Conectados **con lo que más importa**

›

2017

Reporte de sustentabilidad

Personal | Fibertel | Cablevisión | FiberCorp

TELECOM

Contenido

Mensaje del CEO 4

1. Nos unimos para acompañarte mejor 6

1.1 Una compañía de soluciones de conectividad convergente 8
1.2 Nuestros productos, servicios y marcas 9
1.3 Alcance geográfico de nuestras operaciones 10
1.4 Telecom en números 10
1.5 Participación en espacios institucionales 12
1.6 Premios y reconocimientos 13

2. Nuestra gestión de la sustentabilidad 14

2.1 Estrategia y gestión de la sustentabilidad 16
2.2 Análisis de materialidad y compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 19
2.3 Compromiso con iniciativas y estándares de sustentabilidad 22

3. TRANSPARENTAR el desempeño y compromiso ético 24

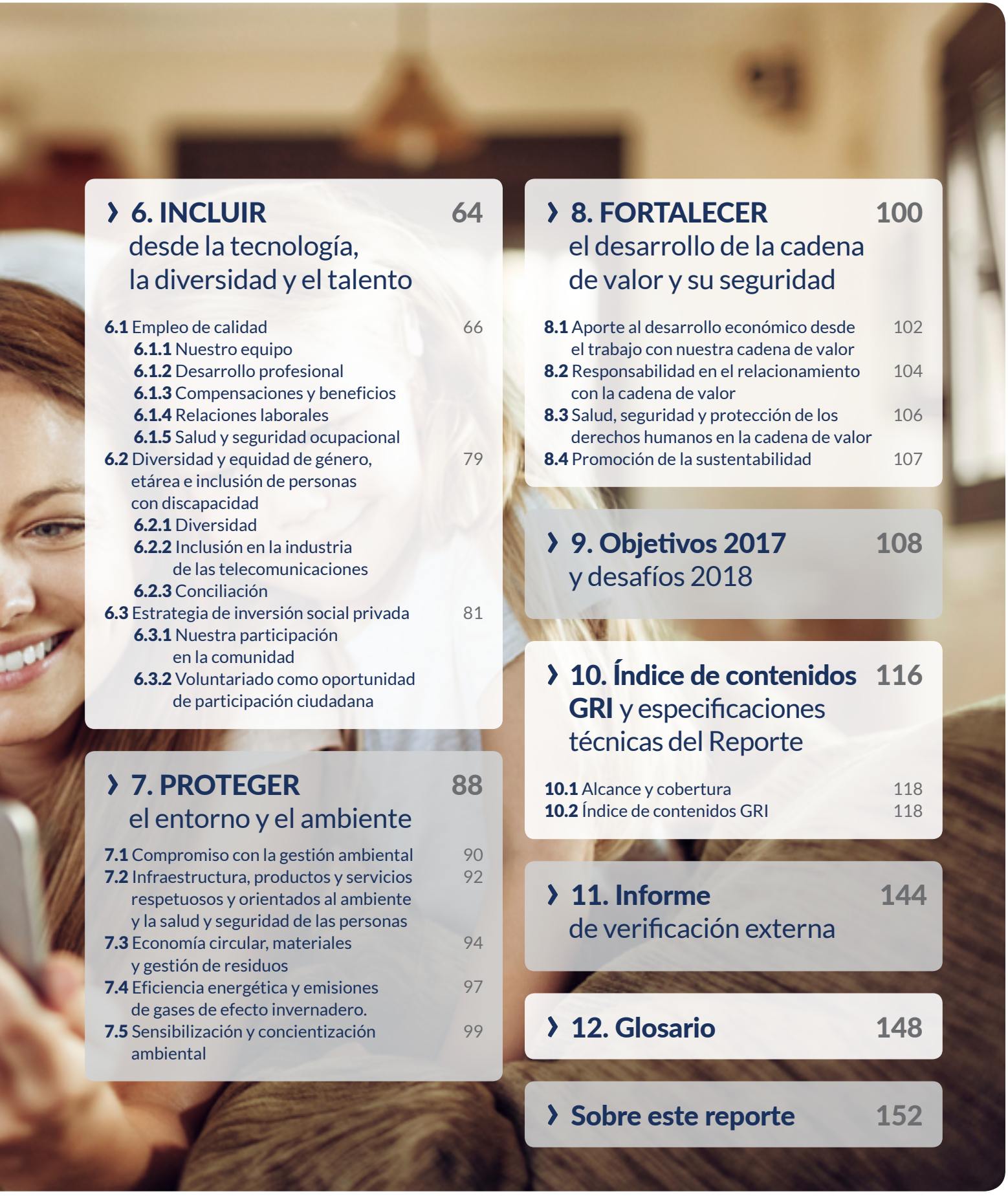
3.1 Estructura societaria y composición accionaria 26
3.2 Gobierno corporativo 28
3.3 Desempeño económico 34
3.4 Relación con inversores 35
3.5 Ética y transparencia 36
3.5.1 Gestión de riesgos
3.5.2 Control interno
3.5.3 Proceso de denuncias
3.6 Cumplimiento regulatorio 39

4. CUIDAR la experiencia digital y del cliente, la seguridad y la privacidad 40

4.1 Atención y calidad de servicio al cliente 43
4.1.1 Calidad de servicio
4.1.2 Atención al cliente
4.1.3 Satisfacción
4.2 Transparencia en la facturación y derechos de los consumidores 46
4.3 Creación y distribución responsable de contenidos 47
4.4 Seguridad, privacidad y uso responsable de la información 49
4.5 Uso responsable de la tecnología 50

5. INNOVAR en soluciones de tecnología que mejoren la calidad de vida de las personas y el ambiente 52

5.1 Generación de valor social y ambiental de productos y servicios 54
5.1.1 Inclusión social por medio de nuestros productos y servicios
5.1.2 Aporte al desempeño ambiental desde los productos y servicios
5.1.3 Proyectos con tecnología al servicio de la comunidad
5.2 Inversiones para el desarrollo de infraestructura 59
5.3 Generación de impacto social y ambiental positivo a partir del uso de los grandes volúmenes de datos (big data) 63



6. INCLUIR 64
desde la tecnología, la diversidad y el talento

6.1 Empleo de calidad 66
- **6.1.1** Nuestro equipo
- **6.1.2** Desarrollo profesional
- **6.1.3** Compensaciones y beneficios
- **6.1.4** Relaciones laborales
- **6.1.5** Salud y seguridad ocupacional

6.2 Diversidad y equidad de género, etárea e inclusión de personas con discapacidad 79
- **6.2.1** Diversidad
- **6.2.2** Inclusión en la industria de las telecomunicaciones
- **6.2.3** Conciliación

6.3 Estrategia de inversión social privada 81
- **6.3.1** Nuestra participación en la comunidad
- **6.3.2** Voluntariado como oportunidad de participación ciudadana

7. PROTEGER 88
el entorno y el ambiente

7.1 Compromiso con la gestión ambiental 90
7.2 Infraestructura, productos y servicios respetuosos y orientados al ambiente y la salud y seguridad de las personas 92
7.3 Economía circular, materiales y gestión de residuos 94
7.4 Eficiencia energética y emisiones de gases de efecto invernadero. 97
7.5 Sensibilización y concientización ambiental 99

8. FORTALECER 100
el desarrollo de la cadena de valor y su seguridad

8.1 Aporte al desarrollo económico desde el trabajo con nuestra cadena de valor 102
8.2 Responsabilidad en el relacionamiento con la cadena de valor 104
8.3 Salud, seguridad y protección de los derechos humanos en la cadena de valor 106
8.4 Promoción de la sustentabilidad 107

9. Objetivos 2017 108
y desafíos 2018

10. Índice de contenidos GRI 116
y especificaciones técnicas del Reporte

10.1 Alcance y cobertura 118
10.2 Índice de contenidos GRI 118

11. Informe 144
de verificación externa

12. Glosario 148

Sobre este reporte 152

Mensaje del CEO

Se abre una nueva etapa en Telecom, en la que nos proponemos ser la compañía líder en conectividad convergente para hacer plena la vida digital de las personas y facilitar la operación digital de las empresas. Nos enfocamos en continuar con la modernización y reconversión integral de las redes fija y móvil; desarrollar un modelo de negocio que acelere la transformación del mercado hacia el cuádruple play y la convergencia de las comunicaciones; potenciar el crecimiento económico y financiero de la compañía; y mantener el liderazgo en innovación y tecnología en los distintos segmentos de negocio.

Así, las inversiones son el eje central en este camino de consolidar la mejor y más sustentable infraestructura convergente y el servicio multiplay, de características inéditas en la Argentina. El resultado de este enfoque es la creación de valor para los clientes y consumidores, pero también para los inversores, los empleados, los proveedores y contratistas y las comunidades donde estamos presentes.

En este sentido, la estrategia para la compañía contempla un enfoque de sustentabilidad integral e integrado al negocio. Sabemos la importancia y el potencial de mejorar la vida de las personas a través de la tecnología y de desarrollar modelos de negocio con propósito, abordando de manera prioritaria cuestiones como la diversidad, la inclusión digital, la transparencia, el cuidado del ambiente y la responsabilidad en la cadena de valor.

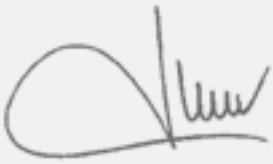
El potencial que se abre para las empresas de nuestro sector es enorme, al impulsar la innovación social y tecnológica para desarrollar soluciones ambientales y sociales, atendiendo a las expectativas de grupos de interés cada vez más atentos a las iniciativas responsables y sustentables del sector privado.

Este Reporte de Sustentabilidad muestra el aporte que la compañía genera al desarrollo económico, social y ambiental en las regiones donde operamos, la rendición de cuentas sobre el desempeño de Telecom y Cablevisión durante el año 2017, cuando aún eran empresas que operaban de manera independiente, y los principales desafíos que tenemos por delante.

Esta publicación comunica, además, nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas a 2030, y constituye nuestra Comunicación sobre el Progreso 2017 de los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas. Además, utiliza los lineamientos internacionales más aceptados para la elaboración de este tipo de reportes, los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI) en su opción de conformidad Esencial.

Creemos que la construcción de alianzas entre todos los sectores es esencial para potenciar el desarrollo social y económico de la región. Por eso, agradezco especialmente a todos los empleados, clientes, proveedores, a las comunidades y organizaciones con los que juntos impulsamos una gestión con foco en el desarrollo sostenible.

Los invito a recorrer las páginas de este Reporte con la mirada puesta en el futuro, y esperamos sus comentarios para continuar mejorando y nutriendo este camino.



Carlos Moltini
CEO de Telecom

BBVA
GRUPO
TELECOM

›

#1

Nos unimos
para
acompañarte
mejor

-

Nos unimos para acompañarte mejor

1.1 Una compañía de soluciones de conectividad convergente

En Telecom Argentina brindamos soluciones de conectividad convergente, a partir de una oferta de servicios integrales de comunicación: telefonía fija, telefonía móvil, internet y televisión por cable. Somos una compañía de vanguardia que surge de la integración de dos grandes empresas argentinas: Telecom y Cablevisión.

De esta forma, y en especial a partir de la fusión, transformamos la experiencia digital de nuestros clientes; ofreciéndoles un servicio seguro, flexible y dinámico en todos sus dispositivos, con conexiones fijas y móviles de alta velocidad, a través de una plataforma de contenidos integrada.

Creemos en la capacidad de las telecomunicaciones para potenciar el desarrollo del país, dinamizando las economías locales a partir del acceso a los servicios de comunicación y conectividad de alto valor agregado.

En este camino, contamos con un plan estratégico enfocado en el despliegue de tecnología de última generación y sistemas unificados, con una proyección de inversiones de U$S5.000 millones para consolidar una mejor y más sustentable infraestructura[1].

La fusión de Telecom y Cablevisión

El 30 de junio de 2017 Telecom Argentina y Cablevisión anunciaron la firma de un Compromiso Previo de Fusión, que fue aprobado por las respectivas Asambleas de accionistas de cada sociedad el 31 de agosto de 2017. En octubre del mismo año se firmó el Acuerdo Definitivo de Fusión y en diciembre, las empresas fueron notificadas de la Resolución del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) que autorizó la operación. Cumplidas todas las condiciones a las que estaba sujeta, la fusión se hizo efectiva a partir de las 00:00 horas del 1° de enero de 2018, resultando Telecom Argentina S.A.[2] la sociedad continuadora (en su carácter de sociedad absorbente de Cablevisión -sociedad absorbida que se disolvió sin liquidarse-). En junio de 2018, la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia, aprobó la fusión.

[1] Más información sobre las inversiones en infraestructura en el capítulo "Innovar en soluciones de tecnología que mejoren la calidad de vida de las personas y el ambiente" en este Reporte.

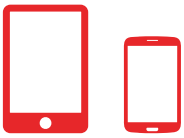
[2] Más información sobre la estructura societaria y la composición accionaria en el capítulo "TRANSPARENTAR el desempeño y compromiso ético" en este Reporte.

› 1.2 Nuestros productos, servicios y marcas

Estamos enfocados en desarrollar y brindar la mejor oferta de servicios de telecomunicaciones en términos de velocidad, calidad, innovación, propuesta de valor y confiabilidad tecnológica; para todos los públicos y en todos los dispositivos.

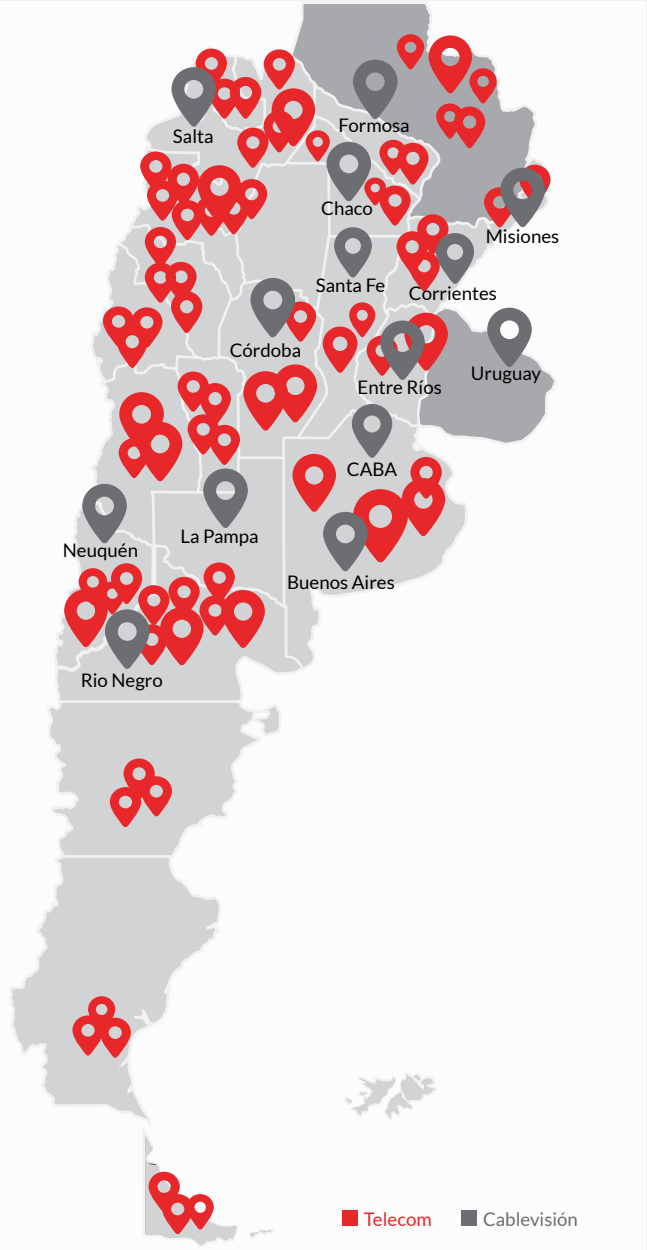
Contamos con una oferta diversa de servicios de telefonía fija, móvil, internet, televisión por cable y soluciones de telecomunicaciones a empresas, comercios y organismos públicos.

Así, la conectividad fija y móvil se complementa, convergiendo en el hogar a través de diferentes tecnologías para potenciar la experiencia de internet y el acceso a contenidos de alta calidad de quienes eligen nuestros servicios.

Productos, servicios y marcas	Telecom	Cablevisión
Servicios fijos	› **Telecom,** servicio de telefonía fija y servicios de conectividad para empresas y gobierno › **Arnet,** servicio de internet de alta velocidad	› **Fibertel,** internet de banda ancha › **Fibercorp,** soluciones integrales de telecomunicaciones para empresas, comercios, profesionales y organismos públicos
 **Servicios móviles**	› **Personal,** servicio de telefonía y conectividad móvil	› **Nextel,** telefonía móvil
Televisión por cable		› **Cablevisión,** servicio de televisión por cable, que incluye Flow. › **Canales Somos,** 39 señales de televisión locales
Servicios en el exterior	› **Núcleo,** servicio de telefonía móvil en Paraguay	› **Cablevisión,** televisión por cable en Uruguay

1.3 Alcance geográfico de nuestras operaciones

Somos una empresa de telecomunicaciones con una intensa actividad en diversas áreas del negocio, con presencia en todo el territorio nacional, así como también en Uruguay y Paraguay.



[3] En concepto de Ventas consolidadas, Otros ingresos, Ingresos financieros y Resultado por participación en asociadas.

[4] Alcance: Argentina.

[5] Proveedores de Argentina con orden de compra o contrato vigente al 31/12/17 (contrataciones mayores de $150.000).

1.4 Telecom en números

Con la fuerza conjunta de dos de las principales empresas argentinas de telecomunicaciones, Telecom y Cablevisión, estamos creando una nueva compañía, líder en conectividad y contenidos.

Inversiones en infraestructura (en millones de pesos)

Telecom
26.617

Cablevisión
10.392

Empleados

Telecom
15.396

Cablevisión
11.562

Valor económico directo creado (VEC)[3] (en millones de pesos)

Telecom
68.434

Cablevisión
41.313

Proveedores[5]

Telecom
1.689

Cablevisión
1.665

Inversión en Sustentabilidad[4] (en millones de pesos)

Telecom
13,1

Cablevisión
10,7

Clientes móviles (en miles)

Telecom
21.425

Cablevisión
716

- Clientes de telefonía fija (en miles)

  Telecom
  3.795

- Sucursales de atención al cliente

  Telecom
  93

  Cablevisión
  166

- Localidades con cobertura 4G

  Telecom
  1.084

- Presencia de atención al cliente en todas las provincias de la Argentina.

- Clientes – líneas de acceso a banda ancha fija (en miles)

  Telecom
  1.757

  Cablevisión
  2.318

- Representantes de atención en el canal telefónico

  Telecom
  9.100

  Cablevisión
  3.100

- Extensión de la red interurbana de fibra óptica

  Cablevisión
  10.500 km

- Programación propia, incluyendo noticieros y programas periodísticos.

  Cablevisión
  1.791 horas semanales

- Clientes – suscriptores cable (en miles)

  Cablevisión
  3.410

- Segundos donados a organizaciones de la sociedad civil en publicidad en pantalla sin cargo

  Cablevisión
  67.182 segundos

- Localidades del país conectadas con la red interurbana de fibra óptica y la red central (Core)

  Cablevisión
  100

- Porcentaje de proveedores nacionales

  Telecom
  92,30%

  Cablevisión
  94,41%

- Canales Somos

  Cablevisión
  39

- Población urbana con cobertura 4G / LTE

  Telecom
  82%

- Alcance de la red de cable

  Cablevisión
  7,9 millones segundos de hogares

- **83% de los decodificadores recuperados** fueron reacondicionados para volver a ser utilizados.

1.5 Participación en espacios institucionales

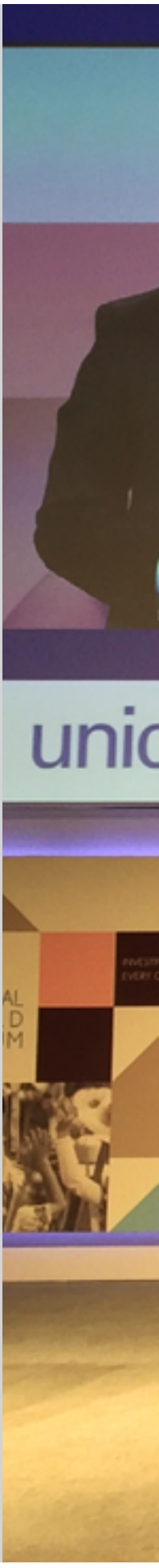
- Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina (AmCham)
- Cámara de Información y Comunicación de la República Argentina (CICOMRA)
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)
- Grupo de Fundaciones y Empresas (GDFE)
- Red de Empresas contra el Trabajo Infantil (CONAETI)

Telecom:

- 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 Sociedades Anónimas - Participación en la Junta Ejecutiva
- Centro Comercial de la Rioja
- Consejo Empresario de Entre Ríos (CEER)
- Consejo Publicitario Argentino (CPA)
- Federación Industrial de Santa Fe (FISFE)
- Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (FIEL)
- Fundación Mediterránea
- 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
- Unión Industrial Argentina
- Unión Industrial de Córdoba
- Unión Industrial de Salta
- Unión Industrial de Santa Fe
- Unión Industrial de Tucumán

Cablevisión:

- Asociación Argentina de Televisión por Cable (ATVC) y asociaciones provinciales.
- Cámara Argentina de Bases de Datos y Servicios en Línea (CABASE).
- Organización de Asociaciones y Empresas de Telecomunicaciones para América Latina (TEPAL).
- Red Argentina del Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)
- DERES (Uruguay)
- MoveRSE
- Red de Empresas por la Diversidad



1.6 Premios y reconocimientos

Telecom

- **Evento LTE Voice Summit 2017** – premio por modernizar el núcleo de la red móvil con infraestructura NFV (Network Function Virtualization).
- **Premio Mercurio,** caso: Internet para que todo suceda.
- **Lápiz de oro** mes de abril, pieza: abuelo: internet para que todo suceda.
- **Santa Clara de Asis,** pieza: abuelo: internet para que todo suceda.
- **Effie bronce,** día del padre.
- **Effie latam bronce,** día del padre.
- **Effie bronce,** whatsapp ilimitado.
- **Sol bronce,** día del padre.
- **Ojo de Iberoamérica bronce,** Gino.
- **Diente plata,** chino.
- **Diente bronce,** Internet para que todo suceda.
- **Global Child Forum,** programa Nuestro Lugar.

Cablevisión

- **El Sol de Iberoamérica,** plata, día de la madre, marca: Fibertel.
- **Effie Latam** bronce, Cablevisión Flow, marca: Cablevisión.
- **Premio Mercurio** categoría: grandes empresas, bronce, categoría: tecnología, bronce marca: Cablevisión.
- **FEPI** Oro por campaña Exploradores, marca: Cablevisión.
- **El Ojo de Iberoamérica,** bronce, campaña: Día de Internet.
- **Lápiz de Oro de Medios,** mejor utilización de un medio. Metal: Oro, PNTS TV, Duplicate, marca: Fibertel.
- **Diente:** plata, radio, Día del amigo-amiga. Bronce, radio, La verdadera Amistad, marca: Fibertel.

›

#2

Nuestra gestión de la sustenta-bilidad

Nuestra gestión de la sustentabilidad

2.1 Estrategia y gestión de la sustentabilidad

Con el inicio de una nueva etapa en Telecom nace la oportunidad de crear valor para nuestros clientes a través de productos convergentes de calidad. Pero también se crea el espacio oportuno para repensar nuestro rol y nuestro propósito en una sociedad que necesita empresas cada vez más comprometidas y más efectivas.

Desplegamos nuestra gestión sustentable convencidos del valor social que las telecomunicaciones aportan al efectivo desarrollo económico y social del país. Con este fin, llevamos adelante acciones integradas al negocio y que promueven el uso de la tecnología y la conectividad con un enfoque innovador, orientado a la solución de demandas sociales y ambientales.

Con la mirada puesta en lograr un mayor impacto positivo en el desarrollo del país, asumimos tres pilares de acción que son las bases para la planificación estratégica y para la implementación de programas y acciones de impacto en la sustentabilidad:

CREAR

VALOR A TRAVÉS DE INICIATIVAS DE NEGOCIOS CON PROPÓSITO.

CONECTAR

CON OTROS PARA LOGRAR TRANSFORMACIONES CON IMPACTO.

INTEGRAR

TRANSVERSALMENTE LA SUSTENTABILIDAD A LAS OPERACIONES.

En este marco, definimos seis ejes de sustentabilidad, relevantes para nuestro negocio.

TRANSPARENTAR

el desempeño y compromiso ético. Alcanza al compromiso de Telecom por el cumplimiento de la normativa y leyes vigentes, la rendición de cuentas transparente y clara, y el involucramiento del gobierno corporativo en las decisiones en materia de sustentabilidad dentro del negocio.

INCLUIR

desde la tecnología, la diversidad y el talento. Es la generación de espacios de desarrollo personal y profesional de personas y actores sociales a partir del acceso y uso de las telecomunicaciones y de la creación empleo genuino, con foco en la inclusión de grupos vulnerables y la equidad de género.

INNOVAR

en soluciones de tecnología que mejoren la calidad de vida de las personas y el ambiente. Desarrollo de productos y servicios innovadores y de calidad que acompañen el creciente uso de las tecnologías para el desarrollo social y económico equitativo.

CUIDAR

la experiencia digital y del cliente, la seguridad y la privacidad. Uso seguro y responsable de las telecomunicaciones, y del flujo de información y contenidos que gestionamos. Con la mirada en el pleno ejercicio de los derechos de los ciudadanos, la privacidad en el manejo de datos y la satisfacción del cliente.

PROTEGER

el entorno y el ambiente. Gestión responsable de los materiales, la energía y los residuos; optimizando el impacto en el ambiente y con foco en el desarrollo de tecnología innovadora y el fortalecimiento del modelo de economía circular.

FORTALECER

el desarrollo de la cadena de valor y su seguridad. Apoyo al desarrollo de la cadena de valor con un enfoque de negocio responsable; a través de la consolidación de vínculos de largo plazo; protección de los derechos humanos; y fortalecimiento de proveedores locales, especialmente emprendedores sustentables y PyMEs.

Diálogo con nuestros grupos de interés

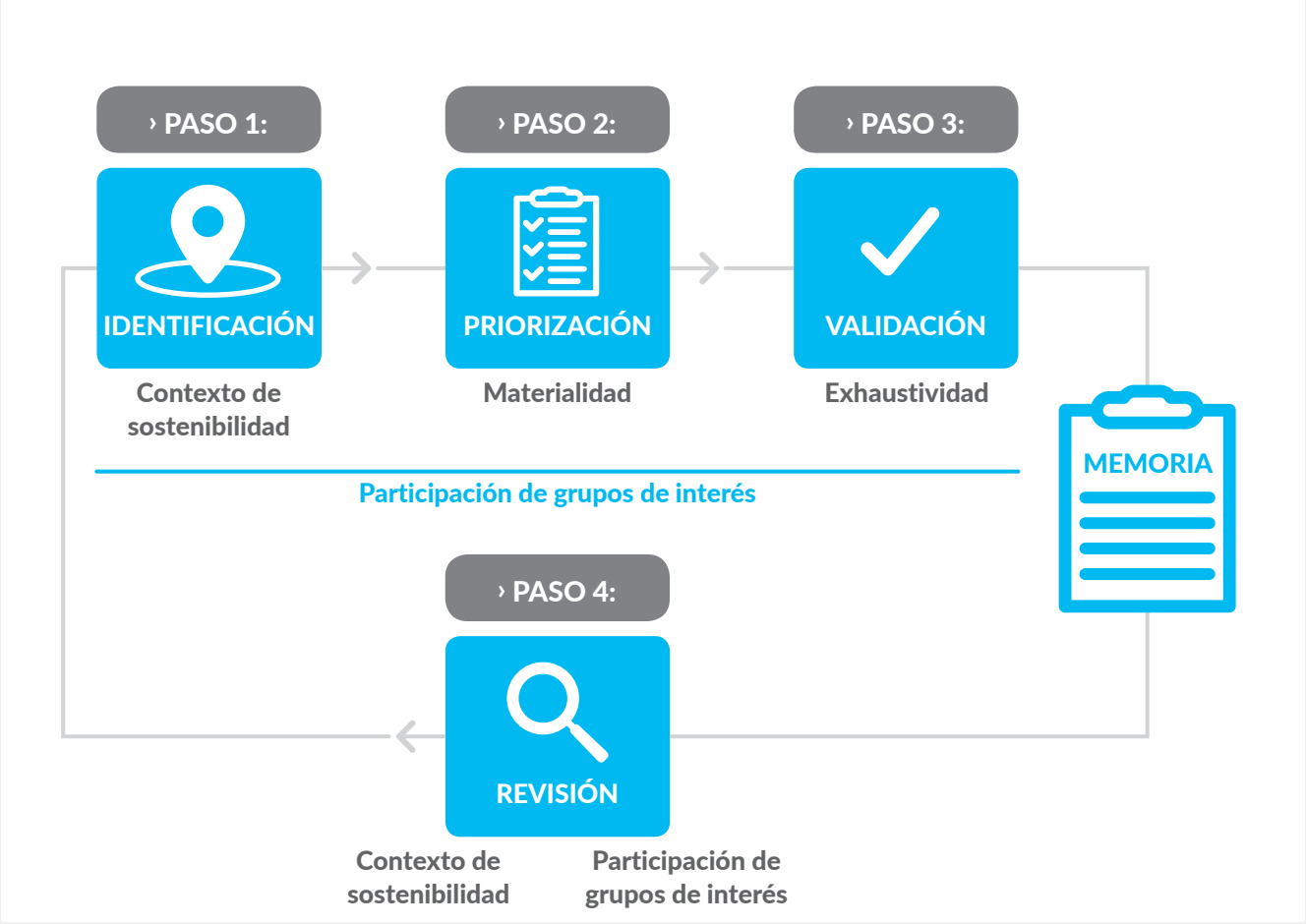
Buscamos crear valor compartido, por medio del diálogo permanente con los distintos grupos de interés de Telecom. Por esto, la identificación y el mapeo de estos actores, junto con la definición y generación de canales de comunicación con ellos, es parte de nuestra gestión sustentable del negocio.

Empleados	Colaboradores efectivos, temporarios y/o eventuales, y sus familias.
Accionistas e inversores	Accionistas, inversores incluyendo a inversores minoritarios de acciones.
Clientes y consumidores	Individuos; empresas pequeñas, medianas y grandes; gobiernos nacionales, provinciales y municipales; y otros operadores, nacionales e internacionales.
Proveedores y contratistas	Personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras que realicen -de manera profesional- actividades de producción, montaje, creación, desarrollo, construcción, importación, distribución, comercialización de productos, obras o servicios, entre otras; para Telecom Argentina.
Ambiente	Entorno donde la empresa desarrolla sus actividades.
Comunidad	Comunidades cercanas a los negocios de la empresa, organizaciones de la sociedad civil, cámaras, sector privado, medios de comunicación, instituciones interempresariales, universidades y otras instituciones.
Sector público	Entidades y organismos de gobierno nacionales, provinciales y municipales.

› 2.2 Análisis de materialidad y compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

El análisis de materialidad tuvo como objetivo general determinar el contenido de nuestro Reporte de Sustentabilidad 2017 y los aspectos clave para que la gestión maximice su impacto en el desarrollo sostenible; incluyendo las actividades, la repercusión, y las expectativas y los intereses fundamentales de los grupos de interés y de la propia compañía, en el marco de la conformación de la nueva empresa fusionada.

Para este proceso seguimos los principios para la elaboración del contenido del Reporte del Estándar "GRI 101: Fundamentos 2016": materialidad, inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad; y utilizamos el estándar AA1000SES de AccountAbility para la implementación del proceso de consulta.



› IDENTIFICACIÓN

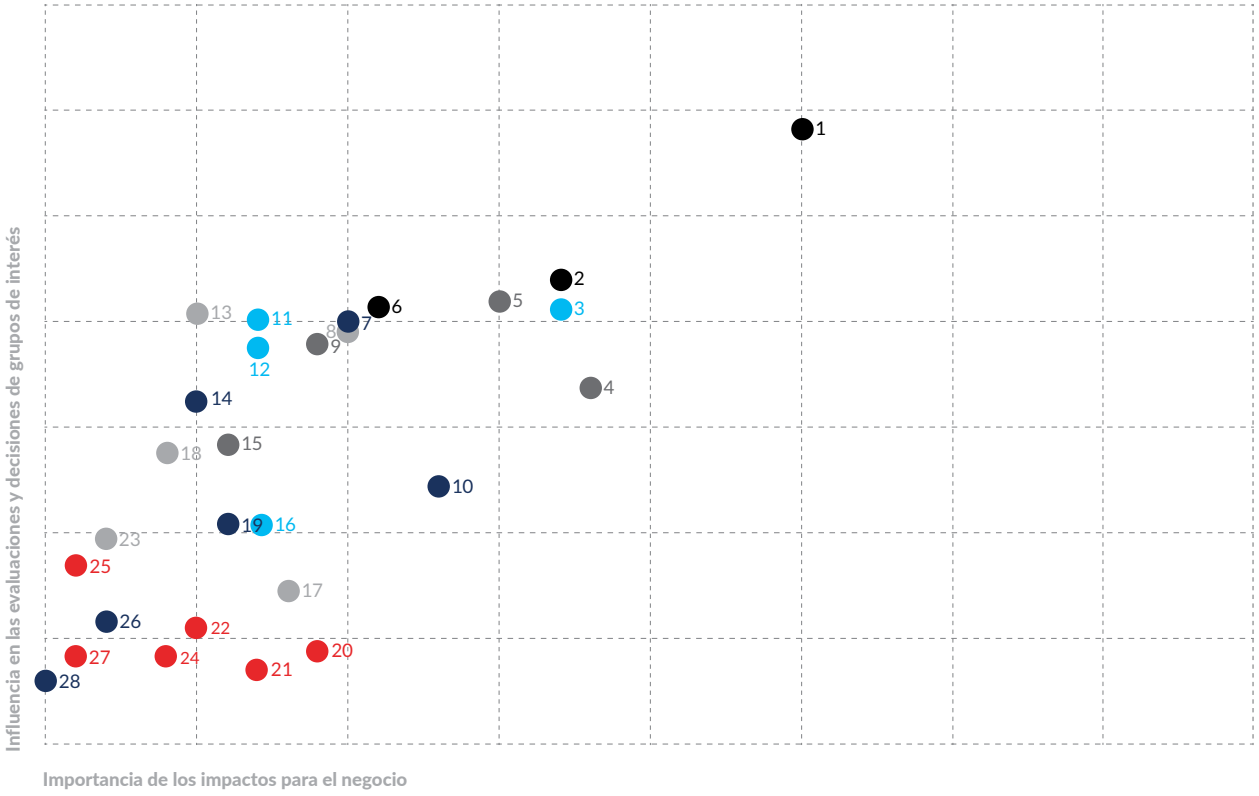
Elaboramos un listado de aspectos relacionados con la sustentabilidad para priorizar, según el nivel de importancia para el negocio de Telecom Argentina. Para ello se consideraron los temas seleccionados en el análisis de materialidad 2016 de Telecom Argentina y Cablevisión, revisándolos según fuentes internas y externas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y tendencias en el sector de las telecomunicaciones. Así, identificamos 28 temas materiales para nuestra gestión, categorizados por cada uno de los 6 ejes de sustentabilidad. Asimismo, realizamos un ejercicio de revisión de la identificación de ODS relevantes para la compañía.

EJES DE SUSTENTABILIDAD	TEMAS MATERIALES	ODS
TRANSPARENTAR el desempeño y compromiso ético	Ética, transparencia y rendición de cuentas sobre los resultados del negocio	
	Cumplimiento de la normativa vigente	
	Lucha contra la corrupción	
	Integración de la sustentabilidad a políticas y procesos de toma de decisión del gobierno corporativo	
INCLUIR desde la tecnología, la diversidad y el talento	Inclusión digital y acceso a las telecomunicaciones	
	Generación de empleo de calidad y apoyo a la formación IT	
	Desarrollo profesional y calidad de vida de los empleados	
	Contribución a la diversidad y equidad de género, etárea e inclusión de personas con discapacidad	
INNOVAR en soluciones de tecnología que mejoren la calidad de vida de las personas y el ambiente	Negocios y soluciones de tecnología que contribuyan a resolver desafíos sociales y promuevan crecimiento económico equitativo	
	Inversiones para el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones robusta e innovadora	
	Generación de impacto social y ambiental positivo a partir del uso de los grandes volúmenes de datos (big data)	
CUIDAR la experiencia digital y del cliente, la seguridad y la privacidad	Seguridad, privacidad y uso responsable de la información de los clientes y de los grandes volúmenes de datos (big data)	
	Disponibilidad de productos y servicios que posibiliten el ejercicio de derechos de la ciudadanía: libertad de expresión, acceso a la información y participación ciudadana	
	Uso responsable, seguro y positivo de la tecnología y protección de niños, niñas y adolescentes	
	Servicio de calidad, atención y satisfacción del cliente	
	Educación en el uso de la tecnología	
	Creación y distribución responsable de contenidos	
PROTEGER el entorno y el ambiente	Uso eficiente de la energía y reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	
	Gestión responsable de materiales y residuos electrónicos	
	Infraestructura, productos y servicios respetuosos y orientados al ambiente, la salud y la seguridad de las personas	
	Negocios y soluciones de tecnología que contribuyan a resolver desafíos ambientales	
	Promoción de la economía circular	
FORTALECER el desarrollo de la cadena de valor y su seguridad	Seguridad y responsabilidad en el relacionamiento con la cadena de valor	
	Protección de los Derechos Humanos en la cadena de valor	
	Soluciones de tecnología para potenciar la cadena de valor	
	Aporte al desarrollo económico a partir de compras y contrataciones locales y fortalecimiento de PyMEs	
	Promoción de la sustentabilidad en el desarrollo de proveedores	
	Promoción de compras inclusivas	

PRIORIZACIÓN Y VALIDACIÓN

Para esta etapa desarrollamos una consulta que incluyó a los siguientes grupos de interés en la Argentina: directores, empleados, clientes, proveedores, sindicatos, gobierno, referentes de sustentabilidad, académicos e instituciones. Mediante una encuesta online, 1351 personas pertenecientes a estos públicos, priorizaron los temas materiales y contestaron preguntas relacionadas con nuestra gestión de la sustentabilidad y rendición de cuentas.

Matriz de materialidad



- TRANSPARENTAR el desempeño y compromiso ético
- INCLUIR desde la tecnología, la diversidad y el talento
- INNOVAR en soluciones de tecnología que mejoren la calidad de vida de las personas y el ambiente
- CUIDAR la experiencia digital y del cliente, la seguridad y la privacidad
- PROTEGER el entorno y el ambiente
- FORTALECER el desarrollo de la cadena de valor y su seguridad

1 Inversiones para el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones robusta e innovadora
2 Negocios y soluciones de tecnología que contribuyan a resolver desafíos sociales y promuevan crecimiento económico equitativo
3 Ética, transparencia y rendición de cuentas sobre los resultados del negocio
4 Desarrollo profesional y calidad de vida de los empleados
5 Inclusión digital y acceso a las telecomunicaciones
6 Generación de impacto social y ambiental positivo a partir del uso de los grandes volúmenes de datos (big data)
7 Seguridad, privacidad y uso responsable de la información de los clientes y de los grandes volúmenes de datos (big data)
8 Gestión responsable de materiales y residuos electrónicos
9 Contribución a la diversidad y equidad de género, etárea e inclusión de personas con discapacidad
10 Servicio de calidad, atención y satisfacción del cliente
11 Lucha contra la corrupción
12 Cumplimiento de la normativa vigente
13 Uso eficiente de la energía y reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero
14 Uso responsable, seguro y positivo de la tecnología y protección de niños, niñas y adolescentes
15 Generación de empleo de calidad y apoyo a la formación IT
16 Integración de la sustentabilidad a políticas y procesos de toma de decisión del gobierno corporativo
17 Negocios y soluciones de tecnología que contribuyan a resolver desafíos ambientales
18 Infraestructura, productos y servicios respetuosos y orientados al ambiente, la salud y la seguridad de las personas
19 Disponibilidad de productos y servicios que posibiliten el ejercicio de derechos de la ciudadanía: libertad de expresión, acceso a la información y participación ciudadana
20 Soluciones de tecnología para potenciar la cadena de valor
21 Seguridad y responsabilidad en el relacionamiento con la cadena de valor
22 Promoción de compras inclusivas
23 Promoción de la economía circular
24 Promoción de la sustentabilidad en el desarrollo de proveedores
25 Aporte al desarrollo económico a partir de compras y contrataciones locales y fortalecimiento de PYMES
26 Educación en el uso de la tecnología
27 Protección de los Derechos Humanos en la cadena de valor
28 Creación y distribución responsable de contenidos

2.3 Compromiso con iniciativas y estándares de sustentabilidad

Nuestra gestión de la sustentabilidad, y nuestra rendición de cuentas, consideran las mejores prácticas internacionales para su ejecución. Al mismo tiempo, participamos activamente en los espacios institucionales generados en la Argentina para impulsar y nutrir estos lineamientos y los estándares internacionales.

- **Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative - GRI).** Utilizamos los Estándares GRI publicados en 2016. Este documento fue elaborado de conformidad con los Estándares GRI, opción Esencial.

- **Pacto Global de Naciones Unidas.** Adherimos a los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas y este Reporte constituye nuestra Comunicación para el Progreso (COP Avanzada) 2017.

- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.** Desde el lanzamiento de los 17 ODS, asumimos el compromiso público con la Agenda 2030. Con motivo de la fusión, este año revisamos el compromiso con los ODS en el marco del análisis de materialidad[6].

- **Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26.000:2010.** Adoptamos su uso para integrar la responsabilidad social en nuestros valores y prácticas.

- **Sustainability Accounting Standards Board (SASB).** Entidad que asesora a la Comisión de Valores de Estados Unidos, y para la elaboración de este Reporte, tuvimos en cuenta los estándares sectoriales aplicables a nuestra industria.

- **Principios de Empoderamiento de las Mujeres.** Estamos comprometidos con estos Principios, elaborados por ONU Mujeres y el Pacto Global de las Naciones Unidas, que se proponen empoderar a las mujeres a participar plenamente en la vida económica a lo largo de todos los sectores.

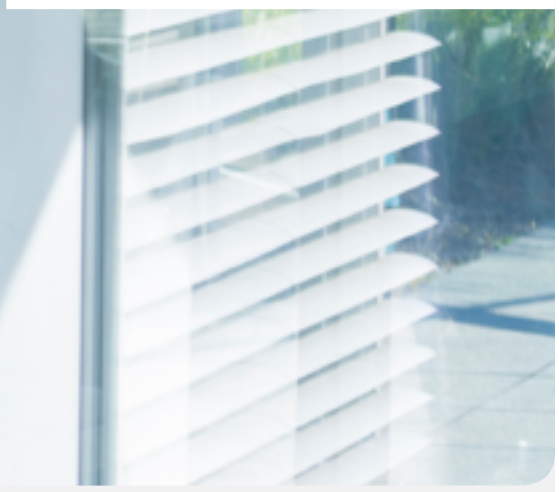
[6] Más información sobre los ODS que identificamos como relevantes para Telecom, en la sección "Análisis de materialidad y compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible" en este Reporte.

›

#3

Transparentar el desempeño y compromiso ético

-



Transparentar el desempeño y compromiso ético

En el marco de los cambios organizativos y societarios que transitamos durante 2017 para formar la nueva Telecom, el involucramiento responsable de nuestro gobierno corporativo y el valor por la transparencia cobran vital importancia. La comunicación clara a todos nuestros públicos y el correcto cumplimiento de las normativas, hacen sustentable la transformación y el desarrollo óptimo de nuestras operaciones para beneficios de todos.

- Argentina se ubica en el puesto 85° de 180 países en el ranking de Percepción de Corrupción 2017 de la organización Transparencia Internacional y 31° entre los países de América del Sur y del Caribe[7].

Temas materiales relacionados al capítulo:

- Ética, transparencia y rendición de cuentas sobre los resultados del negocio.
- Cumplimiento de la normativa vigente.
- Lucha contra la corrupción.
- Integración de la sustentabilidad a políticas y procesos de toma de decisión del gobierno corporativo.

[7] www.transparency.org/cpi

3.1 Estructura societaria y composición accionaria

Nos unimos para acompañarte mejor

En 2017 iniciamos un proceso de fusión por absorción entre Telecom Argentina S.A. (sociedad continuadora -absorbente) y Cablevisión S.A. (sociedad absorbida) el cual tuvo efecto desde el 1° de enero de 2018. A partir de la fusión, nos convertimos en una de las principales empresas de telecomunicaciones de la República Argentina y líder en soluciones convergentes digitales para hacer plena la vida de las personas y facilitar la operación de las empresas.

Estructura de Capital después de la fusión

Fintech Telecom LLC Clase A	Cablevisión Holding Clase D	VLG S.A.U.(*) Clase D	Oferta Publica Clase B(**)	Acciones Clase C
31,53% Participación en Capital 31,75% Participación Económica	18,75% Participación en Capital 18,89% Participación Económica	20,06% Participación en Capital 20,19% Participación Económica	29,65% Participación en Capital 29,16% Participación Económica	0,01% Participación en Capital 0,01% Participación Económica

TELECOM

(*) CVH es titular del 100% de VLG S.A.U.

(**) De acuerdo al formulario 13D de fecha 22/06/2018 Fintech posee 186.999.612 acciones Clase B (8,68% del total de acciones de la compañía)

Sociedades controladas o subsidiarias de Telecom a diciembre de 2017
Telecom Personal S.A.[8]
Telecom Argentina USA inc.
Micro Sistemas S.A.[9]
Núcleo S.A.
Personal Envíos S.A.
Tuves Paraguay S.A.

Sociedades controladas o subsidiarias de Cablevisión a diciembre de 2017
Pem S.A.
CV Berazategui S.A.
Cable Imagen S.R.L.
Televisión Dirigida S.A.
Adesol S.A.[10]
Nextel Communications Argentina S.R.L.[11]
Última Milla S.A.
AVC Continente Audiovisual S.A.
Inter Radios S.A.[12]
La Capital Cable S.A.
Ver T.V. S.A.
Teledifusora San Miguel Arcángel

Con anterioridad a la fusión entre Telecom y Cablevisión, se concretó a partir de las 00:00 horas del 1 de diciembre de 2017 la reorganización societaria por medio de la cual Telecom Argentina S.A (como sociedad continuadora absorbente) absorbió por fusión a Nortel Inversora S.A, Sofora Telecomunicaciones S.A y Telecom Personal S.A. (sociedades absorbidas que se disolvieron sin liquidarse), lo que permitió satisfacer de manera más eficiente las necesidades operativas y del mercado en favor del desarrollo de nuestro negocio y la calidad de nuestros servicios.

[8] Sociedad absorbida por fusión a partir del 1° de diciembre de 2017.

[9] A partir del 31/08/2018 se modificó el tipo social, su actual denominación es Micro Sistemas SAU.

[10] Incluye la participación en las entidades de propósito especial: Audomar S.A., Bersabel S.A., Dolfycor S.A., Reiford S.A., Space Energy S.A., Tracel S.A. y Visión Satelital S.A.

[11] Sociedad absorbida por fusión a partir del 1° de octubre de 2017.

[12] A partir de mayo de 2018 se modificó el tipo social, su actual denominación es Inter Radios SAU.

Estructura societaria luego de la fusión[13]

	Número de Acciones	Porcentaje de la Clase	Porcentaje del Capital Total
Acciones Clase A			
Fintech Telecom LLC	683.856.600	100,00%	31,53%
Acciones Clase B*			
FGS-ANSES	246.018.839	38,25%	11,34%
JP Morgan Chase Bank (Administrador de los ADRs)	336.525.305	52,32%	15,52%
Cotizando en Bolsa de Comercio de Buenos Aires	45.385.861	7,06%	2,09%
Acciones propias en cartera (Programa de compra de acciones en el mercado)	15.221.373	2,37%	0,70%
Acciones Clase C			
Acciones Clase "C" (Residuales del PPP)	234.748	100,00%	0,01%
Acciones Clase D			
Cablevisión Holding S.A.	406.757.183	48,33%	18,75%
** VLG S.A.U.	434.909.475	51,67%	20,06%

*Incluye 178.808.541 Acciones Clase B propiedad de Fintech representando 27.80% del total de Acciones Clase B (incluyendo Acciones en Cartera) y 8,24% del total del capital de Telecom Argentina

Cablevisión Holding S.A. posee el 100 % de VLG S.A.U**.

[13]Para conocer la composición del capital accionario al 31 de diciembre de 2017 de Telecom Argentina S.A y Cablevisión S.A., ver sus respectivos Estados Financieros: http://www.telecom.com.ar/inversores/financiera.htm y https://institucional.cablevisionfibertel.com.ar/index.php/inversores/estados_financieros respectivamente.

3.2 Gobierno corporativo

El gobierno corporativo es un elemento clave para alcanzar el crecimiento y el desempeño económico, y para incrementar la confianza por parte de inversores y accionistas. La integración de la sustentabilidad como estrategia organizacional a este nivel, permite a la compañía operar con efectividad, rendimiento y competitividad. En Telecom, el gobierno corporativo está representado por la Asamblea de Accionistas, el Directorio y diversos Comités integrados por miembros del Directorio, la Comisión Fiscalizadora (fiscalización interna), el Comité de Auditoría y los Auditores Externos (fiscalización externa). Todos ellos garantizan la transparencia, ética y responsabilidad en el desempeño de las actividades de la Sociedad.

Asamblea de Accionistas

El órgano de gobierno es la Asamblea de Accionistas en la que cada acción ordinaria tiene el derecho a un voto. La Asamblea 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 (SEC) de los Estados Unidos; sin distinción de nacionalidad, género, edad o pertenencia a alguna minoría. En el caso del Directorio actual, luego de la fusión, sus miembros fueron designados por la Asamblea General Ordinaria del 31 de enero de 2018, con mandato de tres años.

Directorio

El Directorio tiene las facultades y responsabilidad para la toma de decisiones con el objetivo de lograr la sustentabilidad del negocio, la contribución a una sociedad más conectada y el liderazgo a nivel regional.

Composición del Directorio [15] [16] [17]	
Miembro del Directorio	Cargo
Alejandro Alberto URRICELQUI[18]	Presidente
Mariano Marcelo IBAÑEZ	Vicepresidente
Sebastián BARDENGO	Director Titular
Ignacio José María SÁENZ VALIENTE	Director Titular
Damián Fabio CASSINO	Director Titular
Carlos Alejandro HARRISON[19]	Director Titular
Martín Héctor D´AMBROSIO[20]	Director Titular
Germán Horacio VIDAL[21]	Director Titular
Luca LUCIANI	Director Titular
Baruki Luis Alberto GONZÁLEZ	Director Titular
Alejo MAXIT[22]	Director Titular
María Lucila ROMERO	Directora Suplente
Sebastián Ricardo FRABOSQUI DÍAZ	Director Suplente
Claudia Irene OSTERGAARD	Directora Suplente
Nicolás Sergio NOVOA	Director Suplente
Miguel Ángel GRAÑA[23]	Director Suplente
José Carlos CURA[24]	Director Suplente
Facundo Martín GOSLINO	Director Suplente
Lucrecia María Delfina MOREIRA SAVINO	Directora Suplente
Saturnino Jorge FUNES	Director Suplente
Carolina Susana CURZI	Directora Suplente
Santiago Luis IBARZÁBAL MURPHY[25]	Director Suplente

Directorio 2018	
Género	
Hombres	18
Mujeres	4
Nacionalidad	
Argentina	21
Italiana	1
Edad[26]	
Menor a 30 años	0
Entre 31 y 50 años	15
Más de 50 años	7

[14] Para conocer el proceso de nombramiento y designación de los miembros del Directorio de Telecom y Cablevisión durante 2017 ver los respectivos Informes sobre el grado de cumplimiento del Código de Gobierno Societario, disponible en los Estados Financieros: http://www.telecom.com.ar/inversores/financiera.htm y https://institucional.cablevisionfibertel.com.ar/index.php/inversores/estados_financieros respectivamente.

[15] Composición del Directorio al momento de la publicación de este Reporte. Para ver sus CVs entrar en: http://www.telecom.com.ar/inversores/financiera.htm

[16] Los directores titulares y suplentes no tienen cargos ejecutivos, sólo dos miembros del Directorio cumplen tareas técnico-administrativas en relación de dependencia.

[17] Todos los miembros del Directorio son argentinos, con excepción de Luca Luciani quien es italiano.

[18] El presidente del Directorio no cumple funciones ejecutivas.

[19] Director independiente conforme a las normas de la Comisión Nacional de Valores, y a las normas de la Securities & Exchange Commission de los Estados Unidos.

[20] Director independiente conforme a las normas de la Comisión Nacional de Valores, y a las normas de la Securities & Exchange Commission de los Estados Unidos.

[21] Director independiente conforme a las normas de la Securities & Exchange Commission de los Estados Unidos.

[22] Director designado por las acciones del ANSES-Fondo de Garantía de Sustentabilidad e independiente conforme a las normas de la Comisión Nacional de Valores.

[23] Director independiente conforme a las normas de la Comisión Nacional de Valores, y a las normas de la Securities & Exchange Commission de los Estados Unidos.

[24] Director independiente conforme a las normas de la Comisión Nacional de Valores, y a las normas de la Securities & Exchange Commission de los Estados Unidos.

[25] Director designado por las acciones del ANSES-Fondo de Garantía de Sustentabilidad e independiente conforme a las normas de la Comisión Nacional de Valores.

[26] Se consideró la edad de cada director al 31 de enero de 2018, fecha en la que se designó a los miembros de este Directorio.

COMPOSICIÓN PRIMERA LÍNEA GERENCIAL al 31.12.2017: CEO, DIRECTORES Y GERENTES	TELECOM	CABLEVISIÓN
TOTAL	***139***	***30***
Género		
Hombres	112	27
Mujeres	27	3
Edad		
Hasta 30 años	0	0
Entre 30 y 50 años	103	23
Más de 50 años	36	7
Nacionalidad		
Argentina	138	29
Paraguaya	1	0
Uruguaya	0	1

Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo tiene a su cargo el tratamiento de asuntos en el curso ordinario de los negocios de la Sociedad. El 1° de enero de 2018, luego de la fusión por absorción de Telecom y Cablevisión, el Directorio designó a los señores Alejandro Alberto Urricelqui, Damián Fabio Cassino, Sebastián Bardengo, Mariano Marcelo Ibáñez y Germán Horacio Vidal para integrar el Comité Ejecutivo, que entró en vigencia a partir del 31 de enero de 2018.

Nuevo CEO

En noviembre de 2017, en el marco del proceso de fusión, el Directorio designó a Carlos Moltini como Director General Ejecutivo (CEO). Carlos Moltini es Contador Público y tiene gran experiencia en el mercado de las telecomunicaciones, donde se desempeñó durante más de 11 años como Gerente General de Cablevisión.

Comisiones y Comités

Contamos con diferentes comisiones y comités que trabajan articuladamente con las gerencias de la compañía para garantizar la transparencia, la ética, el respeto por los valores corporativos y el desempeño sustentable del negocio. Éstos son:

- **Comisión Fiscalizadora:** compuesta de tres o cinco síndicos titulares y tres o cinco suplentes, elegidos por la Asamblea General Ordinaria por un ejercicio. Es responsable de la fiscalización interna de la compañía.

Síndicos titulares[27]

Pablo Andrés Buey Fernández
Pablo Gabriel San Martín
Alejandro Héctor Massa
María Ximena Digón
Eduardo Javier Villegas Contte

Síndicos suplentes

Javier Alegría
Rubén Suárez
Matías Alejandro Fredriks
Alfredo Mario Segers
Delfina Lynch

[27] Esta Comisión Fiscalizadora fue elegida el 25/04/2018 y está integrada por síndicos titulares y suplentes.

› **Comité de Auditoría:** conformado totalmente por directores que califiquen como independientes frente a las regulaciones de la SEC, según la Ley Sarbanes-Oxley. Entre sus funciones, destacamos: dan opinión sobre la designación de los Auditores Externos y su gestión, supervisan los sistemas de control internos y la fiabilidad de la información cursada a los mercados, y verifican el cumplimiento de las normas de conducta como el Código de Ética y Conducta de Telecom, entre otras actividades.

› **Miembros del Comité de Auditoría**[28]
Carlos Alejandro Harrison (Experto Financiero)
Martín Héctor D'Ambrosio
Germán Horacio Vidal

[28] Este Comité de Auditoría se conformó a partir del 01/01/2018.

› **Comisión de información:** integrada por miembros de la gerencia de la compañía, con amplios conocimientos de los negocios sociales y de las regulaciones pertinentes. Su responsabilidad es colaborar con las máximas autoridades para garantizar la efectividad de los controles internos y de los procedimientos de reunión, procesamiento y control de la información para la confección de documentos públicos de la compañía.

› **Comité de Riesgos:** presidido por el CEO e integrado por miembros de la primera línea gerencial y el Chief Audit & Compliance Officer; tiene entre sus funciones evaluar e implementar las políticas, mecanismos y procedimientos de identificación, medición y mitigación de riesgos de la compañía, así como recomendar las medidas o ajustes que considere necesarios para la reducción del perfil del riesgo de la organización

› **Consejo de Dirección** (cesó en sus funciones el 31 de enero de 2018 con la entrada en vigencia del Comité Ejecutivo).

› **Comité de Operaciones** (cesó en sus funciones el 31 de enero de 2018 con la entrada en vigencia del Comité Ejecutivo).

Auditores externos: en cumplimiento de regulaciones vigentes, son elegidos anualmente por la Asamblea General Ordinaria. Son independientes con relación a la Sociedad auditada (según condiciones de independencia establecidas por la normativa aplicable) y son los encargados de auditar y certificar la documentación contable de la Sociedad.

Management 2018
CEO: CARLOS MOLTINI

Direcciones que dependen del CEO:
› **Subdirección general:** Roberto Nobile
› **Relaciones Gubernamentales, Comunicación y Medios:** Pedro López Matheu
› **CFO:** Gabriel Blasi
› **Asuntos Regulatorios:** Hernán Verdaguer
› **Asuntos Legales e Institucionales:** Pablo Casey

Direcciones que dependen de la subdirección general:
› **CTO:** Miguel Fernández
› **COO:** Gonzalo Hita
› **Capital Humano:** Sergio Faraudo
› **Abastecimiento:** Sebastián Palla
› **CIO:** Pablo Esses
› **Seguridad:** Gerardo Maurer
› **Operaciones Internacionales:** Fernando Cravero

Características del gobierno corporativo en pos de la transparencia y la gestión responsable

Caso:
Capacitación en materia de transparencia y corrupción

En materia de corrupción y para garantizar la transparencia, en Telecom brindamos capacitación sobre FCPA ("Foreign Corrupt Practices Act") a los miembros del Directorio que integran el Comité de Auditoría. De esta manera, en noviembre de 2017 se actualizó la formación anticorrupción del CEO, de los reportes directos del CEO, del Director de Auditoría Interna y de los referentes de la Chief Compliance Office.

Reuniones de Directorio

El Directorio se reúne periódicamente para decidir sobre temas relacionados con la administración de la compañía. Aprueba, entre otros asuntos, el plan de negocios, el presupuesto anual, la política de inversiones y financiación, el código de ética y conducta, la política antifraude, la política de conflicto de intereses y el plan de inversión en la comunidad. Durante 2017, el Directorio de Telecom Argentina trató y aprobó los compromisos previos de fusión de Sofora Telecomunicaciones S.A., Nortel Inversora S.A y Telecom Personal S.A. y el correspondiente a la fusión con Cablevisión S.A.

Programa de entrenamiento de directores y gerentes

Contamos con un modelo de formación para altos mandos que combina aprendizaje teórico, espacios de transformación en acción y herramientas específicas para moldear una nueva cultura organizacional basada en la formación de habilidades que permitan enfrentar cambios. Además, algunas áreas clave cuentan con asesores externos independientes y especializados en los temas relativos a cada una, que los mantienen actualizados y los capacitan en forma continua.

Gestión de aspectos relacionados con la sustentabilidad

En el año 2017, con anterioridad a la fusión por absorción de Cablevisión S.A. en Telecom Argentina S.A., la responsabilidad de la gestión de la sustentabilidad estaba a cargo de la Gerencia de Responsabilidad Social Empresaria en Telecom Argentina S.A. y del área de Responsabilidad Social Empresaria y Sustentabilidad en Cablevisión S.A. A la fecha de este reporte, dicha responsabilidad recae en la Gerencia de Sustentabilidad que depende de la Dirección de Relaciones Gubernamentales, Comunicación y Medios y tiene a su cargo el presupuesto y el equipo necesarios para el desarrollo de la gestión de la sustentabilidad y la integración de la estrategia en todo el negocio.

Gestión de conflictos de intereses

Los miembros del Directorio, de la Comisión Fiscalizadora y de la Alta Gerencia presentan una declaración jurada donde informan sobre diversas situaciones que pueden representar un eventual conflicto de intereses, incluyendo información sobre cargos que ocupen en otras sociedades, y datos sobre familiares cercanos y personas jurídicas relacionados con ellos. Además, el Código de Ética y Conducta, la Política Anticorrupción, la Política sobre Conflicto de Intereses y la Política Antifraude son herramientas con las que cuenta la Sociedad y que buscan garantizar la ética, la transparencia y la responsabilidad en nuestras acciones[29].

Evaluación del desempeño

Los gerentes de primera línea y los directores dependientes del CEO son evaluados en función del cumplimiento de objetivos, según un programa de gestión por objetivos aprobado por el Consejo de Dirección.

Remuneración

Los honorarios de los miembros del Directorio son aprobados por la Asamblea Ordinaria Anual de Accionistas[30], en base a la propuesta que le formula el Directorio. Para ello cuenta con la opinión previa del Comité de Auditoría que considera entre otras cuestiones el número de miembros del Directorio, sus roles, responsabilidades y dedicación a sus funciones, como también la integración por parte de los miembros del Directorio de diversos comités. Nuestra Política General de Remuneraciones, que alcanza a todos los colaboradores, prevé remuneraciones con un elemento fijo y otro variable, en función del cumplimiento de objetivos, de la implementación de incentivos para la retención de personal clave y de la política de asignación de automotores.

Comunicación con los grupos de interés

El Directorio tiene contacto con los grupos de interés a través de los gerentes de primera línea, quienes trabajan en la gestión operativa y cotidiana del negocio, y conocen las opiniones y expectativas de los públicos clave.

[29] Para más información, ver sección “Código de Ética y Conducta” de este capítulo.

[30] La aprobación por parte de la Asamblea de Accionistas de los honorarios de los miembros del Directorio se ajusta a lo dispuesto en la Ley General de Sociedades y en las Normas de la Comisión Nacional de Valores.

3.3 Desempeño económico

En Telecom Argentina, el ejercicio 2017 concluyó con una Utilidad neta de $7.724 millones, lo que representa un margen del 12% sobre las ventas consolidadas (8% en 2016). La Utilidad neta atribuible a la Sociedad Controlante fue de $7.630 millones, equivalente al 12% sobre las ventas consolidadas (7% en 2016).

En Cablevisión, el ejercicio 2017 concluyó con una Utilidad neta de $5.895 millones, lo que representa un margen del 14% sobre las ventas consolidadas (13% en 2016). La Utilidad neta atribuible a la Sociedad Controlante fue de $5.815 millones, equivalente al 14% sobre las ventas consolidadas (13% en 2016).

Valor económico directo creado (VEC)[31]

Cablevisión:
$41.313 millones

Telecom:
$68.434 millones

Gastos e inversión (millones de $)	Cablevisión	Telecom
Costos operativos	19.565	34.369
Costos laborales	7.186	12.718
Proveedores de fondos (incluye dividendos)	4.411	7.793
Impuesto a las ganancias, impuestos y tasas y derechos del Ente Regulador	5.852	10.009
Inversión en Sustentabilidad[32]	11	13
Valor económico distribuido (VED)	**37.025**	**64.902**

Durante 2017, las inversiones se focalizaron en proyectos que potencian las redes y en el desarrollo de productos y servicios que respondan a las necesidades de los clientes, quienes hoy demandan conectividad y disponibilidad de servicio de datos. En materia de infraestructura, se continuó acompañando y potenciando la evolución de los servicios con el despliegue de la red 4G/LTE de Personal, junto con la reconversión tecnológica de las redes 2G/3G, y el despliegue de fibra óptica para conectar a todos los hogares con banda ancha.

El plan estratégico hacia el futuro privilegia la inversión en infraestructura y tecnología de última generación, para lo cual la compañía invertirá U$S 5.000 millones.

Valor económico retenido[33]

Cablevisión:
$4.289 millones

Telecom:
$3.532 millones

Inversiones[34]
Inversiones para un desarrollo robusto e innovador de nuestra infraestructura en telecomunicaciones.

Cablevisión:
$10.392 millones

Telecom:
$26.617 millones

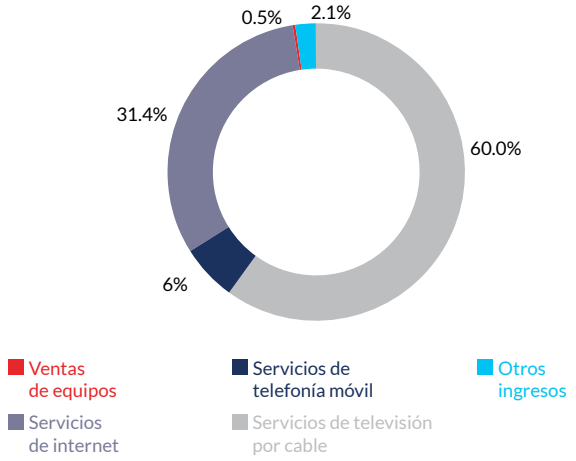
[31] En concepto de Ventas consolidadas, Otros ingresos, Ingresos financieros y Resultado por participación en asociadas.

[32] Alcance: Argentina.

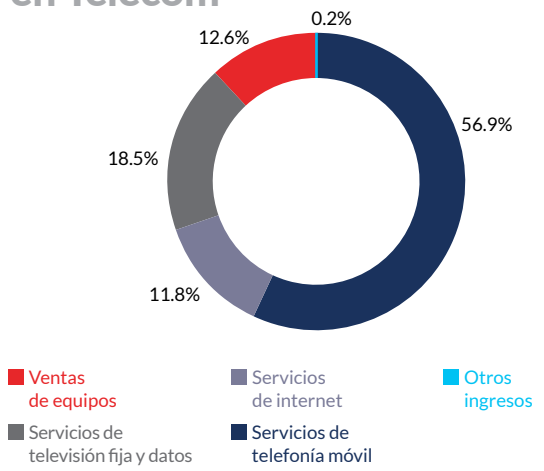
[33] Calculado como el Valor económico directo creado menos el Valor económico distribuido.

[34] Más información sobre las inversiones en infraestructura en el capítulo "Innovar en soluciones de tecnología que mejoren la calidad de vida de las personas y el ambiente" en este Reporte.

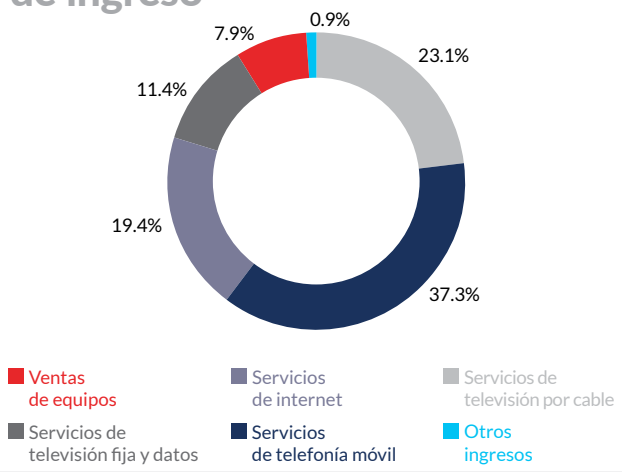
Ventas por tipo de ingreso en Cablevisión



Ventas por tipo de ingreso en Telecom



Ventas totales por tipo de ingreso



›3.4 Relación con inversores

Contamos con un área de Relaciones con Inversores que atiende las inquietudes y consultas de accionistas, analistas y demás interesados en nuestra compañía. Se encuentra en la sede central de la empresa y los públicos clave - inversores institucionales, accionistas minoritarios, analistas de cobertura, calificadoras de riesgo y potenciales inversores - pueden ponerse en contacto personalmente, por correo o vía telefónica. Además, organizamos teleconferencias trimestrales para comunicar los resultados económicos y financieros. Desde estos canales informamos a distintos grupos de interés, los aspectos relevantes de la empresa y la evolución de los negocios. Durante 2017, los principales temas que se trataron durante dichos encuentros fueron la reorganización societaria y la fusión entre Telecom y Cablevisión. Además de otros como el contexto macroeconómico, el desarrollo de la industria de las telecomunicaciones y los servicios audiovisuales, así como el entorno en el que se desenvuelven, y también la estructura societaria y gerencial.

Por otra parte, desde esta área realizamos los comunicados sobre los hechos económicos y financieros relevantes. Además invitamos a los bancos de inversión a sumarse a las teleconferencias trimestrales para que puedan realizar sus informes y recomendaciones sobre la empresa, así como a los inversores institucionales que deseen realizar un seguimiento de los resultados trimestrales y perspectivas de la compañía. Es importante destacar que no sólo brindamos información exigida por los organismos reguladores correspondientes, sino que también proveemos información adicional sobre la evolución de los negocios de Telecom Argentina, aplicando estándares de calidad internacional y reportando sobre los indicadores ESG (Environmental, Social and Governance) para complementar nuestro análisis de los resultados. De esta manera, brindamos a analistas e inversores datos integrales sobre nuestro negocio y nuestra visión corporativa más allá de la financiera, para que puedan realizar sus propias proyecciones y estimaciones con una mirada en la empresa y su estrategia sostenible.

+300

CONTACTOS REALIZADOS CON INVERSORES Y ANALISTAS DURANTE 2017.

12

CONFERENCIAS ORGANIZADAS CON DISTINTOS BANCOS, DE LAS CUALES 7 FUERON EN EL EXTERIOR DEL PAÍS.

› **Contacto con accionistas minoritarios y tenedores de acciones cotizantes en la NYSE**
Mantenemos un diálogo abierto, transparente y fluido con los accionistas minoritarios, brindándoles asistencia especial respecto de dudas sobre sus tenencias. Adicionalmente, promovemos su asistencia y participación en las asambleas mediante la difusión pública intensiva de la convocatoria y de la documentación a considerar, y asesorando a los accionistas sobre los recaudos formales a cumplir para registrarse y participar de las mismas. Por otra parte, en relación con los inversores tenedores de ADSs, cotizantes en la NYSE, trabajamos 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.

› 3.5 Ética y transparencia

3.5.1 Políticas y procesos para garantizar la ética y transparencia

Desde fines de 2017 comenzamos a planificar y desarrollar un ejercicio de integración de las políticas y lineamientos de las compañías fusionadas, con miras a un modelo unificado y fortalecido, basado en una cultura de responsabilidad, comunicación e integridad.

Para ello, en Telecom, realizamos una encuesta sobre ética y transparencia, calidad y sustentabilidad a colaboradores y proveedores. Además, por sexto año consecutivo, organizamos el "Taller de Buenas Prácticas y Fortalecimiento a Proveedores", en el que participaron más de 60 representantes de empresas[35].

También realizamos actividades de capacitación con foco en la integridad:

- La capacitación Compliance y Alta Dirección, destinada a la Alta Gerencia (Directores) y a los referentes de Compliance de las distintas Direcciones, contó con una participación del 60%. El encuentro se trató sobre el Proyecto de Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, el Programa de Integridad y el "labo B" de la tecnología, incluyendo Datos no estructurados y Machine learning.
- Se dictó el Programa Integral de Compliance #Transparencia, para el 93,1% de los empleados de la Dirección de Negocio Corporativo, abocados al relacionamiento con el Estado, con motivo de la creciente emisión de normativa aplicable en este sentido. El contenido de la capacitación se basó en el Programa de Integridad de Telecom y sobre normativa nacional de reciente publicación.

Además, avanzamos en la elaboración del lineamiento de "Relacionamiento con el Estado – Negocio Corporativo", con el objetivo de definir las pautas de gestión de negocios de productos y servicios de la compañía, como así también proponer soluciones integrales a los distintos organismos del Estado, que incorporen productos y servicios de terceros, mediante procesos de compras o alianzas.

[35] Más información sobre acciones con proveedores en el capítulo "FORTALECER el desarrollo de la cadena de valor y su seguridad" en este Reporte.

Nuestros códigos y políticas

Código de Ética y Conducta

Alcanza a todos los colaboradores de Telecom y tiene el objetivo de guiarlos en su accionar, con principios éticos, de buen comportamiento, de responsabilidad y profesionalismo; bajo un sistema de control interno.

Política Anticorrupción

Brinda un marco sistemático de referencia en materia de prohibición de prácticas corruptas y ratifica nuestro firme compromiso de no recurrir a conductas ilegales o impropias para el logro de nuestros objetivos.

Política Antifraude

Establece los lineamientos que promueven una cultura de transparencia y de prevención contra cualquier conducta deshonesta o de actos fraudulentos e irregularidades que pudiesen afectar los intereses de Telecom Argentina. Como parte del proceso de mejora continua del modelo de gobierno corporativo, en 2017 el Directorio de Telecom aprobó la Nueva Política Antifraude, que fue comunicada al 100% de los empleados de Telecom. Asimismo, se publicó el Lineamiento de Gestión Antifraude que establece las pautas de la gestión del riesgo de fraude e irregularidades de Telecom para su adecuada prevención, detección, evaluación y tratamiento; y se comunicó la Declaración Jurada sobre Conflictos de Intereses.

Código de ética y conducta para proveedores

En mayo de 2017, en Telecom lanzamos un Código de Ética y Conducta para Terceros con el fin de cumplir con los más altos estándares éticos y de integridad que rigen los vínculos con quienes nos relacionamos comercialmente, y nos proveen los productos y servicios para la gestión de nuestros negocios.

Política sobre Conflictos de Intereses

Es 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 aquellos a quienes resulta aplicable sobre los principios a seguir y las conductas a observar para garantizar una gestión transparente.

A partir de 2018 todo el personal de la macroestructura de la compañía fusionada tendrá la obligación de completar la declaración jurada de conflicto de intereses.

3.5.2 Gestión de riesgos

En Telecom contamos con un Comité de Riesgos y una Política de Gestión de Riesgos con el objetivo de poder identificar, medir y administrar eficazmente los riesgos que pueden afectar a la Sociedad.

La Gestión de Riesgos Empresariales tiene como objetivo identificar, medir y administrar eficazmente los riesgos con el propósito de:

(i) constituir una base confiable para el proceso de toma de decisiones y la planificación;

(ii) aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos;

(iii) alentar una gestión proactiva;

(iv) aumentar la concientización de que cualquier actividad realizada en la organización está expuesta a la posible ocurrencia de eventos específicos que podrían alejarla de los resultados esperados;

(v) mejorar la identificación de las amenazas y de las oportunidades;

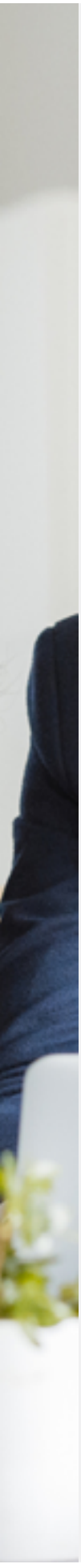
(vi) aumentar la capacidad de respuesta ante aquellos eventos perjudiciales que podrían impedir el logro de los objetivos;

(vii) mejorar la credibilidad y la confianza de las partes interesadas.

Durante el curso del año, definimos y actualizamos el Universo de Riesgos. En este proceso consultamos y pedimos información sobre la gestión a diversas áreas de la compañía que puedan colaborar con la identificación de este mapeo. Así analizamos si debemos incorporar nuevos riesgos o modificar los existentes. Además, realizamos entrevistas con los Directores -en su carácter de dueños de los riesgos- para que confirmen, amplíen o modifiquen la lista de los riesgos actualizada. El resultado de este proceso es un Mapa de Riesgos Corporativo que es validado por el Comité de Riesgos.

Los principales factores de riesgo a los que nos enfrentamos son aquellos relacionados con los aspectos operativos, tecnológicos, regulatorios, macroeconómicos, legales, laborales y medioambientales, entre otros. Una descripción detallada de los factores de riesgo que enfrenta la Sociedad se realiza en oportunidad de la emisión del Formulario 20-F, que anualmente se presenta ante la *Securities and Exchange Commission* (SEC) y que está publicado en la página web de Telecom Argentina.

La Sociedad y sus controladas poseen distintos planes de acción que procuran mitigar total o parcialmente los riesgos de alto impacto que enfrenta Telecom. No obstante ello, no puede asegurarse que tales planes sean totalmente efectivos o que otros eventos no previstos a la fecha de emisión de este Reporte puedan afectar el desempeño de la Sociedad.



3.5.3 Control interno

Telecom Argentina se encuentra alcanzada por las disposiciones de la Ley Sarbanes-Oxley ("SOX") y, por lo tanto, debe certificar anualmente la efectividad de su sistema de control interno para la generación de información contable. Para ello, utilizamos el *Internal Control-Integrated Framework del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* 2013 (COSO 2013) como marco de referencia.

Como resultado de la evaluación 2017, se concluyó que Telecom Argentina poseía un sistema de control interno efectivo para generar información a los fines de publicación de sus Estados Financieros. Esto demuestra, por décimo segundo año consecutivo, el compromiso de la empresa de mantener un adecuado control interno como parte de la rendición de cuentas a los distintos grupos de interés.

3.5.4 Proceso de denuncias

Contamos con diversos mecanismos para recibir denuncias, ya sea de forma personal o por medios electrónicos. A estos canales puede acceder cualquier persona para reportar cualquier violación efectiva o potencial de las leyes, normas o reglamentaciones vigentes o de las disposiciones del Código de Ética y Conducta. A su vez, brindamos la posibilidad de realizar denuncias en forma personal o por escrito. Todas las denuncias se gestionan de manera confidencial[36].

En Telecom, durante 2017 ingresaron a través del sitio web de denuncias 153 casos relacionados con eventuales incumplimientos del Código de Ética y Conducta, de los cuales en 72 casos se procedió a la sanción/desvinculación de los involucrados y/o a la implementación de mejoras en procesos o sistemas de la compañía.

Por su parte, en Cablevisión recibimos tres denuncias vinculadas a incumplimientos del Código, referidas a acoso laboral, las cuales fueron derivadas a la gerencia de Recursos Humanos.

› 3.6 Cumplimiento regulatorio

Hacemos seguimiento de tendencias normativas y proyectos de ley nacionales con alta probabilidad de ser sancionados, con el objetivo de contar, de forma preventiva y protectoria, con la información necesaria para realizar adaptaciones de los procesos internos y gestionar riesgos.

En especial, ponemos nuestro foco en las sanciones provenientes del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) y las leyes relacionadas con la industria de las telecomunicaciones. Entre ellas, la Ley N° 27.078 denominada Ley Argentina Digital y la Ley N° 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual, con sus Decretos asociados y Normas complementarias.

El marco regulatorio del sector de las telecomunicaciones en la Argentina se encuentra en un proceso de cambio. Con el objeto de alcanzar un mayor grado de convergencia de redes y servicios en condiciones de competencia, promover el despliegue de redes de próxima generación y ampliar la penetración del acceso a internet de banda ancha en todo el territorio nacional, el Poder Ejecutivo emitió el Decreto N° 1340/16 de fecha 30 de diciembre de 2016.

Entre las disposiciones más relevantes, dicho Decreto establece que las operadoras comprendidas en el artículo 94 de la Ley Argentina Digital (entre ellos la Sociedad), podrán registrar el Servicio de Radiodifusión por suscripción por vínculo físico o radioeléctrico. Asimismo, en el marco de la iniciativa de modernización regulatoria, durante el 2018 fueron dictados, entre otros, los nuevos reglamentos de Licencias, de Clientes, de Interconexión y Acceso y de Calidad de Servicios de TIC.

[36] Al momento de publicación del reporte la Dirección de Compliance junto con la Dirección de Auditoría Interna, han implementado la tercerización del servicio de recepción de denuncias basándose en buenas prácticas de mercado. A tal efecto, fue seleccionada KPMG, consultora independiente de prestigio internacional, la cual recibe las denuncias y asegura el tratamiento de todos los casos. El Comité de Ética de Telecom realiza el seguimiento y concluye sobre el resultado de las investigaciones, asegurando la transparencia del proceso.

La nueva web es https://eticaenlineatelecom.lineaseticas.com/ y adicionalmente contamos con cinco canales alternativos para recepcionar denuncias:

- Línea gratuita: 0800-122-0786 (de 9 a 18hs.) mensaje de voz las 24hs.
- Correo: eticaenlineatelecom@kpmg.com.ar
- Carta: dirigida a "KPMG Línea Ética Telecom", Bouchard 710, 6to piso, CP C1106ABL, Bs. As., Argentina
- Entrevista personal (coordinada a través de la línea gratuita)
- Fax: dirigido a "Línea Ética Telecom" 54 11 4316-5800

›

#4

Cuidar la experiencia digital y del cliente, la seguridad y la privacidad

Cuidar la experiencia digital y del cliente, la seguridad y la privacidad

Nuestros productos y servicios tienen un alto impacto en la vida de las personas y el desarrollo de las organizaciones, ya que en la sociedad actual son parte esencial de sus actividades. Tienen el potencial de influir positivamente en el bienestar de las personas y en el dinamismo de las comunidades. En esta línea, la convergencia de nuestros servicios está en el centro de nuestra transformación de cara al cliente, entendiendo que la integración entre las distintas propuestas de la compañía, la movilidad y la calidad de servicio son aspectos fundamentales del mundo digital. Al mismo tiempo, asumimos un compromiso con la privacidad, la seguridad y el uso responsable de los datos e información de los clientes, con la mirada puesta en el pleno ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

En Argentina:

- El 63,8% de los hogares tiene acceso a internet fija[37].
- 71% de los habitantes usa internet[38].
- 78,1 suscripciones de banda ancha móvil, cada 100 habitantes[39].

Temas materiales relacionados al capítulo

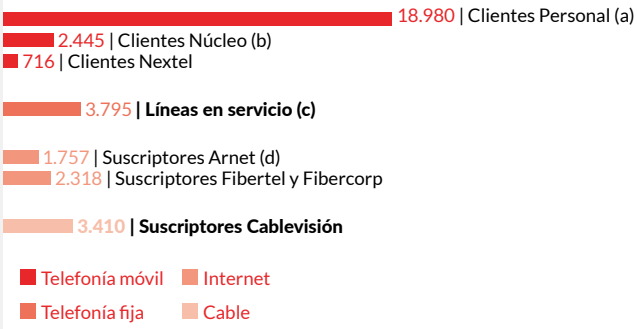
- Seguridad, privacidad y uso responsable de la información de los clientes y de los grandes volúmenes de datos (big data).
- Disponibilidad de productos y servicios que posibiliten el ejercicio de derechos de la ciudadanía: libertad de expresión, acceso a la información y participación ciudadana.
- Uso responsable, seguro y positivo de la tecnología y protección de niños, niñas y adolescentes.
- Servicio de calidad, atención y satisfacción del cliente.
- Educación en el uso de la tecnología.
- Creación y distribución responsable de contenidos.

[37] https://www.cabase.org.ar/wp-content/uploads/2018/09/CABASE-Internet-Index-II-Semestre-2018.pdf

[38] https://www.itu.int/dms_pub/itu-s/opb/pol/S-POL-BROADBAND.19-2018-PDF-E.pdf

[39] https://www.itu.int/dms_pub/itu-s/opb/pol/S-POL-BROADBAND.19-2018-PDF-E.pdf

Nuestros clientes (en miles) 2017



(a) Incluye: clientes prepagos, clientes "cuentas claras", clientes pospagos, placas de internet móvil y Mayorista

(b) Incluye: clientes prepagos, clientes "Plan Control", clientes pospagos y placas de internet móvil.

(c) Incluye líneas de clientes, uso propio, telefonía pública y canales DDE e ISDN.

(d) Incluye servicios Arnet GO y Arnet Móvil.

4.1 Atención y calidad de servicio al cliente

Consideramos a la calidad de atención y de servicio, parte fundamental de la experiencia del cliente. Por eso ubicamos a los clientes en el centro de nuestro negocio y priorizamos iniciativas, transformaciones e innovaciones que tengan impacto positivo sobre el uso de nuestros productos y servicios, y en el contacto con nuestra compañía.

4.1.1 Calidad de servicio

La calidad del servicio es el centro de nuestra propuesta de valor. Para ello, trabajamos diferentes focos que hacen a la construcción de una experiencia del cliente diferenciadora, la cual demanda cada vez mayor conectividad y disponibilidad de servicio de datos.

Consumo de datos y velocidad. Nuestro desafío es asegurar la calidad del servicio en un contexto de crecimiento exponencial del consumo de internet, tanto en los hogares como en los dispositivos móviles.

Infraestructura. Ante la demanda creciente de tráfico de datos, nuestra estrategia se basa en mejorar la cobertura y la velocidad de la red, con inversiones para la ampliación y mejora de la potencia[40]. Nuestros esfuerzos están orientados a la ampliación de capacidad de todas nuestras redes, al despliegue de la tecnología 4G/LTE en servicios móviles, y al despliegue de infraestructura de fibra óptica de acceso en sus diferentes arquitecturas y tecnologías en servicios fijos.

82%

DE LA POBLACIÓN URBANA DE LA ARGENTINA CON COBERTURA 4G/LTE.

7,9

MILLONES DE HOGARES ALCANZADOS POR LA RED DE CABLEVISIÓN.

[40] Más información sobre inversiones en Infraestructura en el capítulo "Innovar en soluciones de tecnología que mejoren la calidad de vida de las personas y el ambiente".

Caso: Combo único, servicios convergentes

En línea con la tendencia a la convergencia de los servicios de telecomunicaciones, en Telecom realizamos el lanzamiento del Combo Único. Este plan permite acceder a internet en todo momento y desde cualquier dispositivo, dentro y fuera del hogar, a través de la unión de telefonía fija, banda ancha y telefonía móvil 4G. La propuesta, con una visión centrada en el cliente, tuvo como objetivo acompañar sus necesidades en cada etapa de su vida.

Caso: Cablevisión Flow, una nueva experiencia para ver televisión

Desde 2016, Cablevisión cuenta con una nueva modalidad de distribución de las señales a través de un nuevo servicio de contenido en línea. La plataforma, cuyo desarrollo demandó 4 años de trabajo, es innovadora en la región, ya que permite a los usuarios acceder a los contenidos de programación desde múltiples dispositivos. Combina programas en vivo con contenidos bajo demanda y permite retroceder en la programación hasta 24 horas, pausar en vivo y grabar programas, entre otras funcionalidades. Durante 2017, se incorporaron nuevas señales a la grilla, así como también nuevas funcionalidades.

Cuidar la experiencia digital y del cliente, la seguridad y la privacidad

Productos y servicios. La conectividad atraviesa todas las instancias de la vida cotidiana y el desarrollo de las empresas y organizaciones. En este contexto, es nuestro propósito hacer realidad el flujo de conectividad de alta velocidad, permanente y en movilidad, independientemente de los dispositivos y del lugar en donde se encuentre cada cliente. Así, los productos y servicios que ofrecemos se transforman al ritmo de las nuevas formas de comunicación y entretenimiento.

Además, contamos con productos y servicios con el potencial de mejorar el bienestar de las personas[41].

4.1.2 Atención al cliente

Respondemos a la gran variedad de servicios que brindamos -residenciales, empresariales y mayoristas- con una atención al cliente personalizada y apalancada en una amplia oferta de canales de comunicación digitales, presenciales y telefónicos. Queremos incluir a todos nuestros clientes y que ellos puedan elegir el canal de contacto con el que se sienten más cómodos.

Nuestros canales de atención a clientes

- *111, *112 y 0800 especializados según cada tipo de cliente.
- Oficinas comerciales.
- Sitio web.
- Chat.
- Atención en redes sociales.
- Herramientas de autogestión en la web y respuesta de voz interactiva (IVR) por teléfono.
- Aplicación para dispositivos móviles.
- Canales exclusivos para ventas y para denuncias.

[41] Más información en el capítulo ""Innovar en soluciones de tecnología que mejoren la calidad de vida de las personas y el ambiente".

[42] 166 de Cablevisión y 93 de Telecom.

[43] Incluye propios y de terceros. Entre ellos 9.100 corresponden a Telecom y 3.100 a Cablevisión.

259[42] sucursales de atención al cliente en todo el país, con presencia en todas las provincias de la Argentina

12.200[43] representantes de atención en el canal telefónico

4.517 representantes de atención en canales presenciales

3 millones y 2,5 millones de "me gusta" en Facebook de Personal y Cablevisión

31 millones y 19 millones de llamadas atendidas en Personal y Cablevisión

60 millones y 3,5 millones de autogestiones IVR en Personal y Cablevisión.

Telecom		Cablevisión	
Fija - Reclamos con resolución online (a)	71%	Reclamos con resolución con FCR 48 horas	76%
Móvil – Reclamos con resolución online (b)	68%	Reclamos con resolución con FCR 7 días	67%
Reclamos resueltos antes de las 72 horas (c)	98%		

(a) FCR 7 días Comercial Convergente
(b) FCR 96 horas - *111.
(c) Puntualidad G. Offline Móvil

Caso: **Programa FAN, transformación hacia la digitalización**

Nuestro Programa Fan alcanza la renovación integral de las plataformas que gestionan el relacionamiento, la provisión, tasación, facturación y las cobranzas de nuestros clientes, integrando diferentes arquitecturas para acompañar los nuevos escenarios de negocios hacia la convergencia de productos y servicios. Para ello, se trabajará para mejorar la calidad de atención y gestión unificada, incrementar las resoluciones en el primer contacto, ofrecer más autogestiones, más accesibilidad y transparencia en la información, y simplificar el proceso de facturación, entre otros. Durante 2017, se completó una etapa que atraviesa distintos módulos y se iniciaron nuevos desarrollos.

Caso Cablevisión: **Certificación COPC en el Contact Center**

Desde 2013 nuestro modelo de atención al cliente se encuentra certificado bajo las normas COPC (Customer Operations Performance Center), que promueve mejoras en la forma en que se gestionan las consultas de los clientes. Uno de los principales logros obtenidos en el Contact Center es la recertificación de la norma COPC VMO 5.2. A su vez, se incluyó la certificación de calidad en los procesos de atención para el nuevo canal de redes sociales, como así también a los clientes corporativos. Esto se logra no sólo a partir de cambios en los procedimientos, sino también generando resultados que muestren una mejora en la satisfacción de los clientes. Este modelo de gestión de alto desempeño es utilizado por las empresas de servicios más prestigiosas del mundo.

98% de reclamos resueltos antes de las 72 hs en Personal.

4.1.3 Satisfacción

Entender qué valoran nuestros clientes nos permite construir una oferta enfocada en sus necesidades, expectativas y las últimas tendencias del mercado. Así, con base en la metodología NPS (Net Promoter Score), buscamos entender qué aspectos hacen que nuestra marca sea valorada y recomendada.

¿Qué aspectos de nuestras marcas son valorados por los clientes?[44]

[44] Fuente: GFK - TRACKING DE IMAGEN Y POSICIONAMIENTO – AMBA OLA 4 2017 Y OLA 1 2018.

› 4.2 Transparencia en la facturación y derechos de los consumidores

Trabajamos para garantizar la transparencia y la claridad en la facturación. Con el propósito de seguir evolucionando año a año, tomamos dentro de este proceso de mejora continua el análisis de consultas y reclamos, encuestas de satisfacción e investigaciones para conocer la percepción de nuestros clientes, en pos de mejorar su experiencia.

Adicionalmente, con el fin de seguir simplificando la gestión de pagos para nuestros clientes mediante canales electrónicos, continuamos incentivando la adhesión a factura online por medio de Mi Cuenta, accediendo desde la web de Telecom o Cablevisión[45].

› Caso: Nueva factura

En 2017 presentamos un nuevo diseño de factura, con información más simple y ordenada, para una lectura más amigable. Las nuevas facturas incorporan un detalle sencillo y ampliado con una nueva sección que identifica los cargos fijos facturados, los consumos incluidos en el plan y los excedentes. Además, en el dorso, se incluye un nuevo espacio de comunicación donde el cliente podrá conocer nuevas ofertas especiales, lugares de pago e información relevante para su perfil. Este cambio contribuye a la política de uso responsable de recursos y al cuidado del medioambiente, reduciendo en un 40% la impresión de papel. Esto equivale a 15 toneladas de papel por mes, que representan 2.700 árboles por año.

[45] Más información sobre adhesiones a factura online en la sección "Aporte al desempeño ambiental desde los productos y servicios" en el capítulo "INNOVAR en soluciones de tecnología que mejor en la calidad de vida de las personas y el ambiente" en este Reporte.

En cuanto a los derechos de los consumidores, contamos con diversas áreas que reciben las denuncias de los clientes ante los entes oficiales de todo el país, cumpliendo con las leyes correspondientes a Defensa del Consumidor. Por medio de organismos públicos o asociaciones representantes de consumidores o grupos vulnerables, recibimos requerimientos puntuales a los que se les brinda especial atención mediante mesas de trabajo internas.

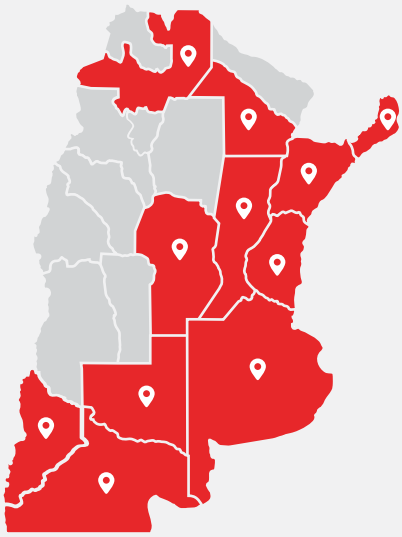
En 2017 impulsamos la celebración de convenios de Notificación Electrónica con Autoridades Públicas de Defensa al Consumidor y municipios de todo el país. Dichos acuerdos ofrecen una resolución expeditiva del reclamo interpuesto por los clientes, sumado a la facilidad en la gestión y comunicación con los organismos, resultando en un mayor acercamiento de cara al cliente.

› 4.3 Creación y distribución responsable de contenidos

Por medio de los Canales Somos generamos contenidos locales que buscan reflejar la identidad y realidad de las comunidades de distintas partes del país. La base de la programación está dada por los noticieros que brindan información sobre las temáticas que preocupan a los habitantes de cada zona.

39

CANALES SOMOS CON PERIODISTAS Y TÉCNICOS LOCALES, CON ALCANCE A MÁS DE 100 LOCALIDADES EN 11 PROVINCIAS DE LA ARGENTINA.



BUENOS AIRES
Ayacucho
Azul
Bahía Blanca
Balcarce
Carlos Casares
Chacabuco
Chascomús
Coronel Suárez
Dolores
GBA Norte
GBA Oeste
GBA Sur
General Viamonte
Gonzales Chaves
La Plata
Lincoln
Pehuajo
Pergamino
Ramallo
Rojas
San Andrés de Giles
San Nicolás
San Pedro
y Baradero
Tres Arroyos

CHACO
Resistencia

CÓRDOBA
Río Cuarto
Río Tercero

CORRIENTES
Corrientes

ENTRE RÍOS
Gualeguaychú
Concepción
del Uruguay
Gualeguay
Paraná

LA PAMPA
La Pampa

MISIONES
Posadas

NEUQUÉN
El Valle

SALTA
Salta

SANTA FE
Rosario
Santa Fe
Rafaela

Todos nuestros noticieros trabajan diariamente en pos de la libertad de expresión, la participación ciudadana y el acceso a la información, por medio de las coberturas que involucran a los televidentes y de su participación mediante redes sociales, que complementa la labor en pantalla.

Dentro de los lineamientos periodísticos que se comparten en los equipos de trabajo, consideramos fundamental el respeto por la independencia editorial y la pluralidad de opiniones. En nuestros canales, todos los sectores políticos y sociales tienen derecho a expresarse, y nuestros periodistas están obligados a buscar todas las opiniones posibles sobre cada tema en debate.

Canales Somos en 2017

372 personas locales empleadas

2 nuevos canales: Somos Sur y Somos Oeste.

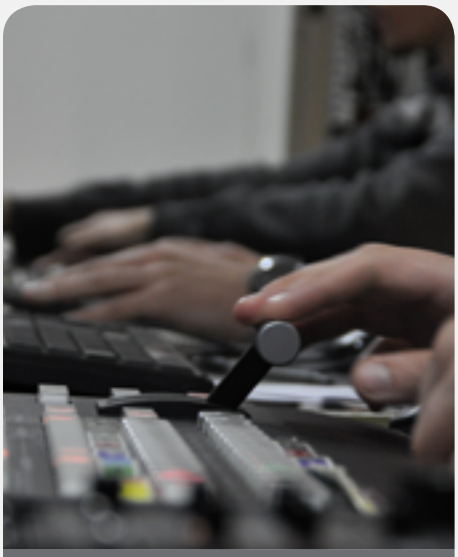
650.000 dólares de inversión en tecnología y equipamiento.

3 canales convertidos a tecnología HD: Somos Sur, Somos Oeste y Somos Rosario.

1.791 horas semanales de programación propia, incluyendo noticieros y programas periodísticos.

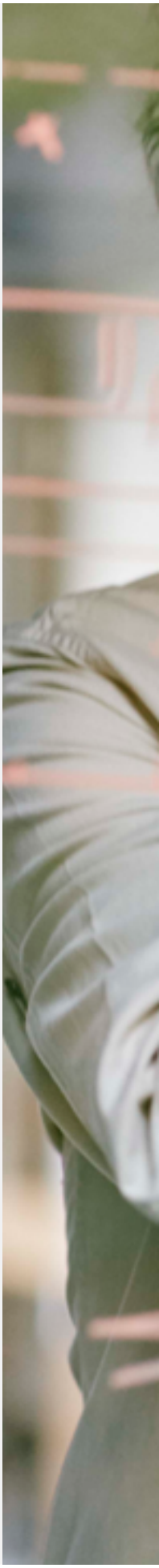
Durante 2017 capacitamos a nuestro personal, tanto del área técnica como periodística, para garantizar y mejorar la calidad de nuestros contenidos. Entre otros temas, contamos con la presencia de especialistas para conversar sobre la cobertura de noticias relacionadas con la violencia de género y el cuidado de menores.

Al mismo tiempo, las temáticas sociales y de medio ambiente son una parte importante en la cobertura diaria de nuestros noticieros. Así, se realizan informes sobre contaminación y otros asuntos que preocupan a los habitantes de las localidades, y se impulsa el relacionamiento con diversas organizaciones de la sociedad civil. En Somos Norte, contamos con una columna llamada “Somos Sustentables” con datos de esa temática en la zona.



Caso: Segundos para Todos

Desde 2005 en Cablevisión cedemos publicidad en pantalla sin cargo para que las organizaciones de la sociedad civil difundan sus mensajes con piezas audiovisuales, a través de los Canales Somos. Sólo en 2017, donamos un total de 67.182 segundos, distribuidos en distintas organizaciones: Fundación Cimientos, Fundación Leer, Luchemos por la vida, UNICEF, Patronato de la infancia, Comunidad IT, Fundación Bomberos de Argentina y Cáritas.



4.4 Seguridad, privacidad y uso responsable de la información

La confianza de nuestros clientes es uno de los activos más importantes. Contamos con altos estándares para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información referida a clientes, empleados y proveedores. Incorporamos medidas de restricción de acceso a datos personales, monitoreo de actividades y el cifrado de los datos sensibles, toda vez que sea requerido por normativa. Así, mediante políticas y procesos definidos, damos estricto cumplimiento a los requisitos de las normativas que regulan la privacidad de la información y el manejo de datos. Entre ellas: Ley 24.766 de Confidencialidad, Ley 25.326 de Protección de Datos Personales, Decreto Reglamentario 1558/01 y normas complementarias, Ley 26.951 de Registro Nacional No Llame, Decreto Reglamentario 2501/14 y normas complementarias, Ley 27.078 Argentina Digital, Disposición 60/16 de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales (Transferencia Internacional de Datos Personales) y Dictámenes de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales.

¿Qué acciones impulsamos para proteger los datos?

- Mediante la herramienta *Data Loss Prevention*, contamos con un adecuado proceso de control para minimizar los riesgos de fuga de información.
- 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.
- No brindamos información a terceros sobre los clientes o sobre las telecomunicaciones cursadas, excepto que exista una orden de un juez competente.
- Damos cumplimiento a la Ley N° 5629/2016 que exige el bloqueo de terminales con reporte de robo, hurto o extravío y la identificación de los IMEI irregulares.
- Trabajamos en la detección y prevención del fraude por suscripción (maniobra frecuentemente realizada mediante el robo y suplantación de identidad).
- Desarrollamos campañas internas de concientización y educación en materia de seguridad, a fin de instalar una cultura dentro de la compañía y en la vida personal de nuestros empleados, con hábitos para prevenir incidentes y proteger la información. Se abordaron temas como: *Phishing*, malware, privacidad en redes sociales, prevención y denuncia de robos, conexiones wifi seguras y protección de la información confidencial.

4.5 Uso responsable de la tecnología

El impacto de nuestros productos y servicios se extiende a la forma en que estos son utilizados por las personas. Es por eso que, proactivamente, trabajamos para concientizar y educar sobre el uso responsable y positivo de internet, aplicaciones, plataformas y tecnología móvil. Con la iniciativa Nuestro Lugar nuestros mensajes llegan de manera directa a la comunidad[46].

Asimismo, acompañando los desafíos que la tecnología representa en la formación periodística, Telecom viene liderando desde hace tres años un programa de capacitación para periodistas denominado Redacciones 4G de Personal. Esta iniciativa busca dar a conocer a periodistas el potencial de la conectividad móvil y las nuevas tecnologías, aplicadas al periodismo y los nuevos medios, brindar una experiencia práctica de herramientas de producción periodística y potenciar el valor de la movilidad en la gestión del periodista digital.

Redacciones 4G ya recorrió más de 40 medios de todo el país y alcanzó 3.000 periodistas con contenido de alto valor, generando conversaciones y debate sobre la transformación de los medios. También el programa llegó a más de 500 estudiantes entre facultades e instituciones de formación en periodismo.

Durante 2017, Redacciones 4G realizó 14 capacitaciones en medios y casas de estudio de todo el país y alcanzó a más de 1.000 periodistas y estudiantes de periodismo con la propuesta.

[46] Más información en el capítulo "Incluir desde la tecnología, la diversidad y el talento", en este Reporte.

Queremos asegurar un uso responsable de nuestros servicios
La Política de Uso Aceptable de los Servicios en Telecom 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".

Al mismo tiempo, ponemos a disposición de nuestros clientes, distintas herramientas para cuidar sus contenidos y proteger a niños, niñas y adolescentes.

- **Kit de Seguridad de Arnet y Personal.** Esta herramienta permite resguardar la información y proteger todos los dispositivos que el cliente posee. El control parental McAfee Safe Family ofrece tranquilidad a quienes deseen proteger a niños, niñas y adolescentes del comportamiento o contenido en línea inapropiado y así tener conversaciones más significativas sobre conductas digitales apropiadas en cualquier dispositivo. Esto incluye monitoreo de aplicaciones y navegación web, administración del tiempo, alertas basadas en la ubicación, gestión y concientización remota y reglas de uso.
- **Control parental.** En cuanto al acceso a los contenidos adultos tanto en Flow de Cablevisión como en Flow OnDemand (de Personal y Arnet), se generan varias barreras de acceso para garantizar que el que ingresa es un adulto (verificación de fecha de nacimiento, generación de PIN). Desde Flow se asegura que los contenidos no vulneren ningún derecho o que correspondan a hechos ilícitos. Además, la guía en pantalla de Cablevisión permite bloquear de manera sencilla y con una clave PIN, aquella programación no apta para niños. En Flow, la configuración de perfiles se puede realizar para cada miembro de la familia. En cuanto a internet, Fibertel Security permite definir el acceso a sitios web y personalizar el nivel de protección para cada miembro de la familia, y definir el uso de internet a los días y horarios establecidos por los adultos.

›

#5

Innovar en soluciones de tecnología que mejoren la calidad de vida de las personas y el ambiente

Innovar en soluciones de tecnología que mejoren la calidad de vida de las personas y el ambiente

Temas materiales relacionados al capítulo

- Negocios y soluciones de tecnología que contribuyan a resolver desafíos sociales y promuevan crecimiento económico equitativo.
- Inversiones para el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones robusta e innovadora.
- Generación de impacto social y ambiental positivo a partir del uso de los grandes volúmenes de datos (big data).

El sector de las telecomunicaciones tiene la capacidad y la oportunidad de aplicar la tecnología y la innovación al servicio del desarrollo sostenible, trasladando estos avances hacia productos transformadores y nuevas posibilidades de utilización para que los usuarios y la sociedad en general mejoren su bienestar. En este marco, en Telecom estamos comprometidos con brindar una oferta de productos y servicios innovadores y de calidad que acompañe esta tendencia en pos del desarrollo sustentable y equitativo.

- 54% de cobertura de 3G en los países menos desarrollados [47].
- 57% (360 millones) de latinoamericanos que cuentan con cobertura, no utilizan la banda ancha móvil, lo cual indica una importante brecha en la demanda a pesar de la disponibilidad de redes [48].

[47] GSMA 2017 Mobile Industry Impact Report: Sustainable Development Goals https://www.gsma.com/betterfuture/2017sdgimpactreport

[48] GSMA, 2016. Connected Society: Inclusión digital en América Latina y el Caribe. https://www.gsma.com/latinamerica/wp-content/uploads/2016/05/report-digital_inclusion-4-ES.pdf

5.1 Generación de valor social y ambiental de productos y servicios

Estamos convencidos de que las telecomunicaciones generan oportunidades para mejorar la calidad de vida de las personas y el crecimiento de las organizaciones. En este sentido, trabajamos para reducir la brecha digital acercando nuestros productos y servicios a toda la sociedad con foco en grupos vulnerables, detectando sus necesidades y desarrollando proyectos en los que la tecnología sea el motor para lograr transformaciones sociales y económicas.

5.1.1 Inclusión social por medio de nuestros productos y servicios

Puente Digital

Desde 2007, Puente Digital es la política de inclusión de Cablevisión mediante la que ponemos a disposición la mejor infraestructura en telecomunicaciones para la innovación social. Somos pioneros en el país en implementar la conectividad sin cargo de cable e internet de alta velocidad a escuelas, hospitales, bomberos, hogares de infancia, museos e instituciones de la comunidad.

Contamos con 15.751 conexiones activas de cable e internet sin cargo, lo que equivale a 103.243.453,29 pesos donados en servicios durante 2017.

La política tiene alcance nacional, en las zonas donde la compañía brinda servicio. Se desarrolla en articulación con el sector público local, provincial y nacional, organizaciones de la sociedad civil, universidades y otras compañías del sector privado.

La implementación incluye el diseño integral de infraestructura y la donación de conectividad, junto al desarrollo de tecnología en la nube para la resolución de desafíos en educación, salud, emergencias y ciudadanía. Además, desde 2012, donamos 3.961 equipos tecnológicos a través de Fundación Equidad y organizaciones locales.

Por su parte, en las operaciones de Telecom en Paraguay, apoyamos el proyecto *One Laptop per Child* desarrollado por la organización Paraguay Educa. Un total de 34 escuelas y 1 centro reciben el servicio de internet sin costo por parte de nuestra compañía.

› **Promoción de mensajes con impacto social**
Mediante la donación de espacio publicitario en nuestros Canales Somos, contribuimos con las organizaciones de la sociedad civil para que puedan difundir sus mensajes y campañas de bien público. En 2017, acompañamos a Fundación Cimientos, Fundación Leer, Luchemos por la Vida, INCEF, Patronato de la Infancia, Comunidad IT y Fundación Bomberos de Argentina, lo que representó un monto total de $677.714 donados.

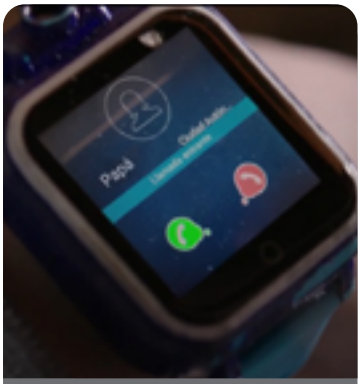
67.182
SEGUNDOS DE PUBLICIDAD DONADOS A 7 ORGANIZACIONES

› **Productos inclusivos**
Queremos que todas las personas puedan utilizar los servicios de telecomunicaciones que ofrecemos, sin inconvenientes. Para ello, ponemos a disposición las siguientes alternativas:

›
Caso: **Tecnología wi fi al alcance de todas las personas**

› **Fibertel Zone:** Fibertel Zone cuenta con más de 2.000 puntos a nivel nacional, en las principales plazas del país. Durante el verano de 2018, acompañando a la campaña "Con internet de tu lado, tu verano no tiene límites", se instaló en Playa Grande (Mar del Plata) y en toda la costanera de Cariló y Pinamar; además del paseo costero de Villa Carlos Paz, en Córdoba. Más de un millón y medio de usuarios pudieron disfrutar de la mejor conectividad a la máxima velocidad mientras descansaban en familia y con amigos.

› **Telecom en Paraguay y la iniciativa Plazas WiFi:** Brindamos servicio de internet sin costo en espacios públicos de diferentes puntos del país, como Asunción, Concepción, San Estanislao y Capiatá. De esta manera llegamos a la población con menores posibilidades de acceso al mundo digital.



Caso Telecom: **Relojes inteligentes para mejorar la conexión**

Personal Bipy es un reloj inteligente, el primero de una serie de lanzamientos de dispositivos IOT (*Internet of Things*, por sus siglas en inglés, o Internet de las Cosas[49]) de Personal, para brindar conectividad a todos los integrantes de la familia.

En particular, Bipy niños permite a los padres, mediante una aplicación en su celular, conocer con exactitud dónde se encuentran los más chicos o tener contacto directo con ellos en caso de una situación no prevista.

Innovar en soluciones de tecnología que mejoren la calidad de vida de las personas y el ambiente

Servicios fijos - Telecom

- Teléfonos y servicios para hipoacúsicos.
- Servicio de telefonía pública, telefonía pública social, servicio semipúblico de larga distancia.
- Abonos preferenciales para jubilados, bomberos y escuelas.

Servicios móviles - Telecom

- Servicios para personas hipoacúsicas.
- Servicios para personas no videntes.
- Tarjeta Argenta, medio de pago para jubilados.
- Packs accesibles
- Día Full
- Whatsapp gratis 30 días

Televisión por cable - Cablevisión

- Flow cuenta con más de 200 señales, audios y radios que permiten a los clientes acceder a todo el contenido desde cualquier dispositivo, con la facilidad de que se puede personalizar el contenido.
- Facilidades para personas con hipoacusia: Closed caption en El Trece y Telefe, canales con subtitulado electrónico y canales con lenguaje de señas (Tv Pública, El Trece y las cadenas nacionales).
- Audio TV: aplicación que transmite sólo el audio de los principales canales, para personas con discapacidad visual y con problemas de interpretación, que alcanza a 59 señales.

- **Apoyo en situaciones de emergencia y catástrofes**

  En Telecom contamos con radiobases móviles que pueden ser trasladadas a cualquier punto del país y puestas en servicio rápidamente. Estas radiobases permiten responder con mayor eficiencia ante situaciones de emergencia o ante eventos con alta concentración temporaria de clientes. También contamos con grupos electrógenos móviles que son utilizados para abastecer de energía en situaciones de emergencia.

  En algunos casos de catástrofes climáticas o emergencias, realizamos bonificaciones sobre la facturación a clientes, para garantizar la comunicación y permitir que puedan seguir comunicados con sus seres queridos. En 2017, con motivo del terremoto que afectó a México no cobramos el servicio de roaming desde y hacia la zona, y durante el Huracán Irma, bonificamos las llamadas desde y hacia Florida (Estados Unidos), México y República Dominicana.

[49] Este concepto hace referencia a la interconexión digital de objetos cotidianos con Internet.

5.1.2 Aporte al desempeño ambiental desde los productos y servicios

Desde nuestro negocio contribuimos con la preservación del ambiente a través de la utilización y desarrollo de productos y servicios que generen menor impacto y eficientizcen el uso de recursos naturales. Entre ellos desatacamos:

- Uso de sobres con papel procedente de fuentes responsables.
- Implementación de la factura electrónica. Este año continuamos incrementando la proporción de clientes adheridos a esta modalidad de facturación.

	2016	2017	
Factura online	**Cantidad de clientes (en miles)**	**Cantidad de clientes (en miles)**	**Proporción de clientes**
Servicios móviles – Personal	2.569	2.967	61,5%
Servicios móviles – Nextel	164	114	58,0%
Servicios fijos – Telecom	1.108	1.192	34,2%
Servicios TV – Cablevisión-Fibertel	1.354	1.487	40,0%
Servicios corporativos - Fibercorp	44	44	84,9%

5.1.3 Proyectos con tecnología al servicio de la comunidad

En alianza con organizaciones e instituciones especialistas en distintas temáticas, apoyamos con nuestros servicios y con el desarrollo de tecnología, a proyectos que se proponen realizar transformaciones con impacto positivo sobre la vida de las personas.

- **Aporte a la mejora en el sistema público de salud**

  En Cablevisión continuamos apoyando a Fundación Huésped en el desarrollo de una solución de turnos e historia clínica electrónica, con módulos asociados de laboratorio y farmacia, en código abierto, buscando generar inter-operabilidad con otros sistemas ya existentes o que puedan desarrollarse en el futuro cercano para ser ofrecido a servicios de infectología de hospitales públicos mediante estándares internacionales de intercambio de datos médicos.

  Durante 2017, finalizó y se puso en práctica el sistema de turnos, que actualmente está funcionando en el Centro Médico Huésped - Dr. Pedro Cahn. Este sistema incluye notificaciones vía SMS o email a pacientes como recordatorio de turnos. El módulo de Historia Clínica Electrónica continúa en fase de elaboración.

  Además, acompañamos el desarrollo de una aplicación para el Centro Regional de Hemoterapia del Hospital de Pediatría Garrahan, el único que cuenta con un banco de sangre con abastecimiento permanente. La tecnología permite dar acceso de manera inmediata a criterios internacionales de donación de sangre, para unificar los parámetros utilizados hoy por los profesionales del Centro y resguardar así el derecho de los pacientes a recibir sangre segura. Wingu, organización social aliada de Cablevisión, fue responsable del desarrollo técnico de la aplicación, con el aporte experto en hemoterapia de parte del Hospital Garrahan.

- **Apoyo a emergencias y catástrofes con foco en inundaciones**

  Contribuimos con el fortalecimiento de la capacidad institucional de las organizaciones que trabajan en

emergencias. En 2017, desde Cablevisión colaboramos con Cruz Roja Argentina garantizando conectividad a las 43 sedes que pasan por la red de Fibertel y donamos vehículos de nuestra flota a la organización. Durante 2017 apoyamos el desarrollo de una aplicación para mejorar y hacer más eficiente la gestión de los voluntarios de la organización. Además, continuamos difundiendo la campaña #SOSinundaciones, en alianza con Cruz Roja Argentina, Cáritas Argentina, Fundación Sí, ADRA Argentina y Wingu, con el objetivo de alentar las donaciones online y de ese modo reducir costos logísticos, generar oportunidades para el comercio local y fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas.

› **Fomento de la participación ciudadana**
Durante 2017, desde Cablevisión acompañamos el desarrollo de dos plataformas en las que la tecnología juega un rol crucial para facilitar la creación de alianzas entre organizaciones, empresas y estado.

En alianza con la Red Argentina para la Cooperación Internacional (RACI) y con el apoyo de la ONU en Argentina, lanzamos la primera plataforma digital de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para proyectos de la sociedad civil en el país. Se trata de un portal (plataforma-ods.org) que permite visualizar cuáles y cuántas organizaciones de la sociedad civil trabajan actualmente los 17 ODS en la Argentina. Durante 2017, más de 130 organizaciones brindaron su información. Esta herramienta formó parte de la Revisión Nacional Voluntaria que Argentina presentó en el High Level Political Forum, en Nueva York, Estados Unidos, a mediados de 2017.

Además, fuimos aliados tecnológicos en el desarrollo de la plataforma de Fundación Compromiso (www.compromiso.org), un espacio de co-working para la sociedad civil, que funciona como un lugar de intercambio y difusión de herramientas de gestión y actividades para organizaciones.

› **Articulación entre actores público-privados para el abordaje de una problemática social como la violencia de género (línea 144).**
En 2017, nos comprometimos a apoyar el trabajo del Instituto Nacional de las Mujeres, del Ministerio de Desarrollo Social de Argentina, en la lucha por la eliminación de la violencia contra la mujer. Como parte de este compromiso, garantizamos la gratuidad de la Línea telefónica Nacional 144 para todos los usuarios móviles del país. Esta línea está destinada a brindar información, orientación, asesoramiento y contención a mujeres en situación de violencia de todo el país, los 365 días del año, las 24 horas y de manera gratuita.

Como empresa, en Telecom tenemos un compromiso destacado con el cuidado y buen uso de la tecnología, así como con la promoción de herramientas que cuiden la integridad de las personas. De esta manera, participamos de esta iniciativa impulsada por la Subsecretaría de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sostenible del Ministerio de Desarrollo Social de Nación y de la campaña “Nos Importa” de GSMA, asociación global del ecosistema móvil, enfocada en acciones de la industria móvil para contribuir con los ODS de Naciones Unidas.

5.2 Inversiones para el desarrollo de infraestructura

La industria de las telecomunicaciones es clave para el desarrollo de las sociedades. Al invertir en tecnología y mejorar la calidad del servicio, brindamos a nuestros clientes más y mejores conexiones que solucionan y facilitan sus actividades diarias. Además, somos conscientes de que internet, un componente esencial de nuestros servicios, permite la competitividad de los negocios y es un canal que favorece la aparición y el despliegue de nuevas actividades económicas en favor del progreso de las comunidades.

Inversiones para el desarrollo robusto e innovador de nuestra infraestructura en telecomunicaciones.

Cablevisión:
$10.392 millones

Telecom:
$26.617 millones

Inversiones de Telecom en 2017

En el segmento de Servicios Móviles, las inversiones se orientaron mayoritariamente al despliegue de la tecnología 4G y a la ampliación de cobertura y capacidad de la red móvil en numerosas ciudades de la Argentina. Este objetivo se concretó principalmente a través de la puesta en servicio de nuevos sitios, junto a planes de reemplazo y modernización de la red actual.

En 2017, se instalaron más de 1.380 sitios LTE, incluyendo sitios nuevos y otros existentes que no contaban con esta tecnología. Además, se realizaron obras en 1.250 sitios existentes.

Se trabajó fuertemente en aumentar el número de radiobases con conectividad completamente IP, incrementándose un 25% durante 2017 (aproximadamente el 90% de los sitios de nuestra red), ampliando su capacidad de transmisión.

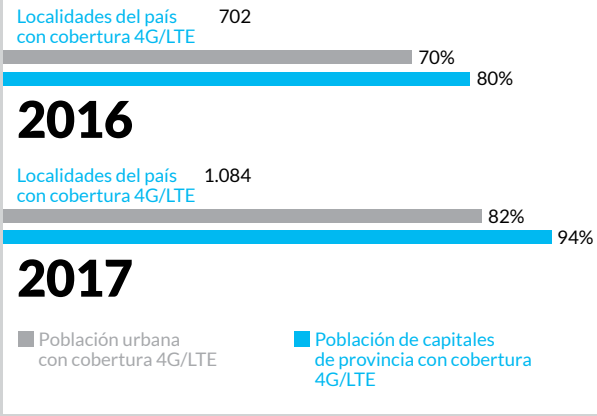
La tecnología LTE ya alcanzó el 82% de la población urbana con presencia en más de 1.000 localidades de Argentina.

En la red de acceso fijo, en 2017, se consolidó la decisión de invertir en tecnologías y arquitecturas que incrementen sustancialmente el ancho de banda ofrecido a los usuarios, fundamentalmente sobre tecnología GPON (FTTH: Fiber To The Home). Se continuó desplegando la misma en las distintas regiones del país, con planes de obra que permiten satisfacer los distintos requerimientos de servicios de empresas, complejos edilicios, desarrollos inmobiliarios, barrios y edificios.

En relación con la red de transporte, en línea con la estrategia de años anteriores, se realizaron inversiones en el despliegue de nueva fibra óptica troncal interurbana, en el incremento de capacidad del Backbone IP, en la inclusión de nuevos POPs de contenido y en el aumento de capacidad y disponibilidad de la red DWDM.

También se dio continuidad a las inversiones en la instalación de equipos de la red Metro Ethernet (conectividad de datos para clientes, redes fijas y redes móviles, a través de interfaces Ethernet), y en la evolución de la capacidad y la capilaridad del transporte regional, especialmente la red PTN (Packet Transport Network).

Avances de la red de Telecom



Inversiones en infraestructura En millones de pesos	Telecom Argentina
Infraestructura soporte de antenas	946
Equipos de transmisión	184
Acceso red celular	8.554
Equipos de conmutación	4.229
Equipos de fuerza	341
Equipos de computación	4.832
Equipos de telefonía y herramientas	72
Equipos fijos en comodato	91
Obras en curso	7.368
Total	26.617

›
Caso:
Personal llega a los Valles Calchaquíes y a la Quebrada de Humahuaca con 4G

Durante 2017, con Personal avanzamos en la inauguración del servicio 4G en las localidades de los Valles Calchaquíes, donde se construyó un tendido de fibra óptica de alta capacidad, de casi 200 km de longitud. Esta obra unió las localidades de Los Cerrillos, Rosario de Lerma, El Carril, Chicoana, Coronel Moldes, La Viña, Guachipas, San Carlos, Animaná, Cafayate y Tolombon; con una fibra soterrada junto a la Ruta Nacional 68, que complementa sistemas de radioenlace, para sumar a la red ciudades aledañas, como Angastaco, Molinos y Seclantás. Además, los ciudadanos de Cachi también fueron incluidos dentro de esta red. Con este desarrollo, en la zona se multiplicó por cuatro el consumo de datos a partir del acceso a internet y a nuevos servicios, así como aplicaciones desde el celular.

Por otro lado, la Quebrada de Humahuaca cuenta con el servicio 4G de Personal desde fines de 2016, cuando se inauguró el servicio en La Quiaca. Luego, se incorporaron Tilcara, Purmamarca y Abrapampa en septiembre de 2017, y Volcán a inicios de 2018. Para llegar con servicios de última generación a esas localidades fue necesario realizar una obra única por su dimensión y complejidad que superó los desafíos tecnológicos y físicos que ofrece la geografía de montaña y respetó el hábitat de las comunidades locales. Esta obra es un espejo pasivo que lleva el radioenlace digital desde Tres Cruces a Santa Ana, garantizando de esta manera el ancho de banda necesario para el funcionamiento de la red 4G. El espejo pasivo, que es el más grande de su red, se encuentra en el Cerro Tres Cruces, en una parcela de 400 metros cuadrados, ubicada a 4.080 metros de altura y a pocos metros del Puente del Diablo. La inversión realizada en este despliegue superó los $16,5 millones.

Despliegue 4G en 2017

SALTA

50
localidades con 4G en la provincia de Salta

98%
Cobertura 4G de la población de localidades 4G en la provincia de Salta

100%
Cobertura 4G de la población de los Valles Calchaquíes

JUJUY

23
localidades con cobertura 4G en la provincia de Jujuy

96%
Cobertura 4G de la población de localidades 4G en la provincia de Jujuy

100%
Cobertura 4G de la población de la Quebrada

Inversiones de Cablevisión en 2017
La compañía continúa invirtiendo en sus sistemas e infraestructura y comprometiendo recursos para mantener su negocio en línea con los avances tecnológicos y la innovación. Cablevisión cuenta con una red interurbana de fibra óptica de aproximadamente 10.500 Km que conecta más de 100 localidades con la red central (core), brindando servicio de datos y de video digital.

Cablevisión continuó con el despliegue de equipamiento para incrementar la capacidad y poder brindar mayores velocidades para más clientes de sus servicios de banda ancha. Se instalaron 95 nuevos CMTS (Sistema de Terminación de Cablemodems) con tecnología CCAP (nueva generación con mayor capacidad) y 28 CMTS con tecnología Legacy. Asimismo, se han instalado licencias en 40 Hubs aprovechando así la capacidad de la red externa y de este modo aumentar la cantidad de portadoras de *Downstream*. Esta tecnología permite velocidades de acceso a internet muy superiores a la media, por ejemplo, los productos de 50 y 100 Megas.

Además, desde 2012, Cablevisión cuenta con Fibertel Zone, el primer circuito Wi-Fi de la Argentina, a través de sus redes de fibra óptica fija. En 2017, esta red llegó a 2.100 puntos de acceso inalámbrico externos en áreas de alto uso.

Al 31 de diciembre de 2017, la red de cable de Cablevisión pasaba por aproximadamente 7,9 millones de hogares. La compañía puede proveer una capacidad de ancho de banda bidireccional de más de 750 Mhz a aproximadamente el 80% de los hogares cableados, alcanzando aproximadamente 6,3 millones de hogares. A través de estas redes, Cablevisión no sólo ofrece servicios de cable y de banda ancha, sino también productos y servicios de valor agregado adicionales, como los servicios premium y pay-per-view, la transmisión de datos a alta velocidad y el acceso a internet a través de cable módems de alta velocidad.

Avances de la red de Cablevisión

Extensión de la red interurbana de fibra óptica (en kms)
10.000 | 2016
10.500 | 2017

Cantidad de localidades del país conectadas con la red interurbana de fibra óptica y la red central (Core)
80 | 2016
100 | 2017

Alcance de la red de cable – Millones de hogares
7,8 | 2016
7,9 | 2017

Hogares con ancho de banda bidireccional de más de 750 Mhz (en millones)
6,1 | 2016
6,3 | 2017

Porcentaje de hogares cableados que cuentan con internet (con ancho de banda bidireccional de más de 750 Mhz)
77% | 2016
80% | 2017

Inversiones en infraestructura En millones de pesos	Cablevisión
Obras en curso	1.274
Cable, tendido y bs en comodato	2.925
Materiales	6.193
Total	10.392

Inversiones a futuro

En Telecom estamos comprometidos con la calidad del servicio para brindarle a nuestros clientes más y mejores conexiones. Por ello trabajamos intensamente sobre las variables que hacen a su experiencia de uso, con permanentes mejoras y expansión de la capacidad de la red, asegurando la llegada de las telecomunicaciones a los habitantes de todo el territorio nacional e implementando las tecnologías más modernas.

Para concretar estas mejoras, Telecom lleva adelante un plan estratégico que privilegia la inversión en infraestructura y tecnología de última generación. Estamos invirtiendo U$S 5.000 millones para la ampliación y modernización de la infraestructura de servicios convergentes.

Estas inversiones estarán destinadas a incrementar en un 20% las radiobases de telefonía e internet móvil, a desarrollar las redes NGN (Next Generation Networks) y modernizar la plataforma de sistemas que integran y dinamizan las operaciones comerciales.

Además, se trabajará sobre la potenciación de la red interurbana de fibra óptica que conecta todos los servicios a lo largo y ancho del país. Esta sumará las actuales capacidades de las redes de transporte IP y tendidos de fibra, con una nueva arquitectura que permitirá transportar no sólo contenidos digitales propios sino también de terceros con mayor capacidad y velocidad de transmisión.

Asimismo, se profundizará el plan de transformación de los servicios de video que comenzó con la plataforma de contenidos Play, tanto en Arnet como en Personal, y que se consolidó hace un año con el lanzamiento de Flow en Cablevisión. Los hogares serán paulatinamente reconvertidos hacia una experiencia de video totalmente IP, que los clientes podrán disfrutar en cualquiera de sus pantallas.

De igual modo, la compañía prevé incrementar el alcance de su proyecto de reconversión de plataformas de sistemas para poder integrar las operaciones de Telecom y Cablevisión en una sola. Este proyecto permitirá la convergencia de procesos, ofertas comerciales y atención a clientes en forma dinámica, omnicanal y fuertemente apalancado en lo digital.

› 5.3
Generación de impacto social y ambiental positivo a partir del uso de los grandes volúmenes de datos (big data)

Sabemos el potencial que tiene el uso de grandes volúmenes de datos, especialmente para impulsar el desarrollo sostenible. La innovación es un aliado en este aspecto y desde Telecom queremos jugar un papel clave para impulsar la toma de decisiones estratégicas con base en el análisis de los datos.

Queremos agregar valor para que organizaciones públicas y privadas puedan aprovechar su información y mejorar la eficiencia y profundidad de las soluciones alrededor de problemáticas globales y locales relacionadas con epidemias, desastres naturales, contaminación y otros desafíos sociales y ambientales. Consideramos fundamental que estos avances lleguen de la mano de la transparencia, la privacidad y la seguridad.

›

#6

Incluir desde la tecnología, la diversidad y el talento

Incluir desde la tecnología, la diversidad y el talento

Impulsamos la generación de espacios de desarrollo personal y profesional de colaboradores y actores sociales, a partir del acceso y uso de las telecomunicaciones; y de la creación empleo genuino, con foco en la inclusión de grupos vulnerables y la equidad de género. En ese sentido, hacemos foco en la educación sobre las tecnologías de la información y comunicación (TIC), que contribuye a acortar la brecha digital y promover el crecimiento de las personas.

- La digitalización traerá más trabajo. De 42 países encuestados, 34 tienen más compañías que como resultado de la digitalización, esperan incrementar su fuerza laboral en lugar de reducirla[50].

Temas materiales relacionados al capítulo:

- Inclusión digital y acceso a las telecomunicaciones.
- Generación de empleo de calidad y apoyo a la formación IT.
- Desarrollo profesional y calidad de vida de los empleados.
- Contribución a la diversidad y equidad de género y etaria, e inclusión de personas con discapacidad.

[50] https://www.manpowergroup.com.ar/files/00004/00663_LaRevolucionDeLasHabilidades2.0_ManpowerGroupArgentina.pdf

6.1 Empleo de calidad

Somos uno de los mayores empleadores de la Argentina, con presencia en Paraguay y Uruguay. Con más de 25.000 empleados, tenemos el compromiso de asegurar trabajo digno y de calidad, en el marco de una cultura que favorezca el crecimiento profesional de las personas, el trabajo en equipo y la innovación.

6.1.1 Nuestro equipo

Las personas que forman parte de nuestro equipo constituyen nuestra principal ventaja competitiva por su diversidad, tanto en ubicación geográfica, edad, género, nacionalidad, religión, creencias, entre otros factores. Estamos particularmente interesados en potenciar el empleo de jóvenes, y una muestra de ello es que el 63% de los ingresos durante 2017 correspondió a personas menores a 30 años de edad.

Al mismo tiempo, contamos con prestadores de servicio para fortalecer la gestión del negocio y la calidad del servicio con el que llegamos a nuestros clientes.

76%

DE NUESTROS EMPLEADOS SE ENCUENTRA BAJO CONVENIO

99%

DE EMPLEADOS BAJO CONTRATO LABORAL PERMANENTE

96%

DE EMPLEADOS TRABAJA EN JORNADA COMPLETA

1.170

ALTAS EN 2017

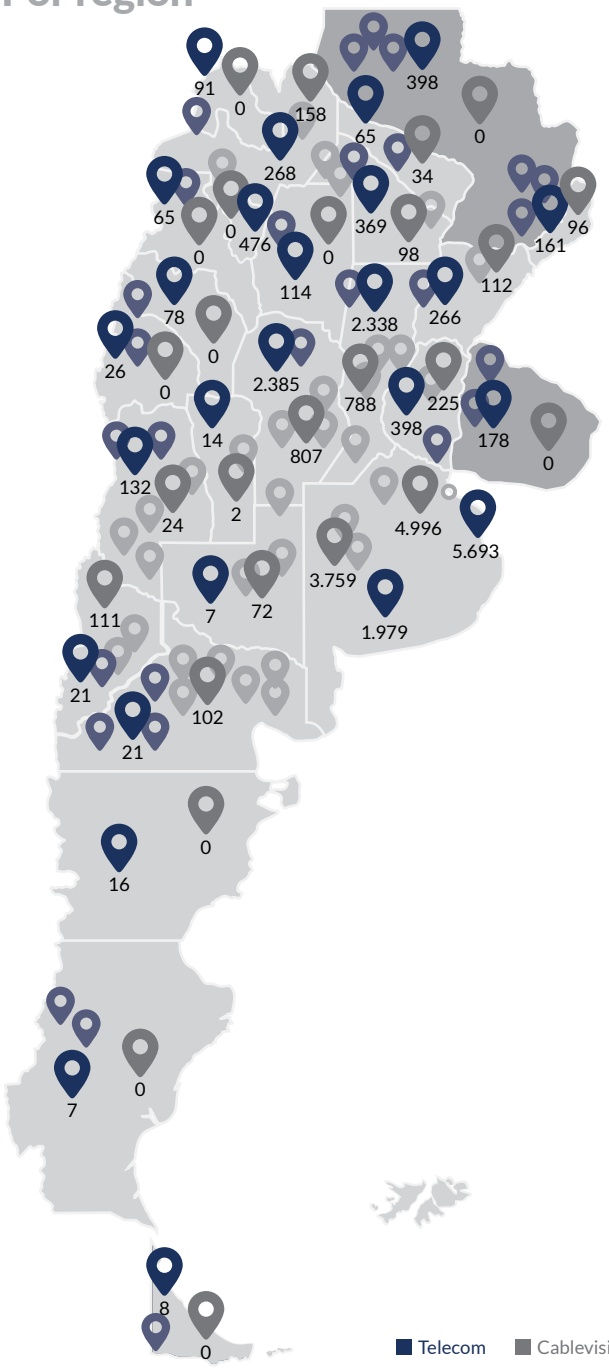
*Los datos enunciados muestran la información integrada de ambas compañías.

Empleados 2017

Cantidad de empleados

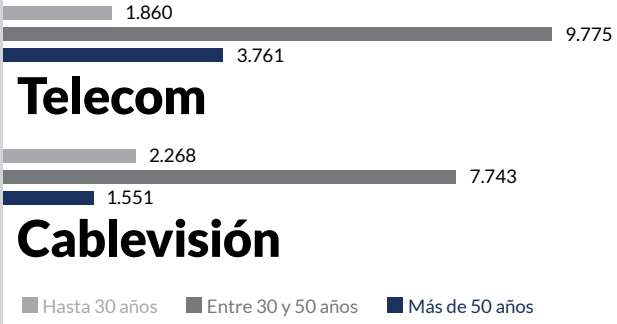
Por género

Por región



Por categoría profesional	Telecom	Cablevisión
Analista	1.943	1.366
Empleado	12.304	8610
Especialista	93	68
Jefe	31	361
Responsable	549	1.113
Secretaria	67	11
Director	30	0
Gerente	379	33

Por edad



Rotación[51]	Telecom	Cablevisión
Tasa de rotación	**6,25%**	**7,51%**
Por edad		
Menores de 30 años	5,59%	9,22%
Entre 30 a 50 años	5,08%	6,69%
Mayores de 50 años	9,63%	9,09%
Por género		
Femenino	7,22%	13,03%
Masculino	5,73%	6,05%

[51] Tasa de rotación calculada como número de bajas en cada categoría sobre el total de empleados de dicha categoría al 31.12.2017.

Caso Cablevisión: Primer empleo joven

Tenemos especial interés en contribuir con el primer empleo de los jóvenes. En el Contact Center, el reclutamiento pone foco en jóvenes sin experiencia laboral, convirtiéndose en un gran semillero para este grupo etario que, luego, continúa su carrera dentro de la compañía. Para ello, estamos en contacto con universidades y fundaciones, con el objetivo de acercar estas oportunidades a jóvenes con potencial.

Al mismo tiempo, en Última Milla, nuestra empresa que brinda servicios técnicos integrales de telecomunicaciones, llevamos adelante prácticas profesionalizantes junto a la Escuela Técnica Don Orione de San Fernando, en alianza con la Dirección de Escuelas Técnicas de la provincia de Buenos Aires. En 2017, 14 practicantes se desenvolvieron en áreas técnicas, de administración y recursos humanos. Desde 2014, tres practicantes fueron efectivizados y pasaron a ser empleados de la empresa. También brindamos charlas en escuelas técnicas para dar a conocer la compañía, generar interacción en torno a la realidad técnica y acercar oportunidades laborales. Durante 2017 visitamos el Colegio Raggio de Belgrano y el Colegio San José de Liniers y participamos del encuentro "Jóvenes protagonistas" en el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

48 alumnos en Prácticas Profesionalizantes en Última Milla entre 2014 y 2017.
105 alumnos participaron de las charlas "Última Milla en la Escuela".

6.1.2 Desarrollo profesional

Acompañamos de manera integral el crecimiento profesional de nuestros empleados con capacitación para el desarrollo de nuevas competencias y conocimientos, con gestión de desempeño para que cada persona pueda ir superando objetivos personalizados, y con un mapeo del talento que nos permite identificar colaboradores con potencial a lo largo de toda la organización.

Capacitación

Los planes de capacitación hacen de soporte para todos los procesos y actividades de la compañía, al acompañar a las personas a aprender. Además, son un insumo clave en los procesos de transformación cultural y de innovación, en nuestro camino de evolución hacia las comunicaciones convergentes.

Al inicio de cada año, realizamos un relevamiento de necesidades de capacitación a lo largo de todas las áreas de la compañía. De esta forma, buscamos relevar habilidades y competencias a desarrollar que sean transversales a todos los públicos, según su categoría profesional. Detectamos las necesidades del negocio acompañando su evolución e identificamos las necesidades específicas de cada una de las áreas de la compañía (técnica, tecnología y comercial).

Temas abarcados por nuestras capacitaciones

- › Inteligencia emocional
- › Trabajo en equipo
- › Innovación
- › Responsabilidad social empresaria
- › Gestión del cambio
- › Comunicaciones convergentes
- › Voluntariado
- › Derecho de las telecomunicaciones
- › Código de Ética
- › Anticorrupción
- › Diversidad
- › Salud y seguridad
- › Compliance
- › Data mining
- › Redes
- › Protección de datos personales
- › Ambiente
- › VIH / SIDA
- › Derechos Humanos
- › Negociación

Caso Telecom: **Universo Telecom**

El Universo Telecom es el espacio de formación que tiene por objetivo desarrollar en nuestros colaboradores competencias alineadas al negocio para mejorar su desempeño y brindarles nuevas oportunidades.

Durante 2017 implementamos la gestión digital de asistencia, satisfacción y evaluaciones de conocimientos en las actividades presenciales, a través del Campus virtual, lo que nos permitió eliminar el uso de papel y tener un seguimiento online de las actividades. Además, se adicionó a la plataforma un sistema de reportes y automatizaciones de notificaciones.

Algunos resultados en 2017
- 27 escuelas de aprendizaje.
- 417 actividades y programas.
- $42,3 millones invertidos en formación.
- 9.491 personas capacitadas.

Caso Cablevisión: **Semillero Técnico**

Semillero Técnico es un programa de desarrollo de competencias para fortalecer a los técnicos en su potencial rol de líderes. Realizado en alianza con la Universidad Torcuato Di Tella, los candidatos propuestos, de todo el país, atraviesan un proceso de *assessment* para la selección de los participantes definitivos. Se trabajan tanto competencias soft como aquellas orientadas específicamente a su rol técnico. Las temáticas abordadas incluyen liderazgo de equipos, coaching de equipos, trabajo colaborativo, comunicación, presentaciones efectivas, indicadores específicos de la operación, metodologías ágiles, entre otros.

- 78 empleados durante 2017.
- 80 horas de duración del programa.

Caso Telecom: **UT.ility**

En 2017 trabajamos sobre la redefinición del modelo de aprendizaje, de manera que contribuya a moldear una nueva cultura organizacional basada en la formación de habilidades. Con este propósito, diseñamos e implementamos UT.ility, un espacio donde se resuelven problemáticas reales de la compañía, poniendo en práctica las herramientas aprendidas. De esta manera, los grupos de trabajo interdisciplinarios tienen por objetivo generar soluciones concretas o nuevos negocios, guiados por dinámicas disruptivas y aplicando diversas metodologías. El proyecto inició con dos grupos de trabajo con seis participantes cada uno y se abordaron diferentes temáticas.

Caso Cablevisión: **Proyecto "El Juego. Modelo para armar"**

Todos los años llevamos a cabo una actividad de aprendizaje colaborativo con foco en la calidad de las tareas del personal técnico, en la que los colaboradores ponen a prueba sus conocimientos. Participan empleados técnicos de eventos y redes en las siguientes disciplinas: Eventos Domiciliarios; Manejo de Instrumentos y herramientas; Preguntas y Respuestas; Tareas de Red. La actividad se presenta en formato de competencia en la cual los participantes, en dupla, son evaluados por su proceder en cada disciplina, según se ajusten a las normas / procedimientos internacionales de trabajo. El jurado está compuesto por empleados de la compañía. Finalistas de cada zona de competencia, viajan a Buenos Aires para participar de la competencia final. La competencia tiene una clara finalidad de aprendizaje y trabajo en equipo, y otorga premios que estimulan a los empleados a superarse en la calidad de su trabajo. El primer puesto se hace acreedor de un viaje a *Society of Cable Telecommunications Engineers* en Estados Unidos y el segundo, de una visita a Cable Tech en Brasil.

- 2.000 empleados participantes en la edición 2017.

Caso Telecom:
On Boarding

Programa secuencial que tiene como objetivo acompañar a gerentes y responsables recientemente nombrados, apoyando el desarrollo de habilidades de gestión para asegurar una mayor eficiencia en la coordinación de equipos y los resultados de negocio. Consta de un formato combinado de coaching individual y grupal, acciones de formación y actividades de acompañamiento acordes a su nuevo rol.

- 59 participantes en 2017.
- 33 horas de coaching por persona.
- 10 Índice de recomendación (NPS)
- 88,23% Índice de Participación

Caso Cablevisión:
Seminario Internacional de Telecomunicaciones

Todos los años se realiza un encuentro regional de telecomunicaciones, a cargo de la Gerencia de Capacitación Técnica y de Tecnología que tiene como objetivo obtener una visión del escenario actual y futuro del negocio. Durante tres días, empleados de la empresa, proveedores y otros actores de la industria asisten a seminarios y eventos a cargo de especialistas de las principales empresas de telecomunicaciones del mundo.

- 766 asistentes únicos.

Capacitación	Horas de capacitación	Cantidad de empleados en nómina	Cantidad empleados capacitados
Empleados Telecom	169.252	15.396	9.491
Empleados Cablevisión	179.198	11.562	7.294
Por género			
Mujeres Telecom	35.126	5.400	2.917
Mujeres Cablevisión	24.305	2.410	1.235
Hombres Telecom	134.126	9.996	6.574
Hombres Cablevisión	154.893	9.152	6.059

Capacitación	Horas promedio de capacitación por empleado
Empleados Telecom	10,99
Empleados Cablevisión	15,50
Total Empleados	**12,93**
Por género	
Mujeres Telecom	6,50
Mujeres Cablevisión	10,09
Total Mujeres	**7,61**
Hombres Telecom	13,42
Hombres Cablevisión	16,92
Total Hombres	**15,09**
Por categoría profesional	
Analista Telecom	12,77
Analista Cablevisión	23,52
Total Analista	**17,21**
Empleado Telecom	8,82
Empleado Cablevisión	12,42
Total Empleado	**10,30**
Especialista Telecom	17,52
Especialista Cablevisión	46,90
Total Especialista	**29,93**
Jefe Telecom	2,31
Jefe Cablevisión	23,56
Total Jefe	**21,88**
Responsable Telecom	42,19
Responsable Cablevisión	24,84
Total Responsable	**30,57**
Secretaria Telecom	1,26
Secretaria Cablevisión	7,18
Total Secretaria	**2,10**
Director Telecom	26,10
Director Cablevisión	0,00
Total Director	**26,10**
Gerente Telecom	26,85
Gerente Cablevisión	20,45
Total Gerente	**26,34**

Gestión del talento

Por medio de la evaluación de desempeño y de los mapeos de talento, buscamos acompañar el crecimiento de los colaboradores y garantizar igualdad de oportunidades, al tiempo que desarrollamos cuadros de reemplazo necesarios para asegurar la sustentabilidad del negocio.

Caso Cablevisión: **Evaluación de desempeño**

Dos sistemas conforman la evaluación del desempeño de nuestros colaboradores en Cablevisión:

Proceso de Crecimiento Laboral (PCL). Alcanza a los empleados bajo convenio colectivo de trabajo. En 2017 alcanzó a técnicos de instalación, service de red, de fibra óptica y clandestinos; operador de local comercial; y auxiliar de depósito y laboratorio. El 82,2% de los 4.978 colaboradores a ser evaluados, completaron la evaluación.

Crecimiento de la Efectividad Laboral (CEL). Se encuentran incluidos en este proceso los empleados fuera de convenio y aquellos dentro de convenio, con personal a cargo. De las 3.239 personas a ser evaluadas, completaron el proceso el 77,3% de los empleados.

Evaluación de desempeño	Cantidad de evaluados	Porcentaje de evaluados sobre empleados en nómina
Empleados Telecom	5.745	37%
Empleados Cablevisión	3.239	28%
Por género		
Mujeres Telecom	2.497	46%
Mujeres Cablevisión	783	32%
Hombres Telecom	3.248	32%
Hombres Cablevisión	2.456	27%
Por categoría profesional		
Analistas Telecom	1.506	78%
Analistas Cablevisión	1.037	76%
Empleados Telecom	3.810	31%
Empleados Cablevisión	796	9%
Especialistas Telecom	*	0%
Especialistas Cablevisión	45	66%
Jefes Telecom	*	0%
Jefes Cablevisión	332	92%
Responsables Telecom	389	71%
Responsables Cablevisión	988	89%
Secretarias Telecom	40	60%
Secretarias Cablevisión	11	100%
Directores Telecom[52]	*	0%
Gerentes Telecom	*	0%
Gerentes Cablevisión	30	91%

[52]Esta categoría existe únicamente para Telecom.

* Estas categorías profesionales son evaluadas según MBO (Management by Objectives).

Caso Telecom: **Pool de talentos**

El Pool de Talentos es una herramienta que permite identificar a aquellos colaboradores con un potencial destacado. En 2017 llevamos a cabo el mapeo organizacional, alcanzando a 6.067 personas tanto de la macroestructura como analistas. Como resultado de este mapeo se identificaron cuadros de reemplazo para el 79% de las posiciones de macroestructura y se implementaron planes de formación diferenciados por segmento.

6.1.3 Compensaciones y beneficios

La política de compensaciones para el personal fuera de convenio determina el marco para la asignación de los salarios y beneficios asociados, conforme al peso relativo de la posición que ocupa cada colaborador en la compañía. Esta política tiene en cuenta la información de mercado y el contexto macroeconómico del país.

Tanto en Telecom como en Cablevisión, se realizaron encuestas de compensación total, con el apoyo de consultoras externas, lo que permitió definir las nuevas escalas salariales para el personal fuera de convenio a utilizar durante 2017. Adicionalmente participamos en diferentes encuestas a las que fuimos invitados, recibiendo las devoluciones correspondientes. En el caso de los empleados dentro de convenio, los ajustes son resultado del diálogo con los representantes sindicales.

Las actualizaciones y gratificaciones entregadas durante el año fueron las siguientes:

- **Personal fuera de convenio:** se realizaron ajustes generales de entre 23% y 24%, que buscaron conservar el poder adquisitivo de los salarios. Además, se asignaron aumentos a algunos empleados para reposicionamiento respecto del mercado y por mérito, priorizando a personal con alto potencial.
- **Empleados dentro de convenio:** en Telecom se acordó un nuevo ajuste salarial para el período julio 2017 a junio 2018 del 20% con impacto en las escalas convencionales, y un 4,5% adicional destinado a incrementar el monto del Bono Día del Telefónico, que se abona anualmente en enero. El ajuste del 20% se implementó en dos tramos, un 14,5% en el mes de julio y el 5,5% no acumulativo restante, en el mes de febrero de 2018. En cuanto a Cablevisión, el acuerdo con SAT contempló un aumento del 14% en junio y 10% en diciembre, no acumulativo.
- **Incentivos comerciales:** actualizamos, en materia de topes, las políticas vigentes, para mantener la relación compensación fija-variable del personal involucrado.
- **Bonos:** otorgamos un Bono Extraordinario que alcanzó a 114 personas de Telecom, con acciones destacadas durante el año 2016. También se dio el "ranking de bono" para el resto del personal fuera de convenio de Telecom, basado en el desempeño individual. Además, el bono anual para directores y gerentes, se liquidó en función de los objetivos definidos. En Cablevisión, dicha política, también abarcó a Jefes, Coordinadores y Supervisores.
- **Beneficios:** nuestra propuesta de valor a los empleados incluye también una amplia oferta de beneficios que generan bienestar dentro y fuera del trabajo, y cuyo alcance se extiende, en algunos casos, a las familias de los colaboradores. Destacamos, por ejemplo, en Telecom, la ayuda económica a empleados con hijos con discapacidad, la licencia por paternidad de 15 días y el beneficio de guardería. En cablevisión, la política automotriz para determinados puestos, el voucher de ropa y la Tarjeta 365. Además, en ambas compañías, los descuentos en universidades, seguro de vida adicional para algunas posiciones, prepaga y descuento en productos y servicios de la empresa.

Relación entre el salario de categoría inicial y el salario mínimo vital y móvil[53]	Ratio[54]
Dentro de convenio[55]	
Telecom – Categoría 1 FATEL	197%
Cablevisión – Categoría 12 SAT CCT 223/75	183%
Fuera de convenio[56]	
Telecom – Mujeres	183%
Cablevisión – Mujeres	111%
Telecom – Hombres	258%
Cablevisión – Hombres	231%

[53] El salario mínimo, vital y móvil a diciembre de 2017 ascendía a $8.860.

[54] El ratio fue calculado con el salario sobre el salario mínimo, vital y móvil.

[55] Para el personal dentro de convenio 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.

[56] Para el personal fuera de convenio existen bandas salariales, que permiten, sin distinción de sexo y según el peso de la posición de cada colaborador, determinar el salario de una persona, que luego sufrirá modificaciones en función de pautas salariales fijadas por la compañía, ya sea por ajuste general, por mérito u otro motivo. El salario de categoría inicial es el salario de un empleado a tiempo completo en la categoría laboral más baja. Los salarios de los empleados en prácticas no se consideran salarios de categoría inicial. En Telecom se tomó el caso del salario más bajo dentro de la categoría de Empleado Junior, y en el caso de Cablevisión en la categoría Analista Junior (las categorías más bajas dentro de las posiciones fuera de convenio en cada empresa).

Caso Cablevisión:
Beneficios con inclusión

"En Buenas Manos", una organización que busca generar un cambio de mirada respecto del empleo de personas con discapacidad, está presente desde 2014 en nuestros edificios brindando el servicio de masajes relajantes. Los masajes son realizados por personas con discapacidad visual. En 2017, la acción se realizó en 6 edificios corporativos y 16 bases técnicas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), con alcance a 6.131 colaboradores. Adicionalmente, durante el primer trimestre del año, la misma organización también proveía de frutas de estación, alcanzando a 6.660 empleados.

Nuestras novedades en comunicación interna

En 2017 lanzamos una nueva Intranet en Telecom e incorporamos un nuevo canal de comunicación con el Top Management. Denominado "Conversaciones en línea", éste es un espacio para hacer preguntas al CEO y al equipo de Dirección estableciendo una comunicación en tiempo real con ellos. Se realizaron 13 emisiones con un promedio de 800 usuarios en cada una.

En Cablevisión, Yammer es la red social interna desde 2015. Alcanzamos un total de 9.616 colaboradores subidos a la red, lo que representa más del 80% de la población. El mayor crecimiento de la red se registró en 2017, con un 66% de incremento respecto del año anterior.

6.1.4 Relaciones laborales

Empleados dentro de convenio 2017	
Telecom	80%
Cablevisión	71%

Promovemos el diálogo fluido con todas las entidades gremiales, garantizando el respeto al derecho de la libertad de asociación. Recomendamos y facultamos a todos los niveles de supervisión a mantener reuniones periódicas con las comisiones gremiales internas, facilitando el entendimiento mutuo y la resolución de quejas y reclamos lo más rápido y cercano posible al origen.

En octubre de 2017, en Cablevisión incorporamos a la nómina de personal a empleados de las empresas Nextel Communication SRL y Sky Online Argentina, como resultado de la fusión por absorción de dichas empresas. De esta forma confluyeron en Cablevisión representaciones sindicales de otras organizaciones.

En 2017, todas las negociaciones finalizaron con acuerdos de recomposición salarial con la finalidad de ajustar los salarios a las previsiones inflacionarias. En el caso de Telecom, la negociación salarial 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., U.P.J.E.T. y CE.P.E.TEL. En iguales términos, se lograron acuerdos en las negociaciones paritarias correspondientes a los convenios colectivos de *call centers*, que se encuentran suscriptos con F.O.E.T.R.A. Sindicato Buenos Aires, SI.TRA.TEL (Sindicato de Trabajadores Telefónicos de Rosario) y F.O.E.E.S.I.T.R.A. En Cablevisión, participamos activamente en las negociaciones paritarias llevadas adelante por la Asociación Argentina de Televisión por Cable (ATVC) y por la M.U.S. con las federaciones y sindicatos del sector.

Al mismo tiempo, las temáticas de seguridad y salud en el trabajo son materia de diálogo social con los sindicatos, instrumentada a través de Comités Mixtos (empresa y sindicatos) de Seguridad y Salud Ocupacional.

Entidades gremiales a las que pertenecen nuestros empleados

Telecom y Cablevisión:
- F.A.TEL. (Federación Argentina de las Telecomunicaciones)[57].
- F.O.E.E.S.I.T.R.A. (Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de los Servicios e Industrias de las Telecomunicaciones de la República Argentina).
- F.O.P.S.T.T.A. (Federación de Organizaciones de Personal de Supervisión y Técnicos Telefónicos Argentinos).

Telecom:
- U.P.J.E.T. (Unión de Personal Jerárquico de Empresas de Telecomunicaciones).
- CE.P.E.TEL. (Centro de Profesionales de Empresas de Telecomunicaciones).

Cablevisión:
- S.A.T.S.A.I.D. (Sindicato Argentino de Televisión, Servicios Audiovisuales, Interactivos y de Datos)
- S.A.L. (Sociedad Argentina de Locutores).
- Asociación de Prensa de Santa Fe.
- F.A.T.PREN. (Federación Argentina de Trabajadores de Prensa).
- Comercio.
- Viajantes.

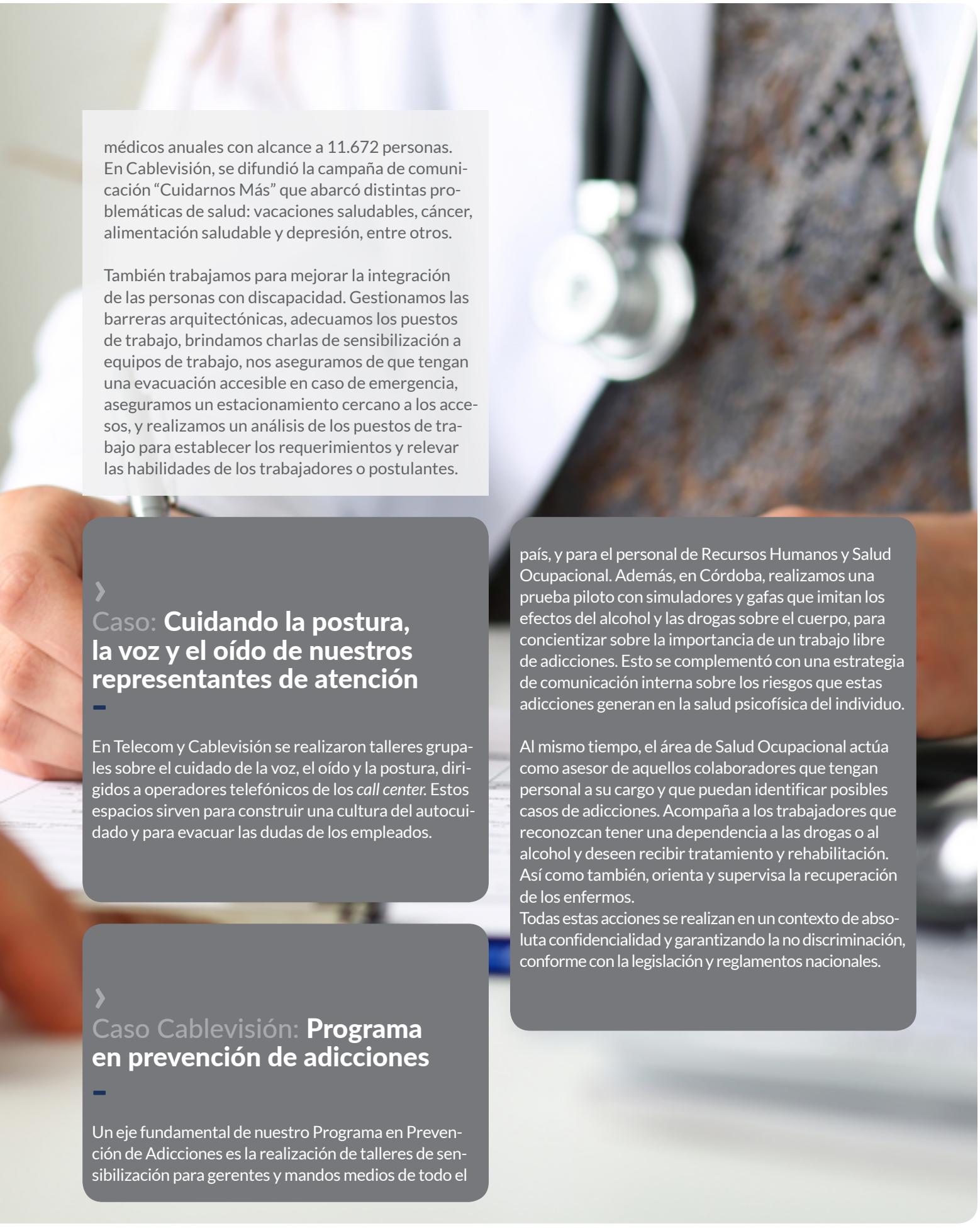
[57] Se encuentran incluidas dentro de esta organización F.O.E.T.R.A. (Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina) y SI.TRA.TEL. (Sindicato de Trabajadores Telefónicos de Rosario).

6.1.5 Salud y seguridad ocupacional

Nuestro compromiso con la salud y la seguridad en el ámbito del trabajo, y las acciones que desarrollamos en este sentido, tienen como objetivo garantizar la integridad física y el bienestar emocional de nuestros colaboradores.

Salud ocupacional

Contamos con consultorios médicos dentro de la compañía que atienden consultas a demanda. Además, llevamos adelante acciones proactivas para cuidar la salud de los empleados. En Telecom, se realizaron exámenes



médicos anuales con alcance a 11.672 personas. En Cablevisión, se difundió la campaña de comunicación “Cuidarnos Más” que abarcó distintas problemáticas de salud: vacaciones saludables, cáncer, alimentación saludable y depresión, entre otros.

También trabajamos para mejorar la integración de las personas con discapacidad. Gestionamos las barreras arquitectónicas, adecuamos los puestos de trabajo, brindamos charlas de sensibilización a equipos de trabajo, nos aseguramos de que tengan una evacuación accesible en caso de emergencia, aseguramos un estacionamiento cercano a los accesos, y realizamos un análisis de los puestos de trabajo para establecer los requerimientos y relevar las habilidades de los trabajadores o postulantes.

Caso: **Cuidando la postura, la voz y el oído de nuestros representantes de atención**

En Telecom y Cablevisión se realizaron talleres grupales sobre el cuidado de la voz, el oído y la postura, dirigidos a operadores telefónicos de los *call center*. Estos espacios sirven para construir una cultura del autocuidado y para evacuar las dudas de los empleados.

Caso Cablevisión: **Programa en prevención de adicciones**

Un eje fundamental de nuestro Programa en Prevención de Adicciones es la realización de talleres de sensibilización para gerentes y mandos medios de todo el país, y para el personal de Recursos Humanos y Salud Ocupacional. Además, en Córdoba, realizamos una prueba piloto con simuladores y gafas que imitan los efectos del alcohol y las drogas sobre el cuerpo, para concientizar sobre la importancia de un trabajo libre de adicciones. Esto se complementó con una estrategia de comunicación interna sobre los riesgos que estas adicciones generan en la salud psicofísica del individuo.

Al mismo tiempo, el área de Salud Ocupacional actúa como asesor de aquellos colaboradores que tengan personal a su cargo y que puedan identificar posibles casos de adicciones. Acompaña a los trabajadores que reconozcan tener una dependencia a las drogas o al alcohol y deseen recibir tratamiento y rehabilitación. Así como también, orienta y supervisa la recuperación de los enfermos.
Todas estas acciones se realizan en un contexto de absoluta confidencialidad y garantizando la no discriminación, conforme con la legislación y reglamentos nacionales.

› Caso:

Comités de salud y seguridad

En Telecom, durante 2017 el Comité de Riesgos de Trabajo de Field Service continuó avanzando en mejoras al sistema de Gestión. Entre las acciones, para la gestión en materia de Prevención de Riesgos, pasaron de poseer una mirada global a sectorizar por Supervisión, Coordinación y Gerente de Field Service determinando objetivos de cumplimiento y planes de remediación de incumplimientos. Este Comité representa a 4.307 trabajadores, que integran la Dirección Field Service, y constituye el 27,97% del total de colaboradores de Telecom.

En el caso de Cablevisión, contamos con dos comités mixtos (Rosario y Santa Fe) integrados por tres representantes de la empresa y tres de la entidad gremial. Tienen una frecuencia de reuniones ordinarias trimestral y extraordinarias a demanda. Adicionalmente, colaboran siete delegados de prevención. La conformación de los comités y la designación de delegados de prevención alcanza al 100% de la dotación de empleados de la provincia de Santa Fe, que representan el 6,81% del total de la compañía.

Seguridad ocupacional

Trabajar sobre la seguridad es trabajar principalmente sobre la cultura de trabajo. Por eso, nuestras capacitaciones abordan temáticas como: trabajo en altura, prevención de incendios y accidentes, hidroelevadores, riesgo eléctrico y químico, derrames, ergonomía, reanimación cardio-pulmonar (RCP), uso de desfibrilador externo automático (DEA), plan de emergencias y evacuación, control de contratistas y prevención en el tránsito.

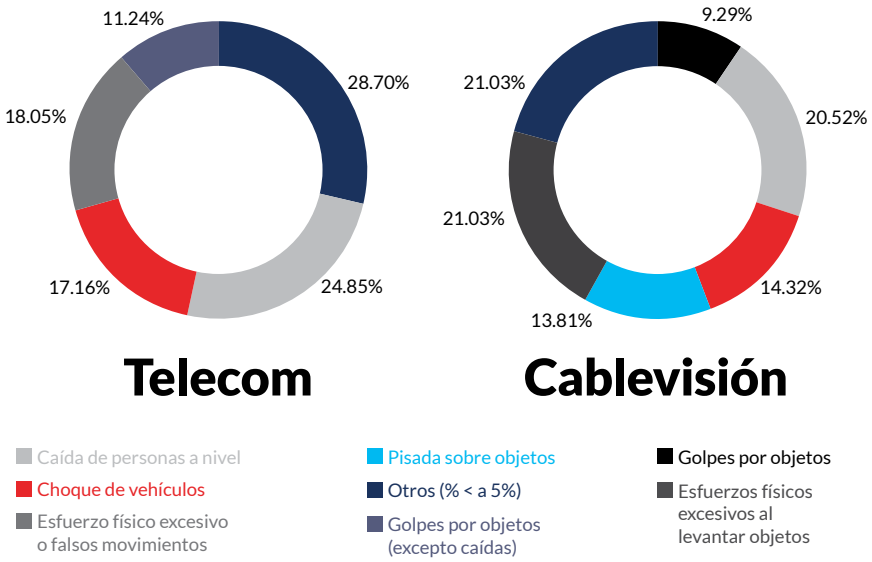
15.759
PARTICIPANTES EN CAPACITACIONES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD

12.103
HORAS HOMBRE DE CAPACITACIÓN

1.552
CAPACITACIONES DICTADAS

Además, en Telecom realizamos una campaña interna de Seguridad Vial, tanto para empleados que cuentan con vehículos de la empresa como para aquellos que utilizan su propio transporte o transporte público. En la campaña, se difundieron mensajes de sensibilización y se entregaron manuales sobre esta temática.

Causas de accidentes



›6.2 Diversidad y equidad de género, etárea e inclusión de personas con discapacidad

Creemos en la diversidad como uno de los activos de mayor valor de las empresas, que puede contribuir a alcanzar resultados económicos y a promover el rol social de la organización, fortaleciendo la identidad de la empresa. Trabajamos para garantizar la inclusión y la equidad en nuestra organización, sobre la base del trabajo en colaboración con organizaciones especialistas y la adhesión a iniciativas internacionales.

6.2.1 Diversidad

En Telecom implementamos el Programa Diversidad e Inclusión en conjunto con la Delegación de Asociaciones Israelitas Argentinas (DAIA), que propone aplicar un modelo de alto reconocimiento que resalte el valor de las personas y propicie su integración, para descubrir y potenciar las habilidades y particularidades de todos los colaboradores.

› El foco de nuestras acciones en 2017 estuvo puesto en diversidad de género.

› Contamos con la certificación de DAIA como "Empresa Comprometida con la Diversidad"

Nuestros ejes de trabajo en diversidad e inclusión son Género, Discapacidad, Generaciones, Familia, Identidad Sexual y VIH/SIDA. En 2017, el foco estuvo puesto en impulsar acciones en favor de los derechos de la mujer en general, y de nuestras colaboradoras en particular.

Caso Telecom:
Iniciativas con foco en género del Programa Diversidad e Inclusión

Realización de cuatro **encuentros de trabajo** a nivel de gerentes, para reflexionar sobre la temática, las barreras y facilitadores organizacionales.	Participación de tres empleadas mujeres en el **Seminario Internacional** IPADE en México sobre la participación de las mujeres en puestos directivos.
Acompañamiento y desarrollo de procedimiento operativo para la **garantía del derecho a la identidad de género** de nuestros colaboradores y colaboradoras, que responde al reconocimiento de su identidad de género; al libre desarrollo de su persona y a ser tratado conforme a su identidad de género.	Inicio del **Diagnóstico organizacional** con perspectiva de género, en conjunto con PNUD. Buscamos contar con datos cuantitativos y cualitativos sobre las brechas de género existentes en la empresa. Esta información será Línea de Base para el diseño del Plan Estratégico de Igualdad de Género, donde se puedan establecer indicadores y periodicidad para hacer seguimiento al proceso de cierre de brechas. Para ello se desarrollaron siete *focus group* y ocho entrevistas en profundidad.

En Cablevisión, el diseño del Programa de Diversidad con foco en Género y en Discapacidad se basó en un proceso de construcción colectiva entre distintas áreas de la compañía y en diálogo con organizaciones de la sociedad civil, universidades, gobiernos locales y empresas.

En el marco de la fusión, en 2018 se comenzó a trabajar de manera integrada en un Comité de Diversidad, que definió tres ejes: género, personas con discapacidad y generaciones.

Caso: Participación en iniciativas locales e internacionales de diversidad

- **R.E.D. de empresas por la diversidad.** En lo que respecta a la R.E.D, participamos activamente en las reuniones de miembros durante el año. A su vez, apoyamos la realización de la 2° Jornada Internacional de Diversidad & Inclusión: "NosOtr@s" y sponsoreamos la publicación de la "Guía de Género para empresas. Hacia la paridad".
- **Principios de Empoderamiento de la Mujer.** Adherimos estos principios impulsados por la Organización de las Naciones Unidas.
- **Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).** En 2017 las prácticas de Telecom y Cablevisión en temas de diversidad fueron difundidas como casos destacados en la publicación "En la búsqueda de la equidad: buenas prácticas empresariales de empoderamiento de las mujeres"[58].

6.2.2 Inclusión en la industria de las telecomunicaciones

Desde Cablevisión, en 2017 trabajamos para promover la inclusión de mujeres en la industria de la ciencia y la tecnología junto a diversas organizaciones. Entre ellas, destacamos que fuimos miembros fundadores de Chicas en Tecnología, una organización sin fines de lucro que busca cerrar la brecha de género en tecnología. Asimismo fuimos sus aliados en "Programando un Mundo Mejor", un programa libre, gratuito y de inscripción abierta, que tiene como objetivo desarrollar el interés por la tecnología y formar habilidades emprendedoras en chicas de escuelas de nivel secundario de entre 13 y 16 años, de forma práctica y con un enfoque social. Así, alumnas de escuelas públicas y privadas de CABA y GBA desarrollaron aplicaciones para la resolución de problemáticas tales como: acoso callejero, violencia, bullying, anorexia y bulimia, embarazo adolescente, vida sana y donaciones, entre otros.

6.2.3 Conciliación

Nuestras acciones relacionadas con la conciliación se proponen mejorar la calidad de vida de nuestros empleados, atender las distintas necesidades que puedan tener y así alcanzar una mayor satisfacción, rendimiento, productividad y compromiso con la compañía, al tiempo que logran un equilibrio entre su vida personal y profesional.

Algunas iniciativas destacadas:

- **Flexibilidad** como herramienta para la gestión de los equipos.
- **Teletrabajo.** 1.140 trabajadores en Telecom bajo este esquema y 183 en Cablevisión en el Contact Center.
- **Lactarios:** Seis en Telecom y tres en Cablevisión.
- **Licencia por paternidad extendida de 15 días [59].**
- **Maternidad y paternidad activa:** Acompañamiento a nuevos padres. Guía de maternidad para líderes de equipo, y una guía para líderes de equipo con foco en la paternidad[60].

[58] Accedé en http://pactoglobal.org.ar/wp-content/uploads/2017/03/Presentacion_WEB-1.pdf

[59] Alcance: Telecom en Argentina.

[60] Alcance: Telecom en Argentina.

Licencias por maternidad y paternidad	Telecom		Cablevisión	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
1 - Cantidad de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2017	628	403	139	285
2- Cantidad de empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento 2017 y cuya licencia inició en 2017	574	393	76	281
3 – Cantidad de empleados que regresaron al trabajo durante 2016 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2015 o 2016)	145	12	148	555
4 – Cantidad de empleados que regresaron al trabajo durante 2016 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2015 o 2016) y permanecieron 12 meses en el empleo	128	12	134	547
Tasa de regreso: Fórmula= (2 / 1) *100	**91%**	**98%**	**55%**	**99%**
Tasa de retención: Fórmula = (4 / 3) *100	**88%**	**100%**	**91%**	**99%**

› 6.3 Estrategia de inversión social privada

En Telecom queremos mejorar la calidad de vida de los argentinos. Somos conscientes del potencial que aportan las tecnologías al desarrollo de las personas, y es por eso que impulsamos el uso social de las tecnologías y la alfabetización digital para generar nuevas capacidades y favorecer el desarrollo humano.

¿Cómo lo hacemos?

- Impulsamos programas propios con alto impacto y visibilidad, vinculados al negocio.
- Generamos alianzas público-privadas para la implementación de nuestros proyectos a nivel local.
- Somos socios tecnológicos y acompañamos iniciativas con nuestro know how.
- Realizamos colaboraciones institucionales mediante donaciones, auspicios y mecenazgo.
- Desarrollamos nuestras iniciativas con un alcance nacional, con prioridad en las provincias donde desarrollamos nuestras operaciones.

Inversión social privada (en pesos) [61]	2017
Telecom	13.062.262
Cablevisión	10.747.647

[61] Incluye inversiones en programas con la comunidad, acompañamiento a organizaciones de la sociedad civil, voluntariado y otros egresos de las áreas de Responsabilidad Social como producciones publicitarias, espacio en medios, ferias y muestras, cuotas sociales, publicidad, movilidad y honorarios profesionales.

6.397

UNIDADES DE EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO DONADAS A MÁS DE 50 ORGANIZACIONES.

›
Caso:
Abiertos al contacto con la comunidad

En Telecom, durante 2017, recibimos más de 200 requerimientos desde la comunidad, que fueron gestionados por distintas áreas de la compañía.

- Sitio web institucional, con formulario de consulta[62].
- Programas con sitios web propios[63].
- Email de contacto y dirección de correo postal[64].
- Redes sociales para difundir avances de nuestras iniciativas[65].
- Campaña de comunicación publicitaria "Conectados con lo que más importa" en Telecom.

[62] https://institucional.telecom.com.ar/sustentabilidad

[63] www.digitalers.com.ar
www.nuestrolugar.com.ar

[64] sustentabilidad@teco.com.ar. Correo postal dirigido a la Gerencia de Sustentabilidad de Telecom con domicilio en Alicia Moreau de Justo 50, C1007AAB, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

[65] www.facebook.com/ProgramaNuestroLugar y www.youtube.com/GrupoTelecom

6.3.1 Nuestra participación en la comunidad

- Lanzamos digit@lers, con 89 jóvenes alcanzados en 5 municipios

- 4.535 alumnos y 970 docentes en talleres de Nuestro Lugar, sobre ciberciudadanía y alfabetización digital

digit@lers
En 2017 lanzamos nuestro programa digit@lers, para formar a jóvenes en habilidades digitales y despertar en ellos vocación e interés por los nuevos oficios que ofrece el mundo tecnológico, que tienen alta proyección y salida laboral. La propuesta busca que los jóvenes puedan conocer las oportunidades que brinda este mercado y profundizar sus estudios en ese ámbito.

Programa digit@lers

89 JÓVENES

5 CURSOS

4 TALLERES DE EMPLEABILIDAD

3 JORNADAS DE "HISTORIAS QUE INSPIRAN"

297 INSCRIPTOS

53 PARTICIPANTES EGRESADOS

Ejes de acción de digit@lers

- **Formación** de cuatro meses en programación y capacidades blandas para jóvenes de entre 18 y 32 años que necesiten insertarse en el mercado laboral. Los contenidos se trabajaron junto con Acámica, en una plataforma virtual que permitió a los alumnos acceder al conocimiento desde cualquier lugar y en cualquier momento, para avanzar con lo visto durante las clases.

- **Talleres de empleabilidad** a cargo de un profesional del Servicio de Empleo AMIA y con la participación de empleados voluntarios de la empresa.

- **Ciclo "Historias que inspiran",** charlas de jóvenes que, motivados por la tecnología, han desarrollado su propio proyecto y hoy son referentes del mundo digital. Los oradores fueron Celeste Medina, que enseña a programar a mujeres en situación de vulnerabilidad; Daniel Simons, que nació en la Villa 1-11-14 y cumplió su sueño de darle vida a Bildo, su primer videojuego; Gino Tubaro, un joven inventor que imprime prótesis ortopédicas en 3D y las distribuye de forma gratuita a personas con discapacidad; y María Vallejos, que, gracias a la capacitación en herramientas digitales, consiguió cambiar su realidad y encontró su camino laboral.

Un aspecto destacado del proyecto es que se desarrolla de manera coordinada con municipios, para desplegar la propuesta en la comunidad y alcanzar a aquellos jóvenes que pueden aprovechar las posibilidades del programa. En 2017 hicimos sinergia junto a los municipios de San Martín, Vicente López, San Fernando, Quilmes y Moreno, ubicados en la provincia de Buenos Aires.

Testimonios

MARÍA EUGENIA AGUILAR, ALUMNA DE digit@lers QUILMES

"Siempre tuve muchas páginas web y redes sociales, pero nunca había visto el otro lado [cómo se construyen]. Para los chicos que querían estudiar programación, este es un curso inicial que los entusiasmó más que antes; y los que no teníamos pensado estudiar esto, ahora estamos entusiasmados por seguir aprendiendo".

EZEQUIEL GENTILE, MENTOR DE digit@lers SAN FERNANDO

"Este curso es una necesidad de los chicos, que están queriendo incorporarse a un nuevo modo de trabajar".

Caso Cablevisión: inclusión laboral de jóvenes

La alianza con Comunidad IT apuntó a brindar a jóvenes entre 18 y 30 años herramientas y habilidades necesarias para obtener trabajo, principalmente, en el mercado de las tecnologías de la información y comunicaciones (TI). De esta manera, se realizaron seis cursos en la Ciudad de Buenos Aires, el conurbano bonaerense y las ciudades de Córdoba, La Plata, Rosario, Neuquén; alcanzando a 160 jóvenes.

Como parte del diagnóstico en el diseño del programa junto a Comunidad IT, a inicios de 2017, se actualizó y amplió la investigación de mercado "Dimensión del mercado y demanda laboral TI en ciudades" realizada en 2015. De esta manera, se conoció la demanda de puestos anuales en TI en cada lugar y se diseñaron los cursos para dar respuesta a esa necesidad.

¿Qué aprenden los jóvenes en el curso?

Formación técnica:
- Introducción al código y al desarrollo web
- Páginas web estáticas
- Bases de la programación
- Aplicaciones web

Habilidades blandas:
- Currículum vitae
- Búsqueda de empleo
- Entrevistas laborales
- Características del Mercado IT

Nuestro Lugar
Desde hace más de tres años, este programa integral se propone generar conciencia sobre ciberciudadanía y la alfabetización digital, y fomentar el uso positivo, responsable y creativo de las tecnologías y redes sociales en niños, jóvenes y docentes. Los contenidos son diseñados junto a la Asociación Civil Chicos.net, una organización sin fines de lucro especializada en la temática.

Desde 2015 alcanzamos a más de 9.700 alumnos en 25 ciudades del país. En 2017 incorporamos más localidades a la iniciativa, ampliando el alcance del programa y llegando a 12 ciudades de todo el país: Santa Fe, Jujuy, Posadas, Catamarca, Casilda, Cosquín, Córdoba y San Isidro, Pilar, Morón, Merlo y CABA.

67
TALLERES

4.535
ALUMNOS

18
CAPACITACIONES "MÓVIL EN MANO" A 970 DOCENTES.

55.585
VISITAS AL SITIO WEB

El programa se basa en tres iniciativas principales:

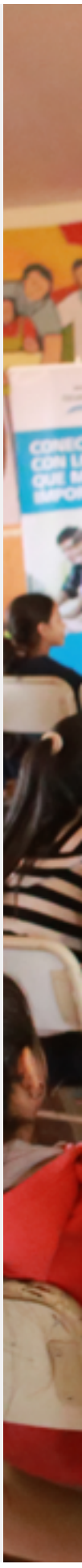
1) **Sitio web www.nuestrolugar.com.ar.** Contiene secciones pedagógicamente diseñadas para disfrutar en familia y en la escuela. Cuenta con videos educativos, fichas y cuadernillos docentes y artículos de interés, pensados para trabajar temáticas como el uso de fuentes seguras en la web, las redes sociales, *grooming* y *cyberbullying*.

2) **Talleres para alumnos.** Esta actividad, dirigida a alumnos de primaria y secundaria, busca trabajar, a través de juegos, diferentes temáticas que hacen a la experiencia cotidiana de los chicos en la web, enfatizando criterios positivos del uso de las tecnologías. Los chicos aprenden cómo configurar la privacidad de las redes sociales; cómo usar fuentes seguras cuando navegan la web; qué es el *cyberbullying* y cómo actuar frente a esas situaciones; cómo relacionarse responsablemente en redes sociales; cuáles son sus derechos y deberes como ciudadanos digitales, cuáles son las diferencias entre lo público y lo privado; y qué es la huella digital, entre otros contenidos.

3) **Talleres "Móvil en Mano" para docentes.** Son encuentros dirigidos a maestros y profesores de todos los niveles, que buscan potenciar su formación e incorporar las TIC (principalmente celulares) de manera pedagógica al proceso de enseñanza y aprendizaje en el aula. Concretamente, se habla sobre herramientas y aplicaciones disponibles, se analiza el nuevo rol de los chicos como creadores de contenidos y la importancia de establecer juntos, cuáles son los momentos más apropiados para el uso de los dispositivos en el aula.

La implementación de los talleres y capacitaciones de "Nuestro Lugar" en los diferentes puntos del país, se realiza en coordinación con cada municipio.

› **Concurso "Meme TIC"**
Chicos de 9 a 18 años crearon su "meme" con un mensaje positivo acerca del uso seguro de las tecnologías. Recibimos más de 350 piezas y participaron más de 41 localidades de todo el país.



Testimonios

ELIZABETH MANGONE, VICEDIRECTORA DE LA ESCUELA NORMAL N°8 DE MORÓN, BUENOS AIRES.

"La capacitación me pareció súper fructífera, muy didáctica, sobre todo para los docentes que sentimos que estamos más desactualizados en el uso de aplicaciones ya sea en el celu o en las notebooks con los chicos".

ALBINA MARÍA AZUL, DOCENTE DE LA ESCUELA TRINCHERA DE SAN JOSÉ DE POSADAS, MISIONES.

"Sí o sí, hoy se maneja todo por internet, o sea que tenemos que dejar lo tradicional y abocarnos a la nueva era de la tecnología".

Nuestro Lugar, un programa reconocido

El programa fue declarado de Interés Educativo por parte del Ministerio de Educación de la Nación, y de interés municipal en Catamarca, Posadas, Cosquín, Jujuy y Casilda. Además, fue reconocido por el Global Child Forum por su aporte a los derechos de la infancia a través de la tecnología. El encuentro tuvo lugar en Brasil y convocó a más de 350 líderes empresariales y de gobierno de la región.

Caso Cablevisión: Aporte a la innovación en educación

Durante 2017 acompañamos iniciativas que tuvieron como objetivo potenciar la innovación en educación. Trabajamos junto a docentes para incentivar el uso de la tecnología como parte del proceso educativo; y junto a alumnos, para acercarlos a nuevas formas de crear soluciones a problemas cotidianos, con ayuda de tecnología. Además, los ayudamos a desarrollar habilidades de comunicación y retórica, y despertar el sentido crítico para analizar los contenidos de los discursos.

Al mismo tiempo, buscamos contribuir con la innovación educativa en forma sistémica a nivel nacional, provincial y local. Es por ello que co-financiamos el Laboratorio de Justicia e Innovación Educativa de CIPPEC. Se trata de un espacio para pensar, diseñar y hacer posibles los mapas del sistema educativo del futuro, en articulación con otras instituciones. Trabaja en la incidencia en políticas públicas, recomendando políticas educativas integrales, y, al mismo tiempo, busca fortalecer a las escuelas con ideas innovadoras practicables y escalables, mediante trabajos de investigación, cursos de formación para líderes, docentes y directivos, y proyectos en articulación con las provincias y otras instituciones.

6.3.2 Voluntariado como oportunidad de participación ciudadana

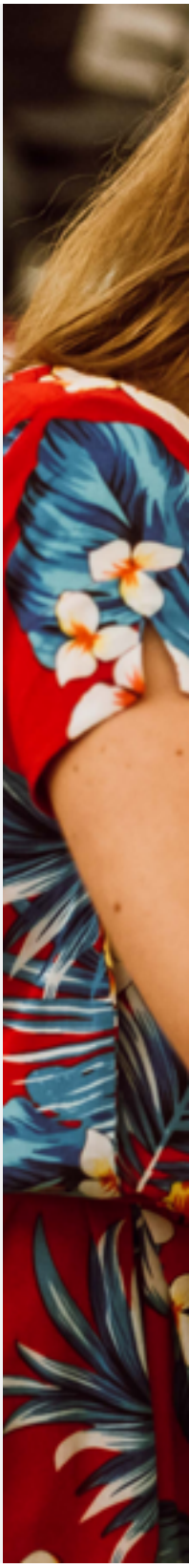
Nuestros programas de voluntariado tienen como propósito incentivar el compromiso de los empleados como ciudadanos activos en sus comunidades.

Caso Telecom: **Red de Voluntarios**

Continuamos impulsando proyectos sociales en diferentes ciudades donde estamos presentes y realizamos ocho capacitaciones a 92 voluntarios de manera previa a su participación. Algunas acciones desarrolladas:

- **Vocación Junior:** familiares de los empleados del último año de secundario comparten media jornada laboral con un profesional afín a la carrera que les interesa estudiar. Se implementó en C.A.B.A., G.B.A., Córdoba y Rosario.
- **Talleres de búsqueda de primer empleo** junto a AMIA en Buenos Aires.
- **Programas junto a Junior Achievement** en Buenos Aires: "Las ventajas de permanecer en la escuela", "Socios por un día" y Taller de primer empleo en el Instituto Villa Ballester.
- **Festejo recreativo** en Centro Conín en Jujuy.
- **Iniciativas junto a Fundación Compromiso** en Buenos Aires: armado de bancos ecológicos en el Hospital Borda, armado de muñecos de papel y taller de ecoladrillos.
- **Visitas** a albergue de niños, hogar de ancianos y Hospital de Niños en Paraguay, **recolección** de tapitas para la Fundación Lucha y cuadernos para la Fundación Hasta La Última Hoja.

Voluntariado en números 2017	Telecom	Cablevisión
Cantidad total de voluntarios	149	991
Horas totales de voluntariado	505	1.638
Beneficiarios directos	451	1.330
Proyectos realizados	13	5
Instituciones involucradas	12	20
Provincias alcanzadas	5	8



Caso Cablevisión: **Vos También**

Por medio del **Voluntariado Profesional,** nuestros colaboradores ponen a disposición sus conocimientos para ayudar a las organizaciones a llevar a cabo sus proyectos:

- Give & Gain 2017: Desarrollamos una jornada en la Casa Garrahan donde 16 técnicos trabajaron para mejorar la instalación eléctrica de la institución, en base al diagnóstico realizado por voluntarios del área de Grandes Sitios y Estrategia de la empresa.
- Red de Redes: Profesionales de Cablevisión se convirtieron en mentores de 10 jóvenes de la Fundación Futuros Profesionales Integrar que becamos, para que puedan completar sus estudios universitarios.

Por otro lado, las **jornadas de voluntariado** por un día son valoradas y conocidas por los empleados. Entre estas actividades, podemos mencionar: Vos También Jugás, durante el mes del día del niño; Campaña Donación de Sangre in situ; y Fin de Año en Familia, con el armado de cajas con productos en 19 localidades para que familias en situación de vulnerabilidad puedan celebrar las fiestas de fin de año.

›

#7

Proteger el entorno y el ambiente

-

Proteger el entorno y el ambiente

Convertirnos en la empresa líder de soluciones digitales, conlleva asumir el importante compromiso de utilizar los recursos y gestionar los residuos de las operaciones de manera responsable, enmarcando nuestras acciones en el modelo de la economía circular. Al mismo tiempo, nos interpela a brindar soluciones que permitan hacer frente a los desafíos ambientales del presente, especialmente en la lucha contra el cambio climático, y a contribuir en el desarrollo de tecnología innovadora y resiliente a los cambios que traiga el futuro. También nos exhorta a ofrecer productos y servicios que promuevan la disminución del consumo de combustibles fósiles y la eficiencia energética y, como consecuencia, la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

- En 2014, América Latina produjo el 9% del total de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) global (3.900.000 toneladas). De ese total, el 0,5% del peso total está constituido por teléfonos móviles[66].
- Residuos electrónicos en América Latina crecerán un 23% entre 2014 y 2018[67].

Temas materiales relacionados al capítulo:

- Uso eficiente de la energía y reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Gestión responsable de materiales y residuos electrónicos.
- Infraestructura, productos y servicios respetuosos y orientados al ambiente, la salud y la seguridad de las personas.
- Negocios y soluciones de tecnología que contribuyan a resolver desafíos ambientales.
- Promoción de la economía circular.

7.1 Compromiso con la gestión ambiental

Tenemos el compromiso de convertirnos en referentes e impulsores de buenas prácticas ambientales en la industria. Actualmente, estamos trabajando en la nueva política ambiental de Telecom, y en la integración de las prácticas de las dos compañías fusionadas, para potenciar las mejores acciones de cada una. Además, nos enfocaremos en identificar y evaluar los aspectos e impactos ambientales asociados a nuestra actividad, los requisitos legales de las diferentes jurisdicciones en donde operamos, la gestión de residuos unificada, el control de contratistas, y el desarrollo de acciones que mejoren el desempeño ambiental de la compañía.

Entendemos que para asegurar el éxito de nuestras acciones es fundamental lograr alianzas con diferentes actores de la sociedad. Durante el año, participamos en comisiones de medio ambiente de distintas cámaras empresariales en las que, junto a empresas del sector y compañías con preocupaciones similares, compartimos buenas prácticas e impulsamos iniciativas ambientales.

Renovamos alianzas estratégicas para el reciclado de materiales en distintos sitios del país, y seguimos afianzando nuestro vínculo con autoridades de aplicación, destacando en 2017 las reuniones que mantuvimos con la Agencia de Protección Ambiental (APrA) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Municipalidad de Rosario.

[66] Universidad de Naciones Unidas y GSMA, *Reporte: eWaste en América Latina – Análisis estadístico y recomendaciones de política pública*, 2015. https://www.gsma.com/latinamerica/wp-content/uploads/2015/11/gsma-unu-ewaste2015-spa.pdf

[67] Universidad de Naciones Unidas y GSMA, *Reporte: eWaste en América Latina – Análisis estadístico y recomendaciones de política pública*, 2015. https://www.gsma.com/latinamerica/wp-content/uploads/2015/11/gsma-unu-ewaste2015-spa.pdf

›
Caso:
Certificaciones

En Telecom, certificamos nuevamente el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la red móvil de Telecom Personal, bajo la Norma ISO 9001:2008. Para lograrlo, efectuamos siete cursos de capacitación para 71 colaboradores y recibimos tres auditorías internas y una auditoría externa. Además, contamos con la certificación LEED en el Contact Center Rosario de Telecom Personal. Allí se llevan adelante acciones que lo hacen más eficiente desde su consumo de recursos: *free cooling*, recolección de agua de lluvia, iluminación led, entre otras.

En la sede de Cablevisión de Rosario, hemos recertificado la Norma ISO 14.001 en su versión 2015. A diferencia de la versión anterior, la norma actual considera todo el ciclo de vida de los productos y servicios, por lo cual estamos reforzando nuestro trabajo con la cadena de valor, especialmente en lo que hace a la gestión responsable de residuos por parte de nuestros proveedores y a la inclusión del criterio de compras sustentables en nuestra Política Ambiental. Asimismo, renovamos el compromiso de ser una empresa con buenas prácticas ambientales, mediante la certificación del "Sello Verde" otorgado por la Municipalidad de Rosario y la certificación "Sello de Gestión Integral de Residuos de Oficina" (GIRO) por parte de la Subsecretaría de Higiene Urbana del Ministerio de Ambiente y Espacio Público del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. En este caso, la compañía obtuvo una ponderación de 73,88 sobre 100, con un sello color verde en una escala de semáforo (rojo, amarillo y verde), reconociendo la gestión integral de residuos de oficina en el Edificio Hornos (Barracas).

Caso Telecom: **Monitoreo de radiaciones no ionizantes**

Para hacer una llamada, mandar un mensaje o conectarnos a internet, se necesitan antenas que envíen y reciban las ondas electromagnéticas, que se propagan en el espacio transportando energía. La transmisión de energía en forma de ondas electromagnéticas a través del aire, se denomina emisión. En el caso de los celulares, las radiaciones son no ionizantes (RNI). Se trata de emisiones débiles, que provienen tanto de fuentes naturales (como el sol) como artificiales.

En 2017 realizamos mediciones de emisiones electromagnéticas de 1.486 instalaciones, contempladas en el proceso de mejora continua de la certificación ISO 9001, que nos permiten confirmar que se encuentran muy por debajo de los límites máximos establecido por el Ministerio de Salud y del ENACOM[68], y conforme a las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud. Cabe destacar que los límites de exposición máxima en la Argentina son más rigurosos que en la mayoría de los países.

[68] Resolución MSyAS N° 202/95: Estándar Nacional de seguridad para la exposición de radiaciones no ionizantes.
Resolución SC 530/00: Dispone la aplicación obligatoria para todos los sistemas de telecomunicaciones de la Resolución 202/95.
Resolución CNC 3690/04: Establece que los titulares de estaciones radioeléctricas deberán presentar DDJJ con las mediciones de las emisiones radioeléctricas de las antenas.

7.2 Infraestructura, productos y servicios respetuosos y orientados al ambiente y la salud y seguridad de las personas

Índice de Absorción Específico
Nos aseguramos de comercializar sólo aparatos móviles que cumplan con las normativas internacionales que garanticen que éstos no superan los parámetros de exposición de ondas de radio y que su uso no es perjudicial para la salud de las personas. Nuestros equipos cumplen con los límites internacionales SAR (en inglés, Specific Absorption Rate, unidad de medida conocida como Índice de absorción específico) que incluyen un margen de seguridad considerable destinado a garantizar la protección de todas las personas. Dicha información se encuentra especificada en el manual de cada equipo. Además, se encuentran homologados por organismos gubernamentales competentes y cuentan con la información requerida por ellos.

Estructuras sostén de antenas
Nuestras redes de telefonía fija y móvil cuentan con estructuras de sostén de antenas sobre las que realizamos tareas de mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, para asegurarnos que se encuentren en correcto estado de funcionamiento. Además, estas tareas nos permiten gestionar riesgos sociales y ambientales y prevenir accidentes que puedan impactar negativamente sobre la comunidad y su entorno.

1.400
INTERVENCIONES DE MANTENIMIENTO PERIÓDICO O PREVENTIVO[69]

136
INTERVENCIONES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO[70]

Además, incorporamos antenas de bajo impacto visual, que nos permitieron mejorar el servicio en zonas de alta concentración como el microcentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Escobar, Tres de Febrero y el Partido de la Costa.

[69] Consiste en observar el estado general de la estructura para realizar informes e implementar tareas de mantenimiento.

[70] Consiste en la reparación o cambio de los elementos defectuosos según los resultados de los informes efectuados.

Cómo funcionan nuestros servicios

El aparato envía y recibe señales de radio a la antena de telefonía más cercana

La antena envía una señal a la central de conmutación

Desde allí se emite una señal hacia la antena receptora más cercana al dispositivo, que recibe la información y la transmite al usuario.

Nuestros equipos cumplen con los límites internacionales SAR (en inglés *Specific Absorption Rate*, unidad de medida conocida como Índice de absorción específico) que incluyen un margen de seguridad considerable destinado a garantizar la protección de todas las personas.

Todas las antenas atraviesan procesos de verificación técnica cuyos niveles de emisión se encuentran por debajo de los límites establecidos por el Ministerio de Salud de la Nación y de las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud.

7.3 Economía circular, materiales y gestión de residuos

La optimización del uso de recursos y el tratamiento responsable de residuos son aspectos centrales de nuestra gestión ambiental.

La tarea de minimizar el uso de recursos y emplearlos de manera eficiente, implica alcanzar un profundo conocimiento de nuestros procesos, identificar de manera correcta los materiales que necesitamos para desarrollarlos (entendiendo cuáles son los materiales críticos y cuáles son las actividades de mayor consumo) y el compromiso por parte de nuestros colaboradores.

Materiales

Empleamos materiales muy diversos. Desde insumos tradicionales de oficina, sobres con papel procedente de fuentes responsables para los servicios fijos y móviles, hasta teléfonos móviles, módems y decodificadores que hacemos llegar a los hogares y oficinas de nuestros clientes pasando por antenas, cables y postes para asegurar el funcionamiento del servicio.

Material utilizado 2017	Unidad de medida	Telecom	Cablevisión
Papel FSC/FCA (1)	Ton	86,44	81,25
Papel Reciclado (1)	Ton	5,49	-
Cables de cobre (2)	Metros	57.557.805,36	-
Cables de fibra óptica (2)	Metros	4.880.838,50	2.416.506.000,00
Tubos (2)	Metros	1.087.564,10	6.105.450,00
Postes (1)	U	112.005,50	12.958,00
Cables RG6 (2)	Metros	-	12.831.869.018,50
Cables .500 (2)	Metros	-	745.831.765,00
Modems (2)	U	790.251	901.499,00
Decos (2)	U	-	949.798,00

(1) Material renovable.
(2) Material no renovable.

Economía circular y reutilización de materiales y equipos

Trabajamos cada día para enmarcar el negocio en el modelo de economía circular, procurando que los materiales que adquirimos y aquellos que empleamos para ofrecer nuestros servicios, puedan ser reutilizados y reciclados. En este sentido, hemos firmado un contrato con dos proveedores que nos entregan impresoras en comodato y se encargan del mantenimiento de los equipos y de recolectar, analizar y clasificar los cartuchos de tinta para darles el tratamiento más adecuado.

83% de los decodificadores y 36% de los módems que recuperamos de nuestros clientes de Cablevisión, fueron reacondicionados para volver a ser utilizados.

Caso Cablevisión: Recuperación y reacondicionamiento de equipos

Recuperamos los equipos que entregamos en comodato para reacondicionarlos en nuestro laboratorio e incorporarlos nuevamente al circuito comercial en óptimas condiciones. En 2017 recuperamos 643.614 decodificadores y 1.041.237 módems, de los cuales reacondicionamos el 83% y el 36%, respectivamente. Además, recuperamos 31.594 equipos móviles y 4.437 baterías. Estas últimas son sometidas a una serie de pruebas y aquellas que alcanzan hasta el 80% de carga, son utilizadas en equipos entregados en comodato a flotas de celulares.

Caso Telecom: Plan de recolección de baterías de celulares en desuso

En el marco de la campaña Conciencia Celular, llevamos adelante el plan de recolección de baterías de celulares en desuso cuyo objetivo es concientizar e incentivar a nuestros clientes y empleados a disponer responsablemente de las baterías. Para ello, disponemos de urnas fijas en oficinas comerciales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde los clientes pueden acercarse y dejar su batería. Durante 2017 recolectamos y entregamos 4.155 baterías, equivalentes a más de 145,44 kilos, a empresas especializadas en el reciclado de residuos electrónicos.

Residuos

Clasificamos nuestros residuos en dos grandes corrientes: por un lado, residuos sólidos urbanos, que incluyen a los residuos no reciclables y reciclables; y, por otro lado, residuos de actividad de servicios, que agrupa a los residuos peligrosos/especiales como pilas y baterías, industriales, patogénicos y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). Nuestro desafío es profundizar las tareas de gestión adecuada de residuos, promoviendo la reducción y la separación en origen de basura y reciclables poniendo especial foco en la gestión de los RAEE.

Residuos 2017	Volumen generado (en tn)	Método de tratamiento
RESIDUOS SOLIDOS URBANOS		
Residuos sólidos urbanos no reciclables (basura) (1)	590,06	Relleno sanitario
Residuos reciclables (2)	124,15	Reciclado
Total residuos sólidos urbanos	**714,21**	
RESIDUOS DE ACTIVIDAD DE SERVICIOS		
Residuos peligrosos/especiales[71] (1)	150,84	Coprocesamiento
	5,63	Relleno de seguridad
Residuos industriales (1)	1.127,75	Reciclado
Patogénicos (1)	0,13	Relleno de seguridad
RAEE (2)	710,10	Coprocesamiento
Total residuos de actividad de servicios	**1994,45**	
Total	**2.708,66**	

(1) Alcance: Cablevisión en Argentina.
(2) Alcance: Cablevisión y Telecom en Argentina.

Destino de residuos que se reciclan (en tn)		
	Telecom	Cablevisión
Papel/Plástico - Municipio Rosario	-	5,55
Papel/Plástico - Cooperativas AMBA	-	18,40
Papel - Donación a la Fundación Hospital de Pediatría Dr. P. Garrahan para Reciclado.	75,54	10,93
Papel - Fundación León (Tucumán)	3,70	-
Papel - Fundación Centro Oeste Sudamericano (Salta)	1,71	-
Papel - Induconst (Córdoba)	5,14	-
Tapitas plásticas - Donación a la Fundación Hospital de Pediatría Dr. P. Garrahan para Reciclado.	0,13	0,12
Cartón - Centro de Reciclaje	-	2,91
Total	**86,23**	**37,91**

[71] Incluye: aceites usados (Y8), baterías gel (Y31), tubos fluorescentes (Y29), sólidos contaminados (Y48 con Y6/Y12) y pilas (Y35).

Caso Cablevisión: **Separación en origen de residuos sólidos urbanos**

Seguimos reforzando el compromiso de nuestros empleados para clasificar los residuos sólidos urbanos (RSU) en origen en 30 edificios ubicados en Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Córdoba, Salta, Entre Ríos y Santa Fe.

Para lograrlo, realizamos una serie de campañas internas a través de diferentes canales, con especial énfasis en los medios digitales. La plataforma Yammer, red social interna de la compañía, fue el principal medio difusor, permitiendo tener un ida y vuelta con los colaboradores. Gracias a estas acciones, logramos aumentar del 40% a 60% en un año la participación de nuestros colaboradores en la recolección.

En los edificios de mayor dotación y en las bases técnicas, estamos inscriptos como Generadores Especiales de RSU, por lo cual la fracción no reciclable (basura) la gestionamos a través de un transportista habilitado hasta su disposición en el relleno sanitario.

7.4 Eficiencia energética y emisiones de gases de efecto invernadero

El consumo de energía ocupa un lugar fundamental en nuestra agenda y por ese motivo, tenemos en cuenta no sólo la manera en que la consumimos sino también las fuentes de las que proviene. En este sentido, trabajamos para alcanzar la mejor estrategia para dar cumplimiento a la Ley de Energía Renovable y seguimos desarrollando acciones para emplear mejor este recurso y, consecuentemente, disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas.

Continuamos incorporando tecnología de primer nivel mundial con excelentes métricas de eficiencia, e implementando acciones de eficiencia energética, desde la compra de equipamiento hasta su buen uso. Asimismo, realizamos mantenimiento edilicio preventivo de forma de identificar mejoras en el uso del recurso.

En 2017 viajamos a España con el propósito de investigar acerca de una nueva tecnología para refrigerar los edificios corporativos mediante el empleo de aire exterior, que puede generar un ahorro considerable de energía eléctrica. Actualmente, estamos avanzando en la implementación en nuestro edificio corporativo de Puerto Madero.

Al mismo tiempo, en nuestro edificio corporativo en Barracas (Edificio Hornos) realizamos el cambio de luminarias a LED, generando un ahorro del 45% del consumo. Con respecto a la climatización de confort, elaboramos un proyecto de dos años con el objetivo de ahorrar un 70% en la refrigeración, siendo una de las primeras empresas en la región con un desarrollo de este tipo. También estamos avanzando en el recambio del sistema integral que controla el edificio, que nos permite monitorear los consumos de energía en tiempo real, tanto para los edificios corporativos como para los *datacenter*.

Energía consumida (en GJ)[72]	Telecom	Cablevisión
Gasoil generadores	21.956,35	6.989,84
Gasoil flota	125.835,69	44.626,71
Nafta generadores	-	408,73
Nafta flota	79.826,64	72.729,05
Gas natural	38.728,74	7.786,56
Energía eléctrica*	1.536.383,18	506.535,23
Energía renovable[73]	11.494,80	-
Total consumo de energía	**1.814.225,40**	**639.076,12**

[72] Alcance: Telecom Argentina y Paraguay, y Cablevisión Argentina y Uruguay, excepto por consumo de energía eléctrica en Cablevisión que excluye a Uruguay.

[73] En Paraguay, el consumo de electricidad proviene en un 100% de energía hidroeléctrica.

* El dato de energía eléctrica de Telecom Argentina es estimado.

Caso Cablevisión: *Datacenters*

Contamos con dos *datacenters* ubicados en Buenos Aires que dan soporte a toda la red de CATV y fibra óptica del país. Continuamos trabajando con el objetivo de favorecer la eficiencia energética, de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- Reducir y optimizar la distribución eléctrica, minimizando las pérdidas por distribución.
- Agrupar los consumos eléctricos por funcionalidad, dependencia y uso final, colocar equipos de medición para identificar oportunidades de mejora.
- Compra de equipamiento con certificados de eficiencia eléctrica o con la tecnología más eficiente.
- Establecer el índice de eficiencia para *datacenter* publicado por *The Green Grid* (TGG) conocido como PUE *(Power Usage Effectiveness)* como parámetro de control y evaluación de mejora.
- Dinámica en la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías a utilizar.
- Registro online de todos los elementos de medición colocados, de forma tal de obtener tendencias en el consumo y analizar políticas implementadas.

Construimos y pusimos en funcionamiento pasillos de contención para los racks, que permiten la generación de zonas calientes y frías dentro de los *datacenters*, realizando una refrigeración más eficiente. Además, incorporamos una máquina de refrigeración a turbina, que tiene un ahorro de energía considerable con respecto a las maquinas comunes.

En el *datacenter* Hornos, se realizó el reemplazo de 6 unidades controladoras de aire *(CRAH - Computer Room Air Handler)* que están dotadas de ventiladores EC FAN *(Electronically Commutated Fan)*, con variador de velocidad y funcionamiento más eficiente, que representa un ahorro del 40% del consumo energético respecto a los equipos anteriores. En el *datacenter* San Lorenzo, se continuó operando con la tecnología *free cooling* de los equipos, utilizando las condiciones exteriores favorables para la refrigeración del Centro de Datos.

En cuanto a los estándares Energy Star y/o 80 Plus, el 100% de los equipos adquiridos para los *datacenter* cumplieron con esta certificación, así como el 95% de los equipos para clientes.

Emisiones de gases de efecto invernadero

Emisiones de gases de efecto invernadero (en tnCO2eq)	Telecom	Cablevisión
Gasoil generadores	1.621,53	516,22
Gasoil flota	9.237,98	3.276,18
Nafta generadores	-	28,30
Nafta flota	5.491,27	5.003,02
Gas natural	1.876,92	377,36
Total emisiones directas GEI (Alcance 1) [74]	**18.227,70**	**9.201,08**
Total emisiones indirectas GEI al generar energía (Alcance 2) [75]	**227.083,55**	**74.867,92**
Otras emisiones indirectas (Alcance 3) [76]	**20.838.528,34**	**-**

[74] Alcance: Telecom en Argentina y Paraguay, y Cablevisión en Argentina y Uruguay

[75] Alcance: Telecom en Argentina y Cablevisión en Argentina. Corresponde a las emisiones provenientes del consumo de energía eléctrica comprada a la red (fuente externa). 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).

[76] Alcance: Telecom en Argentina.

7.5 Sensibilización y concientización ambiental

Fomentamos una cultura activa del cuidado del entorno entre nuestros colaboradores. Durante 2017, desde Telecom realizamos 89 jornadas presenciales sobre conciencia ambiental a través de la Fundación Tecsal de la Universidad del Salvador, en las que capacitamos a 876 personas. Además, 218 colaboradores realizaron la capacitación en forma virtual a través de la plataforma de *e-learning* de la compañía.

En paralelo, reforzamos buenas prácticas ambientales a través de la web y redes sociales internas para promover la importancia de cambios de hábitos en relación al cuidado del medioambiente.

Caso Telecom: **4° edición del Festival Ambiental**

Durante septiembre y octubre, celebramos una nueva edición del festival en cinco edificios (Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Rosario, Córdoba, Tucumán y Resistencia), al que asistieron 92 colaboradores. Se trató de una jornada de talleres prácticos donde los participantes realizaron actividades para favorecer el cuidado del medioambiente, tales como el reciclado de cápsulas de café, terrarios, taller de tejido con bolsas plásticas, jardín vertical y ecodiseño con material.

›

#8

Fortalecer el desarrollo de la cadena de valor y su seguridad

Fortalecer el desarrollo de la cadena de valor y su seguridad

Temas materiales relacionados al capítulo:
- Seguridad y responsabilidad en el relacionamiento con la cadena de valor.
- Protección de los Derechos Humanos en la cadena de valor.
- Soluciones de tecnología para potenciar la cadena de valor.
- Aporte al desarrollo económico a partir de compras y contrataciones locales y fortalecimiento de PyMEs.
- Promoción de la sustentabilidad en el desarrollo de proveedores.
- Promoción de compras inclusivas.

Para poder brindar un servicio de calidad y garantizar la sustentabilidad de nuestras operaciones a largo plazo, necesitamos contar con una cadena de abastecimiento que trabaje acorde a nuestros estándares de responsabilidad. Además, somos conscientes del impacto que tienen las grandes empresas en aquellas más pequeñas, las que proveen productos y servicios para el desarrollo de los negocios. Es así como desde Telecom trabajamos para fortalecer nuestra cadena de valor, conociendo la importancia de la generación de actividad económica en el desarrollo sustentable a partir de las contrataciones que realizamos. También fomentamos el respeto y la responsabilidad en los procesos comerciales, y la promoción de altos estándares de calidad, éticos, sociales y ambientales para beneficio y crecimiento de nuestros proveedores.

- Hay 609.393 empresas en la Argentina y el 99,4% son PyMEs[77].
- Las PyMEs generan más de 4 millones de puestos de trabajo[78].

[77] Datos oficiales a diciembre de 2017 del Ministerio de Producción de la Nación Argentina.

[78] Datos oficiales a diciembre de 2017 del Ministerio de Producción de la Nación Argentina.

8.1 Aporte al desarrollo económico desde el trabajo con nuestra cadena de valor

Sabemos el potencial que tenemos en el mercado y nuestro rol en el desarrollo económico del país. Con nuestras compras impactamos en los sectores de infraestructura y servicios, equipos de la red, soporte y mantenimiento de licencias y plataformas, tercerización de servicios (cobranzas, televentas, *call center*, atención, seguridad, limpieza), publicidad y productoras de eventos. Así como también en productos y servicios de comunicaciones, redes y telecomunicaciones, informática, obra civil, automotores, tecnología de la información, limpieza e higiene, logística y transporte, materiales eléctricos, insumos para radio y televisión, y productos de ferretería.

Es por ello que trabajamos para potenciar cada uno de los públicos con los que nos involucramos comercialmente para que se desarrollen y crezcan junto a nosotros. A diciembre de 2017 contamos con 3.376 proveedores, 1.689 de Telecom Argentina y 1.665 de Cablevisión, de los cuales más del 90% son de origen nacional. 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. Así acompañamos a industrias y comercios regionales que son motor de la economía en la Argentina y el Paraguay.

En especial, tenemos un fuerte compromiso con las PyMEs y queremos ser un acelerador de este segmento para que puedan consolidar y potenciar sus negocios de manera significativa, aportando tecnología de última generación y su *know-how* en materia de comunicaciones y soluciones TIC. En este marco, en Telecom firmamos en 2017 un acuerdo de colaboración conjunta con la Confederación Argentina de la Mediana Empresa (CAME) para el desarrollo tecnológico y productivo de las pequeñas y medianas empresas. El objetivo fue lograr espacios de relacionamiento con los referentes de la industria, comercio y servicios a nivel nacional, para trabajar en conjunto como asesores tecnológicos, y así poder brindar servicios y soluciones para PyMEs.

PROVEEDORES EN NÚMEROS	Telecom Argentina	Telecom Paraguay	Cablevisión Argentina	Cablevisión Uruguay
Cantidad total de proveedores	1.689[80]	681	1.665[81]	574
Proveedores dados de alta	305	126	244	102
Porcentaje de proveedores nacionales	92,30%	88,69%	94,41%	89,02%
Compras a proveedores (en millones de pesos)	38.947,01	2.154,42	11.639,73	1.066,59
Porcentaje de compras a proveedores nacionales	84,50%	84,93%	73,07%	68,83%

[80] Proveedores con orden de compra o contrato vigente al 31/12/17 (contrataciones mayores de $150.000).

[81] Proveedores con orden de compra o contrato vigente al 31/12/17 (contrataciones mayores de $150.000).

Caso Telecom:
Programa de Partners para potenciar a las PyMEs en el desarrollo de sus negocios en la Nube

Lanzamos el Programa de Partners para potenciar a las PyMEs en el desarrollo de sus negocios en la Nube, a partir del acceso a los componentes virtualizados del *datacenter* principal de Telecom, con una oferta diferencial y a medida, facilitando la construcción de su propia plataforma informática con tecnología de primer nivel. De esta forma, las PyMEs logran una ventaja competitiva al poder trabajar con PyMEs proveedoras de nuestra compañía que brindan soluciones de productividad (CRM *online*, publicidad *online*, diseño de sitios web, entre otros). Por su parte, nuestros proveedores partners pueden realizar acciones de co-marketing con Telecom mediante campañas CRM a nuestros clientes PyMEs para expandir la comunicación a su público estratégico; ampliar sus redes de contacto a través de la participación en eventos, presentaciones a clientes en nuestras instalaciones; y tener presencia en nuestro portal web del Programa de Partners[79]. Además, pueden destacar para la gestión el respaldo de la infraestructura de Telecom mediante la utilización de la marca "powered by Telecom". Adicionalmente, podrán realizar la cobranza a sus clientes a través de la exposición de servicios en la facturación de Telecom.

[79] http://pymes.telecom.com.ar/partners

8.2 Responsabilidad en el relacionamiento con la cadena de valor

Contamos con un proceso claro, transparente y responsable de selección y seguimiento de los proveedores en cada etapa de nuestra relación comercial.

Etapa 1 **Identificación**

- Todo proveedor debe cumplir con las **condiciones generales de contratación.**
- Realizamos un **análisis de riesgos primario** antes de la incorporación de un proveedor.
- Contamos con un **programa de seguimiento de provisión de materiales críticos** para garantizar la continuidad de nuestras operaciones. Para ello, hacemos seguimiento de los proveedores actuales y trabajamos junto a nuevos proveedores en la adecuación, homologación y certificación de sus procesos productivos.

Etapa 2 **Análisis continuo y seguimiento del desempeño**

- **Auditorías** permanentes para asegurar la calidad en la producción y la provisión del producto. A través del sistema Vendor Rate que aplicamos mensualmente, calificamos las entregas y el cumplimiento de lo pactado. Durante 2017, realizamos 2.400 evaluaciones a 294 proveedores en Telecom.
- Incorporamos **controles a las condiciones de contratación** con los proveedores de Telecom, a quienes se les requiere que presenten mensualmente un informe preestablecido a fin de monitorear, cuantificar y establecer las mejores prácticas de gestión.
- En Cablevisión realizamos un **control mensual** al 100% de los contratistas de obra técnica, alcanzando a 155 empresas que emplean a más de 3.000 personas en su conjunto; de las cuales el 83% tuvo resultado satisfactorio completamente, 16% parcial y el 1% los proveedores no estuvieron aptos.

Etapa 3 **Evaluaciones**

- Hacemos **evaluaciones de la organización, la calidad de los productos y de los servicios** que nos brinda, de su desempeño integral y el comportamiento en el mercado local. En 2017 evaluamos a 46 proveedores de Telecom, de los cuales 15 fueron rechazados y 31 revalidados.
- **Evaluaciones ambientales:** En Telecom, durante 2017, realizamos auditorías de ambiente a 82 empresas, de las cuales 31 fueron nuevas empresas dadas de alta como proveedoras ese año. Así, verificamos si cuentan con una persona responsable de ambiente, políticas ambientales, plan de gestión de residuos y habilitación para realizarlo, plan de capacitación y plan de contingencias. Una vez realizada la auditoría se les envía el resultado y, en caso de que tuvieran desvíos, se les solicita que regularicen la situación. En Cablevisión realizamos un control de la certificación de la Norma ISO 14.401 en el caso de dos proveedores de servicios de gestión de residuos en Rosario.

Etapa 4
Certificaciones

Mediante el **Proceso de Certificación de proveedores** alcanzamos a 89 empresas en 2017. Este ejercicio se realiza para garantizar la calidad y el cumplimiento de las especificaciones técnicas de los productos que compramos y tiene 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.

Etapa 5
Proceso de Due Diligence

Realizamos un **Due Diligence** a los proveedores contratados por Telecom, con el fin de obtener su compromiso con las prácticas éticas y evitar actividades corruptas relacionadas al negocio y al vínculo con la sociedad en general. Este año solicitamos completar la herramienta a 425 proveedores, de los cuales el 73% respondió.

Solicitudes de Due Diligence 2017

	Clase A	Clase B	Clase C	Total
Pedidas	107	193	125	425
Recibidas	79	117	116	312

8.3 Salud, seguridad y protección de los derechos humanos en la cadena de valor

Brindamos especial atención a proveedores críticos que pueden impactar en la salud y la seguridad de nuestros grupos de interés, y en el ambiente. Además, velamos por la salud y seguridad de los trabajadores de nuestras empresas proveedoras. Para ello implementamos diferentes procesos de control a través de los que revisamos los planes de prevención para tareas de riesgo y vigilamos el cumplimiento normativo en esta materia, a partir de diferentes mecanismos implementados en 2017:

- En Telecom realizamos auditorías documentales a 85 contratistas, en las que les comunicamos los resultados y establecimos un cronograma de mejora, en caso de ser necesario, para trabajar en conjunto el progreso de su gestión para beneficio mutuo.
- Evaluamos 1.588 programas de seguridad de proveedores de Telecom, verificando el cumplimiento en materia de prevención en línea con el marco normativo de nuestras instalaciones y revisando el contenido técnico de los programas de seguridad de las empresas prestadoras.
- Implementamos 31.893[83] inspecciones operativas al personal propio y contratado de Telecom en campo, de las cuales 29.440[84] fueron sin desvíos y 2.453[85] fueron con desvíos. El objetivo es detectar y prevenir incumplimientos en los procedimientos de trabajo, el estado y tenencia de elementos de protección personal, estado de herramientas, estado de vehículos y señalización de zonas de trabajo. En este sentido, a todos los torreros se les pide, de manera obligatoria para operar, una planilla firmada por una autoridad de la empresa donde deben completar los datos del empleado, tiempo en el puesto, cantidad y tipo de cursos recibidos, examen médico especifico, elementos de protección personal.
- Realizamos reuniones presenciales y telefónicas con las contratistas y los administradores de contrato para hacer seguimiento y alinear las condiciones de salud y seguridad de la contratación, por cuestiones de materia ambiental.

Nuevo Código de Conducta con proveedores
En 2017 Telecom publicó su "Código de Ética y Conducta para Terceros" que establece los criterios de comportamiento éticos, sociales y medioambientales exigidos para todos sus proveedores, más allá de los estándares de calidad en la contratación de productos y servicios. Este documento, publicado en nuestra página web corporativa[86], se suma al "Código de Ética y Conducta" y a las "Políticas de Conflicto de Intereses, Antifraude y Anticorrupción", que en su conjunto guían nuestras operaciones y las de nuestra cadena de valor. El nuevo Código aborda temáticas como derechos humanos, normas laborales, protección del medioambiente, anticorrupción, conflictos de intereses, salud y seguridad, entre otros; y promueve entre nuestros proveedores el mismo compromiso que sostiene Telecom por las prácticas transparentes y éticas, como condición fundamental para desarrollar relaciones sostenibles y de beneficio mutuo.

En el marco del lanzamiento del nuevo Código, plasmamos este documento en un acta compromiso que es parte del Due Diligence. Además, realizamos una campaña de comunicación y dentro del taller "Buenas Prácticas y Fortalecimiento de Proveedores"[87] explicamos la importancia del Código y su aplicación.

Durante 2017, 182 empresas proveedoras de Telecom firmaron el nuevo Código de Ética y Conducta para Terceros

[83] 17.739 personal propio y 14.154 contratados.

[84] 17.316 personal propio y 12.124 contratados.

[85] 423 personal propio y 2.030 contratados.

[86] http://institucional.telecom.com.ar/proveedores/index.html

[87] Para más información sobre el Taller ver sección "Promoción de la sustentabilidad" dentro de este capítulo.

Diálogo con nuestra cadena de valor
Tener una comunicación fluida, ágil y transparente es uno de los aspectos clave para el fortalecimiento de nuestro vínculo con la cadena de valor y para una gestión eficiente y de calidad de nuestros negocios.

Entre los canales de comunicación, destacamos el sitio *online* de gestión de proveedores "¿Quiere ser proveedor de Telecom?" en el cual las potenciales y actuales empresas contratistas pueden ver toda la información sobre el registro, licitaciones y pedidos de cotización. Los proveedores pueden cargar sus facturas digitales y hacer seguimiento del pago. Además de Argentina, en Uruguay y Paraguay realizamos un proceso de digitalización de procedimientos y facturas logrando grandes avances.

Digitalización de facturas	Telecom	Cablevisión
Cantidad de facturas digitalizadas	146.029	40.427
Cantidad de proveedores	8.916	2.714
Monto de la facturación original (en millones de pesos)	44.368,70	13.273,90

En 2017 realizamos una encuesta a 208 empresas proveedoras, seleccionadas de manera aleatoria. Los principales temas tratados fueron: ética, transparencia, experiencia como proveedor, Responsabilidad Social Empresaria (RSE) y controles de calidad. Los resultados de la encuesta evidenciaron que Telecom registra un alto nivel de aprobación en términos de los aspectos éticos en su relacionamiento con los proveedores. Entre las respuestas efectivas, más de 90% la valora sobre 7 puntos, y 70% la ubica entre 9 y 10 puntos en una escala de transparencia de 1 a 10. Otros temas que los encuestados destacaron son: altos estándares de calidad, cumplimiento de acuerdos comerciales, reglas justas y diálogo con proveedores. Como desafío plantearon: definir objetivos y planes de largo plazo, capacitación en dirección estratégica, conducción y liderazgo, entre otros.

8.4 Promoción de la sustentabilidad

Acompañamos el crecimiento de las empresas, y trabajamos para contribuir con el desarrollo económico y sostenible de comunidades locales de nuestro país. En este marco, capacitamos en temas de sustentabilidad a nuestros proveedores para que conozcan nuestros valores corporativos, y para generar capacidad instalada y ventajas competitivas en un área tan demandada por el mercado actual.

Así, en 2017, en Telecom realizamos una nueva edición del "Taller de Buenas Prácticas y Fortalecimiento a Proveedores", en la que brindamos a las empresas información, herramientas y experiencias conceptuales para robustecer su gestión sustentable. Abordamos temas relacionados con ética y transparencia corporativa, riesgos del trabajo, salud y seguridad, y control y gestión de prestadores. El evento contó con la presencia de la Subsecretaría de Política y Gestión de la PyME del Ministerio de Producción de la Nación que realizó una presentación sobre diversas iniciativas vigentes para potenciar el crecimiento y desarrollo de empresas PyMEs del país. En este encuentro participaron más de 60 representantes de empresas de diversos rubros como Infraestructura, Asesorías y Compras Generales, Servicios y Materiales Técnicos, Seguridad y Logística, entre otros.

Por su parte, en Cablevisión organizamos dos jornadas de charlas con 65 proveedores en las que se abordaron temas de Responsabilidad Social Empresaria, asuntos legales y seguros.

› El "Taller de Buenas Prácticas y Fortalecimiento a Proveedores" se realiza desde 2012 y ya capacitó a más de 620 representantes de empresas proveedoras.

› En 2017 incorporamos en el proceso de alta de proveedores de Cablevisión la aceptación de principios y compromisos de Responsabilidad Social Empresaria relacionados con derechos humanos, trabajo infantil y forzoso, libertad sindical, manejo de información y datos, ambiente y corrupción.

›

#9

Objetivos 2017 y desafíos 2018

-

Objetivos **2017**

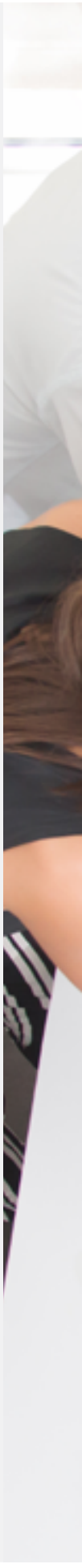
En línea con nuestro compromiso con la transparencia en la rendición de cuentas, en esta sección reportamos el cumplimiento de los objetivos que nos planteamos para 2017, con alcance a Telecom Argentina S.A. Los desafíos hacia 2018 abarcan a la nueva compañía fusionada.

Telecom - Objetivos 2017	Cumplimiento 2017
Inversores 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. Adicionalmente, la nueva estructura societaria permite satisfacer de manera más eficiente las necesidades operativas que plantea la convergencia tecnológica.	Durante 2017 se concretó la reorganización societaria que consolidó las operaciones de Nortel Inversora S.A, Sofora Telecomunicaciones S.A y Telecom Personal S.A. en la figura de Telecom Argentina S.A. como sociedad continuadora.
Proveedores 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.	Con motivo de la fusión entre Telecom Argentina y Telecom Personal, se logró como objetivo evaluar al 76% de los proveedores Clase A y el 54% de los de Clase B.
Proveedores Mejorar la experiencia de nuestros proveedores en el portal de nuestra la página web, flexibilizando la incorporación de documentación.	Se redefinió el objetivo debido al contexto de la compañía por la fusión entre Telecom y Cablevisión.
Empleados **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 al 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.	Llevamos a cabo el mapeo organizacional de una población de 6.067 personas (macro y microestructura y contribuidores individuales con rol de analistas o símil analista en caso de personal convencionado). Como resultado, se identificaron cuadros de reemplazo para el 79% de las posiciones de macroestructura y se implementaron planes de formación diferenciados por segmento.

Telecom - Objetivos 2017	Cumplimiento 2017
Empleados 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.	Se mejoraron las herramientas de comunicación internas y se promovió el uso entre colaboradores que no las utilizaban.
Empleados *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	La implementación de un nuevo sistema de evaluación de desempeño se realizará durante 2018.
Empleados *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.	De cara a la conformación de una nueva compañía, se trabajó fuertemente en la determinación de la visión estratégica que perseguirá la organización.
Clientes – 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.	Trabajamos en el desarrollo de procesos y ofertas más simples, así como mejoras y ampliaciones en las ofertas de datos para clientes. ***Más información en el capítulo CUIDAR la experiencia digital y del cliente, la seguridad y la privacidad.***
Clientes – Personal 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.	Priorizamos la calidad de la red, y se realizó el reemplazo de cobre por fibra. En aquellas zonas convergentes en las que la red de Cablevisión tenga mejor servicio, se pasa a los clientes a dicha red para brindar una mejor experiencia. Además, se realizó el despliegue de red FTTH, incorporando a 11.600 clientes, cumpliendo el objetivo propuesto para el año. ***Más información en el capítulo INNOVAR en soluciones de tecnología que mejoren la calidad de vida de las personas y el ambiente.***
Clientes – Personal 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.	Trabajamos en ofertas tácticas por regiones. Por ejemplo, se realizaron lanzamientos de ofertas que otorgan descuento en las llamadas a Paraguay, Bolivia y Perú, y una oferta de internet para las personas que viven en zonas fronterizas entre Argentina, Paraguay y Bolivia, para que esta pueda ser utilizada en estos países sin incurrir en gastos extras de *roaming*.

Objetivos 2017 y desafíos 2018

Telecom - Objetivos 2017	Cumplimiento 2017
Clientes **Núcleo Paraguay** › Mejorar la generación de valor en cada contacto con los clientes potenciando la mejora del *walet 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.	Se desarrollaron las siguientes acciones, a saber: › Fuerza de venta con foco en la oferta agresiva de datos exclusiva para clientes portados. › Plan de cobertura en del Departamento de Itapúa, Cordillera y Guairá. › Acciones que apuntaron a una mayor capilaridad de los puntos de venta a nivel país. › Segmentación de packs de datos convenientes para la base de clientes y nueva oferta de mega planes ilimitados.
Comunidad Continuar enriqueciendo "Nuestro Lugar" con nuevas propuestas y contenidos, y visitando más ciudades del país.	Incorporamos una propuesta de formación para docentes denominada "Móvil en mano", que busca potenciar su formación e incorporar las TIC de manera pedagógica al proceso de enseñanza y aprendizaje en el aula. Además, se incorporaron más ciudades y de esta manera se hizo más federal el programa. ***Más información en el capítulo INCLUIR desde la tecnología, la diversidad y el talento.***
Comunidad Diseñar un proyecto propio para la formación en tecnología de jóvenes en situación vulnerable, como una propuesta de crecimiento personal y laboral.	Lanzamos nuestro programa digit@lers, que busca formar a jóvenes en habilidades digitales. ***Más información en el capítulo INCLUIR desde la tecnología, la diversidad y el talento.***
Comunidad Realizar alianzas público-privadas con municipios para un trabajo coordinado en la implementación de nuestros programas.	Para la implementación de los programas de inversión social privada, se estableció un esquema de alianza público-privada, en el que se trabaja de manera articulada con distintos municipios del país. Estas alianzas generan vínculos de confianza y resultan fundamentales para intervenir de manera integral y con mayor impacto en el desarrollo local. ***Más información en el capítulo INCLUIR desde la tecnología, la diversidad y el talento.***
Comunidad Seguir ampliando y mejorando la oferta de productos y servicios que favorecen la inclusión tecnológica y el acceso a las telecomunicaciones en la Argentina y Paraguay.	Se extendió el alcance del programa que promueve el uso responsable de la tecnología en niños y docentes. A su vez, lanzamos una nueva inciativa para formar a jóvenes en habilidades digitales y despertar en ellos vocación e interés por los nuevos oficios que ofrece el mundo tecnológico, que tienen alta proyección y salida laboral.
Ambiente Continuar sensibilizando a nuestros colaboradores sobre la importancia del cuidado del medio ambiente a través de talleres, comunicaciones y capacitaciones.	Desarrollamos talleres presenciales sobre conciencia ambiental, además de capacitaciones en modalidad virtual. Al mismo tiempo, se reforzaron las buenas prácticas ambientales a través de la web y de las redes sociales internas, y se llevó a cabo la 4° edición del Festival Ambiental en Telecom, que consistió en talleres prácticos para los empleados. ***Más información en el capítulo PROTEGER el entorno y el ambiente.***
Ambiente Para 2017, Telecom Argentina se encuentra trabajando en el diseño e implementación de una nueva matriz de aprovisionamiento energético que permitirá dar cumplimiento a las metas propuestas por la Ley de Energías Renovables.	Seguimos trabajamos para definir la mejor estrategia para dar cumplimiento a la Ley de Energía Renovable y desarrollar acciones para emplear mejor este recurso.



Desafíos **2018**

TRANSPARENTAR el desempeño y el compromiso ético

- Fortalecer la comunicación activa con la comunidad financiera para contribuir con la correcta y justa valuación de los valores negociados.
- Integrar las políticas y lineamientos de las compañías fusionadas, potenciando la comunicación interna en el desarrollo de los procesos.
- Profundizar la comunicación del Programa de Integridad[88] con certificación interna de conocimientos.
- Integrar la metodología de clasificación de riesgos, administrándolos en su conjunto para contribuir al desarrollo sustentable del negocio.
- Generar nuevas soluciones que permitan mejorar la seguridad, el diseño y el desarrollo de tecnología con foco en la clasificación de información crítica y la prevención de fuga de datos, y atendiendo a las nuevas amenazas y vulnerabilidades que se presentan en los ecosistemas informáticos.

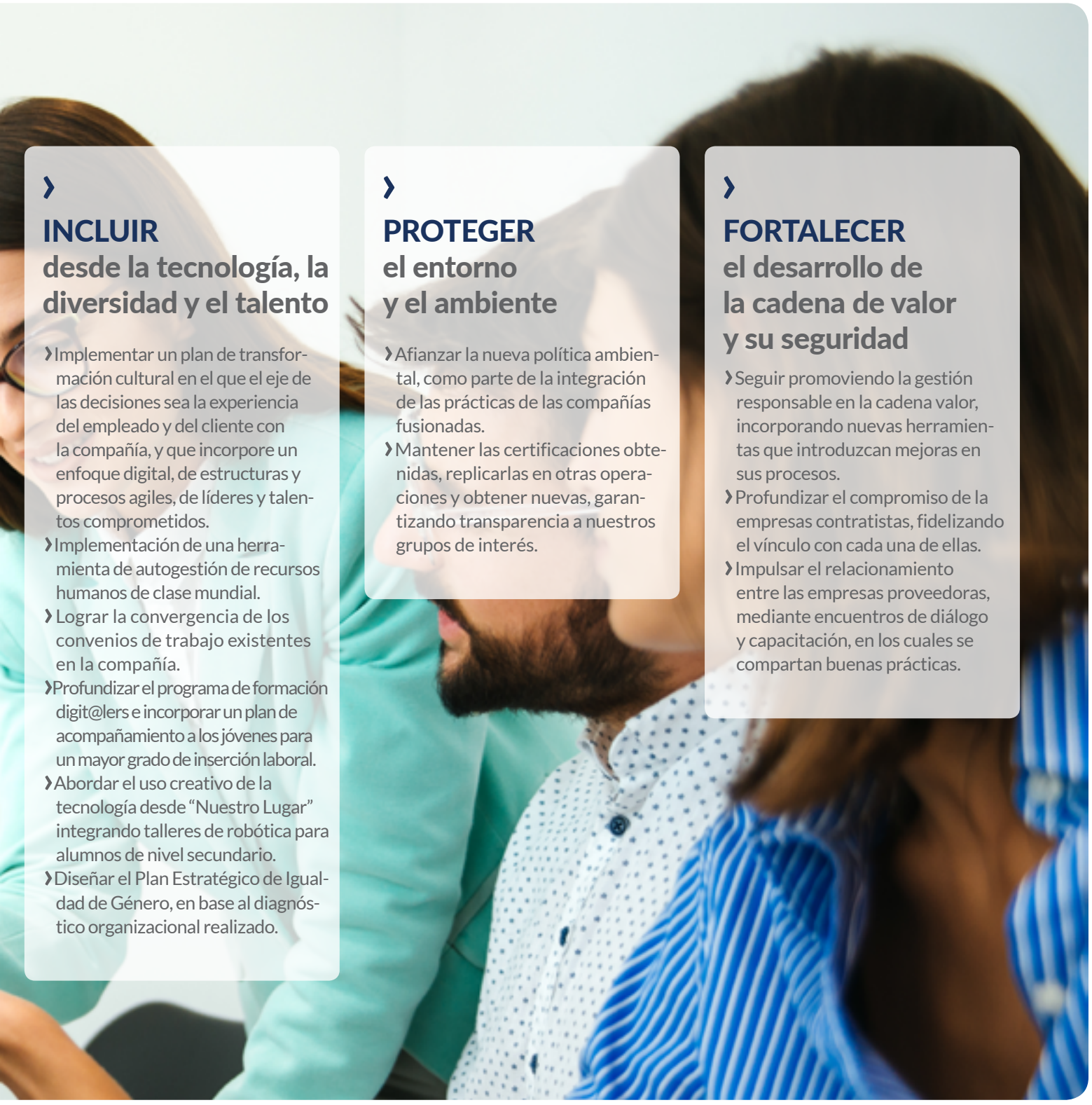
CUIDAR la experiencia digital y del cliente, la seguridad y la privacidad

- Continuar trabajando en la cobertura y calidad de la red.
- Desarrollar un modelo de negocio que acelere la transformación del mercado hacia el cuádruple play y la convergencia de las comunicaciones.
- Mantener el liderazgo en innovación y tecnología en los distintos segmentos de negocio.
- Avanzar con la transformación cultural que ubique en el centro del negocio al cliente.
- Mejorar los índices de satisfacción de clientes.
- Ampliar el alcance de las iniciativas de concientización sobre el uso seguro y positivo de las telecomunicaciones.

INNOVAR en soluciones de tecnología que mejoren la calidad de vida de las personas y el ambiente

- Continuar con el despliegue de la tecnología 4G y con la ampliación de cobertura y capacidad de la red móvil en numerosas ciudades de la Argentina, con el fin de aumentar la capacidad de la red y acompañar el crecimiento de terminales inteligentes.
- Rediseñar las redes de acceso fijas y de la red de transporte.

[88] Programa desarrollado por el área de Compliance que alcanza conocimientos sobre el Código de Ética y Conducta propio y para terceros, Política Anticorrupción, Política y Lineamiento de Conflicto de Intereses, Política y Lineamiento Antifraude.



INCLUIR
desde la tecnología, la diversidad y el talento

- Implementar un plan de transformación cultural en el que el eje de las decisiones sea la experiencia del empleado y del cliente con la compañía, y que incorpore un enfoque digital, de estructuras y procesos agiles, de líderes y talentos comprometidos.
- Implementación de una herramienta de autogestión de recursos humanos de clase mundial.
- Lograr la convergencia de los convenios de trabajo existentes en la compañía.
- Profundizar el programa de formación digit@lers e incorporar un plan de acompañamiento a los jóvenes para un mayor grado de inserción laboral.
- Abordar el uso creativo de la tecnología desde "Nuestro Lugar" integrando talleres de robótica para alumnos de nivel secundario.
- Diseñar el Plan Estratégico de Igualdad de Género, en base al diagnóstico organizacional realizado.

PROTEGER
el entorno y el ambiente

- Afianzar la nueva política ambiental, como parte de la integración de las prácticas de las compañías fusionadas.
- Mantener las certificaciones obtenidas, replicarlas en otras operaciones y obtener nuevas, garantizando transparencia a nuestros grupos de interés.

FORTALECER
el desarrollo de la cadena de valor y su seguridad

- Seguir promoviendo la gestión responsable en la cadena valor, incorporando nuevas herramientas que introduzcan mejoras en sus procesos.
- Profundizar el compromiso de la empresas contratistas, fidelizando el vínculo con cada una de ellas.
- Impulsar el relacionamiento entre las empresas proveedoras, mediante encuentros de diálogo y capacitación, en los cuales se compartan buenas prácticas.

›

#10

Índice de contenidos GRI y especifica-ciones técnicas del Reporte

›

Índice de contenidos GRI y especificaciones técnicas del Reporte

›10.1 Alcance y cobertura

Este Reporte de Sustentabilidad comunica el desempeño económico, social y ambiental para el período de enero a diciembre de 2017.

Dado que la fusión por absorción entre Telecom Argentina S.A. y Cablevisión S.A. se hizo efectiva a partir del 1° de enero de 2018, esta publicación muestra información sobre ambas sociedades, que durante 2017 operaron por separado[89]. En cuanto al alcance geográfico, este documento alcanza a las operaciones de Telecom en Argentina y Paraguay, y las de Cablevisión en Argentina y Uruguay.

Este Reporte se elaboró de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial, y se presenta como la Comunicación para el Progreso, COP Avanzada, de Telecom.

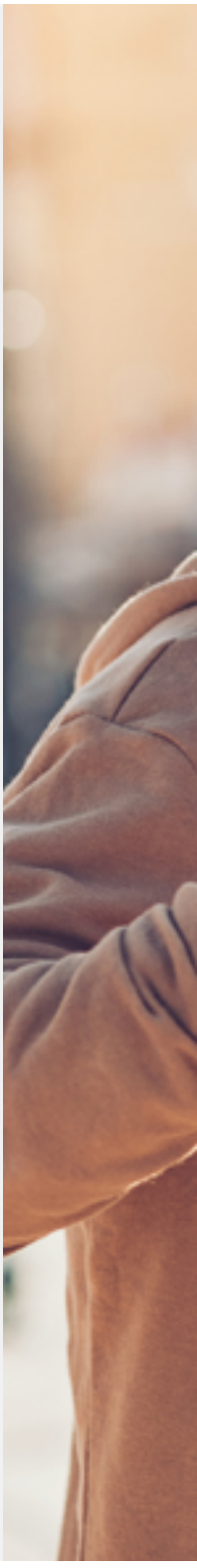
›10.2 Índice de contenidos GRI

Presentamos la tabla de Contenidos que da respuesta a los requisitos de los Estándares GRI, de conformidad con la opción Esencial. También incluimos algunos contenidos requeridos para la opción Exhaustiva. A su vez, mostramos la relación con el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (COP Avanzada). Con el objetivo de presentar información consistente y transparente, la verificación externa de los Contenidos GRI identificados estuvo a cargo de Deloitte en la Argentina.

Referencias:

	Indicadores que responden a los criterios de COP Avanzada de los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.
Negrita y cursiva	Contenidos reportados que exceden los requisitos obligatorios bajo la opción de conformidad Esencial de los Estándares GRI.

[89] Más información sobre la estructura societaria y la composición accionaria en el capítulo "TRANSPARENTAR el desempeño y compromiso ético" en este Reporte.



Índice de contenidos GRI y especificaciones técnicas del Reporte

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIÓN / RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	**Perfil de la organización**			
	102-1 Nombre de la organización	1.1		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	1.2, Nota 1		
	102-3 Ubicación de la sede	Nota 2		
	102-4 Ubicación de las operaciones	1.3		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	3.1		
	102-6 Mercados servidos	1.2, 4.		
	102-7 Tamaño de la organización	1.2, 1.3, 1.4, 3.3, Nota 3		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	6.1.1, Nota 4		
	102-9 Cadena de suministro	8., 8.1		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	1.1, 3.1, Nota 5		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	2., 7., 7.1		
	102-12 Iniciativas externas	2.3, 10.		
	102-13 Afiliación a asociaciones	1.5		
	Estrategia			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje del CEO		
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	***Mensaje del CEO, 2., 3.2, 3.5.2, 9***		
	Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	2., 3.5.1		
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	***3.5.1, 3.5.4***		
	Gobernanza			
	102-18 Estructura de gobernanza	3.2		
	102-19 Delegación de autoridad	***3.2***		
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	***3.2***		
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	***3.2, 6.1.3***		
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	***3.2, Nota 6***		
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	***Nota 7***		
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	***3.2, Nota 8***		
	102-25 Conflictos de intereses	***3.2, 3.5.1, Nota 8***		
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	***3.2, Nota 9***		
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	***3.2, 3.5.1***		
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	***3.2***		
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	***3.2, 3.5.3***		
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	***3.2***		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIÓN / RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	***Nota 10***		
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	***3.2, Nota 11***		
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	***3.2, Nota 11***		
	102-35 Políticas de remuneración	***3.2, Nota 8***		
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	***3.2, Nota 11***		
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	***6.1.3, 6.1.4***		
	102-38 Ratio de compensación total anual	***Nota 12***		
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	***Nota 12***		
	Participación de los grupos de interés			
	102-40 Lista de grupos de interés	2.1		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	6.1.4		
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	2.1		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	1.5, 2.1, 2.2, 3.4, 4.1.2, 4.1.3, 6.3, 6.1.3, 6.1.4, 8.4, 8.5		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	2.1, 2.2, 4.1.2, 4.1.3, 8.4		
	Prácticas para la elaboración de informes			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	3.1, Nota 13		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	2.2, Nota 14		
	102-47 Lista de temas materiales	2.2		
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 15		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	2.2, 3.1, 10.1		
	102-50 Período objeto del informe	Nota 16		
	102-51 Fecha del último informe	Nota 17		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Nota 18		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Sobre este Reporte / retiración de contratapa		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	10.		
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	10.		
	102-56 Verificación externa	11.		
TEMAS MATERIALES				
Desempeño Económico				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 3.3, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 3.1, 3.3, 3.4		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 3.2, 3.3, 3.5.3, 9.		

Índice de contenidos GRI y especificaciones técnicas del Reporte

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIÓN / RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	3.3, 6.3		✔
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Nota 19		
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 20		
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	3.1, Nota 21		
Presencia en el mercado				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	1.3, 2., 3.2, 3.3, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1.3, 2., 3.1, 3.2, 3.3, 3.4		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 3.2, 3.3, 3.5.3, 9.		
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	6.1.3		
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	3.2, Nota 22		✔
Impactos económicos indirectos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 8.1, 8.6, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 8.1, 8.6		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 6.3, 9.		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	5.2		✔
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 8.1, 8.6		
Prácticas de adquisición				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 8. 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 8., 8.1, 8.2, 8.3, 8.4		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 8., 8.1, 9.		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	8.1		✔
Anti-corrupción				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 3.5, 8.3, 8.4, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 3.5, 8.3, 8.4,		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 3.5, 8.3, 8.4, 9.		
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	3.5, 8.3, 8.4		
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	3.5, 8.3, 8.4		✔
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 23		
Competencia desleal				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	1.1, 2., 3.1, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1.1, 2., 3.1		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	1.1, 2., 3.1, 9.		
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Nota 24		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIÓN / RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Materiales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 7., 7.1, 7.3, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 7., 7.1, 7.3, 7.5		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 7., 7.1, 7.3, 9.		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	7.3		✔
	301-2 Insumos reciclados utilizados	Nota 25		
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	7.3		
Energía				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 7., 7.1, 7.4, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 7., 7.1, 7.4, 7.5		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 7., 7.1, 7.4, 9		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	7.4		✔
	302-3 Intensidad energética	Nota 26		
	302-4 Reducción del consumo energético	7.4		
Emisiones				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 7., 7.1, 7.4, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 7., 7.1, 7.4, 7.5		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 7., 7.1, 7.4, 9		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	7.4		
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	7.4		✔
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	7.4		
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Nota 27		
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Nota 28		
Efluentes y residuos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 7., 7.1, 7.3, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 7., 7.1, 7.3, 7.5		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 7., 7.1, 7.3, 9.		
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Nota 29		
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	7.3		✔
	306-3 Derrames significativos	Nota 30		
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	7.3, Nota 31		
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Nota 29		
Cumplimiento ambiental				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 7., 7.1, 7.2, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 7., 7.1, 7.2,		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 3.6, 7., 7.1, 7.2, 9.		
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 24		✔
Evaluación ambiental de proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 8.3, 8.4, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 8.3, 8.4		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 8.3, 8.4, 9.		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	8.2		✔

Índice de contenidos GRI y especificaciones técnicas del Reporte

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIÓN / RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Empleo				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 6.1, 6.1.1, 6.2, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 6.1, 6.1.1, 6.2		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 6.1, 6.1.1, 6.2, 9		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	6.1.1, Nota 32		✔
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	6.1.3		
	401-3 Permiso parental	6.1.3		
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 6.1.5, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 6.1.5		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 6.1.5, 9		
GRI 403: Salud y s eguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	6.1.5		
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	6.1.5, Nota 33		✔
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Nota 34		
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	6.1.4, 6.1.5		
Formación y enseñanza				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 6.1, 6.1.2, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 6.1, 6.1.2		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 6.1, 6.1.2, 9		
GRI 404: Formación y ensañanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	6.1.2		✔
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	6.1.2		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	6.1.2		
Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 6.1, 6.1.1, 6.2, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 6.1, 6.1.1, 6.2		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 6.1, 6.1.1, 6.2, 9		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	3.2, Nota 35		
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 36		✔
No discriminación				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 3.5.1, 6.1.5, 6.2, 6.2.1, 8.4, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 3.5.1, 6.1.5, 6.2, 6.2.1, 8.4		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 3.5.1, 6.1.5, 6.2, 6.2.1, 8.4, 9		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIÓN / RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 24		✔
Libertad de asociación y negociación colectiva				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 3.5.1, 6.1.4, 8.4, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 3.5.1, 6.1.4, 8.4		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 3.5.1, 6.1.4, 8.4, 9		
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Nota 37		✔
Trabajo infantil				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 3.5.1, 8.4, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1.5, 2., 3.5.1, 8.4		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 3.5.1, 8.4, 9.		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	8.3, 8.4, Nota 38		✔
Trabajo forzoso u obligatorio				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 3.5.1, 6.1.3, 6.1.5, 6.2.3, 8.4, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 3.5.1, 6.1.3, 6.1.5, 6.2.3, 8.4		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 3.5.1, 6.1.3, 6.1.5, 6.2.3, 8.4, 9		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	6.1.3, 6.1.5, 6.2.3, 8.4, Nota 39		✔
Comunidades locales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 5.1.3, 5.2, 6.2, 6.3, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 5.1.3, 5.2, 6.2, 6.3		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 3.2, 5.1.3, 5.2, 6.2, 6.3, 9.		
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Nota 40		✔
Evaluación social de los proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 8.3, 8.4, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 8.3, 8.4		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 8.3, 8.4, 9		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Nota 41		✔
Salud y seguridad de los clientes				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 5.1.1, 7.2, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 5.1.1, 7.2		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 5.1.1, 7.2, 9		

Índice de contenidos GRI y especificaciones técnicas del Reporte

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIÓN / RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Nota 42		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nota 43		✔
Marketing y etiquetado				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 5.1.1, 5.2, 5.3, 7.2, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 5.1.1, 5.2, 5.3, 7.2		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 5.1.1, 5.2, 5.3, 7.2, 9		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 43		
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 44		✔
Privacidad del cliente				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 3.6, 4., 4.4, 5.3, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 3.6, 4., 4.4, 5.3		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 3.6, 4., 4.4, 5.3, 9		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 45		✔
Cumplimiento socioeconómico				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 3.6, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 3.6		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 3.6, 9		
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 46		✔
Temas materiales propios				
Integración de la sustentabilidad a políticas y procesos de toma de decisión del gobierno corporativo.	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 3.2, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 3.2		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 3.2, 9		
Generación de impacto social y ambiental positivo a partir del uso de los grandes volúmenes de datos *(big data)*.	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 5.3, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 5.3		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 5.3, 9		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIÓN / RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Disponibilidad de productos y servicios que posibiliten el ejercicio de derechos de la ciudadanía: libertad de expresión, acceso a la información y participación ciudadana.	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 4.3, 4.5, 5., 5.1, 5.2, 6.3, 6.3.1, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 4.3, 4.5, 5., 5.1, 5.2, 6.3, 6.3.1		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 4.3, 4.5, 5., 5.1, 5.2, 6.3, 6.3.1, 9		
Educación en el uso de la tecnología.	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 4.5, 6.2.2, 6.3, 6.3.1, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 4.5, 6.2.2, 6.3, 6.3.1		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 4.5, 6.2.2, 6.3, 6.3.1, 9		
Negocios y soluciones de tecnología que contribuyan a resolver desafíos ambientales.	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 5.1, 5.1.2, 5.2, 5.3, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 5.1, 5.1.2, 5.2, 5.3		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 5.1, 5.1.2, 5.2, 5.3, 9		
Promoción de la economía circular.	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 7., 7.3, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 7., 7.3		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 7., 7.3, 9		
Soluciones de tecnología para potenciar la cadena de valor.	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 8.1, 8.2, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 8.1, 8.2		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 8.1, 8.2, 9		
Promoción de compras inclusivas.	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2., 8.1, 8.6, Nota 14		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2., 8.1, 8.6		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2., 8.1, 8.6, 9		

Nota 1
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 2
Buenos Aires, Argentina

Nota 3
Los Pasivos a 2017 de Telecom fueron $33.709 millones y $24.015 millones en Cablevisión. El Patrimonio Neto de Telecom a 2017 fue de $23.879 millones y el de Cablevisión fue $12.261 millones.

Nota 4
No hay variación significativa de las cifras de empleados presentadas a lo largo del año.

SECCIÓN / RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Total	**15.396**	**11.562**
Por tipo de contrato y género		
Contrato laboral permanente: Hombres	9.996	9.052
Contrato laboral permanente: Mujeres	5.400	2.390
Contrato laboral temporal: Hombres	-	100
Contrato laboral temporal: Mujeres	-	20
Por tipo de contrato y región (ubicación del empleado)		
Contrato laboral permanente: Buenos Aires	1.979	3.725
Contrato laboral permanente: Capital Federal	5.693	4.934
Contrato laboral permanente: Catamarca	65	-
Contrato laboral permanente: Chaco	369	97
Contrato laboral permanente: Chubut	16	-
Contrato laboral permanente: Córdoba	2.385	791
Contrato laboral permanente: Corrientes	266	110
Contrato laboral permanente: Entre Ríos	398	225
Contrato laboral permanente: Formosa	65	34
Contrato laboral permanente: Jujuy	91	-
Contrato laboral permanente: La Pampa	7	72
Contrato laboral permanente: La Rioja	78	-
Contrato laboral permanente: Mendoza	132	24
Contrato laboral permanente: Misiones	161	94
Contrato laboral permanente: Neuquén	21	109
Contrato laboral permanente: Río Negro	21	102
Contrato laboral permanente: Salta	268	157
Contrato laboral permanente: San Juan	26	-
Contrato laboral permanente: San Luis	14	2
Contrato laboral permanente: Santa Cruz	7	-
Contrato laboral permanente: Santa Fe	2.338	788
Contrato laboral permanente: Santiago del Estero	114	-
Contrato laboral permanente: Tierra del Fuego	8	-
Contrato laboral permanente: Tucumán	476	-
Contrato laboral permanente: Uruguay	398	-
Contrato laboral permanente: Paraguay	-	178
Contrato laboral temporal: Buenos Aires	-	34
Contrato laboral temporal: Capital Federal	-	62
Contrato laboral temporal: Catamarca	-	-
Contrato laboral temporal: Chaco	-	1
Contrato laboral temporal: Chubut	-	-
Contrato laboral temporal: Córdoba	-	16
Contrato laboral temporal: Corrientes	-	2

SECCIÓN / RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
Contrato laboral temporal: Entre Ríos	-	-
Contrato laboral temporal: Formosa	-	-
Contrato laboral temporal: Jujuy	-	-
Contrato laboral temporal: La Pampa	-	-
Contrato laboral temporal: La Rioja	-	-
Contrato laboral temporal: Mendoza	-	-
Contrato laboral temporal: Misiones	-	2
Contrato laboral temporal: Neuquén	-	2
Contrato laboral temporal: Río Negro	-	-
Contrato laboral temporal: Salta	-	1
Contrato laboral temporal: San Juan	-	-
Contrato laboral temporal: San Luis	-	-
Contrato laboral temporal: Santa Cruz	-	-
Contrato laboral temporal: Santa Fe	-	-
Contrato laboral temporal: Santiago del Estero	-	-
Contrato laboral temporal: Tierra del Fuego	-	-
Contrato laboral temporal: Tucumán	-	-
Contrato laboral temporal: Uruguay	-	-
Contrato laboral temporal: Paraguay	-	-
Por tipo de contrato laboral y género		
Jornada completa: Hombres	9.824	9.108
Jornada completa: Mujeres	4.597	2.267
Media jornada: Hombres	172	44
Media jornada: Mujeres	803	143

Nota 5
No se registraron cambios significativos en la cadena de suministros de la organización, más allá del proceso de fusión de Telecom y Cablevisión reportado en los capítulos correspondientes.

Nota 6
Más información sobre la composición del Gobierno Corporativo de Telecom Argentina puede encontrarse en la Memoria y Estados Financieros al 31 de diciembre 2017. Además, 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". Estos documentos están disponibles en nuestra página web institucional.telecom.com.ar (sección Inversores, subsección Información Financiera, Estados Financieros o Formulario 20F, según corresponda).

Nota 7
El Presidente del Directorio también integra el Comité Ejecutivo.

Nota 8
Más información sobre criterios de selección, evaluación y remuneración de los gerentes de primera línea y conflictos de intereses consultar la Memoria y Estados Financieros al 31 de diciembre de 2017, sección Informe sobre el grado de cumplimiento del Código de Gobierno Societario. Este documento está disponible en institucional.telecom.com.ar (sección Inversores, subsección Información Financiera, Estados Financieros).

Nota 9
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 2017, sección B.4.1 Organización de la toma de decisiones y sistema de control interno. Este documento está disponible en institucional.telecom.com.ar (sección Inversores, subsección Información Financiera, Estados Financieros).

Nota 10
El Reporte de Sustentabilidad es validado por los directores de las áreas que proveen información para la elaboración del mismo.

Nota 11
Existe una norma interna, "Pautas para la inclusión de temas en la agenda del Directorio y Comité de Operaciones", que establece el procedimiento que debe seguirse para someter temas al tratamiento y aprobación del Directorio. Hasta la fecha no se transmitieron preocupaciones críticas en materia de Sustentabilidad al Directorio.

Nota 12
Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades de la organización, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad.

Nota 13
Todas las entidades que figuran en la Memoria y Estados Financieros de Telecom Argentina S.A. y de Cablevisión S.A. están incluidas en este Reporte.

Nota 14

EJES DE TRABAJO	TEMAS MATERIALES	ESTÁNDARES GRI	ODS	GRUPOS DE INTERÉS
TRANSPARENTAR el desempeño y compromiso ético	Ética, transparencia y rendición de cuentas sobre los resultados del negocio.	201: Desempeño económico	12, 16, 17	Empleados; accionistas e inversores; comunidad; sector público.
	Cumplimiento de la normativa vigente.	307: Cumplimiento ambiental		Empleados; accionistas e inversores; ambiente; comunidad; sector público.
		206: Competencia desleal		
		419: Cumplimiento socioeconómico		
	Lucha contra la corrupción.	205: Anticorrupción		Empleados; accionistas e inversores; proveedores y contratistas; comunidad; sector público.
	Integración de la sustentabilidad a políticas y procesos de toma de decisión del gobierno corporativo.	*Tema material propio*		Empleados; accionistas e inversores; comunidad.

EJES DE TRABAJO	TEMAS MATERIALES	ESTÁNDARES GRI	ODS	GRUPOS DE INTERÉS
INCLUIR desde la tecnología, la diversidad y el talento	Inclusión digital y acceso a las telecomunicaciones.	203: Impactos económicos indirectos	4, 5, 8, 9, 10	Accionistas e inversores; clientes y consumidores; comunidad; sector público.
		413: Comunidades locales		
	Generación de empleo de calidad y apoyo a la formación IT.	401: Empleo		Empleados; comunidad; sector público.
		403: Salud y seguridad en el trabajo		
		405: Diversidad e igualdad de oportunidades		
		407: Libertad de asociación y negociación colectiva		
	Desarrollo profesional y calidad de vida de los empleados.	403: Salud y seguridad en el trabajo		Empleados; proveedores y contratistas; comunidad; sector público.
		404: Formación y enseñanza		
	Contribución a la diversidad y equidad de género, etárea e inclusión de personas con discapacidad.	202: Presencia en el mercado		Empleados; comunidad; sector público.
		405: Diversidad e igualdad de oportunidades		
		406: No discriminación		
INNOVAR en soluciones de tecnología que mejoren la calidad de vida de las personas y el ambiente	Negocios y soluciones de tecnología que contribuyan a resolver desafíos sociales y promuevan crecimiento económico equitativo.	203: Impactos económicos indirectos	4, 5, 9, 10, 17	Accionistas e inversores; clientes y consumidores; comunidad.
	Inversiones para el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones robusta e innovadora.	201: Desempeño económico		Accionistas e inversores; clientes y consumidores; Proveedores y contratistas; comunidad; sector público.
		203: Impactos económicos indirectos		
	Generación de impacto social y ambiental positivo a partir del uso de los grandes volúmenes de datos (big data).	Tema material propio		Ambiente; comunidad.

EJES DE TRABAJO	TEMAS MATERIALES	ESTÁNDARES GRI	ODS	GRUPOS DE INTERÉS
CUIDAR la experiencia digital y del cliente, la seguridad y la privacidad	Seguridad, privacidad y uso responsable de la información de los clientes y de los grandes volúmenes de datos *(big data)*.	418: Privacidad del cliente	4, 16	Clientes y consumidores; comunidad; sector público.
	Disponibilidad de productos y servicios que posibiliten el ejercicio de derechos de la ciudadanía: libertad de expresión, acceso a la información y participación ciudadana.	*Tema material propio*		Clientes y consumidores; comunidad; sector público.
	Uso responsable, seguro y positivo de la tecnología y protección de niños, niñas y adolescentes.	416: Salud y seguridad de los clientes		Clientes y consumidores; comunidad; sector público.
	Servicio de calidad, atención y satisfacción del cliente.	417: Marketing y etiquetado		Accionistas e inversores; clientes y consumidores; comunidad; sector público.
	Educación en el uso de la tecnología.	*Tema material propio*		Clientes y consumidores; comunidad; sector público.
	Creación y distribución responsable de contenidos.	417: Marketing y etiquetado		Clientes y consumidores; comunidad; sector público.
PROTEGER el entorno y el ambiente	Uso eficiente de la energía y reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	302: Energía 305: Emisiones	3, 12, 13	Ambiente; comunidad; sector público.
	Gestión responsable de materiales y residuos electrónicos.	301: Materiales 306: Efluentes y residuos		Ambiente; comunidad; sector público.
	Infraestructura, productos y servicios respetuosos y orientados al ambiente, la salud y la seguridad de las personas.	301: Materiales 416: Salud y seguridad de los clientes		Accionistas e inversores; proveedores y contratistas; ambiente; comunidad; sector público.
	Negocios y soluciones de tecnología que contribuyan a resolver desafíos ambientales.	*Tema material propio*		Clientes y consumidores; ambiente; comunidad.
	Promoción de la economía circular.	*Tema material propio*		Proveedores y contratistas; ambiente; comunidad; sector público.

EJES DE TRABAJO	TEMAS MATERIALES	ESTÁNDARES GRI	ODS	GRUPOS DE INTERÉS
FORTALECER el desarrollo de la cadena de valor y su seguridad	Seguridad y responsabilidad en el relacionamiento con la cadena de valor.	*403: Salud y seguridad en el trabajo*	8	Proveedores y contratistas; comunidad.
	Protección de los Derechos Humanos en la cadena de valor.	*407: Libertad de asociación y negociación colectiva*		Accionistas e inversores; proveedores y contratistas; comunidad; sector público.
		408: Trabajo infantil		
		409: Trabajo forzoso u obligatorio		
	Soluciones de tecnología para potenciar la cadena de valor.	*Tema material propio*		Proveedores y contratistas.
	"Aporte al desarrollo económico a partir de compras y contrataciones locales y fortalecimiento de PYMES.	" 202: Presencia en el mercado		Proveedores y contratistas; comunidad; sector público.
		204: Prácticas de adquisición		
	Promoción de la sustentabilidad en el desarrollo de proveedores.	*308: Evaluación ambiental de los proveedores*		Proveedores y contratistas; ambiente; comunidad.
		414: Evaluación social de los proveedores		
	Promoción de compras inclusivas.	*Tema material propio*		Proveedores y contratistas; comunidad.

Nota 15
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 16
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

Nota 17
Telecom publicó su Reporte de Sustentabilidad 2016 y Cablevisión su Reporte de Sustentabilidad 2016.

Nota 18
Anual

Nota 19
La compañía monitorea periódicamente los principales riesgos de impacto del negocio sobre la comunidad donde opera. Al 31 de diciembre de 2017 la compañía no tiene un riesgo específico derivado del cambio climático. Este evento figura como una casuística del riesgo "No garantizar la continuidad del negocio ante eventos o situaciones de crisis".

Nota 20
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. Por otra parte, la Resolución MTEySS 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 y personal restante hasta el 2%. La totalidad de los recursos se depositan en bancos públicos oficiales. Esto aplica para personal de Telecom Argentina, y no considera a aquellos que se desempeñaban bajo Telecom Personal ni Cablevisión.

Nota 21
No recibimos ayudas significativas de gobiernos.

Nota 22
El 95,45% de los miembros del Directorio son de nacionalidad argentina, es decir, son nativos del país en donde trabajan (Directorio actual, luego de la fusión, cuyos miembros fueron designados por la Asamblea General Ordinaria del 31 de enero de 2018 por un mandato de tres años). El 100% de los integrantes de la Primera Línea Gerencial de Telecom y Cablevisión son nativos del país en donde trabajan.

Nota 23
No hubo incidentes significativos de corrupción denunciados.

Nota 24
No se registran acciones jurídicas pendientes o finalizadas en 2017 en esas materias en Argentina.

Nota 25
1% del papel utilizado proviene de fuentes recicladas.

Nota 26

Intensidad de consumo energético (GJ por empleado) [1]	Telecom	Cablevisión
Intensidad	117,84	55,27

[1] Alcance: Telecom Argentina y Paraguay, y Cablevisión Argentina y Uruguay, excepto por consumo de energía eléctrica en Cablevisión que excluye a Uruguay.

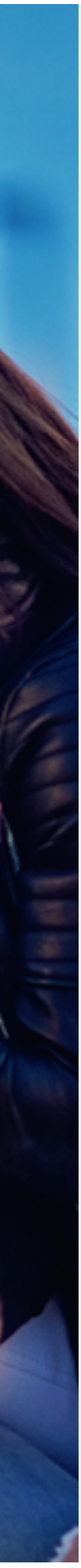
Nota 27

Intensidad de emisiones (tnCO2eq por empleado)	Telecom	Cablevisión
Alcance 1 [1]	1,18	0,80
Alcance 2 [2]	15,14	6,58
Alcance 3 [3]	1.389,42	-

[1] Alcance: Telecom en Argentina y Paraguay, y Cablevisión en Argentina y Uruguay

[2] Alcance: Telecom en Argentina y Cablevisión en Argentina.

[3] Alcance: Telecom en Argentina.



Nota 28
No se registraron evidencias de emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.

Nota 29
Por las características de nuestro negocio, no se generan vertidos.

Nota 30
No se generaron derrames.

Nota 31
Todos los residuos son transportados dentro la Argentina.

Nota 32

	Altas		Tasa de contratación [1]	
	Telecom	Cablevisión	Telecom	Cablevisión
TOTAL	389	781	2,53%	6,75%
Por edad				
Menores de 30 años	231	506	12,42%	22,31%
Entre 30 y 50 años	144	265	1,47%	3,42%
Mayores de 50 años	14	10	0,37%	0,64%
Por región				
Buenos Aires	48	148	2,43%	3,94%
Capital Federal	118	461	2,07%	9,23%
Catamarca	4	-	6,15%	0,00%
Chaco	13	1	3,52%	1,02%
Chubut	1	-	6,25%	0,00%
Córdoba	25	35	1,05%	4,34%
Corrientes	11	5	4,14%	4,46%
Entre Ríos	19	40	4,77%	17,78%
Formosa	7	-	10,77%	0,00%
Jujuy	4	-	4,40%	0,00%
La Pampa	1	-	14,29%	0,00%
La Rioja	3	-	3,85%	0,00%
Mendoza	-	-	0,00%	0,00%
Misiones	9	3	5,59%	3,13%
Neuquén	2	2	9,52%	1,80%
Río Negro	-	1	0,00%	0,98%
Salta	8	9	2,99%	5,70%
San Juan	3	-	11,54%	0,00%
San Luis	-	-	0,00%	0,00%
Santa Cruz	-	-	0,00%	0,00%
Santa Fe	39	70	1,67%	8,88%
Santiago del Estero	5	-	4,39%	0,00%
Tierra del Fuego	-	-	0,00%	0,00%
Tucumán	22	-	4,62%	0,00%
Paraguay	47	-	11,81%	0,00%
Uruguay	-	6	0,00%	3,37%
Por género				
Femenino	72	178	1,33%	7,39%
Masculino	317	603	3,17%	6,59%

[1] Calculada como número de altas en cada categoría sobre el total de empleados de dicha categoría al 31.12.2017.

	Bajas		Tasa de rotación [1]	
	Telecom	Cablevisión	Telecom	Cablevisión
TOTAL	963	868	6,25%	7,51%
Por edad				
Menores de 30 años	104	209	5,59%	9,22%
Entre 30 y 50 años	497	518	5,08%	6,69%
Mayores de 50 años	362	141	9,63%	9,09%
Por región				
Buenos Aires	114	221	5,76%	5,88%
Capital Federal	403	563	7,08%	11,27%
Catamarca	2	-	3,08%	0,00%
Chaco	16	2	4,34%	2,04%
Chubut	1	-	6,25%	0,00%
Córdoba	144	17	6,04%	2,11%
Corrientes	17	5	6,39%	4,46%
Entre Ríos	15	9	3,77%	4,00%
Formosa	2	1	3,08%	2,94%
Jujuy	9	-	9,89%	0,00%
La Pampa	2	2	28,57%	2,78%
La Rioja	-	-	0,00%	0,00%
Mendoza	8	2	6,06%	8,33%
Misiones	9	4	5,59%	4,17%
Neuquén	5	9	23,81%	8,11%
Río Negro	1	-	4,76%	0,00%
Salta	12	5	4,48%	3,16%
San Juan	3	-	11,54%	0,00%
San Luis	1	-	7,14%	0,00%
Santa Cruz	-	-	0,00%	0,00%
Santa Fe	120	23	5,13%	2,92%
Santiago del Estero	4	-	3,51%	0,00%
Tierra del Fuego	1	-	12,50%	0,00%
Tucumán	17	-	3,57%	0,00%
Paraguay	57	-	14,32%	0,00%
Uruguay	-	5	0,00%	2,81%
Por género				
Femenino	390	314	7,22%	13,03%
Masculino	573	554	5,73%	6,05%

[1] Calculada como número de bajas en cada categoría sobre el total de empleados de dicha categoría al 31.12.2017.

Nota 33

2017	N°		Días caídos	
	Telecom	Cablevisión	Telecom	Cablevisión
Accidente Trabajo (AT)	149	542	4.490	13.072
Accidente In Itinere (II)	164	208	4.952	5.268
Enfermedad Profesional (EP)	25	25	3.892	35
TOTAL	338	775	13.334	18.375

Índice de incidencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales 2017 [1]	Telecom	Cablevisión
Total	11,3	45,62
Por género		
Femenino	9,26	2,47
Masculino	12,40	199,34
Por región		
Buenos Aires	6,00	43,09
Chaco	13,55	10
Córdoba	17,2	84,95
Corrientes	3,76	25,64
Entre Ríos	27,64	38,46
Formosa	-	57,14
Jujuy	32,97	-
La Pampa	-	13,51
La Rioja	12,82	-
Misiones	-	40
Neuquén	47,62	33,33
Rio Negro	-	19,61
Salta	11,19	104,29
Santa Fe	22,67	53,02
Santiago del Estero	17,54	-
Tucumán	14,71	-

[1] Cantidad de accidentes de trabajo + cantidad de enfermedades profesionales dividido la dotación gestionada. Luego, todo lo anterior, multiplicado por mil. (AT + EP) /dotación * 1.000.

Tasa de días perdidos 2017 [1]	Telecom	Cablevisión
Total	0,0004	0,0007
Por género		
Femenino	0,00055	0,00016
Masculino	0,00037	0,00061
Por región		
Buenos Aires	0,00031	0,00097
Capital Federal	No Aplica	0,00062
Catamarca	0,00017	No Aplica
Chaco	0,00029	0,00021
Chubut	0	No Aplica
Córdoba	0,00069	0,00080
Corrientes	0,00002	0,00046
Entre Ríos	0,00080	0,00061
Formosa	0	0,00176
Jujuy	0,00040	No Aplica
La Pampa	0	0,00002
La Rioja	0,00004	No Aplica
Mendoza	0,00004	0
Misiones	0	0,00107
Neuquén	0,00072	0,00039
Río Negro	0	0,00053
Salta	0,00089	0,00175
San Juan	0	0
San Luis	0	0
Santa Cruz	0	No Aplica
Santa Fe	0,00065	0,00063
Santiago del Estero	0,00013	No Aplica
Tierra del Fuego	0	No Aplica
Tucumán	0,00084	No Aplica
Paraguay	No Aplica	No Aplica
Uruguay	No Aplica	0

[1] Se expresa comparando el total de días perdidos con el número total de horas de trabajo programadas para el periodo objeto del informe. Se consideran como días caídos a aquellos que solo se deben a accidentes de trabajo (AT), Enfermedades profesionales (EF) y accidentes in itinere (II). Cantidad de horas programadas = Dotación gestionada * 8 * 30 * 12 (donde 8 corresponde a las horas de la jornada laboral, 30 a los días del mes y 12 a los meses del año).

Horas programadas para la tasa de días perdidos	Telecom	Cablevisión
Horas programadas	43.102.080	35.274.240

Tasa de absentismo 2017 [1]	Telecom	Cablevisión
Total	3,94%	5,09%
Por género		
Femenino	5,93%	5,41%
Masculino	2,87%	5,00%
Por región		
Buenos Aires	4,15%	0,71%
Capital Federal	3,56%	0,69%
Catamarca	3,37%	No Aplica
Chaco	3,68%	3,14%
Chubut	1,94%	No Aplica
Córdoba	4,28%	4,29%
Corrientes	2,79%	2,21%
Entre Ríos	3,83%	2,99%
Formosa	2,89%	3,00%
Jujuy	3,36%	No Aplica
La Pampa	1,32%	3,12%
La Rioja	2,23%	No Aplica
Mendoza	4,24%	0,77%
Misiones	3,18%	1,54%
Neuquén	6,30%	3,22%
Río Negro	3,69%	3,36%
Salta	3,84%	3,56%
San Juan	0,96%	No Aplica
San Luis	0,29%	1,40%
Santa Cruz	0,29%	No Aplica
Santa Fe	5,22%	3,82%
Santiago del Estero	3,90%	No Aplica
Tierra del Fuego	2,92%	No Aplica
Tucumán	5,15%	No Aplica
Paraguay	No Aplica	No Aplica
Uruguay	No Aplica	1,33%

[1] Motivos de ausentismo tomados para el cálculo: Accidentes de trabajo, enfermedad familiar, ausencia injustificada, licencia por enfermedad y día femenino. Telecom: Suma de los días de ausencia debido a los motivos mencionados, dividido dotación al cierre del año*30*12. Cablevisión: Suma de los días de ausencia debido a los motivos mencionados, dividido la suma de los días que todos los trabajadores de la empresa deberían haber estado presentes para el período analizado. (Se incluyen fines de semana y feriados).

Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional 2017	Telecom	Cablevisión
Total	-	1
Por género		
Femenino	-	-
Masculino	-	1
Por región		
Salta	-	1

Indicadores de salud y seguridad laboral para trabajadores cuyo lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la compañía (excluidos los empleados): No existen indicadores al respecto por parte de ambas compañías.

Nota 34

Hemos detectado los siguientes riesgos: posiciones forzadas, gestos repetitivos de miembro superior e inferior, uso de la voz. En este sentido, se realiza un monitoreo de los puestos de trabajo, para preservar la salud del personal.

Nota 35

Diversidad en empleados 2017		
	Telecom	Cablevisión
Por categoría profesional y género		
Analista: mujer	859	501
Empleado: mujer	4.207	1.581
Especialista: mujer	22	4
Jefe: mujer	8	89
Responsable: mujer	147	219
Secretaria: mujer	65	11
Director: mujer	2	-
Gerente: mujer	90	5
Analista: hombre	1.084	865
Empleado: hombre	8.097	7.029
Especialista: hombre	71	64
Jefe: hombre	23	272
Responsable: hombre	402	894
Secretaria: hombre	2	-
Director: hombre	28	-
Gerente: hombre	289	28
Por categoría profesional y edad		
Analista: hasta 30 años	160	373
Empleado: hasta 30 años	1.677	1.815
Especialista: hasta 30 años	-	6
Jefe: hasta 30 años	3	-
Responsable: hasta 30 años	15	73
Secretaria: hasta 30 años	4	1
Director: hasta 30 años	-	-
Gerente: hasta 30 años	1	-
Analista: entre 30 y 50 años	1.602	911
Empleado: entre 30 y 50 años	7.359	5.609
Especialista: entre 30 y 50 años	50	58
Jefe: entre 30 y 50 años	24	297
Responsable: entre 30 y 50 años	395	840
Secretaria: entre 30 y 50 años	39	8
Director: entre 30 y 50 años	13	0
Gerente: entre 30 y 50 años	293	20
Analista: mayor a 50 años	181	82
Empleado: mayor a 50 años	3.268	1.186
Especialista: mayor a 50 años	43	4
Jefe: mayor a 50 años	4	64
Responsable: mayor a 50 años	139	200
Secretaria: mayor a 50 años	24	2
Director: mayor a 50 años	17	-
Gerente: mayor a 50 años	85	13

Nota 36

Ratio del salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres, por categoría profesional, 2017 (1)	Telecom	Cablevisión
Analista		
Ratio salario base	0,94	0,89
Ratio salario promedio	0,94	0,88
Empleado		
Ratio salario base	1,02	0,87
Ratio salario promedio	1,03	0,91
Especialista		
Ratio salario base	0,93	1,08
Ratio salario promedio	0,93	1,07
Jefe		
Ratio salario base	(2)	0,92
Ratio salario promedio		0,9
Responsable		
Ratio salario base	0,94	0,84
Ratio salario promedio	0,94	0,85
Secretaria		
Ratio salario base	1,48	(3)
Ratio salario promedio	1,48	
Director		
Ratio salario base	0,56	(4)
Ratio salario promedio	0,53	
Gerente		
Ratio salario base	0,93	0,99
Ratio salario promedio	0,92	0,95

(1) Los salarios corresponden únicamente a personal fuera de convenio. El salario base se calcula a partir del promedio de salarios de los empleados de cada una de las categorías. Para salario promedio se considera el salario promedio con bonos.

(2) Los empleados en esta categoría (4 casos) están dentro de convenio, en los que no hay diferencia por género, ya que están tabulados por paritarias.

(3) No hay empleados hombres en esta categoría.

(4) No hay directores en Cablevisión.

Nota 37

No se han identificado centros de Telecom y proveedores significativos en los que se vean amenazados estos derechos.

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.

Nota 38

No se han identificado actividades o proveedores 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.

Telecom participa activamente de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil (CONAETI).

Además, 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. Asimismo, el punto 9.3 del Código de Ética y Conducta para Terceros establece que “Telecom

no emplea a niños para el desarrollo de sus actividades y no permite que lo hagan sus Terceros. Nuestros proveedores deberán respetar las leyes y normas locales y nacionales relativas a la edad laboral mínima y no utilizar mano de obra infantil. Además, deberán garantizar que no exista trabajo infantil en su actividad ni en su propia cadena de suministro. Siempre deberán considerarse los intereses del niño, de conformidad con las disposiciones del Convenio de la OIT 138 y ser coherente con el Convenio de los Derechos del Niño de la ONU".

Con rigurosa frecuencia, controlamos, además del cumplimiento de las obligaciones sociales fiscales y de seguridad de las empresas prestadoras de servicios, la edad de cada empleado de estas empresas. Este tipo de controles nos permite identificar inmediatamente si hubiere, la existencia de trabajo infantil.

El Capítulo 30 de las Condiciones Generales de Compra de Telecom establece que los proveedores deben asegurar la contratación de personas cumpliendo con la normativa en cuanto a la edad mínima de admisión al empleo y protección del trabajo adolescente (Ley 26.390). Ante el incumplimiento de dicha cláusula por parte de un proveedor, está prevista la facultad de Telecom de decidir resolver la contratación y eliminar al Proveedor del Registro de Proveedores.

En esta línea, el Capítulo 20 de las Condiciones Generales de Compra de Telecom establecen la obligación por parte de los proveedores de presentar, entre otra documentación, la nómina de personal. Desde el área de Control de Prestadores se confirma que dicho listado se carga en el Sistema VECONP el cual controla los datos ingresados. En el caso de querer ingresar datos de un menor de edad (según DNI), el sistema no permite la carga informándole al proveedor que la persona que se está tratando de incorporar no cumple con los requisitos legales según la Convención de los Derechos del Niño, el Convenio de la Organización Internacional del Trabajo OIT Nro. 138, Convenio sobre la edad mínima de Admisión al Empleo ratificado por la Ley Nro. 24.650 y la Ley de Contrato de Trabajo Nro. 20.744 (t.o. 1976) (Título VII de la Prohibición del Trabajo Infantil y de la Protección del Trabajo Adolescente, artículos 167 a 195).

Nota 39
No se han identificado actividades o proveedores que conlleven un riesgo potencial de incidentes de trabajo forzoso.

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. Asimismo, en el Código de Ética y Conducta para Terceros en el punto 9 "Derecho de los Trabajadores" se mencionan los valores aplicados por Telecom al respecto.

Nota 40
En el 100% de los centros donde opera nuestro negocio contamos con presencia de alguna de nuestras iniciativas de inversión social privada. Tomamos en consideración 20 centros de operación, que incluyen 17 provincias de la Argentina en las que Telecom y/o Cablevisión tiene presencia, y Uruguay y Paraguay, a los que consideramos como un centro a cada uno, sin distinción de divisiones subnacionales.

Nota 41
De los 305 proveedores dados de alta en el período 2017 para Telecom Argentina, 40 empresas fueron evaluadas en materia de salud y seguridad: 13,11%.

Nota 42
El 100% de los productos y servicios brindados 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 43
No se registran reclamos judiciales en la Argentina relacionados con incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios relacionados con impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios o con la información y el etiquetado de 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 15 millones de pesos.

Nota 44
No se registran reclamos judiciales en la Argentina relacionados con incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio, 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 registran reclamos significativos relacionados a violaciones de la privacidad del cliente. Tampoco se han identificado casos de fuga de información relacionadas a datos de clientes.

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 tenemos multas significativas a informar (consideradas en forma individual). Ámbito de aplicación: multas impuestas por el Ente Regulador (ENACOM) y por los Organismos de Defensa del Consumidor, de Lealtad Comercial y Defensa de la Competencia.

Deloitte.

Deloitte & Co. S.A.
Florida 234, 5° 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.
Av. 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 Telecom Argentina S.A. para emitir un informe de aseguramiento limitado sobre la información contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2017 adjunto, correspondiente al período 1° de enero al 31 de diciembre de 2017, y a la auto declaración realizada por Telecom Argentina acerca de que han cumplido con los contenidos básicos recomendados por los Estándares para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del *Global Reporting Initiative*, versión 2016 (en adelante "Estándares GRI 2016") "de conformidad" esencial.

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

Telecom Argentina 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 Reporte. Los criterios adoptados por la Entidad son los definidos en los Estándares GRI, "de conformidad" esencial.
- 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 Sustentabilidad 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).

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.

En un encargo de aseguramiento limitado se obtiene evidencia, en función de pruebas sobre bases selectivas, de la evidencia relacionada con la información de sustentabilidad incorporada en dicho Reporte. 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 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 (identificada como "✓" en la columna verificación externa de la sección "Índice de contenido GRI" ubicada en la página 120 del Reporte de Sustentabilidad 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 seleccionados 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 los lineamientos de los Estándares GRI 2016;
- realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la exactitud de la información presentada en lo que se refiere a los indicadores seleccionados;
- 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 descripto en el presente Reporte, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que el Reporte de Sustentabilidad correspondiente al período 1° de enero al 31 de diciembre de 2017 de Telecom Argentina S.A., no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos previstos por los Estándares GRI (2016), en su opción "de conformidad" esencial; 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, 14 de mayo de 2019.

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.

ANEXO 1

Indicador	Descripción	Empresa	Criterio objeto de revisión
201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Telecom	Inversión social (RSE y Voluntariado).
		Cablevisión	Inversión social.
203-1	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	Telecom	Montos invertidos y los impactos indirectos causados por las inversiones realizadas.
		Cablevisión	Montos invertidos y los impactos indirectos causados por las inversiones realizadas.
301-1	Materiales por peso o volumen	Telecom	Argentina
414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales	Telecom	Aspectos de Higiene y Seguridad.
418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Telecom	Argentina
		Cablevisión	Argentina

Este Anexo es parte integrante de nuestro Informe de fecha 14 de mayo de 2019.

DELOITTE & Co. S.A.
(Registro de Sociedades Comerciales
C.P.C.E.C.A.B.A. – Tº 1 - Fº 3)

Martín M. Carmuega
Contador Público (UBA)
C.P.C.E.C.A.B.A. - Tº264 - Fº198

Deloitte & Co. S.A. Registro de Soc. Com. CPCECABA Tº1 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.

ADS:
American Depositary Shares. Son las acciones subyacentes al ADR.

Analisis de materialidad:
Aquellos temas que tienen un impacto directo o indirecto en la capacidad de una organización para crear, mantener o distribuir valor económico, ambiental y social para sí mismo, sus interesados y la sociedad en general. Este análisis general, se elaboró siguiendo los lineamientos de los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI).

Assessment:
Instrumento para evaluar el potencial de las personas.

Big Data:
Grandes cantidades de datos que son capturados, administrados y procesados por sofisticadas herramientas no habituales, y pueden ser usados para obtener información sobre determinada temática.

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

Cadena de valor:
La norma ISO 26000:2010 define a la cadena de valor como la secuencia completa de actividades o partes que proporcionan o reciben valor en forma de productos y servicios.

CEPETEL:
Centro de Profesionales de Empresas de Telecomunicaciones.

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.

Conflictos de interés:
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.

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. Datacentric. Oferta centrada en los datos.

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 medioambiente.

FCR:
First Call Resolution (Resolución en primera llamada). Es un indicador que mide la eficacia y eficiencia en la atención del cliente.

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.

FOEESITRA:
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.

GJ:
Gigajoule. Es una medida del contenido energético. Un GJ es equivalente a 277,78 kWh.

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.

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.

IOT:
Internet of Things (Internet de las Cosas). Este concepto hace referencia la interconexión digital de objetos cotidianos con Internet.

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).

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.

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.

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.

RSE:
Es el nombre que reciben las actividades y las políticas desarrolladas por una empresa para contribuir a la comunidad. Se entiende que la responsabilidad social empresaria trasciende el afán de lucro de una compañía, constituyéndose como un aporte al bienestar de la sociedad.

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 medioambiente.

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.

Sustentabilidad:
Ver definición de "Sostenibilidad".

TIC:
Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Sobre este reporte

Publicado en mayo de 2019.

Coordinación general
Gerencia de Sustentabilidad
Dirección de Relaciones Gubernamentales, Comunicación y Medios
Telecom Argentina

Facilitadores externos
Sustenia
www.sustenia.com.ar

Diseño
Tholön Kunst
www.tholon.com

Nos interesa escucharte
Envianos tus comentarios
a sustentabilidad@teco.com.ar

Más sobre Telecom
https://institucional.telecom.com.ar/

TELECOM