas tecnologías se están desarrollando pruebas piloto de sistemas de gestión de temperatura en forma inalámbrica, obteniendo a la fecha excelentes resultados. Estos sistemas permiten tener control de la temperatura en salas sin la necesidad de cableados, manteniéndola dentro de los estándares de calidad sin derrochar energía por sobre o sub climatizar un ambiente. Durante 2016 el logro más importante fue la puesta en marcha de la nueva planta de climatización del edificio Golf compuesta por 220 toneladas de refrigeración. La nueva planta está compuesta por enfriadoras de alta eficiencia con compresores Scroll, bombas de agua con arranques suaves y un sistema de control que optimiza la temperatura en los pisos generando eficiencia y confort para los usuarios. Los nuevos equipos utilizan gas R410-A en su ciclo frigorífico que, a diferencia de los refrigerantes haloalcanos que contienen cloro y bromo, solo contiene flúor y de esta manera no contribuye a la reducción de la capa de ozono.

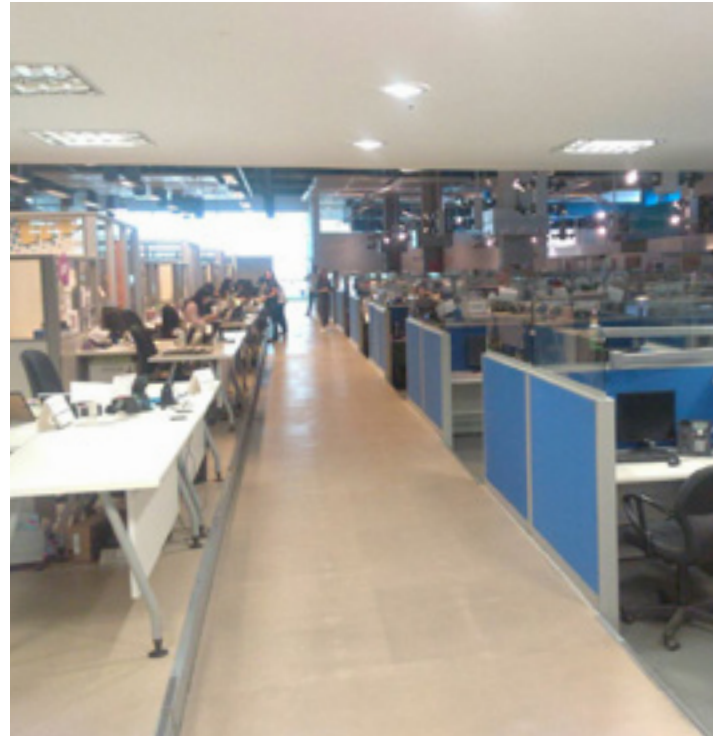
Iluminación

Otro punto a destacar del programa es que se estableció como estándar que toda obra civil nueva incorpore desde su origen componentes de alta eficiencia energética como por ejemplo iluminación LED, ahorrando así hasta un 50% de la energía eléctrica versus sistemas tradicionales. Por otro lado, se profundizaron las acciones de relamping,

finalizando las tareas del predio exterior del Datacenter Pacheco. Se realizó la migración de la totalidad del sistema de iluminación del edificio Capitalinas, y la migración de varios pisos del edificio Costanera y Golf. Adicionalmente se realizaron las migraciones a LED de los repartidores generales de los edificios Belgrano, Golf y Agüero. Los resultados fueron sumamente satisfactorios debido a la eliminación de fallas, residuos producto del recambio y eliminación del efecto estroboscópico generado por la iluminación fluorescente.

Control

En el ámbito sistemas de control se puso en marcha el sistema del edificio GOLF para controlar sistemas de climatización y monitoreo integral del edificio (incendio, agua potable, etc) y se implementaron sistemas de monitoreo y gestión de clima en las oficinas comerciales de Telecom Personal Florida, Centro, Belgrano y Soho. Para el año 2017 se plantea profundizar estas acciones en edificios del interior del país, rediseñando su perfil energético y adaptándolos a nuevos usos y tecnologías. Se encuentran en curso 7 proyectos en la ciudad de Córdoba, dos en Salta, uno en Rosario y uno en Santa Fe. En la ciudad de Mendoza se concretó la primera etapa de un nuevo sistema de climatización y durante 2017 se realizará la fase complementaria para de ésta manera actualizar a un sistema de alta eficiencia la climatización del edificio más importante de la ciudad.

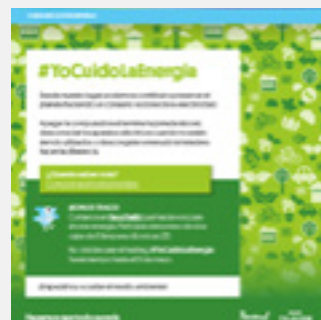


Contact Center Rosario de Telecom Personal con certificación LEED

El edificio Contact Center Rosario de Telecom Personal mantiene su certificación LEED, realizando todas las acciones de cuidado del medio ambiente tal su diseño original. Free Cooling, recolección de agua de lluvia, iluminación LED, son algunas de las principales características del sitio.

Campaña de ahorro energético

Realizamos una campaña de ahorro energético en la que difundimos consejos y buenas prácticas sobre cómo hacer un uso responsable de la energía. Además, mediante la plataforma Tecotwitt invitamos a nuestros colaboradores a que nos cuenten sus acciones individuales destinadas a cuidar la energía con el hashtag #YoCuidoLaEnergia.



CONSUMO DE ENERGÍA (GWH)	2014	2015	2016
Consumo de energía [a]	390,9	403,54	413
Compra de electricidad procedente de fuentes renovables [b]	2.55	2.74	2.81

[a] Incluye la compra de electricidad procedente de fuentes mixtas en la Argentina.

[b] Incluye Núcleo (Paraguay), energía hidroeléctrica.

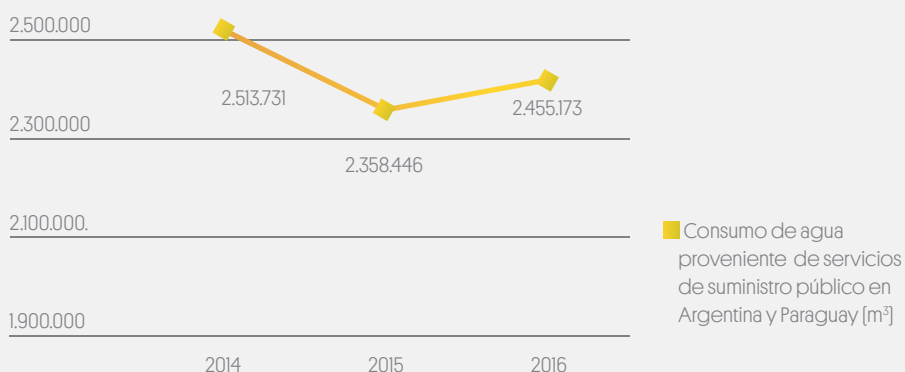
8.6. Gestión del agua

Sistema de vuelco cloacal y punto de aforo

Desde Telecom Argentina nos abastecemos de agua para uso alimentario y sanitario a través de servicios de suministro públicos sin afectar fuentes de agua de manera significativa. Además, hay un pequeño consumo de agua que se almacena para la lucha contra incendio y para los circuitos de climatización, que son cerrados y en los que no hay vertido. Es importante aclarar que las actividades que realizamos no generan un impacto directo en recursos hídricos ni en hábitats relacionados.

Nuestras actividades no implican procesos que utilicen y viertan agua. No obstante, respecto del vuelco, contamos con tres grandes categorías: a la red pública cloacal (que abarca a la mayoría de nuestros edificios y oficinas de atención comercial), a la cuenca pluvial previo tratamiento, y a la cámara séptica y posterior infiltración al terreno. Los dos últimos casos se implementan en los inmuebles donde no existe red pública cloacal (esto es en la minoría de los casos).

Consumo de agua



8.7. Emisiones de gases de efecto invernadero

Con el objetivo reducir la cantidad de combustible consumido y disminuir sustancialmente las emisiones de gases contaminantes emitidas, en 2016 renovamos la flota automotriz operativa que contempló el reemplazo de 451 vehículos por unidades de menor porte y tipo de motorización. De esta forma, nuestra flota está compuesta por 3.247 vehículos de bajo impacto ambiental.

DENOMINACIÓN	CONSUMO COMBUSTIBLE			EMISIONES TOTALES DE CO ₂		
	[EN LITROS]			[EN TnCO ₂ EQ]		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Gasoil [Flota automotriz] en litros ^[a] ^[b]	3.222.494	3.355.712	3.379.009	8.624	8.981	9.043
Nafta [Flota automotriz] en litros ^[a] ^[b]	2.037.954	2.314.469	2.391.588	4.629	5.257	5.433
Gasoil [Grupos electrógenos] ^[c]	591.157	581.422	445.016	1.591	1.564	1.197
Gas domiciliario [gas natural] para calefacción, en m ³ ^[c]	545.949	386.335	320.583	1.032	730	606
Total de emisiones provenientes de fuentes directas - Alcance 1 ^[a] ^[d]	-	-	-	15.875	16.532	16.279
Total de emisiones indirectas provenientes de la electricidad comprada - Alcance 2 ^[e]	-	-	-	207.962	213.070	219.842
Viajes en avión ^[a]	-	-	-	2.727	2.870	2.567
Traslado de los colaboradores hacia el trabajo ^[b] ^[f]	-	-	-	12.423	12.113	10.572
Total de emisiones - Alcance 3 ^[g]	-	-	-	15.150	14.983	13.139

^[a] Alcance Argentina y Paraguay.

^[b] Herramienta utilizada: *Transport or mobile sources, GHG Emission Calculation Tool* Versión 2.5.

^[c] Alcance Argentina. Herramienta *Stationary Combustion, GHG Emission Calculation Tool* Versión 4.0.

^[d] Emisiones directas provenientes de fuentes controladas por la Compañía en Argentina. Se reportan las emisiones debidas al consumo de gas natural en los edificios de la Compañía en Argentina y las producidas por el consumo de combustibles líquidos y gasoil en la flota vehicular propia de Telecom Argentina y Núcleo [Paraguay], así como el consumo de gasoil de grupos electrógenos de Telecom Argentina.

^[e] Corresponde a las emisiones provenientes del consumo de energía eléctrica comprada a la red [fuente externa]. Consumo 413.237 MWh. Factor de emisión de CO₂ de la red eléctrica argentina, Secretaría de Energía de la Nación. Se utilizó el factor de emisión del Margen de Operación opción *ex ante*. Se tomó el promedio determinado para los años 2013, 2014 y 2015. El factor de emisión fue 0,532 TnCO₂/Mwh. Paraguay no registró emisiones porque su consumo de energía provino de fuentes renovables [energía hidroeléctrica].

^[f] Alcance Argentina.

^[g] Emisiones provenientes de otras fuentes externas. En Argentina reportamos las emisiones asociadas al desplazamiento de los empleados hacia el trabajo y desde el trabajo, y también las producidas en los viajes de negocio en avión. Para el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero, incluimos el gas CO₂, derivado de la combustión de gasolina verde (naftas) y diesel en la flota automotor.

8.8. Sensibilización y concientización ambiental

Durante 2016 realizamos capacitaciones presenciales abiertas de conciencia ambiental destinadas a todos los colaboradores de Telecom Argentina en diversos edificios de la compañía. En alianza con Greenbondi, una organización que se especializa en estrategia y comunicación para la sustentabilidad, dictamos talleres cuyo objetivo fue introducir al personal de las distintas áreas a diferentes ejes temáticos. Los principales temas abordados fueron: conceptos sobre medio ambiente, desarrollo sustentable, impactos ambientales y cambio climático, problemática vinculada a la contaminación del aire, suelo y agua, la generación de energía eléctrica y gestión de residuos, entre otros.

Además, los colaboradores de la Compañía tuvieron acceso al curso de conciencia ambiental en la plataforma de e-learning, como también al calculador de la huella de carbono que les permite medir la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que generan a través de sus actividades.

Festival ambiental

En el marco del Día Mundial del Medio ambiente realizamos la tercera edición del Festival Ambiental que se desarrolló en 3 edificios de la Empresa y que contó con la participación de más de 200 personas. Durante la jornada se dictaron distintos talleres en el que se destacó el taller de energía renovable, donde los participantes armaron deshidratadores solares y los realizados en las sedes de Coghlan y Rosario fueron donados al proyecto comunitario "Pacheco Sustentable" y a la escuela ETICA.

A su vez, montamos un cine ambiental donde proyectamos películas y documentales en la materia.

Los resultados y todo el material presentado en el Festival fueron también difundidos por la web ambiental.

Talleres sobre Medio Ambiente



1.195

PARTICIPANTES



1.850

HORAS DE FORMACIÓN

8.9. Nuestros objetivos y desafíos a futuro

DESAFÍO 2016	CUMPLIMIENTO 2016	OBJETIVO 2017
Incrementar la sensibilización y compromiso de nuestros colaboradores por el cuidado ambiental a través de campañas internas.	Realizamos capacitaciones presenciales abiertas de conciencia ambiental destinadas a todos los colaboradores de la Compañía en diversos edificios de la compañía. Además, les facilitamos el curso de conciencia ambiental en la plataforma de e-learning y celebramos con ellos el Festival Ambiental por el día mundial medio ambiente donde se dictaron talleres y se realizaron distintas actividades. Por último, desarrollamos el programa “Campaña de ahorro energético” ¹³	Continuar sensibilizando a nuestros colaboradores sobre la importancia del cuidado del medio ambiente a través de talleres, comunicaciones y capacitaciones.
Continuar profundizando las acciones del triángulo: Clima- Iluminación- Control, y desarrollar prototipos para generación de energía solar/ eólica para abastecer sitios fuera de la grilla eléctrica alimentados por grupos electrógenos.	Los resultados obtenidos en materia de eficiencia energética durante 2016 alcanzaron las metas de diseño propuestas. En los edificios donde se aplicó el triángulo: Clima – Iluminación – Control, se verificaron significativos ahorros de energía. Entre los edificios Madero, Golf, Estomba y Clínicas, el ahorro de energía acumulado para el período 2014/2016 alcanza los 4.53 Gwh.	Para 2017, Telecom Argentina se encuentra trabajando en el diseño e implementación de su nueva matriz de aprovisionamiento energético que permita dar cumplimiento a las metas propuestas por la Ley de Energías Renovables.

¹³ Para más información sobre esta campaña ver la sección 8.8 de este capítulo.





9. INFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE



10°
EDICIÓN

DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD
de la Compañía

CONFORMIDAD
EXHAUSTIVA

ALCANZAMOS LA MÁXIMA CALIFICACIÓN
de la Guía G4 de GRI



GRI
G4

SEGUNDA EDICIÓN ELABORADA

bajo la última norma vigente del
Global Reporting Initiative [GRI]

45

**INDICADORES
VERIFICADOS**

por un consultor externo

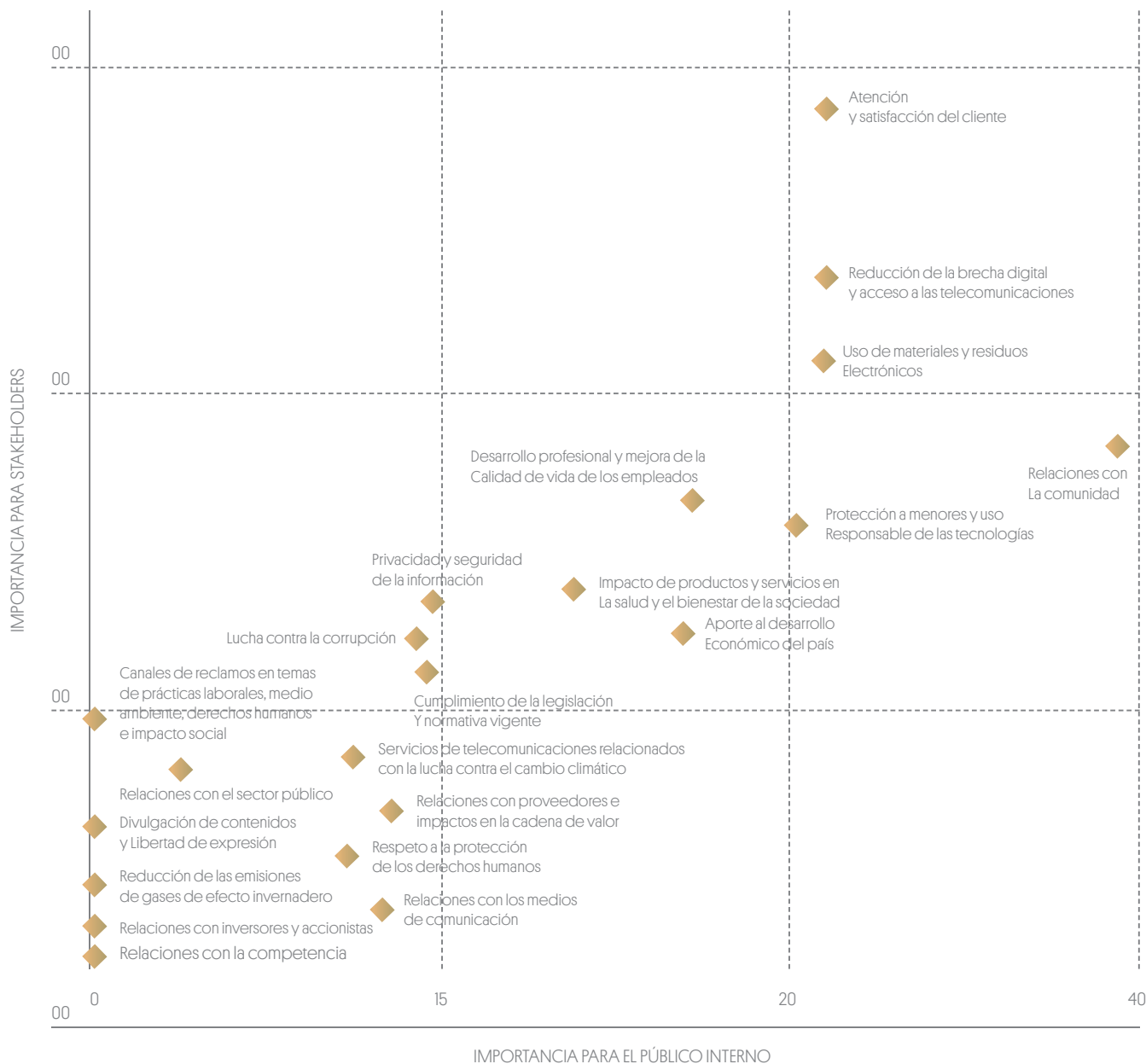
+ DE 1.700
PERSONAS

**PARTICIPARON DEL ANÁLISIS
DE MATERIALIDAD**

para relevar temáticas claves para la gestión

9.1. Análisis de materialidad

Con el objetivo de identificar los contenidos relevantes a informar en nuestro Reporte de RSE y considerando las actividades, repercusión, expectativas e intereses fundamentales de nuestros grupos de interés, en 2014 realizamos un análisis de materialidad siguiendo la Guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global [GRI] y el estándar AA1000SES. Como resultado de este proceso, confeccionamos nuestra matriz de materialidad:



Para más información sobre el proceso de análisis de materialidad ver Reporte de RSE 2014 disponible en nuestra página web www.telecom.com.ar

Los 10 temas estratégicos para la gestión de RSE de Telecom Argentina



9.2. Impacto en los grupos de interés

A continuación presentamos la relación que cada Aspecto Material, seleccionados a partir del vínculo con nuestra materialidad, tiene respecto al impacto con nuestros grupos de interés.

TEMAS MATERIALES	ASUNTOS GRI RELACIONADOS[*]	GRUPOS DE INTERÉS INVOLUCRADOS
Uso de materiales y equipos electrónicos	EN Materiales EN Efluentes y residuos	Comunidad Medio ambiente
Reducción de la brecha digital y acceso a las telecomunicaciones	EC Consecuencias económicas indirectas SO Comunidades locales	Clientes Comunidad
Atención y satisfacción del cliente	PR Etiquetado de productos y servicios	Clientes
Impacto de productos y servicios en la salud y bienestar de la sociedad	PR Salud y seguridad de los clientes	Clientes Comunidad Sector público
Desarrollo profesional y mejora de la calidad de vida de los empleados	LA Empleo LA Capacitación y educación LA Diversidad e igualdad de oportunidades LA Igualdad de retribución entre mujeres y hombres LA Salud y seguridad en el trabajo	Empleados
Relaciones con la comunidad	SO Comunidades locales	Comunidad
Protección a menores y uso responsable de las tecnologías	PR Salud y seguridad de los clientes ME Protección de la privacidad ME Distribución de contenido	Clientes Comunidad Sector público
Privacidad y seguridad de la información	PR Privacidad de los clientes ME Protección de la privacidad	Clientes
Lucha contra la corrupción	SO Lucha contra la corrupción	Proveedores Empleados Inversores Comunidad Sector público
Aporte al desarrollo económico del país	EC Prácticas de adquisición EC Desempeño económico EC Consecuencias económicas indirectas ME Desempeño económico	Inversores Comunidad Proveedores

[*] Especificación de las siglas utilizadas: EC - Economía, EN - Medio Ambiente, SO - Sociedad, LA - Prácticas laborales y trabajo digno, PR- Responsabilidad sobre productos, ME - Suplemento Medios



9.3. Indicadores de Sustentabilidad

La siguiente tabla informa las secciones de este Reporte donde se presenta la información para el cumplimiento de los requisitos establecidos por los lineamientos de la Guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), en la opción de conformidad Exhaustiva. Adicionalmente, incluimos la relación con las cláusulas de la Norma ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social y con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a modo de Comunicación para el Progreso.

Índice de GRI

Contenidos básicos generales

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	NOMBRE DEL INDICADOR	SECCIONES / RESPUESTA	VERIFICACIÓN EXTERNA	CLÁUSULA ISO 26000
Estrategia y análisis			4.7, 6.2, 7.4.2	
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	Mensaje del Presidente		
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Mensaje del Presidente, 1.4, 2.1-2.4, 3.1, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.14, 3.16, 4.11, 5.4, 5.9, 6.8, 7.3, 8.9, 9.1,		
Perfil de la organización			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.8	
G4-3	Nombre de la organización.	Perfil de la empresa		
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	Perfil de la empresa, 5.1-5.2		
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Buenos Aires, Argentina		
G4-6	Países en los que opera la organización.	Perfil de la empresa, Alcance, cobertura y lineamientos del reporte		
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	1.2.1, Alcance, cobertura y lineamientos del reporte		
G4-8	Mercados servidos.	Perfil de la empresa, 5.1-5.2		
G4-9	Dimensiones de la organización	Perfil de la empresa, 4.1, 5.1-5.2, Nota 1		
G4-10	Desglose de empleados de la organización.	Nota 2	✓	
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	4.1, 4.7	✓	
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	3.8 - 3.9		
G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	1.1-1.2.1, Nota 3		
PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS				
G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	2.1, 2.2, 3.1-3.6, 3.11, 3.14-3.15, 8.1-8.7		
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	Mensaje del Presidente, Alcance, cobertura y lineamientos del reporte, 3.1, 3.3, 3.5-3.6, 9.1		

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	NOMBRE DEL INDICADOR	SECCIONES / RESPUESTA	VERIFICACIÓN EXTERNA	CLÁUSULA ISO 26000
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	2.6, 4.2-4.3, 6.2, 6.3, 6.5, 7.2		
Aspectos materiales y Cobertura				5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.	Alcance, cobertura y lineamientos del Reporte. Nota 4		
G4-18	Proceso de definición del contenido del reporte y la Cobertura de cada Aspecto.	9.1, Alcance, cobertura y lineamientos del Reporte		
G4-19	Listado de Aspectos materiales.	9.1, 9.2		
G4-20	Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	9.2, Nota 5		
G4-21	Cobertura de cada Aspecto material fuera de la organización.	9.2, Nota 5		
G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de reportes anteriores y sus causas	Nota 6		
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada Aspecto con respecto a reportes anteriores.	Nota 7		
Participación de los grupos de interés				5.3
G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización	2.3	✓	
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	2.3		
G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	1.3, 2.3, 2.6, 3.8, 3.12, 4.3, 4.7, 5.3, 6.7, 9.1, Alcance, cobertura y lineamientos del Reporte		
G4-27	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su reporte	4.8, 5.3, 9.1		
Perfil del reporte				7.5.3, 7.6.2
G4-28	Período objeto del reporte	Enero a diciembre 2016		
G4-29	Fecha del último reporte	Reporte de Responsabilidad Social Empresaria 2015		
G4-30	Ciclo de presentación de reportes	Anual		
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido del reporte	Contratapa		
ÍNDICE DE GRI				
G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de verificación externa.	9.3		
VERIFICACIÓN				

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	NOMBRE DEL INDICADOR	SECCIONES / RESPUESTA	VERIFICACIÓN EXTERNA	CLÁUSULA ISO 26000
G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa del Reporte.	Informe de verificación externa		
Gobierno				6.2, 7.4.3, 7.7.5
LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SU COMPOSICIÓN				
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	1.1, 1.1.1-1.14. Nota 8		
G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.	2.2. Nota 9	✓	
G4-36	Cargo ejecutivos o con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si sus titulares reportan directamente al órgano superior de gobierno.	1.1.2		
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno, en temas económicos, ambientales y sociales.	1.3, 3.3, 4.7, 9.1.		
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	1.1, 1.1.1-1.14. Nota 8 y 10		
G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	1.1.2		
G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, y criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	Nota 11		
G4-41	Procesos para prevenir y gestionar posibles conflictos de intereses en el órgano superior de gobierno.	1.1, 1.2.1, 2.6, 3.1-3.2. Nota 12		
PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER LOS PROPÓSITOS, LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN				
G4-42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	2.1, Nota 13		
EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO				
G4-43	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno con relación a los temas económicos, ambientales y sociales.	2.2.	✓	
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambientales y sociales.	Nota 14		
FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN EL ÁMBITO DE GESTIÓN DEL RIESGO				

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	NOMBRE DEL INDICADOR	SECCIONES / RESPUESTA	VERIFICACIÓN EXTERNA	CLÁUSULA ISO 26000
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	2.2, 3.5, 9.1. Nota 15		
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos organizacionales de gestión del riesgo de temas económicos, ambientales y sociales.	2.2, 3.5, 9.1. Nota 15		
G4-47	Frecuencia de supervisión del órgano superior de gobierno sobre los impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.	2.2, 3.5, Nota 15		
FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DEL REPORTE DE RSE				
G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	Alcance, cobertura y lineamientos del Reporte. Nota 16		
LAS FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL				
G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Nota 17		
G4-50	Naturaleza y número de preocupaciones importantes que fueron comunicadas al órgano superior de gobierno y mecanismos utilizados para su resolución.	3.3, 9.1	✓	
RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS				
G4-51	Políticas remunerativas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Nota 18 y Nota 19		
G4-52	Proceso para determinar la remuneración.	Nota 19		
G4-53	Indicar cómo son consideradas y tenidas en cuenta las opiniones de los grupos de interés en relación a la remuneración.	4.7, 4.8		
G4-54	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla del país correspondiente.	Nota 20		
G4-55	Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla del país correspondiente.	Nota 20		
Ética e integridad				4.4, 6.6.3
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	Perfil de la empresa, 2.1, 3.1, 3.3, 3.5		
G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	3.3	✓	
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, y asuntos relacionados con la integridad organizacional.	3.3		

Contenidos básicos específicos

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	SECCIONES / RESPUESTA	RAZONES POR OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	CLÁUSULA ISO 26000
CATEGORÍA: ECONOMÍA					
Desempeño Económico					
Enfoque de gestión		Perfil de la empresa, Mensaje de la alta dirección, 14, 2.1, 2.4, 5.7, 6.1, 9.1, 9.2			
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Perfil de la empresa. Nota 21		✓	6.8.1, 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	5.7, 8, 8.2, Nota 22		✓	6.5.5
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	Nota 23		✓	6.8.7
G4-EC4	Ayudas económicas recibidas otorgadas por entes del gobierno.	Nota 24		✓	
G4-M1	Financiación significativa y otros apoyos recibidos de fuentes no gubernamentales	14, 5.2		✓	
Consecuencias económicas indirectas					
Enfoque de gestión		Perfil de la empresa, Mensaje del Presidente, 14, 2.1, 2.4, 5.7, 5.9, 6.1, 6.8, 9.1, 9.2			
G4- EC7	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los tipos de servicios.	5, 5.2, 5.7, 7.2. Nota 25.		✓	6.3.9, 6.8.1-6.8.2, 6.8.7, 6.8.9
G4- EC8	Impactos económicos indirectos significativos, y su alcance.	Perfil de la empresa, 3.12, 5.2, 5.7, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 6.5, 6.6, 7.2.		✓	6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1-6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9
Prácticas de adquisición					
Enfoque de gestión		Mensaje del Presidente, 2.1, 2.4, 3.8, 9.1, 9.2			
G4- EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	3.8		✓	6.4.3, 6.6.6, 6.8.1-6.8.2, 6.8.7,
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE					6.5.1-6.5.2
Materiales					
Enfoque de gestión		Mensaje del Presidente, 2.1, 2.4, 8, 8.1, 8.4, 8.9, 9.1, 9.2			
G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	8.4		✓	6.5.4
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	8.4		✓	6.5.4
Efluentes y residuos					
Enfoque de gestión		Mensaje del Presidente, 2.1, 2.4, 8, 8.1, 8.3, 8.4, 8.9, 9.1, 9.2			
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	No aplica			6.5.3, 6.5.4

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	SECCIONES / RESPUESTA	RAZONES POR OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	CLÁUSULA ISO 26000
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	8.4	Nota 26	✓	6.5.3
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.	No se produjo ningún derrame significativo.		✓	6.5.3
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Nota 27		✓	
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	No aplica	Nota 28		6.5.3, 6.5.4, 6.5.6

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

6.4.1, 6.4.2

Empleo

Enfoque de gestión		2.1, 2.4, 4-4.11, 9.1, 9.2			
G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	Nota 29		✓	6.4.3
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	4.9		✓	6.4.4, 6.8.7
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	4.3		✓	6.4.4

Salud y seguridad en el trabajo

Enfoque de gestión		2.1, 2.4, 4.1, 4.4, 4.7, 4.11, 9.1, 9.2			
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	4.4, Nota 30		✓	6.4.6
G4-LA6	Tipo y tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	4.4, Nota 31		✓	6.4.6, 6.8.8
G4-LA7	Trabajadores con alta incidencia o riesgo de contraer enfermedades relacionadas con su ocupación.	Nota 32		✓	6.4.6, 6.8.8
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	4.4, 4.7		✓	6.4.6

Capacitación y educación

Enfoque de gestión		2.1, 2.4, 4.1, 4.6, 4.10, 4.11, 9.1, 9.2			
G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	4.6		✓	6.4.7

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	SECCIONES / RESPUESTA	RAZONES POR OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	CLÁUSULA ISO 26000
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	4.6		✓	6.4.7, 6.8.5
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.	4.10, Nota 33		✓	6.4.7
Diversidad e igualdad de oportunidades					
Enfoque de gestión		2.1, 2.4, 4- 4.2, 4.11, 9.1, 9.2			
G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Nota 34		✓	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres					
Enfoque de gestión		2.1, 2.4, 4- 4.1.4.8, 4.11, 9.1, 9.2			
G4-LA13	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicación de operaciones significativas.	4.8		✓	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4
SOCIEDAD					
Comunidades Locales					
Enfoque de gestión		2.1, 2.4.6-6.8, 9.1, 9.2			
G4-SO1	Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	Nota 35		✓	6.3.9, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3, 6.8
G4-SO2	Operaciones con importantes impactos negativos significativos potenciales o reales sobre las comunidades locales.	La compañía monitorea periódicamente los principales riesgos de impacto del negocio sobre la comunidad donde opera.		✓	6.3.9, 6.5.3, 6.8
Lucha contra la Corrupción					
Enfoque de gestión		2.1, 2.4, 3.1, 3.14, 3.16, 3.3- 3.6, 9.1, 9.2			
G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Nota 36		✓	6.6.1, 6.6.2, 6.6.3
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	3.1		✓	6.6.1, 6.6.2, 6.6.3, 6.6.6
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Nota 37		✓	6.6.1, 6.6.2, 6.6.3
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					
Salud y seguridad de los clientes					
Enfoque de gestión		2.1, 2.4, 5.6, 8.2, 9.1, 9.2			
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	5.5, 5.6, 8.2, Nota 38		✓	6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	Nota 39		✓	4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	SECCIONES / RESPUESTA	RAZONES POR OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	CLÁUSULA ISO 26000
Etiquetado de los productos y servicios					
Enfoque de gestión		2.1, 2.4, 3.7, 5.3, 5.6, 8.2, 9.1, 9.2			
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	3.7, 5.3, 5.6, 8.2, Nota 40		✓	6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	Nota 41		✓	4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		Nota 42	✓	6.7.1, 6.7.2, 6.7.6
Comunicaciones de marketing					
Enfoque de gestión		2.1, 2.4, 5.3, 5.5, 9.1, 9.2			
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	Nota 43			
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	Nota 44			4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3
Privacidad de los clientes					
Enfoque de gestión		2.1, 2.4, 3.7, 5.6, 9.1, 9.2			
G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Nota 45		✓	6.7.1, 6.7.2, 6.7.7
Distribución de contenidos					
Enfoque de gestión		2.1, 2.4, 2.5, 5.5, 6, 6.1, 6.3, 6.8, 9.1, 9.2			
G4-M4	Medidas adoptadas para mejorar el rendimiento en relación con las cuestiones de difusión de contenido [accesibilidad y protección de audiencias vulnerables y toma de decisiones informada] y los resultados obtenidos	2.5, 5.5, 6.3		✓	
G4-M5	Número y naturaleza de las respuestas [retroalimentación / quejas] relacionadas con la difusión de contenido, incluyendo protección de audiencias vulnerables y toma de decisiones informadas y accesibilidad, y procesos para responder a estas respuestas.		Nota 46	✓	
Protección de la privacidad					
Enfoque de gestión		2.1, 2.4, 3.6, 5.6, 9.1, 9.2			

Notas al Índice GRI

Nota 1: Los valores presentados son en millones de pesos.

AL 31 DE DICIEMBRE DE	2016	2015
Activo	47.914	38.465
Pasivo	28.036	20.855
Patrimonio neto	19.878	17.610
<i>Atribuible a Telecom (Sociedad Controlante)</i>	<i>19.336</i>	<i>17.194</i>
<i>Atribuible a los accionistas no controlantes</i>	<i>542</i>	<i>416</i>
Inversión en bienes de uso y activos intangibles	11.386	10.100
Préstamos	11.912	4.900
[Pasivo] / Activo financiero, neto	[5.892]	[2.277]
Índices financieros		
Liquidez corriente	0,9	0,7
Endeudamiento total	1,4	1,2
Endeudamiento total / capitalización bursátil	0,5	0,5



Nota 2: En la siguiente tabla se da respuesta al indicador G4-10

Desglose de empleados por tipo de contrato, sexo y región

Dato

Empleados Voz, datos e internet [ARG y USA]	10.901	Entre Ríos	393
Empleados Telecom Argentina	10.899	Formosa	60
Empleados Telecom USA	2	Jujuy	97
Empleados Telefonía móvil [PY]	5.070	La Pampa	8
Empleados Personal [ARG]	4.661	La Rioja	75
Empleados Núcleo [PY]	409	Mendoza	135
Total de empleados	15.971	Misiones	159
Empleados por sexo		Neuquén	24
Mujeres	5.720	Río Negro	21
Hombres	10.251	Salta	270
Total de empleados	15.971	San Juan	27
Empleados por tipo de contrato		San Luis	16
Empleados con contrato indeterminado	15.971	Santa Cruz	9
Empleados por región		Santa Fe	2.426
Buenos Aires	2.049	Santiago del Estero	113
Capital Federal	5.976	Tierra del Fuego	9
Catamarca	65	Tucumán	469
Chaco	368	USA	2
Chubut	15	Paraguay	409
Córdoba	2.501	Total de empleados	15.971
Corrientes	275		



**Nota 3:**

No hubo cambios significativos durante el periodo cubierto por el Reporte en la cadena de suministro de la organización.

Nota 4:

Todas las entidades que figuran en la Memoria y Estados Financieros de Telecom Argentina están incluidas en este Reporte.

Nota 5:

Todos los asuntos estratégicos aplican para todas las operaciones de Telecom Argentina. En caso de alguna limitación relacionada con indicadores específicos, la misma se aclara a lo largo del Reporte.

Nota 6:

No se han realizado reexpresiones significativas de la información de reportes anteriores. En caso de reexpresión de información, se referencia la misma explícitamente a lo largo del Reporte.

Nota 7:

No existen cambios significativos en el alcance y la cobertura de los aspectos materiales con respecto a reportes anteriores.

Nota 8:

Más información sobre la composición del Gobierno Corporativo de Telecom Argentina puede encontrarse en la Memoria y Estados Financieros al 31 de Diciembre 2016 disponible en www.telecom.com.ar.

Nota 9:

El Directorio delega la responsabilidad en cuestiones de índole económica, ambiental y social en la Gerencia de RSE, que depende de la Dirección de Relaciones Gubernamentales, Comunicación y Medios. Dicha gerencia es la responsable de gestionar prácticas sustentables de manera transversal al negocio y para todos sus grupos de interés. Además el Directorio supervisa el desempeño en

sustentabilidad en el marco de los principios de RSE aprobados y a través de la presentación anual del Reporte de RSE. En febrero de 2016 el Directorio aprobó, la realización de un listado de colaboraciones no comerciales [acciones de responsabilidad social empresarial, mecenazgo, donaciones y aportes no comerciales] de Telecom Argentina y sus controladas directas.

Nota 10:

Los Currículum Vitae de los miembros del Directorio y los Directores de la Compañía, se publican en el formulario 20-F que se presenta anualmente ante la SEC, sección "Item 6. Directors, Senior Management and Employees". El mismo está disponible en nuestra página web www.telecom.com.ar [sección Inversores, subsección Información Financiera, Formulario 20F].

Nota 11:

La Asamblea de Accionistas de la Sociedad designa a los miembros del Directorio. Para la elección de los miembros del Directorio se tienen en cuenta los criterios de independencia contenidos en las Normas de la Comisión Nacional de Valores y de la Securities & Exchange Commission de los Estados Unidos. Para la selección de miembros del Directorio no se tiene en cuenta la nacionalidad de las personas. No obstante, el Acuerdo de Accionistas de Sofora Telecomunicaciones S.A. establece que 'El Presidente de Telecom Argentina deberá ser un profesional argentino de reconocida trayectoria'. Para más información relacionada con el Personal Gerencial Clave, ver la sección "Política de selección, evaluación y remuneración de los gerentes de primera línea" dentro del Informe sobre el grado de cumplimiento del Código de Gobierno Societario, disponible en la Memoria y Estados Financieros al 31 de diciembre 2016 de Telecom Argentina. Este documento está disponible en www.telecom.com.ar [sección Inversores, subsección Información Financiera, Memoria Anual].

**Nota 12:**

El Comité de Auditoría debe proporcionar al mercado información completa respecto de las operaciones en las cuales exista conflicto de intereses con integrantes de los órganos sociales o accionistas controlantes. La Ley 26.831 y las Normas de la Comisión Nacional de Valores establece determinados procedimientos que deben cumplirse cuando se celebran operaciones con “partes relacionadas”. Esta normativa es aplicable a Telecom Argentina por ser una sociedad que cotiza sus acciones en bolsa y, por lo tanto, este procedimiento está contemplado en la Política de Conflicto de Intereses de la Compañía. Asimismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 26.831 y en las Normas de la Comisión Nacional de Valores, la Sociedad da a publicidad en la Autopista de la Información Financiera de la Comisión Nacional de Valores y en el Boletín de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, aquellas operaciones que se celebren con partes relacionadas que superen el 1% del patrimonio neto de Telecom Argentina.

Nota 13:

El Directorio es el órgano de administración de la Sociedad y su función es administrarla en todas las operaciones y actividades involucradas con el objeto social. Dentro de sus funciones se encuentran: aprobar los Estados Financieros, convocar Asambleas, aprobar las operaciones según RAV, trabajar con partes relacionadas y cumplir las funciones delegadas por la Asamblea de Accionistas. Para mayor información sobre las funciones del Directorio y el Comité de Dirección y gerentes consultar la Memoria y Estados Financieros al 31 de diciembre de 2016 de Telecom Argentina, sección B.4.1 Organización de la toma de decisiones y sistema de control interno. Este documento está disponible en www.telecom.com.ar [sección Inversores, subsección Información Financiera, Memoria Anual].

Nota 14:

La evaluación de desempeño de la Primera Línea Gerencial realizada por la Asamblea Ordinaria Anual de Accionistas de

la Sociedad se basa en un sistema de fijación de objetivos anuales [MBO —por sus siglas en inglés, Management by Objectives—], que impacta en el sistema de remuneración variable. El sistema tiene en consideración aspectos económicos, sociales y ambientales de la gestión. Cada Dirección dependiente del CEO posee objetivos específicos de MBO que hacen a su contribución específica a la consecución de los objetivos organizacionales y al cumplimiento de nuestra estrategia de negocio.

Nota 15:

El Directorio delegó en el Comité de Riesgos la gestión integral de los riesgos que pueden afectar a la Compañía. Si bien la función “Gestión de Riesgos” informa anualmente el Mapa de Riesgos al Directorio, quien tiene la función de analizar la eficacia del Proceso es el Comité de Riesgos. No obstante, el Directorio es quien aprueba el nivel de exposición al riesgo [Umbral de Alerta del Impacto, Apetito de Riesgo y Nivel de Tolerancia al Riesgo] propuestos por el Comité.

Nota 16:

El Directorio es el responsable de asegurar que todos los Aspectos materiales estén incluidos en el Reporte de RSE.

Nota 17:

Existe una norma interna “Pautas para la inclusión de temas en la agenda del Directorio y Comité de Operaciones” que regula el procedimiento que debe seguirse para que un tema sea sometido al tratamiento del Directorio. Hasta la fecha no se registraron preocupaciones en materia de RSE al Directorio por este medio. Además, periódicamente se realizan reuniones de Directorio, para las que se pueden plantear propuestas de temas de relevancia inherentes a decisiones vinculadas con el negocio para su consideración.

Nota 18:

Los honorarios de los miembros del Directorio son aprobados por la Asamblea Ordinaria Anual de Accionistas sobre la base de la propuesta que le formula el Directorio, que cuenta con la previa opinión del Comité de Auditoría de la Sociedad. Dicha propuesta del Directorio tiene en cuenta el número de miembros y responsabilidades de los Directores, su participación en los distintos Comités, las remuneraciones de los Directores en otras sociedades de similar envergadura y la coherencia de la propuesta respecto de ejercicios anteriores. La aprobación por parte de la Asamblea de Accionistas de los honorarios de los miembros del Directorio se ajusta a lo dispuesto por el Art. 261 de la Ley General de Sociedades y a los términos del artículo 2° inc. d) del Capítulo III Título II de las Normas de la Comisión Nacional de Valores, aplicable a Telecom Argentina S.A. como sociedad cotizante. Además, la evaluación de desempeño de la Primera Línea Gerencial se basa en un sistema de fijación de objetivos anuales [MBO —por sus siglas en inglés, Management by Objectives—], que impacta en el sistema de remuneración variable. El sistema tiene en consideración aspectos económicos, sociales y ambientales de la gestión. Cada Dirección dependiente del CEO posee objetivos específicos de MBO que hacen a su contribución específica a la consecución de los objetivos organizacionales y al cumplimiento de nuestra estrategia de negocio.

Nota 19:

No se recurre a consultores para la determinación de la remuneración. Para mayor información sobre las políticas remunerativas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección consultar la Memoria y Estados Financieros al 31 de diciembre de 2016 de Telecom Argentina, sección B.5 Requerimientos de la Ley General de Sociedades. Este documento está disponible en www.telecom.com.ar [sección Inversores, subsección Información Financiera, Memoria Anual].

Nota 20:

Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades de Telecom Argentina, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad.

Nota 21:

El valor económico directo generado y distribuido no se desglosa por país por no ser significativo.

Nota 22:

La compañía monitorea periódicamente los principales riesgos de impacto del negocio sobre la comunidad donde opera. Entre los impactos negativos potenciales o reales se incluyen el corte o interrupción del servicio que ofrecemos, ocasionado por catástrofes naturales producidas, en general, por cambios climáticos. El riesgo de la interrupción en la prestación del servicio se encuentra identificado y valuado dentro del Mapa de Riesgos, con

diversos planes de acción que procuran mitigarlo servicio mediante la utilización de radiobases móviles. No informamos el costo invertido en infraestructuras de emergencia ya que actualmente no se encuentra disponible. No obstante, esta información será reportada en los próximos Reportes.

Nota 23:

Actualmente, la empresa no cuenta con programas de beneficios sociales que excedan al sistema de jubilaciones conforme a la Ley 24.241 y sus normas modificatorias o complementarias; o a los previstos en las convenciones colectivas de trabajo firmadas con las organizaciones sindicales. En ningún caso, una vez egresado el empleado de la compañía, la misma está obligada a brindar alguna contraprestación al respecto. Por otra parte, la Resolución METySS 796 del 30/07/2007 establece el régimen del Fondo Compensador Telefónico [FCT] para los empleados de las empresas de telecomunicaciones. El FCT es un organismo con plena autonomía creado el 1° de octubre de 1973. La finalidad primordial y prioritaria es otorgar un complemento de jubilación y pensión al personal pasivo. El personal en actividad aportará mensualmente del total de las sumas percibidas en concepto de remuneraciones tomadas en cuenta para determinar el haber jubilatorio, con excepción al correspondiente a horas extraordinarias: personal jerárquico y de supervisión hasta el 3%; personal restante hasta el 2%. La totalidad de los recursos se depositan en bancos públicos oficiales.

Nota 24:

No recibimos ayudas significativas de gobiernos.

Nota 25:

La sección 7.2 quedó fuera del alcance de la verificación del indicador.

Nota 26:

A la fecha no se registra dato de la gestión de residuos sólidos urbanos [RSU].

Nota 27:

La posición de Telecom Argentina respecto de este tema se encuentra disponible en el Formulario 20-F que se presenta anualmente ante la SEC, sección "Item 8. Financial information, Environmental Proceedings". El mismo está disponible en nuestra página web www.telecom.com.ar [sección Inversores, subsección Información Financiera, Formulario 20F].

Nota 28:

Las actividades de Telecom Argentina no generan un impacto directo en recursos hídricos y hábitats relacionados, por lo que este indicador no aplica a la empresa.

Nota 29: Las tablas a continuación presentan la respuesta al indicador G4- LA 1.

DETALLE DE INGRESOS DE EMPLEADOS EN 2016	NRO	ÍNDICE (%)
Por Sexo		
Hombres	435	4,24%
Mujeres	124	2,17%
Ingresos Totales	559	3,50%
Por Región		
Buenos Aires	73	3,56%
Capital Federal	308	5,15%
Catamarca	2	3,08%
Chaco	15	4,08%
Chubut	1	6,67%
Córdoba	52	2,08%
Corrientes	8	2,91%
Entre Ríos	13	3,31%
Formosa	3	5%
Jujuy	3	3,09%
La Pampa	1	12,50%
La Rioja	4	5,33%
Mendoza	0	0%
Misiones	5	3,14%
Neuquén	1	4,17%
Río Negro	0	0%
Salta	3	1,11%
San Juan	2	7,41%
San Luis	0	0%
Santa Cruz	2	22,22%
Santa Fe	33	1,36%
Santiago del Estero	4	3,54%
Tierra del Fuego	0	0%
Tucumán	26	5,54%
Por rango etario		
18 a 20 años	35	125%
21 a 29 años	284	13,11%
30 a 39 años	165	2,95%
40 a 49 años	60	1,37%
50 a 59 años	19	0,61%
Más de 60 años	3	0,45%

DETALLE DE ROTACIÓN DE EMPLEADOS EN 2016	NRO	ÍNDICE (%)
Por Sexo		
Hombres	446	4,35%
Mujeres	362	6,33%
Por Región		
Buenos Aires	99	4,83%
Capital Federal	373	6,24%
Catamarca	4	6,15%
Chaco	17	4,62%
Chubut	3	20,00%
Córdoba	122	4,88%
Corrientes	8	2,91%
Entre Ríos	16	4,07%
Formosa	2	3,33%
Jujuy	1	1,03%
La Rioja	2	2,67%
Mendoza	15	11,11%
Misiones	7	4,40%
Neuquén	7	29,17%
Río Negro	1	4,76%
Salta	13	4,81%
San Juan	3	11,11%
San Luis	4	25%
Santa Cruz	1	11,11%
Santa Fe	89	3,67%
Santiago del Estero	3	2,65%
Tierra del Fuego	2	22,22%
Tucumán	16	3,41%
Por rango etario		
18 a 20 años	2	7,14%
21 a 29 años	129	5,95%
30 a 39 años	285	5,09%
40 a 49 años	128	2,91%
50 a 59 años	113	3,64%
Más de 60 años	150	22,26%

Nota 30:

Durante el 2016 el Comité de Riesgos de Trabajo de Field Service continuó avanzando en mejoras al sistema de Gestión, con objetivos de cumplimiento en materia de prevención de riesgos. Este Comité representa a 4.131 trabajadores, el 25,86% del total de colaboradores de la compañía. Estos trabajadores integran la Dirección Field Service, de Tecnología.

Nota 31:

Durante el 2016 no hubo víctimas mortales relacionadas con el trabajo

Nota 32:

No existen empleados con alto riesgo de contraer enfermedades ocupacionales.

Nota 33:

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO 2016 POR CATEGORÍA LABORAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Analistas	1.462	67,09%
Empleados	79	64,23%
Responsables	86	54,78%
Secretarías	22	33,33%
Empleados fuera de convenio	1.649	62,84%
Empleados dentro de convenio	3.259	25,35%

Nota 34:

Las tablas a continuación responden al indicador G4- LA 12

Desglose de la plantilla por Categoría Profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Cantidad de empleados	10.251	5.720	15.971
Porcentaje de empleados	64,19%	35,81%	100%
Empleados con capacidades diferentes	10	9	19
EMPLEADOS FUERA DE CONVENIO POR CATEGORÍA PROFESIONAL			
Analista	1.217	962	2.179
Empleado	50	73	123
Especialista	74	24	98
Jefe	1	0	1
Responsable	91	66	157
Secretaría	1	65	66
Total	1.434	1.190	2.624

EMPLEADOS FUERA DE CONVENIO (MACROESTRUCTURA) POR CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Director	24	1	25
Gerente	355	110	465
Total	1.813	1.301	3.114
EMPLEADOS DENTRO DE CONVENIO			
Total	8.438	4.419	12.857

EMPLEADOS POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL		EMPLEADOS POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	
Fuera de convenio		Supervisor	0
Analista	1	Otros	0
Empleado	0	Total Fuera de Convenio	268
Especialista	0	Macroestructura: Directores	0
Pasante	0	Macroestructura: Gerentes	3
Jefe	0	Total Dentro de Convenio	1.897
Responsable	0	Total DC + FC + M	2.168
Secretaria	0	30 a 39 años	
Supervisor	0	Fuera de convenio	
Otros	0	Analista	1.106
Total Fuera de Convenio	1	Empleado	72
Macroestructura: Directores	0	Especialista	8
Macroestructura: Gerentes	0	Pasante	0
Total Dentro de Convenio	27	Jefe	0
Total DC + FC + M	28	Responsable	77
21 a 29 años		Secretaria	18
Fuera de convenio		Supervisor	0
Analista	240	Otros	0
Empleado	25	Total Fuera de Convenio	1.281
Especialista	0	Macroestructura: Directores	0
Pasante	0	Macroestructura: Gerentes	91
Jefe	0	Total Dentro de Convenio	4.230
Responsable	0	Total DC + FC + M	5.602
Secretaria	3	40 a 49 años	



EMPLEADOS POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL		EMPLEADOS POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	
Fuera de convenio		Total Fuera de Convenio	223
Analista	664	Macroestructura: Directores	12
Empleado	23	Macroestructura: Gerentes	79
Especialista	48	Total Dentro de Convenio	2.789
Pasante	0	Total DC + FC + M	3.103
Jefe	1	Más de 60 años	
Responsable	68	Fuera de convenio	
Secretaria	24	Analista	15
Supervisor	0	Empleado	0
Otros	0	Especialista	5
Total Fuera de Convenio	828	Pasante	0
Macroestructura: Directores	11	Jefe	0
Macroestructura: Gerentes	284	Responsable	1
Total Dentro de Convenio	3.273	Secretaria	2
Total DC + FC + M	4.396	Supervisor	0
50 a 59 años		Otros	0
Fuera de convenio		Total Fuera de Convenio	23
Analista	153	Macroestructura: Directores	2
Empleado	3	Macroestructura: Gerentes	8
Especialista	37	Total Dentro de Convenio	641
Pasante	0	Total DC + FC + M	674
Jefe	0		
Responsable	11		
Secretaria	19		
Supervisor	0		
Otros	0		



Desglose del Órgano de Gobierno por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad

Primera Línea Gerencial

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y NACIONALIDAD	ARGENTINA	PARAGUAY	TOTAL
Gobierno Corporativo [Cantidad]	121	31	152
Gobierno Corporativo [Porcentaje]	76%	24%	100%

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Gobierno Corporativo [Cantidad]	127	25	152
Gobierno Corporativo [Porcentaje]	84%	16%	100%

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y RANGO ETARIO (*)	CANTIDAD	PORCENTAJE
Entre 30 y 39 años	11	7%
Entre 40 y 49 años	95	63%
Entre 50 y 59 años	42	28%
Más de 60 años	4	3%
Total	152	100%

(*) No contamos con colaboradores que ocupen cargos en la primera línea gerencial y pertenezcan a los rangos etarios 18-20 y 20-29.



Composición del Directorio

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y NACIONALIDAD	ARGENTINA	PARAGUAY	TOTAL
Gobierno Corporativo [Cantidad]	21	1	22
Gobierno Corporativo [Porcentaje]	95%	5%	100%

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Gobierno Corporativo [Cantidad]	22	0	22
Gobierno Corporativo [Porcentaje]	100%	0%	100%

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y RANGO ETARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Entre 30 y 39 años	1	5%
Entre 40 y 49 años	10	45%
Entre 50 y 59 años	8	36%
Más de 60 años	3	14%
Total	22	100%

⁽¹⁾ No contamos con colaboradores que ocupen cargos en el Directorio y pertenezcan a los rangos etarios 18-20 y 20-29.

Nota 35:

La validación del presente indicador se vincula al G4-EC8, en cuya respuesta se reporta el detalle cualitativo y cuantitativo de los programas de desarrollo y participación de la comunidad que se incluyen como parte de la consolidación de la respuesta para el presente indicador.

CENTROS DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL	
Cantidad de centros a nivel país	14
Porcentaje de centros intervenidos a nivel país	60,87%
Centros en zona Telecom [*]	12
Porcentaje de centros intervenidos en zona Telecom	85,71%

^(*) Cobertura del servicio de telefonía básica, según Decreto 62/90 y sus anexos, mediante la cual se llevó adelante la privatización de los servicios de telecomunicaciones en la Argentina.

Nota 36:

La evaluación de riesgos involucra a toda la compañía. Por otro lado, la Política Anticorrupción brinda a las sociedades de Telecom Argentina un marco sistemático de referencia en materia de prohibición de prácticas corruptas, confirmando nuestro firme compromiso de no recurrir a conductas ilegales o impropias para el logro de los objetivos de la Compañía.

Nota 37:

No hubo incidentes de corrupción.

Nota 38:

El 100% de los productos y servicios brindados por Telecom Argentina son evaluados en cuestiones de Salud y Seguridad. Los controles que realizamos se aplican de manera integral a todo el negocio y no por categorías de productos y servicios. En tal sentido, realizamos continuamente monitoreos del funcionamiento de nuestra red de telefonía, llevando un registro de las mediciones de radiaciones no ionizantes y efectuando mantenimientos preventivos y correctivos de nuestras estructuras de sostén de antenas.

Nota 39:

No se registraron reclamos judiciales ni reclamos administrativos ante la Comisión Nacional de Comunicaciones relacionados con incumplimientos de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida, considerados como materiales y significativos. Conforme la norma interna "Administración y Contabilización de Contingencias" consideramos como reclamos materiales aquellos con un impacto estimado superior a quince millones de pesos y como reclamos significativos aquellos con un impacto entre siete y quince millones de pesos.

Nota 40:

Los teléfonos celulares adquiridos y comercializados por Telecom Personal cumplen con las normas vigentes de los organismos gubernamentales de competencia como el Ente Nacional de Comunicaciones [ENACOM], Normas IRAM, Certificado de Seguridad Eléctrica del INTI, entre otros. Esto aplica tanto para la producción nacional [para el caso de ensamblado en Tierra del Fuego] como para los equipos importados, y también para el etiquetado o descripción de producto, composición y origen de los componentes, packaging y embalaje. Adicionalmente cuentan con una guía de información sobre seguridad y el correcto uso del producto. Además, los mismos cumplen con las normas norteamericanas de la Federal Communications Commission [FCC] y de la Comunidad Europea [CE]

Nota 41:

No se registraron reclamos judiciales relacionados con incumplimientos de la regulación o códigos voluntarios relativos a la información y etiquetado de los productos y servicios, considerados como materiales y significativos. Conforme la norma interna "Administración y Contabilización de Contingencias" consideramos como reclamos materiales aquellos con un impacto estimado superior a quince millones de pesos y como reclamos significativos aquellos con un impacto entre siete y quince millones de pesos.

Nota 42:

No informamos los resultados de las encuestas por razones de confidencialidad. Nos encontramos trabajando para brindar a nuestros clientes la mejor experiencia y para que puedan realizar gestiones y autogestiones de manera simple, rápida y por el canal de atención que prefieran.

Nota 43:

En ningún caso la organización comercializó productos prohibidos en algún mercado, cuestionados por algún grupo de interés o que hayan sido objeto de debate público.

Nota 44:

No se registraron reclamos judiciales ni reclamos administrativos ante la Comisión Nacional de Comunicaciones relacionados con incumplimientos de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing, considerados como materiales y significativos. Conforme la norma interna "Administración y Contabilización de Contingencias" consideramos como reclamos materiales aquellos con un impacto estimado superior a quince millones de pesos y como reclamos significativos aquellos con un impacto entre siete y quince millones de pesos.

Nota 45:

No se registraron reclamos judiciales ni reclamos administrativos ante la Comisión Nacional de Comunicaciones relacionados con la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, considerados como materiales y significativos. Conforme la norma interna "Administración y Contabilización de Contingencias" consideramos como reclamos materiales aquellos con un impacto estimado superior a quince millones de pesos y como reclamos significativos aquellos con un impacto entre siete y quince millones de pesos.

Nota 46:

No disponemos de la cantidad de respuestas o quejas relacionadas con la difusión de contenidos.

COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO (COP) AVANZADA

CUMPLIMIENTO CON EL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

Categorías	Principios	Secciones del Reporte de RSE 2016 del Telecom Argentina
DERECHOS HUMANOS	Principio 1 - Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	3.3, 3.12, 4.2, 4.3, 4.6, 6-7.3.
	Principio 2 - Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	3.10- 3.12, 4.2, 4.3, 4.6
TRABAJO	Principio 3 - Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	3.10- 3.11, 4.7. No realizamos actividades en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos. Respetamos el derecho fundamental de libre participación de los empleados en las actividades gremiales y promovemos el diálogo directo con las organizaciones gremiales. El 100% de los proveedores debe aplicar y hacer aplicar el Código de Conducta y Ética Empresaria, que contempla aspectos relacionados con los Derechos Humanos, según lo establecido en las condiciones generales de compra.
	Principio 4 - Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	3.10, 3.11, 4.3, 4.4, 4.5, 4.9. No realizamos operaciones con riesgo de ser origen de trabajo forzado o no consentido. El 100% de los proveedores debe aplicar y hacer aplicar el Código de Conducta y Ética Empresaria, que contempla aspectos relacionados con los Derechos Humanos, según lo establecido en las condiciones generales de compra.
	Principio 5 - Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	2.6, 3.10, 3.11. No hay actividades que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil. Nuestro procedimiento de contratación incluye la obligatoriedad de que los empleados sean mayores de edad. El 100% de los proveedores debe aplicar y hacer aplicar el Código de Conducta y Ética Empresaria, que contempla aspectos relacionados con los Derechos Humanos, según lo establecido en las condiciones generales de compra.
	Principio 6 - Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	3.3, 4.2, 3.10, 3.11 No se registran reclamos significativos relacionados con incidentes por discriminación.



CUMPLIMIENTO CON EL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

Categorías	Principios	Secciones del Reporte de RSE 2016 del Telecom Argentina
MEDIO AMBIENTE	Principio 7 - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	8.1, 8.2, 8.8
	Principio 8 - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	5.6, 5.7, 8.3, 8.4, 8.8
	Principio 9 - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	5.5, 5.6, 5.7, 8.2, 8.3
ANTI-CORRUPCIÓN	Principio 10 - Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	3.1, 3.3, 3.4, 3.14. El Código de Ética y Conducta establece que la Sociedad no realizará aportes ni contribuciones a partidos o agrupaciones políticas.



Deloitte & Co. S.A.
Florida 234, 5º piso
C1005AAF
Ciudad Autónoma
de Buenos Aires
Argentina

Tel.: (+54-11) 4320-2700
Fax: (+54-11) 4325-8081/4326-7340
www.deloitte.com/ar

Informe de aseguramiento limitado de contadores públicos independientes (sobre Reporte de Sustentabilidad)

Señores

Telecom Argentina S.A.

Alicia M. de Justo 50

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

CUIT: 30-63945373-8

1. Identificación de la información objeto del encargo.

Hemos sido contratados por la Dirección de Telecom Argentina S.A. para emitir un informe de aseguramiento limitado sobre la información contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2016, correspondiente al período 1º de enero 2016 al 31 de diciembre de 2016, y a la auto declaración realizada por Telecom Argentina S.A. acerca de que se ha cumplido con los contenidos recomendados por la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del *Global Reporting Initiative*, versión G4 (en adelante "GRI G4"), en su opción "de conformidad" exhaustiva.

2. Responsabilidad de Telecom Argentina S.A. en relación con la información objeto del encargo.

Telecom Argentina S.A. es responsable de:

- El contenido del Reporte de Sustentabilidad adjunto, lo que implica determinar cuál es la cobertura y los indicadores de desempeño a ser incluidos, y de relevancia para los grupos de interés a los cuales está dirigido;
- La definición de los criterios aplicables en la elaboración de dicho Informe. Los criterios adoptados por la Entidad son los definidos en GRI G4, "de conformidad" exhaustiva.
- El mantenimiento de registros apropiados para soportar el proceso de gestión de la información relevante a los efectos aquí enunciados y de la ejecución de la medición del desempeño basada en los criterios establecidos;

- El diseño, implementación y ejecución de controles internos adecuados para la preparación de la información objeto de análisis;
- La preparación y presentación del Reporte adjunto.

3. Responsabilidad de los contadores públicos.

Nuestra responsabilidad consiste en llevar a cabo nuestro encargo de emitir un informe de aseguramiento limitado e independiente, de conformidad con las normas establecidas en la Resolución Técnica N° 35 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas. Dichas normas exigen que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos el encargo con el fin de emitir un informe de seguridad limitada e independiente sobre el Reporte de Responsabilidad Social Empresarial con el alcance aquí detallado.

La verificación externa la planteamos como una Revisión Limitada, basada en la *International Standard on Assurance Engagement 3000 (ISAE-3000)* de la *International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB)*, la cual establece una serie de procedimientos a los auditores para emitir su opinión sobre aspectos distintos de la información financiera, conjuntamente con la Norma Accountability 1000 Assurance Standard (AA1000AS).

En un encargo de aseguramiento limitado se obtiene evidencia, en función de pruebas sobre bases selectivas, relacionada con la información de sustentabilidad incorporada en dicho informe. También se incluye una evaluación de las estimaciones, e indagaciones a las personas responsables de la preparación de la información presentada, y otros procedimientos similares, que tienen un alcance menor en comparación con una



Deloitte & Co. S.A. Registro de Soc. Com. CPCECABA T°1 Folio 3

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades únicas e independientes y legalmente separadas. DTTL (también conocida como "Deloitte Global") no brinda servicios a los clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de DTTL y sus firmas miembros puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra y Gales bajo el número de compañía 07271800, con domicilio legal en Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, United Kingdom.

auditoría y, por consiguiente, no permite obtener seguridad de que hemos tomado conocimiento de todos los temas significativos que podrían identificarse en un trabajo de auditoría o de seguridad razonable.

Para obtener aseguramiento limitado sobre la información incluida en el balance social adjunto, nuestra tarea consistió en:

- entrevistar a la dirección y al personal de la entidad responsable de la recopilación de la información y de la elaboración de los indicadores de desempeño mencionados en la columna verificación externa de la sección 9.3 Indicadores de Sustentabilidad del Reporte adjunto, con el propósito de obtener una comprensión de las políticas de la Entidad en materia de sostenibilidad, las actividades implementadas y los sistemas de recopilación de información utilizados y de evaluar la aplicación de GRI G4;
- realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la exactitud de la información presentada en lo que se refiere a los indicadores mencionados en la columna verificación externa de la sección 9.3 Indicadores de Sustentabilidad del Reporte adjunto;
- analizar, en su caso, los sistemas de información y metodología utilizada para la compilación de los datos cuantitativos correspondientes a los indicadores de desempeño de la Entidad;
- inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación existente para corroborar las manifestaciones de la Gerencia en nuestras entrevistas.

Consideramos que la evidencia y los elementos de juicio que hemos obtenido proporcionan una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión de seguridad limitada. La información no financiera está sujeta a limitaciones propias, dada su naturaleza y los métodos utilizados para calcular, hacer muestreos o estimar valores, los cuales están sujetos a suposiciones y criterios individuales. No hemos realizado ningún trabajo fuera del alcance acordado y por consiguiente, nuestra conclusión se limita solamente a la información de sustentabilidad revisada.

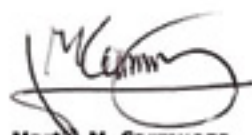
4. Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en el presente informe, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que el Reporte de Sustentabilidad correspondiente al período 1° de enero al 31 de diciembre de 2016 de Telecom Argentina S.A., no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos

previstos por la Guía GRI G4, en su opción "de conformidad" exhaustiva, ni que la información e indicadores de desempeño incluidos en dichos documentos contengan elementos incorrectos significativos con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 26 de octubre de 2017.

DELOITTE & Co. S.A.
(Registro de Sociedades Comerciales
C.P.C.E.C.A.B.A. - T° 1 - F° 3)



Martín M. Carmuega
Contador Público (UBA)
C.P.C.E.C.A.B.A. - T°264 - F°198

Deloitte & Co. S.A. Registro de Soc. Com. CPCECABA T°1 Folio 3

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades únicas e independientes y legalmente separadas. DTTL (también conocida como "Deloitte Global") no brinda servicios a los clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de DTTL y sus firmas miembros puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra y Gales bajo el número de compañía 07271800, con domicilio legal en Hill House, 3 Little New Street, London, EC4A, 3TR, United Kingdom.

ANEXO 1

Indicador	Descripción	Criterio objeto de revisión
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Inversión en RSE
G4-EC3	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales	Argentina
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	Programas D.I.M.E., Nuestro Lugar, Aula Móvil y Valor AMIA
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Argentina
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	Argentina
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Argentina
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	Argentina
G4-LA6	Tipo y tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionados con el trabajo por región y género	Argentina
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	Argentina
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubierto en acuerdo formales con sindicatos	Argentina
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Argentina
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayuda a gestionar el final de sus carreras profesionales	Argentina
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Argentina
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	Argentina
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Argentina
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	Argentina
M4	Medidas adoptadas para mejorar el rendimiento en relación con las cuestiones de difusión de contenido (accesibilidad y protección de audiencias vulnerables y toma de decisiones informada) y los resultados obtenidos	Servicios fijos: Arnet Play, Servicios móviles y proyecto Nuestro Lugar

Este Anexo es parte integrante de nuestro Informe de fecha 26 de octubre de 2017.

DELOITTE & Co. S.A.
(Registro de Sociedades Comerciales
C.P.C.E.C.A.B.A. - T° 1 - F° 3)

Martín M. Carmuega
Contador Público (UBA)
C.P.C.E.C.A.B.A. - T°264 - F°198

Deloitte & Co. S.A. Registro de Soc. Com. CPCECABA T°1 Folio 3

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades únicas e independientes y legalmente separadas. DTTL (también conocida como "Deloitte Global") no brinda servicios a los clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de DTTL y sus firmas miembros puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra y Gales bajo el número de compañía 07271800, con domicilio legal en Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A, 3TR, United Kingdom.

GLOSARIO

Las siguientes definiciones no tienen la intención de ser definiciones técnicas, sino que ayudan al lector a comprender algunos términos utilizados en el Reporte.

4G:

Es la cuarta generación de tecnologías de telefonía móvil, sucesora de 2G y 3G, y se diferencia por su capacidad para proveer velocidades de acceso mucho más elevadas.

AA1000SES:

Esta norma brinda un marco para ayudar a las organizaciones a asegurarse del compromiso e involucramiento de sus grupos de interés.

AccountAbility:

Organización que ofrece soluciones innovadoras en materia de responsabilidad social.

ADR:

American Depositary Receipt. Título físico que respalda el depósito en una institución financiera estadounidense de acciones de sociedades constituidas fuera de Estados Unidos.

ADS:

American Depositary Shares. Son las acciones subyacentes al ADR.

Assessment:

Instrumento para evaluar el potencial de las personas.

Bullying:

Acto que daña deliberadamente a otra persona, de manera física o psicológica: acosar, molestar, denigrar, hostigar, humillar, agredir físicamente o verbalmente a alguien.

Capture Cam:

Captura de video.

CEPETEL:

Centro de Profesionales de Empresas de Telecomunicaciones.

CNC:

Comisión Nacional de Comunicaciones.

CNV:

Comisión Nacional de Valores.

Compliance:

consiste en establecer las políticas y procedimientos adecuados y suficientes para garantizar que una empresa, incluidos sus directivos, empleados y agentes vinculados, cumplen con el marco normativo aplicable. Dentro del marco normativo no han de considerarse únicamente las normas legales, como leyes y reglamentos, sino que también deberían incluirse en el mismo las políticas internas, los compromisos con clientes, proveedores o terceros, y especialmente los códigos éticos que la empresa se haya comprometido a respetar, pues existen multitud de casos en los que una actuación puede ser legal pero no ética.

Conference Call:

Conferencia telefónica con analistas, inversores institucionales e inversores individuales en la que la Compañía comunica sus resultados financieros del trimestre más reciente.

Conflictos de intereses:

Aquella situación en la que el juicio del individuo -concerniente a su interés primario- y la integridad de una acción tienden a estar indebidamente influidos por un interés secundario, de tipo generalmente económico o personal. Existe conflicto de interés cuando en el ejercicio de las labores dentro de una institución, sobreviene una contraposición entre el interés propio e institucional.

Customer Care:

Servicio de atención posventa orientado al cuidado del cliente.

Cyberbullying:

Es el uso de medios de comunicación para acosar a un individuo o grupo, mediante ataques personales u otros medios. Puede constituir un delito penal.

Datacenter:

Centro de procesamiento de datos. Lugar donde se encuentra y se mantiene el equipamiento IT (servidores, etc.); allí residen los sistemas y bases de datos necesarios para la operación de una empresa. El Datacenter también puede brindar servicios a otras empresas.

Due diligence:

El término se emplea para conceptos que impliquen la investigación de una empresa o persona previa a la firma de un contrato o una ley con cierta diligencia de cuidado. Puede tratarse de una obligación legal, pero el término comúnmente es más aplicable a investigaciones voluntarias.

E-Learning:

Educación a distancia completamente virtualizada a través de Internet.

FCA:

Fibras Celulósicas Alternativas. El papel FCA es aquel que se produce a partir de la fibra de caña de azúcar, lo que favorece la protección del medio ambiente.

Fibra óptica (FO):

Es un medio de transmisión empleado habitualmente en redes de datos; un hilo muy fino de material transparente, vidrio o materiales plásticos, por el cual se envían pulsos de luz que representan los datos a transmitir. Permite transmitir datos a altas velocidades.

FOESITRA:

Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de los Servicios e Industrias de las Telecomunicaciones de la República Argentina.

FOETRA:

Federación de Obreros y Empleados de Telecomunicaciones.

FOPSTTA:

Federación de Organizaciones del Personal de Supervisión y Técnicos Telefónicos Argentinos.

Formulario 20-F:

Es un reporte anual exigido por la Securities and Exchange Commission a aquellas sociedades extranjeras cuyas acciones cotizan en el mercado estadounidense.

FSC:

Forest Stewardship Council [Consejo de Administración Forestal]. Es una organización global dedicada a promover el manejo forestal responsable en todo el mundo. El papel FSC es aquel cuya materia prima, la madera, procede de bosques gestionados de manera sostenible.

Gobierno corporativo:

Conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa, como son los tres poderes dentro de una sociedad: los Accionistas, Directorio y Alta Administración.

GRI:

Global Reporting Initiative [Iniciativa de Reporte Global]. Es una organización holandesa que impulsa la elaboración de Reportes de Sustentabilidad y que establece los principios e indicadores que se pueden utilizar para medir y dar a conocer su desempeño económico, ambiental y social.

GWh:

Gigavatio hora. Se utiliza para medir el consumo de energía eléctrica de grandes países o empresas.

HSDPA:

High Speed Downlink Packet Access. Es una optimización de la tecnología UMTS, que permite mejorar la velocidad de bajada de datos.

Homologación:

En el ámbito de Tecnología, homologar significa verificar que un tipo/modelo de equipamiento o dispositivo se comporte de acuerdo a las normas y sea apto para utilizarse en la red.

Intranet:

Red informática interna de una empresa u organismo, basada en los estándares de Internet, en la que las computadoras están conectadas a uno o varios servidores web.

Inversión Social Privada:

Implica el uso responsable, estratégico y eficiente de recursos privados en pos del bien público.

IP:

Internet Protocol [Protocolo de Internet]. Método de comunicación por el cual los datos son transmitidos entre dos puntos vía Internet.

ISO 26000:

Guía que proporciona orientación sobre cómo poner en práctica e integrar la Responsabilidad Social en cualquier empresa u organización del mundo. No tiene propósito de ser certificatoria, regulatoria o de uso contractual.

ISO 9001:

Especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad [SGC] que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones.

IVR:

Interactive Voice Response [Respuesta de Voz Interactiva]. Es un sistema automatizado de respuesta interactiva, capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y del reconocimiento de respuestas simples, como "Sí", "No", u otras.

LTE:

Long Term Evolution. Es una nueva tecnología de acceso móvil de cuarta generación [4G] introducida a partir de la release 8 del 3GPP que, comparada con la tecnología 2G/3G, ofrece mejoras sustanciales en las velocidades pico ofrecidas a los usuarios y una disminución en el retardo. Adicionalmente, provee un alto nivel de movilidad, seguridad y optimiza el espectro mediante su uso flexible.

Macroestructura:

Comprende a las personas que ocupan los puestos manageriales de Telecom Argentina [Directores, Gerentes y Gerentes de Proyecto].

Machine to Machine:

Intercambio de información o comunicación en formato de datos entre dos máquinas remotas.

Mecenazgo:

Es un tipo de patrocinio que se otorga a artistas, literatos o científicos, a fin de permitirles desarrollar su obra.

NYSE:

New York Stock Exchange. Bolsa de Valores de Estados Unidos.

ODS:

Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas que son fruto del acuerdo alcanzado por los Estados Miembros de las Naciones Unidas y se componen de una Declaración, 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas. Los Estados Miembros han convenido en tratar de alcanzarlos para 2030.

Pacto Global:

Es el Pacto Mundial de Naciones Unidas, una iniciativa internacional que promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados para promover la responsabilidad social empresarial [RSE] en las áreas de Derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.

Paperless:

Iniciativa de ahorro de papel lo cual permite a la empresa reducir costos y utilización del mismo de forma digital tanto para cliente externo como interno permitiendo de esta manera que la información no se dañe ni se acumule en depósitos o archivos.

PP&E:

Property, Plant and Equipment [Propiedades, Planta y Equipo]. Son aquellos bienes tangibles destinados a ser utilizados en la actividad principal de la Sociedad, y no a la venta habitual, que tengan una vida útil estimada superior a un año. También se consideran dentro de este rubro aquellos que están en construcción.

Proxy Advisors:

Son asesores que elaboran recomendaciones de voto sobre los temas del orden del día, los asuntos y propuestas de Directorio que una determinada Sociedad somete a votación en una Asamblea de Accionistas.

Radiobase:

En una red móvil, las radiobases brindan cobertura celular mediante el espectro disponible, proporcionan y controlan el acceso a los terminales, así como el envío y recepción de información hacia la red.

Relamping:

Es un concepto de trabajo que busca optimizar las fuentes de luz y ser más eficiente.

Roaming:

Es una función que permite a los clientes móviles a utilizar el servicio en las redes de otros operadores distintos de aquel con el que se firmó el contrato inicial. El servicio de *roaming* está activo cuando un dispositivo móvil se utiliza en un país extranjero.

SMS:

Short Message Service [Servicio de Mensajes Cortos]. Servicio que permite el envío de mensajes cortos entre teléfonos móviles.

Sostenibilidad:

Significa: "Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades". Esta definición se formalizó por primera vez en el documento conocido como Informe Brundtland [1987], fruto de los trabajos de la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas. La sustentabilidad tiene que ver con mantener el equilibrio que existe en la relación de los seres humanos con el medio, para lograr un desarrollo económico próspero sin dañar la dinámica del medio ambiente.

SOX:

Sarbanes-Oxley Act. La Ley Sarbanes Oxley surgió en Estados Unidos en 2002, con el fin de monitorear las empresas que cotizan en la Bolsa de Valores de Estados Unidos, y evitar que las acciones de aquellas sean alteradas de manera dudosa. Esta ley, más allá del ámbito nacional, involucra todas las empresas que cotizan en NYSE [Bolsa de Valores de Nueva York], así como sus filiales.

Streaming:

Es la distribución de contenido multimedia a través de una red de computadoras, de manera que el cliente consume el producto al mismo tiempo que se descarga. El término se aplica habitualmente a la difusión de audio o de video.

Sustentabilidad:

Ver definición de "Sostenibilidad".

Tecotwitt:

Red social interna, similar al Twitter, para colaboradores de Telecom Argentina.

TIC:

Tecnologías de la Información y la Comunicación.

UMTS:

Universal Mobile Telecommunications System [Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles]. Es una de las tecnologías usadas por los móviles de tercera generación.

USSD:

Unstructured Supplementary Service Data [Servicio Suplementario de Datos no Estructurados]. Es un servicio para el envío de datos a través de móviles GSM.

WAP:

Wireless Application Protocol [Protocolo de Aplicaciones Inalámbricas]. Es un estándar abierto internacional para aplicaciones que utilizan las comunicaciones inalámbricas, por ejemplo, acceso a servicios de Internet desde un teléfono móvil.

WIMAX:

Tecnología que posibilita el acceso a Internet de Banda Ancha de forma inalámbrica.

WWF:

World Wildlife Fund [Fondo Mundial para la Naturaleza].

ALCANCE, COBERTURA Y LINEAMIENTOS DEL REPORTE

Nombre de la publicación:

Reporte de Sustentabilidad 2016

Número de publicación:

10.

Período alcanzado:

De enero a diciembre de 2016. En algunos casos se incluye información comparativa de los años 2014 y 2015.

Alcance geográfico:

Argentina y Paraguay.

Periodicidad:

Anual.

Lineamientos y estándares utilizados:

- Guía G4 para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative [GRI], opción de conformidad Exhaustiva.
- Pacto Mundial de Naciones Unidas. Este Reporte se presenta como la Comunicación para el Progreso [COP] Avanzada 2016.
- AccountAbility 1000: AA1000SES [Stakeholder Engagement Standard].
- Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000:2010.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas a través de su herramienta SDG Compass [Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, WBCSD].

Análisis de materialidad:

Aplicamos el Principio de Materialidad en el proceso de elaboración del Reporte de RSE, de acuerdo con la definición de la Guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global [GRI]. Para definir los contenidos relevantes a incluir en nuestro Reporte de RSE, en 2014 realizamos una encuesta online a 1.757 personas pertenecientes a clientes, instituciones/referentes de RSE/ académicos, proveedores, empleados, Grupo Operativo de RSE y Directores de Telecom Argentina.

Presentamos la Comunicación para el Progreso [COP] en su nivel Avanzado, demostrando nuestro continuo apoyo al Pacto Global de Naciones Unidas. Se utiliza el documento “Estableciendo la Conexión”, que relaciona los 10 Principios del Pacto Global con los indicadores de la Iniciativa de Reporte Global [GRI], así como los documentos que hacen referencia a la relación entre la Norma ISO 26000 con Pacto Global y GRI G4.

Iniciamos el proceso de análisis e incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible lanzados a fines de 2015 por las Naciones Unidas, y presentamos en este Reporte los resultados de un primer ejercicio de aplicación de la herramienta SDG Compass, desarrollada conjuntamente con Pacto Global, GRI y WBCSD.

Aprobaciones y revisiones:

Los contenidos de esta publicación son analizados en primer lugar por la Gerencia de RSE, luego por el Grupo Operativo y, por último, por el Directorio.

Verificación externa:

Este Reporte fue verificado externamente por Deloitte. Más información en el capítulo “Información técnica de este Reporte”.

SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

PUBLICADO EN DICIEMBRE 2017

Coordinación General

Gerencia de Responsabilidad Social Empresaria
Dirección de Relaciones Gubernamentales, Comunicación y Medios
Telecom Argentina

Equipo de elaboración

Gerencia de RSE
Grupo Operativo de RSE

Facilitadores Externos del Proceso de RSE

Reporte Social
www.reportesocial.com

Diseño

Tholön Kunst
www.tholon.com

Nos interesa su opinión

Lo invitamos a que acerque sus comentarios sobre este Reporte, enviando un mail a rse2@teco.com.ar

Conozca más sobre nosotros:
<https://institucional.telecom.com.ar/>