

Reporte de Sustentabilidad 2018

Reporte de Sustentabilidad 2018

	Mensaje del CEO	04
1. Sobre Telecom 06	1.1 Creamos una nueva compañía convergente, líder en conectividad y contenidos	08
	1.2 Una experiencia de conexión única: productos, servicios y marcas	08
	1.3 Brindamos conectividad en Argentina, Uruguay y Paraguay	10
	1.4 Generamos sinergias con diversos actores del mercado	12
	1.4.1 Principales acuerdos estratégicos	12
	1.4.2 Exposiciones de nuestro CEO – Carlos Moltini	12
	1.4.3 Participación activa en espacios institucionales	13
	1.4.4 Principales Auspicios	13
	1.5 Reconocimientos	14
2. Gestión de la sustentabilidad 16	2.1 Estrategia de sustentabilidad y análisis de materialidad	18
	2.2 Gestión y gobierno de la sustentabilidad	22
	2.3 Escuchamos a nuestros grupos de interés	22
	2.4 Adhesión a iniciativas y estándares de sustentabilidad	23
3. Gobierno Corporativo y Transparencia 24	3.1 Gobierno corporativo	26
	3.1.1 Composición del Directorio y Comités	26
	3.1.2 Composición del personal gerencial clave	28
	3.2 Ética y transparencia	29
	3.2.1 Compliance y Código de Ética y Conducta	29
	3.2.2 Gestión de riesgos	34
	3.2.3 Auditoría interna	34
	3.2.4 Seguridad corporativa y control interno	35
	3.3 Cumplimiento regulatorio	35
4. Inversores 36	4.1 Estructura societaria y composición accionaria	38
	4.2 Relación con inversores	40
	4.2.1 Inversores y sustentabilidad	41
5. Empleados 42	5.1 Nuestro equipo	44
	5.2 Trabajamos por una empresa diversa e inclusiva	45
	5.2.1 Comité de Diversidad	45
	5.2.2 Programa diversidad e inclusión	45
	5.3 Impulsamos el bienestar de nuestros colaboradores	46
	5.4 Desarrollamos habilidades y competencias mediante la formación	47
	5.4.1 Nuestros programas de formación	47
	5.5 Conexión Feedback: gestionamos el desempeño de nuestros colaboradores	48
	5.6 Dialogamos continuamente con nuestros equipos	49
	5.7 Compensaciones y beneficios	51
	5.7.1 Compensaciones: competitividad externa y equidad interna	51
5.7.2 Beneficios para el bienestar	51	
	5.8 Cuidamos la salud y seguridad de cada persona	52
	5.8.1 Salud ocupacional	52
	5.8.2 Seguridad en el trabajo	53
	5.9 Relaciones laborales	53

6. Clientes 54

6.1 Brindamos la mejor respuesta a nuestros clientes	56
6.2 Inversiones para el desarrollo de infraestructura	57
6.2.1 Despliegue de la tecnología 4G	58
6.2.2 Rediseño de las redes de acceso fijo y red de transporte	59
6.2.3 Inversiones futuras	59
6.3 Creación y distribución responsable de contenidos	60
6.3.1 Contenidos de entretenimiento	60
6.3.2 Canales Somos	61
6.4 Generación de valor social y ambiental de productos y servicios	63
6.4.1 Productos inclusivos	63
6.4.2 Factura online	63
6.5 Uso responsable de la tecnología	64
6.6 Derechos de los consumidores	65
6.7 Seguridad, privacidad y uso responsable de la información	65

7. Proveedores 66

7.1 Aporte al desarrollo de nuestra cadena de valor	68
7.2 Modelo de gestión de proveedores	69
7.3 Promoción de la sustentabilidad	70
7.4 Salud, seguridad y protección de los derechos humanos	70
7.5 Compras inclusivas	71

8. Comunidad 72

8.1 Estrategia de inversión social privada	74
8.2 Nuestra participación en la comunidad	75
8.2.1 Nuestro Lugar	75
8.2.2 digit@lers	78
8.2.3 Otros programas de inclusión	80

9. Ambiente 82

9.1 Nuestro compromiso con la gestión ambiental: nueva política	84
9.2 Infraestructura, productos y servicios respetuosos con el ambiente, la salud y seguridad	85
9.3 Materiales y gestión de residuos	86
9.3.1 Materiales	86
9.3.2 Residuos	86
9.4 Energía y emisiones de gases de efecto invernadero	87
9.5 Sensibilización y concientización ambiental	88
9.6 Participación en cámaras empresariales y alianzas estratégicas con organizaciones	89

10 Objetivos 2018 y desafíos 2019	90
11 Índice de contenidos GRI y especificaciones técnicas del Reporte	96
12 Informe de verificación externa	114
13 Glosario	118

Sobre este reporte	122
---------------------------	------------

› Mensaje del CEO



Tengo la firme convicción de que iniciamos un extraordinario camino con la creación de la nueva Telecom, una compañía de vanguardia y líder en telecomunicaciones que surge de la unión de dos grandes empresas argentinas: Telecom y Cablevisión. Este hito se inscribe en el paradigma mundial de la convergencia, la prestación de servicios de telecomunicaciones fijas y móviles, y la distribución de video e internet.

Conocemos el potencial que tiene y tendrá la transformación digital en la vida cotidiana de las personas en el acceso al conocimiento, los recursos y servicios. En este contexto desarrollamos una nueva estrategia de Sustentabilidad que tiene como objetivo guiar nuestras decisiones y planes estratégicos, para actuar de manera más sostenible y continuar fortaleciendo el rol activo que nuestra compañía tiene en el desarrollo del país. Los principales ejes, compromisos y desafíos de esta estrategia guardan relación con el bienestar, el ambiente, la innovación y la experiencia, en línea con los valores de nuestra organización.

Durante 2018 continuamos apostando al desarrollo de nuestro país mediante la implementación de un plan estratégico enfocado en el despliegue de tecnología de última generación y sistemas unificados. En esa línea anunciamos una inversión de 5.000 millones de dólares para los próximos años con el objetivo de consolidar la mejor infraestructura para la prestación de servicios de conectividad. En 2018 estas inversiones se vieron reflejadas en las obras de despliegue de tecnología 4G/LTE; la actualización y reconstrucción de las redes; y la ampliación de la red de fibra óptica que permite brindar mejores y más veloces servicios a nuestros clientes.

Asimismo, lanzamos un ambicioso proyecto de transformación cultural interna basada en un nuevo modelo de aprendizaje que conecta y facilita ámbitos para la co-creación y contribuye a moldear una nueva cultura, apoyándose en seis experiencias: proyectos, innovación, liderazgo y transformación cultural, comunicación, trabajo colaborativo, y *digital* y *analytics*.

Seguimos avanzando en la generación de impacto social con propuestas que fomentan el uso responsable de la tecnología y acercan a los jóvenes al mundo digital. Invertimos más de 23 millones de pesos en diferentes acciones y programas dirigidos a la comunidad, entre los que destacamos Nuestro Lugar y *digit@lers*.

Otro hito importante de este año fue el lanzamiento de la nueva Política Ambiental que tiene como fin formalizar nuestro compromiso con una gestión que proteja nuestro entorno y el ambiente en el que operamos, basado en siete pilares: energía sostenible, agua y saneamiento, recursos naturales, cambio climático, compromiso legal, riesgos y oportunidades y mejora continua.

Quiero agradecer a quienes participan activamente en la elaboración de este reporte, generando una nueva oportunidad para compartir con nuestros grupos de interés los desafíos que nos presenta el futuro en materia de sustentabilidad. Este documento es un paso esencial en el compromiso de informar nuestro aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas a 2030 y constituye nuestra Comunicación sobre el Progreso 2018 de los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas. Además, utilizamos los Estándares de *Global Reporting Initiative* (GRI) en su opción de conformidad Esencial, que aportan rigurosidad y transparencia a nuestra rendición de cuentas.

Estoy muy orgulloso de todo el equipo que trabaja cada día en la creación de esta nueva compañía. Los invito a conocer en profundidad nuestros valores y nuestros compromisos, que encontrarán en las páginas de este reporte.

Carlos Moltini
CEO







1

SOBRE TELECOM

Potenciamos el desarrollo de las personas a través de la conectividad.

-

En 2018, fuimos protagonistas de uno de los hitos empresarios más destacados en el mercado de las telecomunicaciones de la Argentina, ya que formalizamos la fusión por absorción entre Telecom Argentina y Cablevisión. Con la fuerza conjunta de estas dos grandes empresas, estamos creando una nueva compañía líder en conectividad y contenidos.

› 1.1 Creamos una nueva compañía convergente, líder en conectividad y contenidos

Transformamos diariamente la vida de millones de argentinos buscando hacer plena su vida digital. Brindamos la posibilidad de vivir continuamente conectados a máxima velocidad, todo el día y en cualquier lugar gracias a la convergencia de nuestros servicios.

Somos la empresa líder de conectividad *multiplay* de la Argentina y asumimos el enorme desafío de evolucionar al concepto de "continuidad" en la comunicación. Ofrecemos servicios de telefonía fija y móvil, televisión paga e Internet, para individuos, empresas y gobiernos en todo el país. También brindamos telefonía móvil en Paraguay y televisión paga en Uruguay.

Contamos con la red más moderna, de mayor extensión, capacidad y cobertura de nuestro país. Además, continuamos actualizando nuestras redes y sistemas con la última tecnología disponible en el mundo, en el marco de un plan estratégico de inversiones.

Es así que definimos varios pilares estratégicos en los que estamos trabajando de forma integral: inversión en infraestructura de tecnologías móviles 4G/LTE, despliegue de una red de fibra óptica de alta velocidad, transformación cultural profunda y reconversión completa de nuestra plataforma IT.

› 1.2 Una experiencia de conexión única: productos, servicios y marcas

Telecom Argentina opera en un mercado de servicios fijos y móviles altamente competitivo y dinámico. Tenemos la determinación, capacidad y recursos para continuar liderando esta industria. Somos una empresa argentina que está al servicio de los argentinos y que promueve el desarrollo económico y social sustentable del país, ayudando a las comunidades a insertarse en el mundo digital.

A partir de un ambicioso plan estratégico de inversiones de 5.000 millones de dólares, nos hemos propuesto desarrollar la red fijo-móvil más grande del país, capaz de soportar con calidad y eficiencia todos nuestros servicios, así como materializar la plataforma de sistemas que dé respuesta a la demanda de un nuevo modelo convergente de servicios, con eje en la conectividad permanente y en movilidad de nuestros clientes.

Continuamos apuntalando el liderazgo de la compañía en todos nuestros productos con un crecimiento constante del NPS de producto, servicio y transaccional.

Comenzamos una etapa de integración de nuestra plataforma de servicios, buscando brindarles a nuestros clientes una experiencia de entretenimiento y conectividad superadora, sin límites. En este sentido, hemos evolucionado nuestra oferta, presentando propuestas combinadas que se adaptan según las necesidades de cada cliente.

Con esta mirada estratégica, comenzamos a impulsar distintas propuestas combinadas en servicios para nuestros clientes tanto de Personal como de Fibertel, que tuvieron muy buena recepción.

En el mundo corporativo estamos potenciando nuestro portfolio de productos de valor agregado para ofrecerle a nuestros clientes todas las soluciones tecnológicas para su empresa que van más allá de la pura conectividad. Esta estrategia de ir más allá de la conectividad será factor importante de cara al futuro.

Servicios fijos			Telecom , servicio de telefonía fija y servicios de conectividad para empresas y gobierno. 3,5 millones de líneas fijas en servicio.
			Fibertel , internet de banda ancha. 4,1 millones de líneas de acceso a internet.
			FiberCorp , soluciones integrales de telecomunicaciones para empresas, comercios, profesionales y organismos públicos. +150.000 clientes.

Servicios móviles			Personal , servicio de telefonía y conectividad móvil. +20,7 millones de suscriptores móviles.
-------------------	---	---	---

Televisión por cable			Cablevisión , servicio de televisión por cable, que incluye la plataforma multidispositivo Flow. 3,5 millones de clientes de televisión por cable.
			Canales Somos 39 señales de televisión locales.

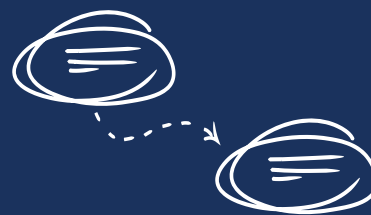
Servicios en el exterior			Núcleo , servicio de telefonía móvil en Paraguay. 2,4 millones de clientes.
			Cablevisión , televisión paga en Uruguay. 143.500 clientes.

Brindamos conectividad en Argentina, Uruguay y Paraguay

Estamos presentes en Argentina, desde La Quiaca hasta Ushuaia, en Uruguay con servicio de televisión paga, y en Paraguay con servicio móvil.

› 1.3 Brindamos conectividad en Argentina, Uruguay y Paraguay

Nuestras inversiones, operaciones, contribución fiscal y generación de empleo tienen un impacto significativo en la economía argentina. Además, agregamos valor en el desarrollo social mejorando la vida de las personas, los hogares, las empresas y las ciudades mediante la conectividad integrada y sin costuras.



Inversiones en infraestructura (en millones de pesos) - 39.574	Valor económico directo creado (VEC) ^a (en millones de pesos) - 170.960	Inversión en Sustentabilidad ^b (en millones de pesos) - (23.05)
Empleados - 25.389	Proveedores ^c - 6.884	Clientes móviles (en millones) - 20,7
Clientes de telefonía fija (en millones) - 3,5	Clientes – líneas de acceso a banda ancha fija (en millones) - 4,1	Clientes – suscriptores cable (en millones) - 3,5
Canales Somos - 39	Segundos donados a organizacio- nes de la sociedad civil en publicidad en pantalla sin cargo - 70.265	Población urbana con cobertura 4G / LTE - 87%
Localidades con cobertura 4G - + 1.100	Nuestra red fijo-móvil en kilómetros (fibra óptica y coaxil) - 40.000	

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

b Alcance: Argentina.

c Proveedores de Argentina con orden de compra o contrato vigente al 31/12/18 (contrataciones mayores de \$150.000).

Desempeño económico

El ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2018 finalizó con una utilidad neta de \$5.536 millones, lo que representa un 3,3% de las ventas consolidadas, de los cuales \$5.294 millones son atribuibles a Telecom Argentina como sociedad controlante.

Las ventas disminuyeron 2,5% respecto del 2017 alcanzando los \$168.046 millones. La caída se explicó por la re expresión de las cifras ajustadas por inflación, compensada por el incremento en los ingresos de los servicios móviles, de Internet y de televisión por cable. Además, la utilidad de la explotación se incrementó 20% respecto del año anterior alcanzando \$21.257 millones, equivalente al 12,6% de las ventas consolidadas.

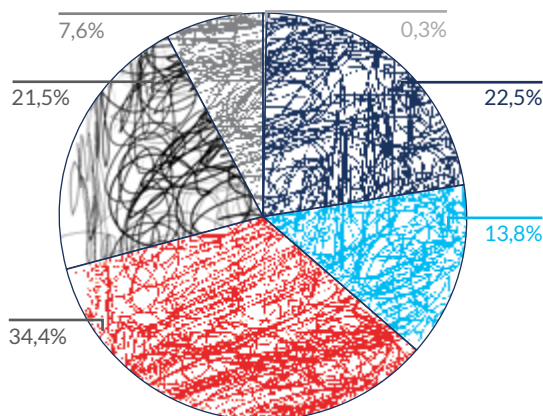
VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO 2018 (MILLONES DE \$) ¹	2018
Valor económico directo creado (vec) ²	170.960
Costos operativos (incluye depreciaciones y amortizaciones, y excluyendo costos laborales e impuestos)	(103.109)
Costos laborales	(30.048)
Proveedores de fondos (incluye dividendos)	(50.295)
Impuesto a las ganancias, impuestos y tasas y derechos del Ente Regulador	(10.771)
Inversión en Sustentabilidad	(23,51)
Valor económico distribuido (VED)	(194.246)
Valor económico retenido (VER=VEC-VED)	(23.286)

El plan estratégico hacia el futuro privilegia la inversión en infraestructura y tecnología de última generación, por ello estamos desarrollando un plan intensivo de inversiones por U\$S 5.000 millones para los próximos años.

1 Todos los datos tienen alcance a Argentina, Paraguay y Uruguay, excepto por Inversión en Sustentabilidad que corresponde únicamente a Argentina.

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

Ventas totales por tipo de ingreso



- Otros ingresos / 478
- Servicios de internet / 37.742
- Servicios de telefonía fija y datos / 23.149
- Servicios de telefonía móvil / 57.776
- Servicios de televisión por cable / 36.067
- Ventas de equipos / 12.834
- Total general 168.046**

› 1.4 Generamos sinergias con diversos actores del mercado

1.4.1 Principales acuerdos estratégicos

Alianza con Vodafone que nos permitirá acceder a las mejores prácticas internacionales de la industria en diferentes áreas del negocio para que nuestros clientes tengan una experiencia de clase mundial con nuestros servicios.

“En Telecom el cliente se encuentra en el centro de todas nuestras decisiones, por ello hemos decidido trabajar junto con Vodafone para potenciar nuestras estrategias de negocio con los modelos más exitosos del mundo, para ofrecer a nuestros clientes una amplia variedad de servicios con estándares internacionales de calidad”.

Carlos Moltini,
CEO de Telecom.

Acuerdos de inversiones con autoridades estatales de las provincias de Jujuy, La Rioja y Santa Fe; los municipios de Ezeiza, Lomas de Zamora y Partido de La Costa; y a nivel nacional participamos de un encuentro con el Presidente de la Nación, Mauricio Macri.

Firma de convenios de notificación electrónica con los diferentes organismos de defensa de los consumidores de Catamarca, General Pueyrredón, Santa Cruz, Santiago del Estero, Chaco, Chivilcoy, San Luis, Río Negro y San Juan con el objetivo de agilizar el tratamiento de gestiones de nuestros clientes.

1.4.2 Exposiciones de nuestro CEO – Carlos Moltini

GSMA: Este encuentro congrega a los operadores de la industria móvil para debatir cómo impulsar la innovación en la región. En ese marco afirmó: “En este negocio para evolucionar hay que transformarse, y desde Telecom creemos que las compañías de telecomunicaciones son el vehículo que posibilita el desarrollo de las sociedades. Queremos ser partícipes de esa evolución y lo estamos haciendo a través de un plan de infraestructura único”. Además, participamos de la firma de un compromiso de privacidad y transparencia en el uso de datos personales, junto al resto de la industria.

35° Congreso Anual del Instituto Argentino de Ejecutivos de Finanzas: exposición en el panel “El Camino al Liderazgo: de CFO a CEO”.



1.4.3 Participación activa en espacios institucionales

- › Cámara Argentina de Anunciantes (CAA)
- › Cámara Argentina de Bases de Datos y Servicios en Línea (CABASE).
- › Asociación Argentina del Derecho de las Telecomunicaciones (AADT)
- › Asociación Argentina de Televisión por Cable (ATVC) y asociaciones provinciales.
- › Cámara Argentina de Comercio - Participación en el Consejo Directivo
- › Asociación de Empresarios de la Región Centro Argentino (AERCA)
- › Asociación Empresaria Argentina (AEA)
- › Cámara de Comercio de Estados Unidos en Argentina (AMCHAM).
- › Cámara de Control de Mediciones de Audiencias (CCMA).
- › Cámara de Informática y Comunicaciones de la República Argentina (CICOMRA)
- › Cámara de Sociedades Anónimas - Participación en la Junta Ejecutiva
- › Centro de Estudios Regulatorios de Telecomunicaciones de América Latina (CERTAL).
- › Centro Comercial de La Rioja
- › Comisión Empresarial de Medios de Comunicación Independientes (CEMCI).
- › Consejo Empresario de Entre Ríos (CEER)
- › Consejo Publicitario Argentino (CPA)
- › Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)
- › Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (FIEL)
- › Fundación Mediterránea
- › Grupo de Fundaciones y Empresas (GDPE)
- › GSMA Association
- › Instituto Argentino de Certificación y Normalización (IRAM)
- › Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad (IARSE)
- › Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)
- › Red de Empresas por la Diversidad
- › Unión Industrial Argentina
- › Unión Industrial de Córdoba
- › Unión Industrial de Salta
- › Unión Industrial de Tucumán

1.4.4 Principales Auspicios

B20 - Premium Sponsor: *Business 20* es la voz del sector privado de la comunidad del G20, compuesta por más de 1.700 líderes empresariales, de 740 empresas y 260 organizaciones de empleadores. Durante 2018 trabajamos en conjunto para redactar ocho documentos de recomendaciones de políticas que podrían impulsar el crecimiento económico, generar empleo y asegurar un futuro más sostenible para nuestras sociedades.

Coloquio IDEA: desde hace 50 años es el punto de encuentro de los dirigentes de los sectores relevantes del ámbito nacional e internacional, público y privado, para el tratamiento estratégico de las grandes cuestiones nacionales que preocupan e interesan al empresariado.

Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas: Conferencia Anual.

Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y Crecimiento (CIPPEC) y Fundación Libertad: Cena aniversario.

IAE: Apoyo de becas y patrocinio de actividades académicas que desarrolla la institución, en su condición de Escuela de Negocios de la Universidad Austral.

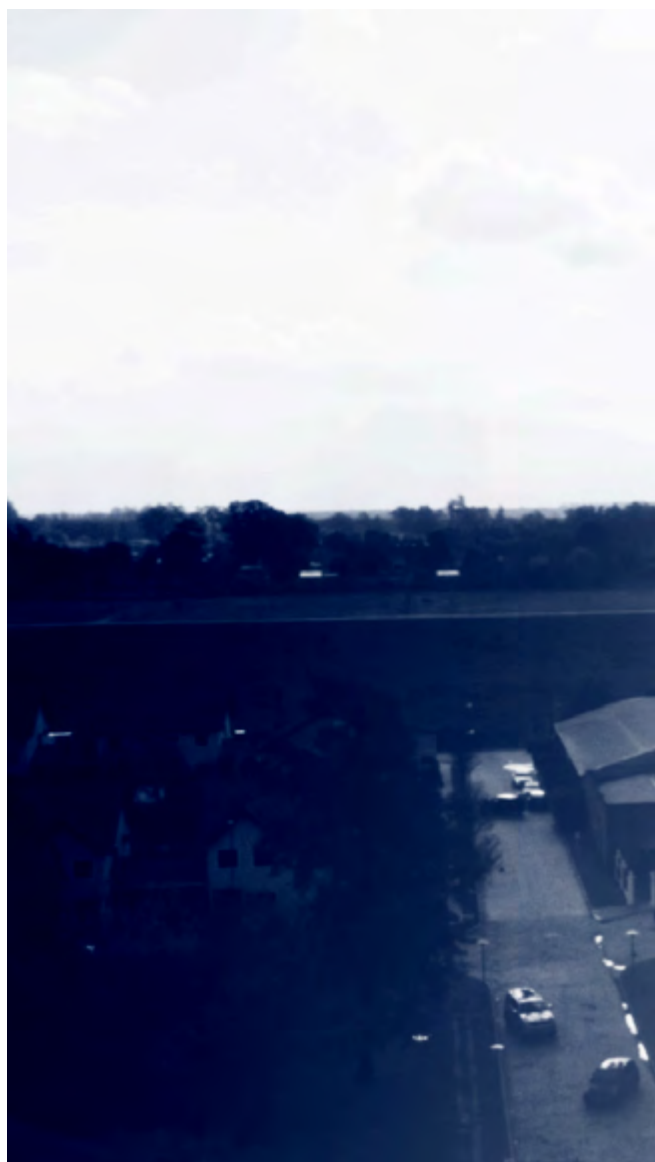
Premio Abanderados de la Argentina Solidaria: Por sexto año consecutivo acompañamos este premio anual que reconoce a aquellos argentinos que se destacan por su dedicación a los demás, y difunde sus historias de vida para que su ejemplo inspire al resto de la sociedad.

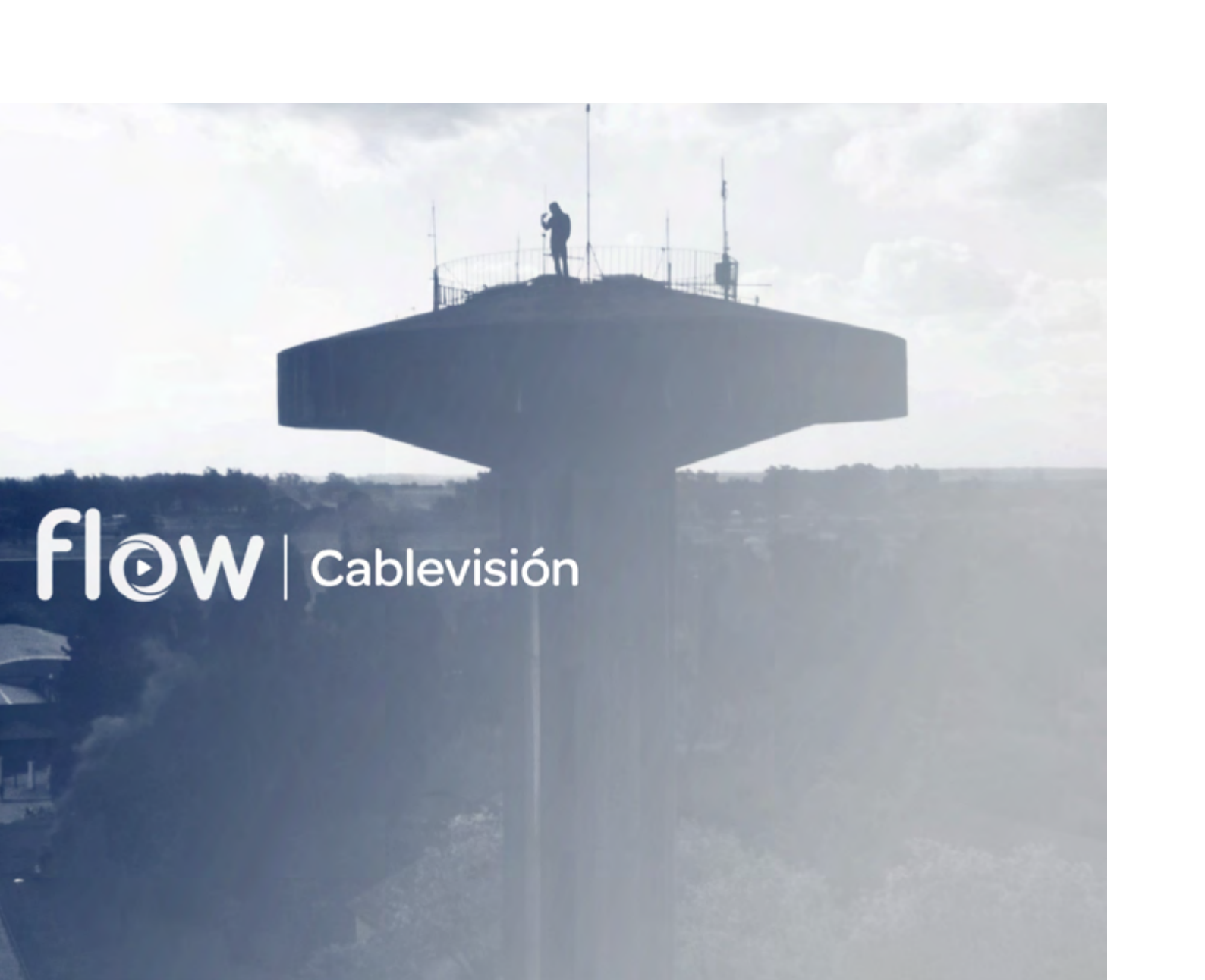
› 1.5 Reconocimientos

Premio al CEO innovador 2018, en la sexta edición del Premio al CEO del año que organizan PwC, El Cronista Comercial y Apertura.

Mejor empresa de telecomunicaciones, por la revista Fortuna, en la 14° edición de los Premios Fortuna a las mejores empresas.

En el marco de la 28° exposición SCTE EXPO, en la competencia Cable-Tec Games 2018 International en Atlanta, Estados Unidos, empleados de Telecom fueron reconocidos en la medalla de bronce, y en las categorías “Mejor ingeniero internacional”, “Líder en ascenso” y “Excelencia en aprendizaje y desarrollo”.





flow | Cablevisión

Mercurio:

- › Aniversario Fibertel – 20 años.
- › ORO, Fibertel duplicate: categoría comunicaciones grandes empresas.

Lápiz:

- › DE ORO, TV: Fibertel Verano “Hagámoslo por la humanidad”; Personal Red Córdoba “Casting”. Publicidad Exterior: Personal Propaladora. Mix de Medios: Fibertel Verano “Hagámoslo por la humanidad”.
- › DE PLATA, TV Personal y Fibertel: mes del amigo “Opiniones”; premios buenos anuncios 2017, Flow funcionalidades, Cablevision Flow spoilerland.

Diente:

- › ORO: Cablevisión Flow Spoilerland en categorías “Campaña integral”, “TV y otras pantallas – Campaña de más de 45 seg” y “Craft Gráfica & Vía Pública - Fotografía (Calle)”.

- › PLATA: Cablevisión Flow Spoilerland en categorías “TV & otras pantallas, más de 60seg”, “Pieza dirección de arte (poster teaser)”, “Campaña dirección de arte”, “Ilustración” y “Diseño Editorial”.
- › BRONCE: Cablevisión Flow Spoilerland en categorías “Gráfica directo”, “Vía pública - campaña”, “Ilustración”, “Radio: pieza (medieval)”, “Radio: campana”, “Craft interactive, diseño” y “Diseño direct”.

El Ojo Iberoamérica:

o Plata TV para Cablevision Flow spoilerland.
o Bronce TV para Fibertel verano hagámoslo por la humanidad.

EFFIES Bronce: Corazones Gigantes, Personal, Servicios no Financieros. Duplicate, Fibertel, Marketing Promocional

Premios ECHO Bronce, Fibertel Duplicate.



2

GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

Buscamos ser un agente de transformación de nuestra sociedad y protagonistas de la innovación en infraestructura, productos y servicios.

-

Fortalecemos los ecosistemas sociales, económicos y ambientales en los que desarrollamos nuestras operaciones y trabajamos por la promoción del crecimiento equitativo para mejorar la calidad de vida de las personas. Buscamos construir un negocio más sustentable donde el uso de las telecomunicaciones genere un valor genuino en el desarrollo del país y la región.



› 2.1 Estrategia de sustentabilidad y análisis de materialidad

Nuestro propósito: Te acompañamos para que puedas potenciar tu mundo.

Nuestro compromiso con la sustentabilidad

La transformación digital tiene un impacto directo en el acceso al conocimiento, a los recursos y servicios, y a la interacción con diferentes públicos, gracias al avance de la tecnología que transforma la cultura de las sociedades actuales y futuras.

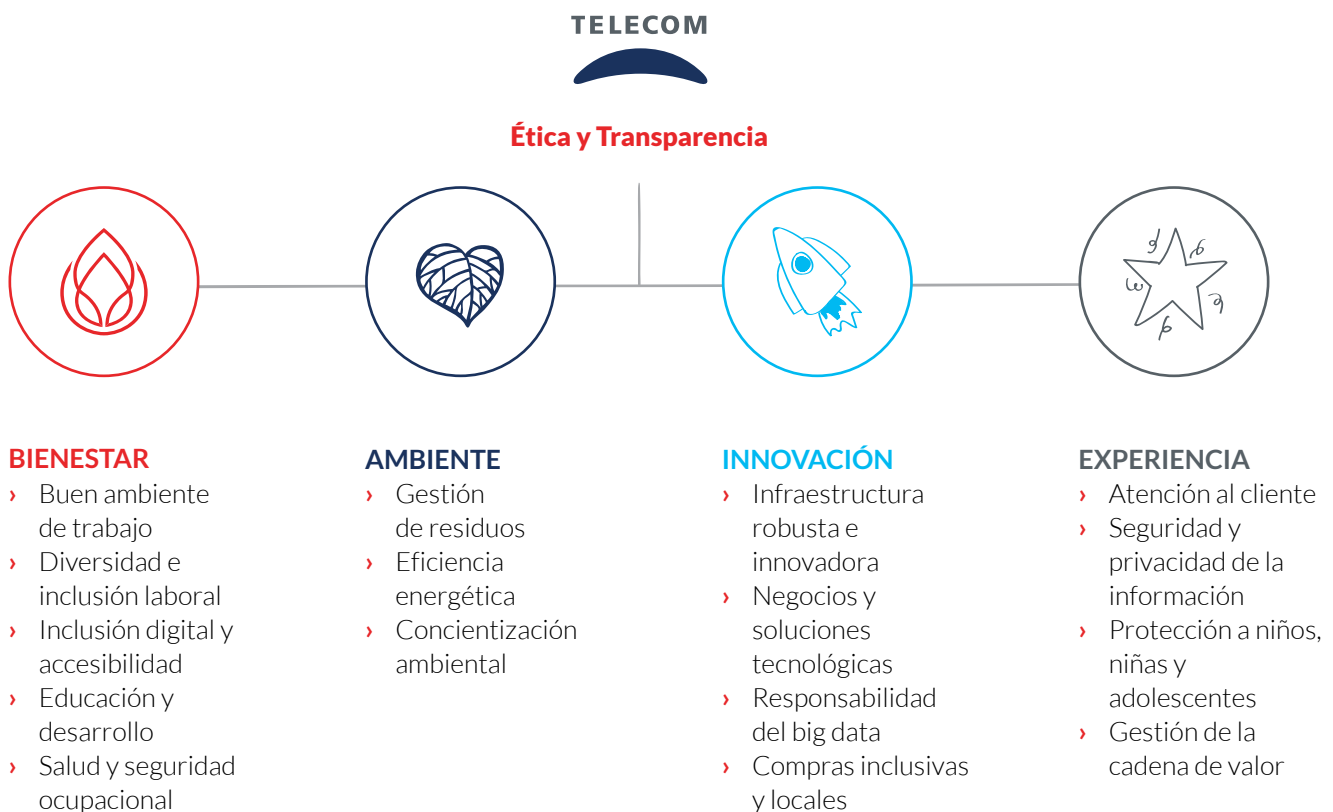
En Telecom somos conscientes del potencial que tiene y tendrá esta evolución en la vida cotidiana de las personas. En este contexto, y con nuestra visión puesta en el futuro, trabajamos en una estrategia de inversión integral que genere impacto y capital a los grupos de interés.

Nuestro objetivo es continuar transformando el universo digital desde la articulación con diferentes actores para el bienestar de las personas y el crecimiento de la industria y el país.













En el marco de la construcción de la nueva Telecom, durante 2018 trabajamos en la elaboración de una nueva Estrategia de Sustentabilidad que considerara los cambios organizacionales y de contexto, tomando como base nuestra experiencia y el camino recorrido en esta materia. De esta manera, buscamos dar un marco y guía a nuestra gestión desde la mirada de triple impacto: económica, social y ambiental.

Basados en nuestro compromiso con la sustentabilidad, definimos ejes de acción que proporcionan un marco para lograr negocios con propósito que conecten responsablemente a las personas y organizaciones, y brinden soluciones innovadoras para futuras generaciones.

A su vez, dentro de cada eje planteamos compromisos adecuados al contexto del sector y las mejores prácticas, el escenario local y la mirada internacional, y las opiniones y expectativas de nuestros grupos de interés como resultado de estudios y encuestas realizadas. Vale destacar que la ética y la transparencia constituyen un eje transversal dentro de nuestra estrategia de sustentabilidad.



¿Qué estamos haciendo para potenciar el impacto de nuestra estrategia de sustentabilidad?

EJE	COMPROMISOS	ACCIONES REALIZADAS	¿A QUÉ ODS CONTRIBUIMOS?
 Ética y Transparencia	Ser éticos, transparentes y rendir cuentas de forma clara sobre los resultados del negocio	<ul style="list-style-type: none"> › Código de Ética y Conducta › Código de Ética y Conducta para terceros › Ética en Línea › Comunicación y capacitación a empleados y proveedores › Proceso de Gestión Integral de Riesgos › Reporte de Sustentabilidad 	  
	Luchar contra la corrupción en todas sus formas	<ul style="list-style-type: none"> › Política Anticorrupción › Política sobre Conflictos de Intereses › Política Antifraude 	
 Bienestar Incluir desde la tecnología, la diversidad y el talento.	Promover un buen ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> › Comité de Bienestar › Conexión Feedback › Encuesta de clima › Proyecto 4UP › Conversaciones en línea › Workshops de Transformación › Ética en línea › Mesas de Diálogo con Sindicatos › Voluntariado › Beneficios 	    
	Apoyar espacios de educación y desarrollo con todos los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> › Universo Telecom › Redacciones 4G › Jornada de Innovación, Tecnología y Periodismo › Seminario Internacional de Telecomunicaciones › Taller de Fortalecimiento a Proveedores › Participación en cámaras, instituciones y foros › Jornada de Nuevas Tecnologías 	
	Promover la inclusión digital y el acceso a las telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> › Programa digit@lers › Programa Nuestro Lugar › Despliegue de la red › Construcción de nuevos sitios móviles › Fibertel Zone 	
	Contribuir a la diversidad y la inclusión laboral	<ul style="list-style-type: none"> › Comité de Diversidad › Mesa de Diálogo de Asistencia y Diversidad con gremios › Género y discapacidad › Programa digit@lers 	
	Garantizar la salud y la seguridad ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> › Consultorios médicos propios › Exámenes periódicos de salud › Estudios ergonómicos › Capacitaciones › Comité de Riesgos de Trabajo de Field Service 	
 Ambiente Proteger el entorno y el ambiente.	Gestionar de manera responsable los residuos	<ul style="list-style-type: none"> › Certificación GIRO, Sello Verde e ISO 14.001 › Gestión de RAEE y residuos peligrosos › Reciclado de papel en alianza con distintas ONG › Recuperación y reacondicionamiento de equipos › Coordinación con cooperativas. › Recolección diferenciada de residuos 	  

¿Qué estamos haciendo para potenciar el impacto de nuestra estrategia de sustentabilidad?

EJE	COMPROMISOS	ACCIONES REALIZADAS	¿A QUÉ ODS CONTRIBUIMOS?
 <p>Innovación Innovar en soluciones de tecnología que mejoren el bienestar de las personas y el ambiente.</p>	Mejorar la eficiencia energética	<ul style="list-style-type: none"> » Tablero de consumos » Recambio LED » Datacenters 	
	Concientizar a los grupos de interés en el cuidado del ambiente	<ul style="list-style-type: none"> » Campañas internas (5“R”; rechazar uso de vasos plásticos en máquinas de café; capacitación en separación de residuos por Cascos Verdes; Día del Planeta) » Difusión en web y redes sociales internas y externas » Participación en cámaras y organizaciones 	
	Invertir en infraestructura robusta e innovadora	<ul style="list-style-type: none"> » Despliegue de la red » Construcción de nuevos sitios móviles » Campaña “Antenas” » Monitoreo de RNI » Mantenimiento y monitoreo de antenas 	     
	Generar negocios y soluciones de tecnología	<ul style="list-style-type: none"> » Monitoreo ambiental y desarrollo urbano » Automatización de establecimientos » Estacionamiento inteligente » Video Analytics » Garage Personal » Personal Bipy 	
	Proteger los grandes volúmenes de datos (big data)	<ul style="list-style-type: none"> » Uso de la herramienta <i>Data Loss Prevention</i> » Análisis de vulnerabilidad » Mitigación de ataques » Prevención de fraudes 	
 <p>Experiencia Cuidar la experiencia digital y del cliente, la seguridad y la privacidad.</p>	Fortalecer internamente las compras inclusivas y locales con foco en las Pymes	<ul style="list-style-type: none"> » Proveedores inclusivos » Proveedores sustentables 	
	Gestionar una buena atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> » Programa #FAN » Oficinas convergentes » Servicios convergentes » Experiencia digital » Inteligencia comercial 	
	Garantizar la seguridad, privacidad y uso responsable de la información	<ul style="list-style-type: none"> » Canales Somos » Campañas internas de concientización » Proceso de prevención de fuga de información » Medidas de restricción de acceso a datos personales 	  
	Proteger la experiencia de los niños, niñas y adolescentes con la tecnología	<ul style="list-style-type: none"> » Programa Nuestro Lugar » Control parental » Kit de seguridad 	
	Gestionar responsablemente la cadena de valor	<ul style="list-style-type: none"> » Nuevo modelo de gestión de proveedores » Capacitación “Buenas Prácticas y Fortalecimiento de Proveedores” » Programa <i>Partners</i> para PyMES » Acuerdo con CAME » Certificación de proveedores 	

Análisis de Materialidad

De acuerdo con lo definido por los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), el análisis de materialidad busca definir y priorizar cuáles son los 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.

A partir de nuestra nueva estrategia de sustentabilidad, redefinimos los temas materiales identificados y realizamos una consulta online a nuestros grupos de interés. La encuesta fue respondida por más de 1.200 referentes. De esta manera, obtuvimos una priorización de los temas, dentro de cada eje estratégico, de acuerdo con la importancia para los grupos de interés. El listado muestra los temas ordenados del más importante al menos importante dentro de cada eje.



Bienestar

1. Promover la inclusión digital y el acceso a las telecomunicaciones.
2. Apoyar espacios de formación y desarrollo con todos los grupos de interés.
3. Promover un buen ambiente de trabajo.
4. Contribuir a la diversidad y la inclusión laboral.
5. Garantizar la salud y la seguridad ocupacional.



Innovación

1. Invertir en infraestructura robusta e innovadora.
2. Velar responsablemente por los grandes volúmenes de datos (big data).
3. Fortalecer internamente las compras inclusivas y locales con foco en las Pymes.
4. Generar negocios y soluciones de tecnología.



Experiencia

1. Garantizar la seguridad, privacidad y uso responsable de la información.
2. Gestionar una buena atención al cliente.
3. Proteger la experiencia de los niños, niñas y adolescentes con la tecnología.
4. Gestionar responsablemente la cadena de valor.



Ambiente

1. Mejorar la eficiencia energética.
2. Concientizar a los grupos de interés en el cuidado del ambiente.
3. Gestionar de manera responsable los residuos.

› 2.2 Gestión y gobierno de la sustentabilidad

La responsabilidad por la gestión de la sustentabilidad está a cargo de la Gerencia de Sustentabilidad, que depende de la Dirección de Relaciones Gubernamentales, Comunicación y Medios. Ésta planifica y da seguimiento a las acciones en esta materia. Una de sus principales funciones es la coordinación del plan de acción con el grupo operativo, compuesto por gerentes de todas las áreas internas, para avanzar en la gestión de impacto social y ambiental. De esta manera, el enfoque de la Gerencia es la gestión de la sustentabilidad de manera transversal en toda la compañía. Por su parte, el Reporte de Sustentabilidad, el documento principal de rendición de cuentas en este aspecto, es validado por los directores de las áreas que proveen información para su elaboración.

› 2.3 Escuchamos a nuestros grupos de interés

Identificamos a los públicos con los que nos relacionamos con el fin de conocer sus miradas acerca de los temas que son fundamentales para nuestra gestión. Nos preocupamos por establecer canales de comunicación bidireccionales que nos permitan escuchar opiniones y expectativas para continuar mejorando y construyendo relaciones duraderas.

¿Cuáles son nuestros grupos de interés?



EMPLEADOS

Colaboradores efectivos, temporarios y/o eventuales, y sus familias.



ACCIONISTAS E INVERSORES

Accionistas, inversores incluyendo 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.



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.



SINDICATOS

Entidades gremiales a las que se encuentran afiliados nuestros empleados.

Difusión de nuestro compromiso con la sustentabilidad

Como empresa comprometida con el desarrollo económico y social del país, durante 2018 realizamos campañas institucionales y tuvimos presencia en varios medios utilizando el *claim* "Conectados con lo que más importa". Además, formamos parte de la mesa de diálogo sobre la inclusión digital de las mujeres, coordinada por la *Global System for Mobile Communications Association* (GSMA) en el marco del evento M360 Latam; y participamos de la VII Jornada Regional de Responsabilidad Social y Sustentabilidad del Centro del País organizada por IARSE en Córdoba. Respecto al público interno, difundimos varias acciones relacionadas con la sustentabilidad mediante comunicaciones internas y la plataforma Yammer, con placas y *flyers* realizados especialmente para ello.



2.4 Adhesión a iniciativas y estándares de sustentabilidad

Elaboramos este Reporte con datos de nuestra gestión basándonos en indicadores cualitativos y cuantitativos de medición de resultados e impacto. Consideramos las mejores prácticas y estándares nacionales e internacionales para su ejecución.

- › Elaboramos este documento de conformidad con los Estándares GRI de la **Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative - GRI)**, opción Esencial.
- › Somos miembro adherente del **Pacto Mundial de Naciones Unidas** desde el año 2004, y damos cumplimiento a los 10 principios de cuidado de los derechos humanos, la calidad en el empleo, el medioambiente y la lucha contra la corrupción. Este Reporte constituye nuestra Comunicación para el Progreso (COP Avanzada) 2018.
- › Desde su lanzamiento, tres años atrás, asumimos el compromiso público con los 17 **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas**.
- › Integramos nuestros valores y prácticas con el conjunto de guías que establecen líneas en materia de Responsabilidad Social en el marco de la **Norma Internacional ISO 26.000:2010**.
- › Consideramos los estándares sectoriales aplicables a nuestra industria fijados por **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**, organización que ayuda a las compañías que cotizan en el mercado de valores de Estados Unidos a informar sobre su desempeño no financiero.
- › Tomamos un compromiso con los siete **Principios de Empoderamiento de las Mujeres**, iniciativa conjunta entre ONU Mujeres y Pacto Mundial de la ONU, que ofrece un conjunto de reflexiones destinadas a ayudar al sector privado a centrarse en los elementos clave para la promoción de la igualdad de género en el lugar de trabajo, en el mercado y en la comunidad.



GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA

Adoptamos buenas prácticas que reafirman nuestro compromiso con la ética y la transparencia.

—

Nuestras prácticas de gobierno corporativo permiten que nuestros altos mandos tomen decisiones conscientes del impacto de nuestro negocio en el desarrollo sostenible y puedan transmitir nuestros valores y cultura a toda la compañía. Contamos con los más rigurosos estándares que garantizan la ética y la transparencia, el adecuado control interno, la correcta gestión de riesgos y la aplicación del marco regulatorio que nos rige.



› 3.1 Gobierno corporativo

Establecer un buen sistema de gobierno corporativo es una prioridad fundamental en la gestión de nuestro negocio ya que define bases sólidas en materia de transparencia, estabilidad, visión estratégica, ética empresarial y control de riesgos, que luego son transmitidas a todos nuestros equipos. Además, genera confianza en los inversores y todos los grupos de interés con los que nos relacionamos.



Asamblea de Accionistas

máximo órgano social de la empresa.



Directorio

a cargo de la dirección y administración.



Comité Ejecutivo

trata los asuntos en el curso ordinario del negocio.



Comisión Fiscalizadora

responsable de la fiscalización interna de la compañía.

Comités creados por el Directorio³



Comité de Auditoría

supervisa los procesos contables y de información financiera de la empresa y sus estados financieros.



Comité de Riesgos

garantiza que la compañía realice una adecuada administración de los riesgos a los que está expuesta.



Auditores externos

auditan y certifican la documentación contable.

3.1.1 Composición del Directorio y Comités

Nuestro gobierno corporativo está compuesto por el Directorio, el Comité Ejecutivo, el Comité de Auditoría, la Comisión Fiscalizadora (fiscalización interna) y Auditoría Externa (fiscalización externa).

Asamblea de Accionistas

Es el máximo órgano social de la empresa constituido por los accionistas. Luego de la fusión, los miembros del Directorio fueron designados por la Asamblea General Ordinaria del 31 de enero de 2018, con mandato de tres años.

Directorio

La dirección y administración están a cargo del Directorio, responsable de tomar decisiones orientadas a la sustentabilidad del negocio, la contribución a una sociedad más conectada y el desarrollo de liderazgo en la industria a nivel regional. En 2018 estuvo compuesto por dos integrantes. El plazo de duración de sus mandatos se extiende a tres ejercicios con posibilidad de reelección. Asimismo, se designan suplentes que, en ausencia de un director titular, pueden asistir y votar en las reuniones de Directorio.

En 2018 se solicitó a los miembros del Directorio y Síndicos (titulares y suplentes) que presentaran un formulario de identificación de partes relacionadas y de potenciales conflictos de intereses.

³ El Consejo de Dirección y el Comité de Operaciones cesaron en sus funciones el 31 de enero de 2018 con la entrada en vigencia del Comité Ejecutivo.

Composición del Directorio⁴

Miembro del Directorio	Cargo
Alejandro Alberto URRICELQUI (a)	Presidente
Mariano Marcelo IBAÑEZ (a)	Vicepresidente
Sebastián BARDENGO (a)	Director Titular
Ignacio José María SÁENZ VALIENTE	Director Titular
Damián Fabio CASSINO (a)	Director Titular
Carlos Alejandro HARRISON (b)	Director Titular
Martín Héctor D'AMBROSIO (c)	Director Titular
Germán Horacio VIDAL (a) (d)	Director Titular
Luca LUCIANI	Director Titular
Baruki Luis Alberto GONZÁLEZ	Director Titular
Alejo MAXIT (e)	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 (f)	Director Suplente
José Carlos CURA (f)	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 (e)	Director Suplente

Reuniones de Directorio: Los síndicos tienen el deber y el derecho de asistir a las reuniones de Directorio en las cuales se tratan los siguientes asuntos: plan de negocios, presupuesto anual, política de inversiones y financiación, código de ética y conducta, política antifraude, política de conflicto de intereses y plan de inversión en la comunidad, entre otros temas.

Remuneración: La remuneración global del Directorio es fijada anualmente por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas. El Directorio formula una propuesta, en base a las disposiciones de la Ley General Sociedades (LGS) y de la Comisión Nacional de Valores (CNV) que fijan pautas y limitaciones en función de la existencia o inexistencia de ganancias. Esa propuesta es evaluada previamente por el Comité de Auditoría que opina sobre su razonabilidad. Una vez aprobada, el Directorio asigna el monto de remuneración de cada director.

Canales de comunicación: Existe una norma interna, 'Pautas para la inclusión de temas en la agenda del Directorio', que establece el procedimiento que debe seguirse para proponer temas específicos y significativos para la compañía para que sean tratados y aprobados por el Directorio. Durante 2018 no se transmitieron preocupaciones críticas en materia de sustentabilidad al Directorio. Además, el

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

Directorio se mantiene informado de los temas significativos del negocio y las opiniones de los grupos de interés a través de las presentaciones de encuestas, estudios e informes de desempeño que realiza el Comité Ejecutivo.

Gestión de aspectos relacionados con la sustentabili-

dad: En 2018 comenzamos a elaborar una nueva estrategia de sustentabilidad de Telecom, basada en los principios fundamentales que constituyen nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial. El Directorio aprobó el plan de inversión en la comunidad junto con un informe de colaboraciones no comerciales, que incluye el detalle de los programas de Sustentabilidad, auspicios, colaboraciones y mecenazgo. Actualmente, la Gerencia de Sustentabilidad, que depende de la Dirección de Relaciones Gubernamentales, Comunicación y Medios, 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 al negocio.

- (a) Miembro del Comité Ejecutivo.
- (b) Presidente del Comité de Auditoría y Experto Financiero en los términos de la Sección 407 de la Ley Sarbanes-Oxley de los Estados Unidos de América. Director independiente frente a las Normas de la CNV y de la SEC.
- (c) Miembro del Comité de Auditoría. Director independiente frente a las Normas de la CNV y de la SEC.
- (d) Miembro del Comité de Auditoría. Director independiente frente a las Normas de la SEC.
- (e) Director designado por las acciones del ANSES-Fondo de Garantía de Sustentabilidad. Director independiente frente a las Normas de la CNV.
- (f) Director independiente frente a las Normas de la CNV y de la SEC.

⁴ Para conocer el CV de cada uno, ingresar en: <http://www.telecom.com.ar/inversores/financiera.htm>
Los directores titulares y suplentes no poseen cargos ejecutivos en la Sociedad; sólo dos miembros del Directorio cumplen tareas técnico-administrativas y se encuentran en relación de dependencia. La designación de los miembros del Directorio fue realizada por la Asamblea General Ordinaria celebrada el 31 de enero de 2018. Los directores son designados por un período de tres ejercicios (2018, 2019 y 2020).
Todos los miembros del Directorio son argentinos, con excepción de Luca Luciani quien es italiano.



Comité Ejecutivo

En enero de 2018 entró en vigencia el nuevo Comité Ejecutivo integrado por: Alejandro A. Urricelqui, Damián F. Cassino, Sebastián Bardengo, Mariano M. Ibáñez y Germán H. Vidal. El Comité brinda mayor agilidad al sistema de aprobaciones de la empresa y otorga una mayor profundidad de análisis de los asuntos sometidos a su consideración. Se ocupa de los asuntos del curso ordinario de los negocios.

Comisión Fiscalizadora⁵

Tiene la facultad de convocar a Asambleas de Accionistas, requerir la inclusión de temas en el orden del día, y, en general, supervisar todos los asuntos de la Sociedad y el cumplimiento de la LGS y del Estatuto Social. Está compuesta por cinco síndicos titulares y entre tres ó cinco suplentes. Los miembros son designados por un ejercicio y resultaron elegidos por la Asamblea General Ordinaria del 25 de abril de 2018.

Comités

Nuestros comités llevan día a día las decisiones y lineamientos delimitados por la Asamblea de Accionistas, el Directorio y el Comité Ejecutivo. Gestionan el negocio con foco en el largo plazo y la sustentabilidad. Estas son: Comité de Auditoría, Comité de Riesgos y Auditores externos.

3.1.2 Composición del personal gerencial clave

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

⁵ Para más información sobre la composición consultar la Memoria y Estados Financieros 2018 disponible en <http://www.telecom.com.ar/inversores/financiera.htm>.

COMPOSICIÓN PRIMERA LÍNEA GERENCIAL AL 31.12.2018: CEO, DIRECTORES Y GERENTES		2018
TOTAL		54
GÉNERO		
Hombres		51
Mujeres		3
EDAD		
Hasta 30 años		0
Entre 31 y 50 años		30
Más de 51 años		24
PARTICIPACIÓN LOCAL		
Porcentaje de argentinos en Argentina		100%
Porcentaje de paraguayos en Paraguay		100%
Porcentaje de uruguayos en Uruguay		100%

Programa de entrenamiento de directores y gerentes

Los altos mandos de la compañía participan de un modelo de formación que combina aprendizaje teórico, espacios prácticos de transformación y herramientas específicas para moldear una nueva cultura organizacional basada en el desarrollo de habilidades que permitan enfrentar cambios. Al mismo tiempo, algunas áreas cuentan con asesores externos independientes y especializados en los temas relativos a cada una, que los mantienen actualizados y los capacitan de forma continua.

Evaluación del desempeño

Todos los directores que dependen directamente del CEO y los gerentes de primera línea son evaluados de acuerdo con el cumplimiento de los objetivos de negocio que son aprobados por el Comité Ejecutivo.

Remuneración

El Directorio delegó en el Comité Ejecutivo la aprobación de la Política General de Remuneraciones de los empleados de la compañía, incluidos los gerentes de la primera línea. En cuanto a la política de remuneración de los cuadros gerenciales, contamos con un esquema de remuneración fija y variable asociado a los objetivos trazados al comienzo de cada ejercicio y al grado de cumplimiento de los mismos mediante su gestión.

3.2 Ética y transparencia

3.2.1 Compliance y Código de Ética y Conducta

Este año tuvimos el desafío de integrar las políticas y lineamientos de las dos compañías que integran la nueva Telecom, potenciando la comunicación interna en el desarrollo de procesos mediante la revisión y aprobación de políticas y lineamientos organizacionales.

Además, procuramos resolver de manera adecuada los dilemas que se plantean en el desarrollo de los negocios con una apreciación sobre la dimensión ética, definiendo reglas claras que fomenten el compromiso con la gestión. Es así que: solicitamos declaraciones juradas sobre conflictos de intereses para el personal que compone la macroestructura; difundimos la apertura y cierre del *Window Period* para Telecom Argentina y sus operaciones en Paraguay y Uruguay; continuamos implementando el lineamiento "Relacionamiento con el Estado - Negocio Corporativo"; y actualizamos el proceso de agasajos que incluye: regalos, eventos, viajes y gastos de representación.



3.2.1.2 Ética en línea

Este año lanzamos “Ética en línea”, una plataforma mediante la cual brindamos diversos canales para reportar conductas contrarias a los principios y valores éticos de la compañía con el objetivo de prevenirlas, detectarlas y corregirlas. Contamos con seis canales donde se pueden reportar irregularidades que son gestionadas por un tercero independiente (la firma KPMG):

- › **Formulario web:**
<https://eticaenlineatelecom.lineaseticas.com>
- › **Correo electrónico:**
eticaenlineatelecom@kpmg.com.ar
- › **Línea de teléfono gratuita:** 0800 – 122 – 0786
- › **Entrevistas presenciales** (a coordinar a través de la línea telefónica gratuita)
- › **Correo postal:** dirigido a “KPMG – Línea Ética Telecom”, Bouchard 710, 6to piso, Código Postal C1106ABL, Buenos Aires, Argentina
- › **Fax:** dirigido a “Línea Ética Telecom” 54 11 4316-5800



¿Cómo funciona Ética en Línea?

El colaborador o proveedor realiza su denuncia por cualquiera de las vías habilitadas y, dependiendo del canal utilizado, recibe un código del reporte y una contraseña.

La denuncia es recibida de manera segura y confidencial por KPMG que luego la envía al Comité de Ética de Telecom. KPMG garantiza la transparencia del proceso y preserva la identidad del denunciante si este lo solicita.

El Comité de Ética de Telecom evalúa la denuncia, coordina la investigación y concluye sobre sus resultados.

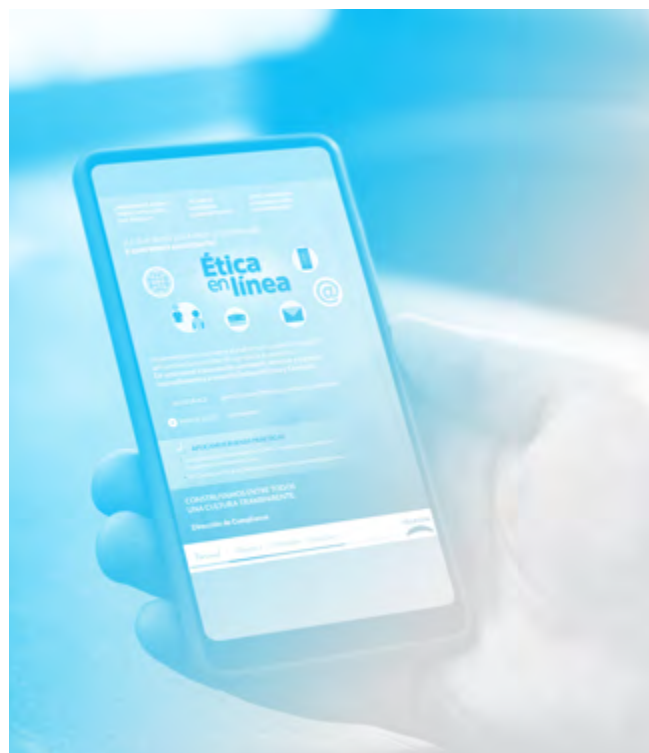
El denunciante podrá conocer el estado de su reporte, aportar información adicional y/o adjuntar evidencias, ingresando en el sitio web el código del reporte y contraseña asignada.

Nueva línea de denuncias:

<https://eticaenlineatelecom.lineaseticas.com>

En diciembre de 2018 el Directorio aprobó las actualizaciones del Código de Ética y Conducta, el Código de Ética y Conducta de Terceros y la Política Antifraude, referidas a los nuevos canales habilitados para formular denuncias.

Creamos un Comité de Ética que realiza el seguimiento de las denuncias y concluye sobre el resultado de las investigaciones.



Lanzamos una campaña de difusión a todos los colaboradores, indicando las características y alcance de la nueva línea de denuncias con el fin de promocionar una cultura ética y de transparencia. Además, alentamos a todos los colaboradores a que efectúen la denuncia de cualquier violación efectiva o potencial de las leyes, normas o reglamentaciones vigentes o de las disposiciones de nuestro Código de Ética y Conducta.

Durante 2018 recibimos 154 denuncias, para un total de 115 casos tratados. Al 31/12/18, el 82% de las denuncias habían sido cerradas (de las cuales el 61% fueron resueltas y 21% desestimadas), en tanto que el 18% restante se encontraban aún con investigación en curso.

Los informes y estadísticas de las denuncias son comunicados periódicamente al Comité de Auditoría.

Comunicaciones sobre ética y anticorrupción



Nueva Línea Ética

Destinatario: Empleados en Argentina, incluyendo Macroestructura



Requerimiento de declaraciones juradas sobre conflictos de intereses para la Macroestructura

Destinatario: Macroestructura



Difusión de la apertura y cierre del *Window Period* para Telecom Argentina y sus operaciones en Paraguay y Uruguay (relacionado con el Procedimiento Organizativo sobre operaciones con valores negociables en cumplimiento de las Normas sobre la Transparencia en el ámbito de la oferta pública)

Destinatario: Empleados en Argentina, Uruguay y Paraguay, incluyendo Macroestructura



Certificación de conocimientos

Destinatario: Empleados en Argentina, incluyendo Macroestructura



Actualización del lineamiento de Agasajos

Destinatario: Empleados en Argentina, incluyendo Macroestructura

Capacitación sobre ética y anticorrupción



Presentación del área de *Compliance*, con especial énfasis en el alcance de la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

Destinatario: Comité Ejecutivo: 100% de asistencia. Comité Auditoría: 100% de asistencia. CEO y sus reportes (Paraguay): 100% de asistencia. Plantel Gerencial región NOA en Argentina: 100% de asistencia.



Presentación de “Conceptos fundamentales de *Compliance* Anticorrupción” a cargo de especialistas de la firma Marval, O’Farrell y Mairal.

Destinatario: Comité de Dirección y sus reportes directos: 47 colaboradores capacitados que representan 48,96% del total.



Programa Integridad: certificación de conocimientos obligatoria.

Destinatario: 391 colaboradores de la macroestructura, que representan un 83,37% del total.



Presentación del Kit *Compliance*: conceptos básicos y aspectos administrativos relacionados a nuestro programa de Integridad.

Destinatario: 72 directores y gerentes asistieron a la presentación (92,31% sobre el total).



Programa Integridad: Juego “Era de Honor”.

Destinatario: Todo el personal no gerencial: participaron 2.319 colaboradores.



Capacitación en Prevención de lavado de dinero - Paraguay

88%

Nivel de participación

91%

Nivel de efectividad

El Oficial de *Compliance* fue el tutor a cargo que desarrolló el curso con modalidad *e-Learning* de Prevención de lavado de dinero. Participaron colaboradores de la gerencia de: finanzas, administración, servicios al cliente y servicios financieros móviles.

Capacitamos también a nuestra cadena de valor⁶

Así como trabajamos internamente para construir y reforzar una cultura con foco en la ética, la transparencia y la anticorrupción, también comunicamos y capacitamos en estos valores a nuestros socios en la gestión, principalmente a nuestros proveedores. Ellos participaron de un entrenamiento sobre Ética y Transparencia organizado conjuntamente con *Alliance for Integrity* y la Cámara de Industria y Comercio Argentino - Alemana así como también del “Taller de Buenas Prácticas y Fortalecimiento de Proveedores”, donde abordamos temas vinculados con ética y transparencia corporativa, prácticas laborales y riesgos del trabajo, salud y seguridad, entre otros.

⁶ Más información sobre acciones con proveedores en el capítulo “Cadena de Valor” en este Reporte.



3.2.2 Gestión de riesgos

Implementamos un Proceso de Gestión Integral de Riesgos y contamos con un Comité que tiene entre sus funciones evaluar e implementar las políticas, mecanismos y procedimientos de identificación, medición y mitigación de riesgos, así como recomendar las medidas o ajustes que considere necesarios para la reducción del perfil del riesgo de la organización.

La Política de Gestión de Riesgos, elaborada por el Comité, sigue los lineamientos del *Enterprise Risk Management-Integrated Framework* del año 2004 emitido por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* ("COSO") y tiene como objetivo identificar, medir y administrar eficazmente los riesgos de la Sociedad.

Durante 2018, generamos el primer Mapa de Riesgos corporativo integral luego de la fusión, en el que definimos y actualizamos un universo a través de relevamientos con diversas áreas de la compañía, tomando como base el mapa de riesgos del año

anterior como así también las mejores prácticas internacionales en la materia. El mismo es validado por el Comité de Riesgos.

Los principales factores de riesgos a los que nos enfrentamos son aquellos relacionados con los aspectos operativos, tecnológicos, regulatorios, macroeconómicos, legales, laborales, medioambientales y de seguridad lógica, entre otros.

3.2.3 Auditoría interna

Continuamos trabajando con equipos multidisciplinarios que incluyen profesionales en administración, tecnología, economía, y otros, en cada asignación, manteniendo una mirada integral y de calidad en cada auditoría. También brindamos capacitaciones internas para conocer los distintos negocios, tanto de televisión por cable como de telefonía, y trabajamos en consolidar los vínculos interpersonales con los nuevos equipos ejecutivos y analistas.

Además, desarrollamos un nuevo Plan de Auditoría (*risk based approach*) que incluye los ciclos de negocio, operativos y administrativos de nuestra compañía. Desarrollamos y pusimos en marcha un proyecto para descentralizar la gestión de planes de acción, que involucra a distintas Direcciones, a través del módulo *Team Central* del Sistema de Gestión de Auditoría *Team Mate*, permitiendo al auditado la autogestión de sus planes de acción, lo que redundó en menor cantidad de correos electrónicos, menos adjuntos y más agilidad en sus tareas. Por último, conformamos diferentes equipos de especialistas, para abordar temáticas nuevas y complejas, por ejemplo: mal comportamiento, acciones indebidas de contratistas con clientes, entre otros, con un foco integral para minimizar riesgos y optimizar respuestas a los casos denunciados.

3.2.4 Seguridad corporativa y control interno

Como consecuencia de la fusión, algunos procesos corporativos sufrieron modificaciones durante el año, mientras que otros se fueron unificando. Estos cambios representaron un gran desafío tanto en materia de relevamiento de procesos y diseño de controles, como de efectividad del control interno. Continuamos aplicando un enfoque *top down*, focalizando en las áreas de mayor riesgo y en los controles clave que de forma más eficiente contribuyen a asegurar el cumplimiento de los objetivos de control interno para la generación de información contable de uso público.

Uno de los principales hitos de 2018 fue la certificación de la Ley *Sarbanes Oxley* (SOX), al que estamos sujetos como sociedad por cotizar nuestras acciones en la *New York Stock Exchange*, mediante la cual se concluyó que al 31 de diciembre de 2018 la gerencia poseía un sistema de control interno efectivo para generar sus estados financieros. Así, dimos cumplimiento a una de las regulaciones de gobierno corporativo más exigentes a nivel internacional. Para ello, utilizamos el *Internal Control-Integrated Framework del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission 2013* (COSO 2013) como marco de referencia. En esta línea, se incrementaron en un 46% los trabajos de *testing* respecto del año anterior.

› 3.3 Cumplimiento regulatorio

Desarrollamos nuestras operaciones en el marco regulatorio de la industria de las telecomunicaciones y respondemos principalmente a la Ley Argentina Digital y la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual. Ponemos especial atención al seguimiento de tendencias normativas y proyectos de ley con el fin de adelantarnos y adaptarnos a los cambios que se requieran.

Al igual que nuestro negocio, el marco regulatorio de las telecomunicaciones en la Argentina está en estado de evolución continua con el fin de lograr mayor convergencia, fomentar las redes de próxima generación y aumentar el acceso a banda ancha en nuestro país.

En 2017 se publicó el Decreto N° 632, por el cual se aprobó la conformación organizativa del Ministerio de Modernización. El Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) quedó bajo la órbita de la Secretaría de Gobierno de Modernización de la Jefatura de Gabinete de Ministros. En 2018, mediante el Decreto N° 801, se modificó nuevamente la Ley de Ministerios suprimiendo el Ministerio de Modernización, siendo la Jefatura de Gabinete de Ministros continuadora, a todos sus efectos, del Ministerio de Modernización. En la misma fecha, se creó el cargo de Secretario de Gobierno de Modernización, que actúa en carácter de Vicejefe de Gabinete para asistir al Jefe de Gabinete de Ministros en la definición de políticas de modernización transversales a la administración del Estado Nacional.

Asimismo, fueron dictadas modificaciones regulatorias relacionadas con los siguientes reglamentos: Licencias de Servicios TIC; Clientes de Servicios TIC; Portabilidad Numérica; Interconexión y Acceso; Calidad de los Servicios TIC; y el Reglamento Nacional de Contingencias.





4

INVERSORES

Mantenemos un diálogo constante y abierto con la comunidad financiera.

-

Fomentamos la transparencia en la rendición de cuentas y la construcción de credibilidad. Ponemos en la agenda de conversaciones con nuestros inversores temas relacionados con la sustentabilidad y la contribución al desarrollo sostenible.

› 4.1 Estructura societaria y composición accionaria

A partir del 1° de enero de 2018 tuvo efecto la fusión por absorción de Telecom Argentina S.A. (sociedad continuadora – absorbente) y Cablevisión S.A. (sociedad absorbida). Más adelante, obtuvimos el requisito final que avala la operación de la “Nueva Telecom” cuando recibimos la aprobación de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia. Por último, dimos por finalizado el proceso administrativo una vez que confirmamos el trámite de inscripción de la fusión, la reforma del estatuto social y el aumento de capital social de Telecom Argentina en la Inspección General de Justicia.

Durante la formalización de la sociedad, revisamos internamente los modelos operativos de ambas compañías y definimos uno nuevo con procesos y modelos de negocios actualizados, y nuevas herramientas y tecnologías. Priorizamos la integración centrándonos en las personas, la cultura organizacional, los procedimientos administrativos, las herramientas tecnológicas y los factores clave, para lograr competitividad y asegurar la sostenibilidad a largo plazo de nuestros negocios.

Al 31 de diciembre de 2018, el accionista controlante legal de Telecom es CVH, titular en forma directa de acciones Clase “D” que representan un 18,89% del capital en circulación. A su vez, a través de su controlada VLG S.A.U. (anteriormente VLG Argentina LLC), es titular en forma indirecta de las acciones Clase “D” que representan un 20,19% del capital en circulación. Por último, la Sociedad mantiene acciones Clase “B” propias en cartera por un total de 15.221.373 acciones.

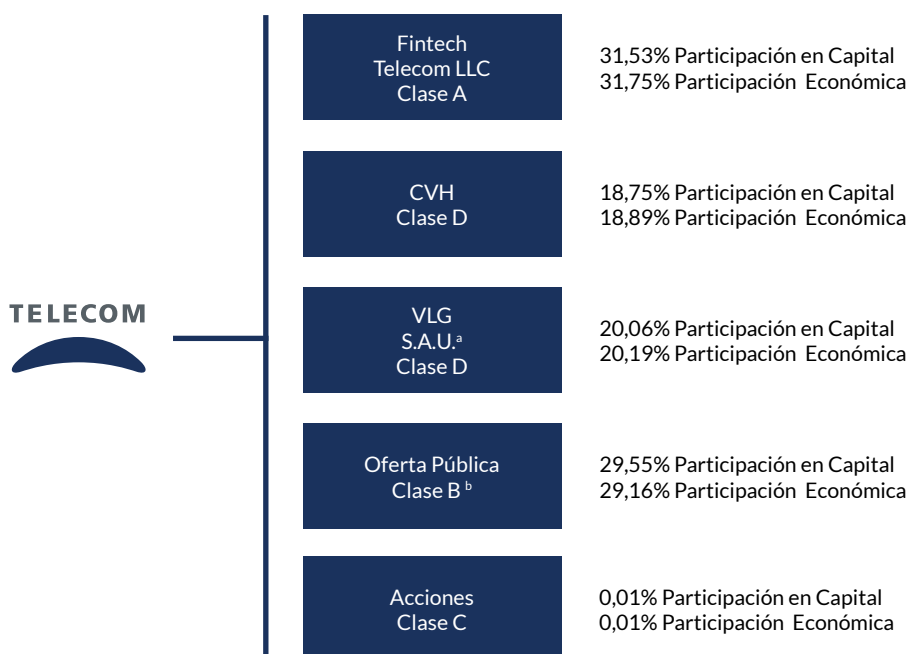
Debido a las características particulares que poseían las acciones Clase “A” y Clase “C”, sólo se encontraban habilitadas a negociar en BYMA y la NYSE las acciones Clase “B”. Al cierre de 2018, el 29,65% del capital social total - todas acciones Clase “B” - cotizan y se negocian en el panel de empresas líderes de BYMA y en la NYSE.

Las tenencias de las acciones en poder de accionistas minoritarios, según registro en Caja de Valores por tipo de inversor al 31 de diciembre de 2018 eran las siguientes:

TIPO DE INVERSOR	%
ADS (American Depositary Share) – NYSE*	15,19
ANSES	11,34
Otros inversores minoritarios – BYMA*	2,42
Acciones propias en cartera	0,70
Total oferta pública	29,65

*Incluye participación de Fintech del 8,62% del capital social total de Telecom Argentina.

Estructura de Capital al 31-12-2018



^a CVH es titular del 100% de VLG S.A.U.

^b De acuerdo al formulario 13D de fecha 22/06/2018 Fintech posee 186.999.612 acciones Clase B (8,62% del total de acciones de la compañía).

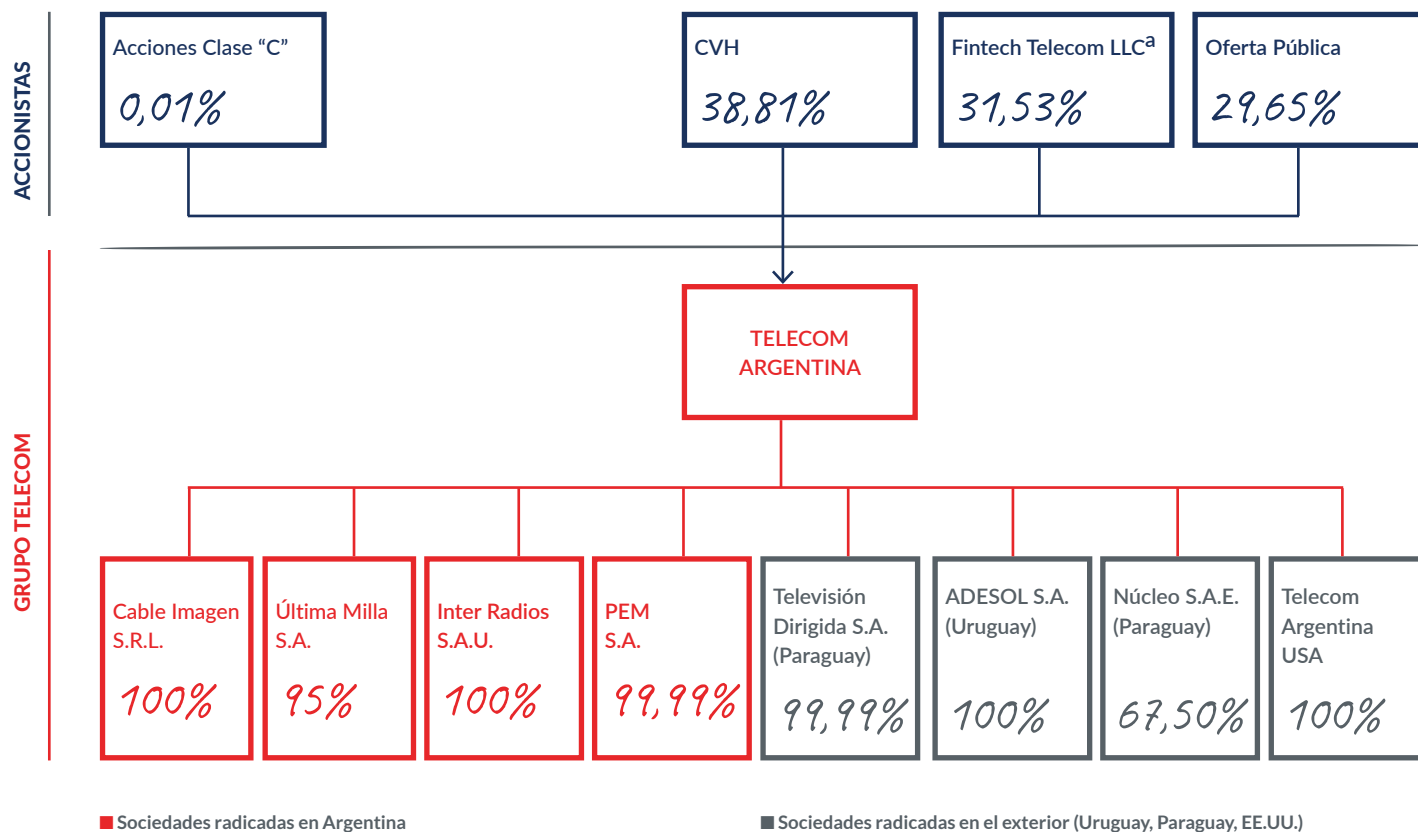
Al 31 de diciembre de 2018, la composición del capital social total por clase de acción era la siguiente:

CLASE DE ACCIONES	ACCIONES EN CIRCULACIÓN	ACCIONES PROPIAS EN CARTERA	TOTAL DEL CAPITAL SOCIAL	PORCENTAJE
Clase "A"	683.856.600	-	683.856.600	31,53%
Clase "B"	627.953.887	15.221.373	643.175.260	29,65%
Clase "C"	210.866	-	210.866	0,01%*
Clase "D"	841.666.658	-	841.666.658	38,81%
TOTAL	2.153.688.011	15.221.373	2.168.909.384	100%

* Proviene del Programa de Propiedad Participada ("P.P.P.") creado por la Ley N° 23.696. Información adicional en Nota 20.b) de los Estados Financieros Consolidados.

Estructura societaria ⁷

El siguiente cuadro muestra la estructura societaria, incluyendo a los accionistas y las subsidiarias que son parte del Grupo Telecom al 31-12-2018.



^a Adicionalmente posee a través de su tenencia en ADRs, 186.999.612 acciones clase "B" que representan el 8,62% del Capital Social total de Telecom Argentina.

⁷ Porcentajes expresados en función al Capital Social total.

› 4.2 Relación con inversores

El Directorio mantiene reuniones informativas periódicas con los accionistas a través de la Gerencia de Relaciones con Inversores, un área especializada creada para dar respuesta a sus inquietudes y expectativas. Esta Gerencia tiene a su cargo las siguientes funciones:



Informar

sobre los aspectos relevantes de la empresa y la evolución de los negocios a los distintos grupos de interés tales como inversores institucionales, accionistas minoritarios, analistas de cobertura, calificadoras de riesgo y potenciales inversores.



Distribuir

los comunicados de prensa acerca de los hechos económicos y financieros relevantes para el mercado.



Organizar

una teleconferencia trimestral y anual con analistas e inversores que siguen la evolución de los negocios de la Sociedad, y que posteriormente permite a los bancos de inversión emitir informes y recomendaciones sobre la empresa. Dicha teleconferencia cuenta con la participación del CFO, quien provee información adicional sobre la evolución de los negocios, aplicando estándares de calidad internacional que simplifican el análisis de los resultados alcanzados para que los analistas y los inversores puedan realizar sus propias proyecciones y estimaciones.

Nuestro equipo de Relaciones con Inversores se encuentra en la sede central de la empresa y los inversores pueden dirigirse personalmente, contactarse por correo electrónico o teléfono. Asimismo, disponemos de la página web www.telecom.com.ar/inversores donde la información publicada responde a los más altos estándares de transparencia e integridad. Esa misma información se puede encontrar en los sitios públicos de los organismos reguladores y en comunicados de prensa.

Durante 2018 mantuvimos un diálogo constante con la comunidad financiera a través de *call conferences*, reuniones presenciales, participación en conferencias nacionales e internacionales y organización de *roadshows*. En estos casos, informamos oportunamente sobre la agenda a tratar y resoluciones de las Asambleas de Accionistas, promoviendo la asistencia y participación de los accionistas minoritarios. También trabajamos con los *Proxy advisors*, brindándoles información y asistencia para que puedan realizar su labor de la mejor manera al recomendar a los tenedores de ADRs acerca de cómo votar en las Asambleas de Accionistas de Telecom.

CONTACTOS CON INVERSORES Y ANALISTAS	2018
Cantidad de contactos realizados	624
Cantidad de analistas	756
Cantidad de conferencias a las que se asistieron	20
Cantidad de conferencias que fueron realizadas en el exterior del país	13
Cantidad de Roadshows / Non-Deal Roadshows realizados	2

Más de 600 fondos de inversión, calificadoras de riesgo y analistas de bancos de inversión participaron de nuestros encuentros en los que abordamos temas relacionados con el contexto macroeconómico, la industria de las telecomunicaciones, la situación del negocio y la evolución financiera de la Sociedad.



4.2.1 Inversores y sustentabilidad

Somos una de las 15 empresas argentinas que conformaron el Índice de Sustentabilidad BYMA.

En 2018 nuestros inversores mostraron un especial interés por indicadores no financieros de nuestra empresa; para conocer nuestro impacto social y ambiental, además del económico. Por ello, fueron tenidos en cuenta como uno de los públicos clave para responder la encuesta de materialidad que realizamos en el marco de la elaboración de este Reporte y así poder relevar sus expectativas y necesidades en esta materia.

A su vez, realizamos varias consultas acerca de los requerimientos de información, acciones, e impacto de la compañía en cuestiones de ESG (*Environmental Social Governance*) y Sustentabilidad. También contribuimos con la verificación de la información contenida en reportes emitidos por la firma *Morgan Stanley Capital Investment* (MSCI) que realiza calificaciones, analiza y elabora índices en materia de ESG.





5

EMPLEADOS

Construimos un espacio de desarrollo personal y colectivo para nuestros colaboradores, con foco en el respeto por la diversidad y el bienestar.

-

En esta línea, desarrollamos internamente un Comité Interdisciplinario con el objetivo de promover el bienestar de los colaboradores, mejorar el clima laboral, favorecer hábitos de vida saludable, el cuidado del ambiente y la conciencia social. Además, dimos nuestros primeros pasos en el plan de transformación cultural e invertimos 91 millones de pesos en capacitar a nuestros colaboradores.

› 5.1 Nuestro equipo

Las personas que forman parte de nuestro equipo constituyen un valor fundamental para brindar un servicio de calidad alineado a estándares internacionales, las expectativas del mercado y de nuestros grupos de interés.

Colaboradores por género



7.123
Mujeres



18.266
Hombres



25.389
Total

99%

de los empleados trabaja en jornada completa.

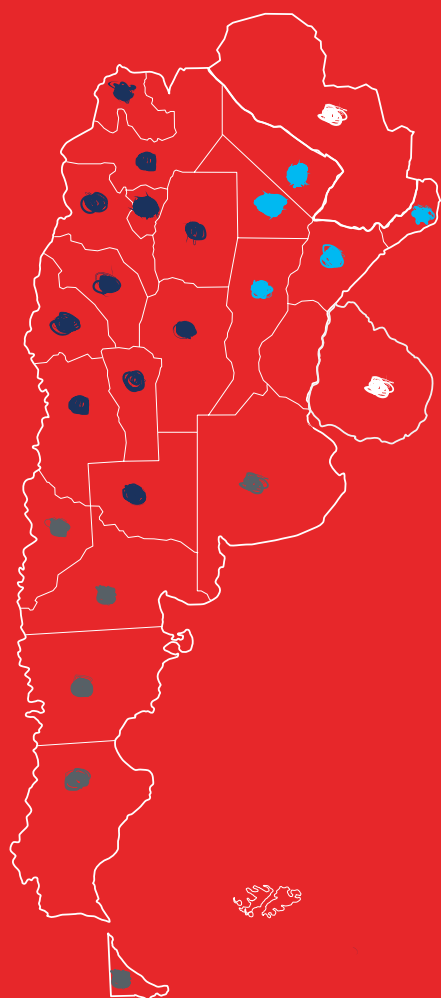
99,8%

de los empleados tiene contrato permanente.

76,2%

de empleados está dentro de convenio.

Colaboradores por región



AMBA

13.193
Capital Federal y alrededores

LITORAL

4.694
Chaco
Corrientes
Entre Ríos
Formosa
Misiones
Santa Fe

NORTE

4.435
Catamarca
Córdoba
Jujuy
La Pampa
La Rioja
Mendoza
Salta
San Juan

San Luis
Santiago del Estero
Tucumán

SUR

2.464
Norte, Centro y Sur de la provincia de Buenos Aires
Chubut
Neuquén
Río Negro
Santa Cruz
Tierra de Fuego

PARAGUAY

420

URUGUAY

183

TOTAL

25.389

› 5.2 Trabajamos por una empresa diversa e inclusiva

Contamos con un equipo de personas diverso en cuanto a edades, género, capacidades, ideología y profesiones. Creemos que esta es una de nuestras principales ventajas competitivas ya que mediante la integración e inclusión logramos potenciar sus capacidades, y construir procesos, programas y productos desde la diversidad de miradas, con resultados positivos para todas las partes.

5.2.1 Comité de Diversidad

En 2018 constituimos el Comité de Diversidad, que está integrado por las siguientes áreas de la compañía: Estrategias de Aprendizaje, Gestión del Talento, *Employee Experience*, Comunicaciones Externas, Sustentabilidad, Operaciones de Capital Humano, Asistencia Ocupacional y Relaciones con Inversores. Una vez por mes se reúne para dar seguimiento y continuidad al Programa de Diversidad e Inclusión.

Desde este grupo de trabajo impulsamos acciones a favor de la diversidad e inclusión en la organización, a partir de los conceptos de no discriminación e igualdad.



Participamos activamente de las siguientes iniciativas externas, mediante las cuales buscamos potenciar internamente las prácticas recomendadas:

- › Red de Empresas por la Diversidad (Universidad Di Tella)
- › Principios de Empoderamiento de la Mujer (ONU)
- › Empresa comprometida en la respuesta al VIH

Creamos la primera Mesa de Diálogo de Asistencia y Diversidad en conjunto con los gremios de nuestra industria. En este espacio compartimos diferentes iniciativas que apuntan a construir día a día una industria más comprometida con la diversidad.

5.2.2 Programa de Diversidad e Inclusión

En 2018 continuamos avanzando en la puesta en práctica de nuestro Programa de Diversidad e Inclusión en base a tres ejes de trabajo: discapacidad, generaciones y género. Con el apoyo del Comité de Diversidad, el trabajo colaborativo de las distintas áreas y el compromiso del gobierno de la organización, avanzamos en nuestra gestión para construir una empresa cada día más inclusiva.

	DISCAPACIDAD	GENERACIONES	GÉNERO
 Objetivos	<ul style="list-style-type: none">› Mejorar la realidad laboral de los colaboradores con discapacidad que forman parte de la compañía.› Promover su integración para mejorar su inclusión y pleno desarrollo.	<ul style="list-style-type: none">› Generar instancias que faciliten la creación de vínculos entre las diferentes generaciones en el espacio laboral.	<ul style="list-style-type: none">› Fortalecer el compromiso de la organización en el desarrollo de políticas que contribuyan con la diversidad de género en sus ámbitos de influencia.
 Acciones 2018	<ul style="list-style-type: none">› Realizamos una evaluación de nuestro programa de acompañamiento a las personas con discapacidad.› Continuamos trabajando junto a La Usina Asociación Civil y Fundación DISCAR en el abordaje de casos puntuales de colaboradores con discapacidad.› Participamos de diferentes congresos sobre la temática, como el Foro Iberoamericano Incluye y la Jornada Internacional de Diversidad & Inclusión.	<ul style="list-style-type: none">› Realizamos un diagnóstico de la composición etaria de la compañía.	<ul style="list-style-type: none">› Relevamos información específica de género en la Encuesta de clima.› Continuamos acompañando y garantizando el derecho a la identidad de género de las personas que integran la compañía. El programa establece:<ul style="list-style-type: none">- El reconocimiento de su identidad de género.- El libre desarrollo de su persona.- Un tratamiento conforme a su identidad de género, de modo que sean identificadas como lo deseen en los instrumentos internos que acreditan identidad.

› 5.3 Impulsamos el bienestar de nuestros colaboradores

En 2018 creamos el Comité de Bienestar con el objetivo de promover el bienestar bio-psico-social de los colaboradores potenciando el clima laboral, los hábitos de vida saludable, el cuidado del ambiente y la conciencia social. Los tres ejes de trabajo que guían las acciones del Comité son:



NOS CUIDAMOS

Promover la salud y la prevención de enfermedades, con foco en la toma de conciencia sobre la importancia de generar y sostener hábitos de vida saludable.



NOS ACTIVAMOS

Incentivar el compromiso social y el cuidado del medio ambiente para generar un aporte en la construcción de una comunidad más inclusiva, sana y equilibrada.



NOS CONECTAMOS

Diseñar, desarrollar e implementar acciones que mejoren la experiencia laboral y el compromiso de quienes forman parte en la compañía.

ACCIONES DESTACADAS

Lactarios	Inauguramos lactarios en los edificios Madero (CABA) y Personal Plaza (Córdoba) y reacondicionamos los de los edificios Hornos (CABA), Contact Center y CCT (Rosario). En una segunda etapa reacondicionaremos los edificios Pasoissien (CABA), Green Building (Rosario) y Dec (Mar del Plata) y construiremos el de Paseo Colón (CABA).
Licencia por paternidad extendida	Otorgamos el beneficio de 15 días de licencia.
Maternidad y paternidad activa	Lanzamos las guías sobre maternidad y paternidad responsable.

INDICADORES SOBRE LICENCIAS Y REINCORPORACIONES	MUJERES	HOMBRES
Cantidad colaboradores que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2018 y cuya licencia inició en 2018	273	523
Cantidad de colaboradores que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento 2018 y cuya licencia inició en 2018	264	521
Cantidad de colaboradores que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2018 y continúan de licencia al 31/12/2018.	69	7
Cantidad de colaboradores que regresaron al trabajo durante 2017 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2016 o 2017)	492	644
Cantidad de colaboradores que regresaron al trabajo durante 2017 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2016 o 2017) y permanecieron 12 meses en el empleo	447	618
Tasa de regreso	96,70%	99,62%
Tasa de retención	90,85%	95,96%

› 5.4 Desarrollamos habilidades y competencias mediante la formación

Llevamos adelante nuestras actividades en un contexto desafiante y de continuo aprendizaje e innovación. En este marco, buscamos que nuestros colaboradores se adelanten a las nuevas tendencias e innoven continuamente con una mirada de largo plazo. Para ello, apostamos a la capacitación, para que mejoren sus conocimientos, habilidades y competencias con el fin de mantenernos actualizados.

91 millones
de pesos invertidos
en formación.



224.659

horas de capacitación



8,85

horas de capacitación
por empleado



15.145

colaboradores
capacitados

Género

HORAS DE CAPACITACIÓN	HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN POR EMPLEADO	HORAS DE CAPACITACIÓN	CANTIDAD DE COLABORADORES CAPACITADOS
Mujer	10,77	76.683	4.480
Hombre	8,10	147.976	10.665

Categoría profesional

HORAS DE CAPACITACIÓN	HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN POR EMPLEADO	HORAS DE CAPACITACIÓN	CANTIDAD DE COLABORADORES CAPACITADOS
Analista	6,95	34.437	2.416
Empleado	7,47	127.205	10.037
Especialista	7,60	950	82
Jefe	11,02	2.942,22	131
Responsable	20,15	48.248	1.977
Secretaria	0,70	53	19
Director	3,75	116	25
Gerente	20,63	10.707	458

5.4.1 Nuestros programas de formación

Universo Telecom

Es un espacio de formación para desarrollar en nuestros colaboradores competencias alineadas al negocio que les permitan mejorar su desempeño y obtener nuevas oportunidades. La iniciativa combina experiencias presenciales con e-learning que se adaptan a los intereses y posibilidades de cada colaborador.

- › 178 programas
- › 38 actividades
- › 6.180 colaboradores
- › 8.464 capacitados⁸

UT.ility

Con el propósito de moldear una nueva cultura organizacional, creamos este espacio destinado a resolver problemáticas reales de la compañía poniendo en práctica la metodología de *Design Thinking*. Durante abril, tres equipos concluyeron el proceso y realizamos una jornada de presentación de las propuestas a través de un *pitch* a los *sponsors*.

⁸ Hace referencia a la cantidad total de asistentes en las capacitaciones realizadas durante el año, pudiendo una persona haber participado de más de una instancia de capacitación.

Seminario Internacional de Telecomunicaciones⁹

Como todos los años llevamos adelante un encuentro de tres días de duración donde los actores destacados de la industria de telecomunicaciones del mundo compartieron contenido y experiencias sobre el escenario actual y el futuro del negocio.

Telecom Paraguay

- › Organizamos el Programa Jóvenes Profesionales dirigido a responsables, supervisores y analistas senior, que brinda la oportunidad de crecimiento profesional y mayor competitividad para la gestión de equipos, mejorando su potencial y aumentando el compromiso.
- › Implementamos un ciclo de formación de líderes, dirigido a jefes, con el objetivo de reforzar el desarrollo de las competencias y habilidades que el rol de líder exige. Se ejecutó la continuidad del programa abordando temáticas como evaluación de feedback, plan de acción y desarrollo de contenido de capacitación.
- › Desarrollamos "Sentí al Cliente", dirigido a líderes y representantes de Atención al Cliente.

Nuevo modelo de aprendizaje

Diseñamos e implementamos un nuevo modelo para desarrollar las habilidades que le permitirán a quienes conforman la compañía enfrentar cambios y superar los desafíos. El nuevo modelo está basado en seis experiencias de aprendizaje:

- › *Journeys* de Proyectos
- › Innovación
- › Liderazgo y Transformación Cultural
- › Comunicación
- › Trabajo Colaborativo
- › Digital y *Analytics*

Estas experiencias integran en su diseño pedagógico cuatro mundos de aprendizaje, cada uno con propósitos específicos:

- › **Mundo Enseñar:** aprendizaje de conocimientos y herramientas. El foco está en la transmisión de un conocimiento explícito.
- › **Mundo Conectar:** integración de áreas, intercambio de experiencias y creación colaborativa de conocimiento a través de diferentes actividades que los conecten en red.
- › **Mundo Explorar:** innovación y curiosidad. Funciona como un observatorio de prácticas externas para inspirarnos y enriquecer a nuestra compañía.
- › **Mundo Hacer:** convergencia de los aprendizajes adquiridos. Se resuelven problemáticas reales de la compañía y se acompaña transformando la información y el aprendizaje en acción.

⁹ Para más información visitar <https://sit2019.com.ar/edicion-2018/>

› 5.5 Conexión Feedback: gestionamos el desempeño de nuestros colaboradores

Creemos que es fundamental impulsar una cultura en la que tengan lugar conversaciones de valor entre líderes y colaboradores. Es así que creamos *Conexión Feedback*, una herramienta diseñada para administrar la gestión del desempeño, integrada por cuatro ejes que se retroalimentan:

- › Plan de Objetivos
- › Conversaciones
- › Reconocimiento
- › Encuesta de Liderazgo

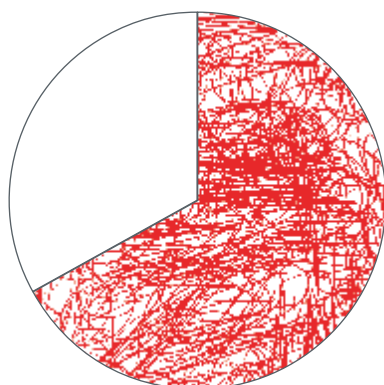
Colaboradores que recibieron una evaluación de desempeño en 2018

	PORCENTAJE DE COLABORADORES EVALUADOS	CANTIDAD DE EVALUADOS
Total	17%	4.402
POR GÉNERO		
Mujeres	19%	1.335
Hombres	17%	3.067
POR CATEGORÍA PROFESIONAL		
Analistas	46%	2.045
Colaboradores	13%	2.776
Especialistas	1%	47
Jefes	51%	1.412
Responsables	30%	1.341
Secretarias	1%	25
Directores	8%	3
Gerentes	39%	211

› 5.6 Dialogamos continuamente con nuestros equipos

Yammer

En 2018 lanzamos Yammer para toda la compañía: una red digital colaborativa. Es una herramienta de comunicación y colaboración interna que favorece la sinergia entre sectores, el trabajo en equipo de forma descentralizada y potencia nuestro rendimiento como organización.



y
67%
tiene Yammer


16.669
colaboradores

Conversaciones entre el alto management

Llevamos adelante conversaciones entre el gobierno corporativo y la macroestructura y los mandos medios donde tratamos los temas más relevantes de la empresa, el negocio y el contexto.

- › 8 encuentros de *Management*, destinados a la macroestructura, con 450 participantes en cada edición.
- › 8 encuentros de Gestión (AMBA, Rosario, Córdoba, Salta y Corrientes), destinados a los mandos medios, con 2.767 participantes en los ocho eventos.



Conversaciones en Línea

Como parte de la estrategia de comunicación 360° y con el fin de fomentar la experiencia empleado, creamos un espacio en el que los directores de la compañía responden en vivo consultas de los colaboradores sobre diversos temas de actualidad. Principales resultados alcanzados:

Usuarios conectados

+11.000

Preguntas recibidas

+ 16.600

Likes a preguntas

+ 7.000

Likes a la pregunta más likeada

1.978

Emissiones

37

Vistas en diferido

+ 9.500

Vistas en publicaciones de Yammer

27.000

Horas de streaming directo. Disponibilidad off line 24 horas

42

Piezas de comunicación

142

Alcanzamos un 92% de participación en la encuesta de Clima y un 78% de satisfacción.

El proceso se implementó en diferentes instancias: La etapa de sensibilización instó a reunirse con 1.300 líderes, donde se compartieron los propósitos de la acción y los desafíos que se encararían en base a los resultados.

Esto dio lugar a la campaña de comunicación, mediante la cual al término de cuatro semanas se procedió al envío de 20 piezas de comunicación a través de los canales de contacto con los colaboradores: Yammer, *mail*, cartelería en lugares de trabajo, ploteo de espacios comunes, etc.

Analizados los resultados, se dio inicio a los espacios donde se comunicó a directores y gerentes, continuando posteriormente con *feedback* presencial a más de 200 jefes y supervisores.

Detectadas las oportunidades de mejora arrojadas por la encuesta, cada gerente efectuó planes de acción para traccionar los 10 índices más desfavorables de su equipo, definiendo acciones concretas en conjunto con todos los colaboradores que lo conforman. Se efectuaron 775 planes de acción en total, participando de la iniciativa 224 gerentes.

Se definieron ejes de trabajo y a partir de esto, se comunicaron las acciones efectuadas a nivel compañía.

Telecom Uruguay

Encuesta de Clima: respondieron 168 colaboradores, logrando una tasa de respuesta del 92% y alcanzando un nivel de compromiso del 74%. Una de las afirmaciones más favorables fue: "Confío en el futuro de la compañía".

Telecom Paraguay

Canales de comunicación: Correo corporativo, *Facebook*, *WhatsApp*, *Newsletter* y la revista interna SOMOS.

Encuesta de Clima Laboral: respondieron 392 colaboradores, logrando una tasa de respuesta del 98% y alcanzando un nivel de compromiso del 83%. Las tres afirmaciones más favorables fueron:

- › "Entiendo cómo desde mi trabajo puedo mejorar el servicio al cliente externo": 95%;
- › "Confío en el futuro de nuestra compañía": 94%; y
- › "Me enorgullece trabajar en nuestra compañía": 92%.



› 5.7 Compensaciones y beneficios

5.7.1 Compensaciones: competitividad externa y equidad interna

La política de compensaciones para el personal fuera de convenio se determina conforme el peso relativo de la posición que ocupa cada colaborador en la compañía. Para establecerla se tiene en cuenta la información del mercado y el contexto macroeconómico del país.

Con el apoyo de consultoras externas, definimos las nuevas escalas salariales a utilizar durante 2018:

- › **Personal fuera de convenio:** El criterio de asignación fue 9% general y el resto de asignación meritocrática. Además, asignamos aumentos a algunos empleados para reposicionamiento respecto del mercado, por mérito, y por nombramientos priorizando al personal con alto potencial.
- › **Personal dentro de convenio:** para los colaboradores encuadrados en los sindicatos telefónicos acordamos un nuevo ajuste salarial para el período julio 2018 a junio 2019 del 34,5 % con impacto en las escalas convencionales. Implementamos el 24,5% en dos tramos: un 16,5% en julio; el 16% en enero y 2% en febrero (ambos no acumulativos). En cuanto a la población de SAT, ésta contempló un aumento del 31% de los cuales 14% se otorgaron en julio y 9% en diciembre, 6% en enero y 2% en febrero de 2019 (no acumulativos).
- › **Incentivos comerciales:** actualizamos las políticas vigentes en materia de topes, para mantener la relación compensación fija-variable del personal involucrado. Por otro lado, iniciamos un trabajo de unificación de políticas por segmento.
- › **Bonos:** otorgamos diferentes bonos por reconocimientos por proyecto. También, realizamos el pago del bono anual para mandos medios, directores y gerentes, que liquidamos en función de los objetivos definidos. Asimismo, todo el resto de los empleados accedió al “ranking de bono” que es un programa basado en el desempeño individual.

Relación entre el salario de categoría inicial y el salario mínimo vital y móvil

DENTRO DE CONVENIO ¹⁰	
Comercio	120%
Televisión	188%
UOCRA	146%

5.7.2 Beneficios para el bienestar

Durante 2018 trabajamos para unificar los beneficios de todos los colaboradores.

Nuestros beneficios incluyen una oferta de experiencias que generan bienestar dentro y fuera del trabajo para todos los colaboradores.

- › **Licencia por paternidad de 15 días.**
- › **Prepaga.**
- › **Descuento en productos y servicios de la empresa.**
- › **Subsidio por hijo con discapacidad.**
- › **Guardería.**
- › **Colonia de vacaciones.**
- › **Descuentos en universidades.**
- › **Caja navideña.**
- › **Seguro de vida adicional al obligatorio para algunas posiciones.**
- › **Política automotriz para determinados puestos.**

¹⁰ Los convenios detallados responden al encuadre del personal no propio.

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. Se toma en cuenta el salario inicial del Convenio Colectivo de Trabajo.

› 5.8 Cuidamos la salud y seguridad de cada persona

Fomentamos el bienestar de nuestros colaboradores en el desarrollo de sus actividades diarias y nos centramos en impulsar su formación al respecto. Pusimos en marcha varios programas para cuidar su salud y promover su seguridad.

Capacitaciones en salud y seguridad

REGIÓN	CANTIDAD DE CAPACITACIONES	CANTIDAD DE HORAS HOMBRE	CANTIDAD DE PARTICIPANTES
PBA y Patagonia	204	2.469	955
AMBA	269	15.256	2.502
Litoral	314	5.844	3.176
Norte	221	31.067	2.849

5.8.1 Salud ocupacional

Contamos con 38 consultorios médicos corporativos: ocho en la Región Norte, siete en la Región Litoral y 23 en la Región Sur. Allí atendemos consultas a demanda y realizamos exámenes periódicos para la ART con el fin de completar el relevamiento de agentes de riesgo: exámenes médicos preventivos, preocupacionales, exámenes por cambio de tarea y post ausencia prolongada.

También trabajamos en la integración de personas con discapacidad con el objetivo de mejorar sus realidades laborales. Realizamos relevamientos y elaboramos un plan de acción que incluye entrevistas y la actualización de documentación relevante, como el certificado de discapacidad e informes médicos.

Hemos detectado los siguientes riesgos en salud y seguridad: posiciones forzadas, gestos repetitivos de miembro superior e inferior y uso de la voz. En este sentido, se realiza un monitoreo de los puestos de trabajo para preservar la salud del personal, en el marco de la implementación de la Res. SRT 886/15.

Por otro lado, trabajamos en conjunto con una consultora especializada para la realización de estudios ergonómicos en todos los puestos de trabajo de la compañía, de acuerdo con la resolución 886/15 de la SRT. Se estima concluir el estudio para fines del año 2019 donde se detallará: familias de puestos, tareas habituales y nivel de riesgo. Luego determinaremos la Matriz de Riesgos Disergonómicos y efectuaremos las correspondientes implementaciones y convalidaciones de mejoras administrativas y de ingeniería. En el caso específico de los colaboradores técnicos que trabajan en la instalación de antenas, realizamos mediciones cumpliendo con las resoluciones fijadas por los organismos de control pertinentes.

Temas abordados en capacitaciones



5.8.2 Seguridad en el trabajo

Durante 2018, llevamos adelante actividades relacionadas con la seguridad en todos los lugares de trabajo con el objetivo de unificar criterios en esta temática. Organizamos capacitaciones, controles operacionales en campo, auditorías, reuniones de comités de seguridad tanto con personal propio como con contratistas.

+ 4.990 ingresos en intranet y 2.970 en Yammer en publicaciones sobre seguridad vial.

COMITÉS DE SALUD Y SEGURIDAD	COLABORADORES REPRESENTADOS	PROPORCIÓN SOBRE DOTACIÓN TOTAL SAT	PROPORCIÓN SOBRE DOTACIÓN TOTAL
Rosario	416	100%	18,46%
Santa Fe	213	100%	32,77%



5.9 Relaciones laborales

Propiciamos de manera activa el diálogo con todas las entidades sindicales y en sus distintos estamentos, abriendo espacios tanto a nivel nacional como local y a nivel de conducción sindical y con las comisiones internas. En esta línea, impulsamos espacios compartidos con todas las agrupaciones sindicales, convocándolas a mesas de trabajo conjunto y continuo donde abordamos los siguientes temas: seguridad y salud ocupacional, medioambiente, formación, diversidad, asistencia ocupacional y organización del trabajo.

En esos espacios, se revisan los procesos de trabajo, la ergonomía de puestos y se comparte y analiza de forma permanente la evolución de los indicadores de siniestralidad para luego acordar medidas de prevención conforme al sistema de mejora continua.

En cuanto a la organización del trabajo, suscribimos distintos acuerdos convencionales a partir de los convenios vigentes. Así, aseguramos la convergencia operativa de las áreas de contacto con el cliente (*Field Service* y Atención al cliente) y la operación sobre todas las redes y tecnologías de la empresa y los productos comercializados.

76% de los colaboradores se encuentra dentro de convenio.

Entidades gremiales a las que pertenecen nuestros colaboradores

- › F.ATEL. (Federación Argentina de las Telecomunicaciones).
- › F.O.E.S.I.T.R.A. (Federación de Obreros, Especialistas y Colaboradores 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).
- › U.P.J.E.T. (Unión de Personal Jerárquico de Empresas de Telecomunicaciones).
- › C.E.P.E.TEL. (Centro de Profesionales de Empresas de Telecomunicaciones).
- › 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.





6

CLIENTES

Brindamos la más completa oferta de servicios integrados de la Argentina.

Acompañamos el desarrollo de las personas mediante el impacto que tienen las telecomunicaciones, las nuevas tecnologías y la conectividad para su bienestar y en este contexto, trabajamos para brindar servicios de calidad y conectividad sin costuras.

Para brindar a nuestros clientes más y mejor conectividad, continuamos realizando inversiones en el despliegue de tecnología 4G/LTE; actualización y reconstrucción de las redes; y ampliación de la red de fibra óptica que permite brindar mayores velocidades a nuestros servicios.



› 6.1 Brindamos la mejor respuesta a nuestros clientes

Todas nuestras acciones apuntan a dar conectividad con la mejor atención y calidad de servicio para el usuario. Por eso, ampliamos y diversificamos los canales de contacto digitales, presenciales y telefónicos, para que cada uno de nuestros clientes pueda elegir su mejor experiencia.

Al mismo tiempo, continuamos avanzando en la transformación digital que ubica en el centro del negocio al cliente. Diseñamos el modelo de segmentación *Customer Centric* con tres niveles de acción: estratégico, relacional y campañas. Durante 2018, abordamos el nivel estratégico focalizado en cuatro perfiles: tecnologizados, *Gatekeepers*, jóvenes y prepago.



Canales de comunicación con el cliente

- › *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.



Indicadores de atención al cliente

+ 5,4 millones
de llamadas atendidas sumando telefonía Móvil y Fija

+ 28,2 millones
de autogestiones IVR sumando telefonía Móvil y Fija

+ 885 mil
contactos vía redes sociales

+ 700 mil
contactos vía chat

INDICADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2018	TELEFONÍA MÓVIL	TELEFONÍA FIJA	TOTAL
Oficinas comerciales	68	20	88
Llamadas atendidas	4.300.454	1.146.416	5.446.870
Autogestiones IVR	22.518.780	5.741.004	28.259.784
Contactos vía redes sociales	583.230	302.108	885.338
Contactos vía chat	458.889	244.113	703.002

Satisfacción y reclamos

Conocer en profundidad al cliente nos permite diseñar las mejores estrategias para ofrecerle lo que está buscando. Queremos saber qué valora, satisfacer sus necesidades y alcanzar sus expectativas. Para ello, utilizamos la metodología NPS ¹¹ (*Net Promoter Score*) para medir la lealtad de nuestros clientes. En el mercado móvil aumentamos 5 puntos. Además, a partir de las mejoras realizadas en la red, hubo un incremento del 18,4% en los niveles de recomendación de servicio por parte de nuestros clientes. Respecto del mercado Internet, también continuamos mejorando en los resultados obtenidos.

99% de reclamos
resueltos antes
de las 72 horas.

GESTIÓN DE RECLAMOS	2018
Cantidad de reclamos	7.774.979
Línea Fija - Reclamos con resolución online ¹²	69%
Reclamos resueltos antes de las 72 horas ¹³	99,09%

FibertelZone

Consolidamos FibertelZone como la red de Wifi libre más grande de la Argentina con más de 1.800 puntos de conexión en las principales plazas del país. Además, continuamos trabajando con la propuesta de conectividad en las ciudades costeras, haciendo hincapié en las marcas de internet móvil/fija con "Fibertel/Personal". Sólo en la Costa Atlántica, conectamos más de 300.000 dispositivos entre enero y febrero. Luego, a lo largo del año, trabajamos fuertemente en mejorar la experiencia del usuario para establecer a FibertelZone como el principal medio de comunicación para la compañía.

- › 100% de aumento en las visitas del portal, pasando de 450.000 a más de 1.000.000.
- › 30% de aumento en el tiempo de conexión: de 35 a 45 segundos promedio por usuario.

› 6.2 Inversiones para el desarrollo de infraestructura

+ 39.000 millones
de pesos en
infraestructura.

Conociendo el impacto que tienen las telecomunicaciones en la calidad de vida de las personas y en el desarrollo de las organizaciones y las comunidades en general, invertimos en tecnología para brindarle a nuestros clientes más y mejor conectividad, que hoy constituye una herramienta clave para el desarrollo de nuevas actividades económicas.

En este sentido, durante 2018 continuamos acompañando y potenciando la evolución de nuestros servicios, principalmente con el despliegue de tecnología 4G/LTE; la actualización y reconstrucción de las redes para aumentar el número de hogares a los que llegan los servicios de transmisión bidireccional y video digital; y el despliegue de la red de fibra óptica que permite brindar mayores velocidades. Esto permitió mejorar la experiencia de uso de los clientes móviles y el acceso a contenidos multimediales de los clientes de internet y de televisión por cable.

INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA (EN MILLONES DE PESOS)	2018
Infraestructura soporte de antenas	43
Red fija y transporte	5.408
Acceso red celular	12
Equipos de conmutación	223
Equipos de computación	1.158
Obras en curso	24.138
Materiales	3.001
Bienes en comodato	5.010
Otros	581
Total inversiones en infraestructura	39.574

¹¹ Estudio cuantitativo probabilístico que propone medir la lealtad de los clientes de una empresa basándose en las recomendaciones.

¹² Reclamos con resolución con FCR (*First Call Resolution*) 7 días Comercial Convergente.

¹³ Puntualidad.

6.2.1 Despliegue de la tecnología 4G

98%

de las capitales de provincia disponen de la red 4G.

1.604

localidades en todo el país¹⁴ alcanzadas por la red 4G.

Gracias a nuestra estrategia de inversiones en el segmento de servicios móviles, implementamos el recambio tecnológico de toda la red incluyendo la modernización y ampliación de la cantidad de sitios para responder a la alta demanda de conectividad. Sólo en el último año se duplicaron los clientes que eligieron la tecnología 4G para conectarse, alcanzando a 11,9 millones de personas; a los que se suman más de 11.000 clientes nuevos por día.

Desde el lanzamiento de la tecnología 4G, el tráfico de datos se multiplicó seis veces. Actualmente, el 71% del tráfico de datos del país se realiza desde esta nueva red. Esto demuestra el creciente interés por parte de nuestros clientes de estar siempre conectados.

87% de población urbana¹⁵ cuenta con cobertura 4G/LTE.

50%

de los sitios de nuestra red intervenidos.

764

sitios ya existentes fueron modernizados.

883

sitios construidos en la red de acceso móvil.

632

sitios de frecuencia asignada a servicios 3G pasaron a 4G.

Alcanzamos al 100% de las estaciones de la red de SUBTE de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a partir del nuevo servicio 4G/LTE en la estación Facultad de Derecho de la línea H.

Nuevas comunidades acceden a la mejor tecnología móvil

Realizamos obras que incluyen tecnología 4G en 88 localidades y zonas rurales menores a 500 habitantes. Algunos ejemplos son las principales zonas turísticas de Córdoba: Villa Amancay y Villa El Chacay; Jujuy: Quebrada de Humahuaca; y Salta: Dique Cabra Corral y los Valles Calchaquíes.

En la Quebrada de Humahuaca iniciamos la construcción de un nuevo tramo de 125 kilómetros de fibra óptica de alta capacidad que unirá las ciudades Humahuaca con Reyes para completar el anillo de fibra que llega a San Salvador de Jujuy. Con este tendido, las ciudades de Humahuaca, Uquía, Huacalera, El Perchel, Tilcara, Maimará, Purmamarca, Tumbaya, Volcán, Lozano, Yala y Reyes vieron incrementada la capacidad y velocidad en sus conexiones móviles. Otro caso relevante es el de los Valles Calchaquíes, donde ampliamos el sistema de radioenlaces de alta capacidad para que la localidad pudiera contar con el servicio 4G. Además, realizamos el recambio del espejo pasivo en Cachipampa a más de 3.500 metros de altura.

91%

de los datos utilizados en la Quebrada de Humahuaca son cursados en la red 4G.

87%

de los datos utilizados en San Salvador de Jujuy son cursados en la red 4G.



Servicio WiFi Calling para clientes

Entre 2016 y 2018 adquirimos e instalamos la tecnología de Huawei y realizamos la integración con la red de Personal. Por su parte, este año lanzamos comercialmente el servicio *Wifi Calling* mediante el cual se pueden realizar y recibir llamadas utilizando cualquier red WiFi del mundo como si fuera una llamada de voz local. Los clientes de Personal que posean un dispositivo móvil apto, independientemente de su plan, pueden acceder al uso del servicio sin costos adicionales.

¹⁴ La población alcanzada no necesariamente es cliente de la compañía.

¹⁵ Una población se considera urbana cuando vive en zonas que tienen más de 2.500 habitantes.

6.2.2 Rediseño de las redes de acceso fijo y red de transporte

Actualizamos y reconstruimos las redes de acceso fijo que soportan los servicios de transmisión bidireccional y video digital con las mejores tecnologías disponibles: *Fiber to the Home* (FTTH). Respecto a la red de transporte, iniciamos el proceso de rediseño que tendrá una duración estimada de tres años.

En cuanto al servicio de Internet, continuamos trabajando con el objetivo de optimizar la red Wifi del hogar. Más de 7,9 millones de hogares cableados cuentan con Internet y ancho de banda bidireccional de más de 750 MHz. En 2019 continuaremos impulsando el despliegue masivo de esta y otras soluciones.

ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	BENEFICIO
Despliegue FTTH en NOA	Despliegue de manzanas en zonas exclusivas ex Arnet.	Desplegar exclusivamente en estas zonas nos permitió prepararnos para ofrecer el servicio Cuádruple Play y ofrecer el servicio de televisión en zonas ex Arnet (sin pisada Fibertel).
Migración de clientes	Iniciamos el camino de traspaso tecnológico de XDSL a la red HFC sobre los clientes de Arnet.	Mejorar el servicio para poder brindar una experiencia superadora en servicios de TV.

Radiobases móviles

Contamos con 24 radiobases móviles transportables, distribuidas estratégicamente en todo el país para dar respuesta en contingencias y minimizar eventuales cortes de servicio.

6.2.3 Inversiones futuras

La compañía anunció un plan de inversiones por 5.000 millones de dólares para los próximos años.

Nuestro plan de inversión contempla los siguientes hitos en los que ya estamos trabajando:

- › Banda ancha fija: dar continuidad a los planes de tendido de fibra óptica cada vez más cerca de los hogares, unificando las diferentes tecnologías de acceso para mejorar las velocidades de navegación.
- › Red móvil: ampliar la cobertura, disponibilidad y capacidad de la red con su reconversión tecnológica y la ampliación de la red 4G. También continuamos invirtiendo en la red 4.5G, ya activa en el 85% de la red móvil.
- › Red interurbana de fibra óptica: potenciar esta red que conecta todos los servicios a lo largo y ancho del país. Ésta sumará las actuales capacidades de las redes de transporte IP y tendidos de fibra, con una nueva arquitectura que permitirá transportar contenidos digitales con mayor capacidad y velocidad de transmisión.
- › Video: profundizar el plan de transformación de los servicios de video que comenzó con la plataforma de contenidos Play, tanto en Arnet como en Personal, y se consolidó con el lanzamiento de Flow en Cablevisión.



Demostración de la red 5G

Junto a Nokia como socio tecnológico, realizamos una prueba de la red 5G bajo entornos controlados, que logró velocidades de 10 Gbps. La demostración fue realizada en el edificio central de la empresa en Puerto Madero, y consistió en una experiencia de realidad virtual y ejercicios con robots.

Las tres características principales de 5G están basadas en la disponibilidad de mayor ancho de banda (con velocidades estándar de 1 Gbps y picos de 15 Gbps), la extrema confiabilidad de la red con bajísima latencia (de 1 milisegundo, frente a los 100 milisegundos del 4G), y la posibilidad de aumentar exponencialmente el número de dispositivos conectados (un millón de dispositivos por km²).

Así como la tecnología 4G transformó el mundo de los datos móviles, el estándar 5G irá aún más lejos permitiendo mayores velocidades, capacidad de dispositivos conectados, cobertura y prestaciones que el actual LTE-4G y el 4.5G.

Servicios de roaming junto a Mobileum

Desde Personal y junto con Mobileum, especialista en análisis de *roaming* e información de uso de datos en viajeros, realizamos la primera experiencia de testeo remoto activo durante el Mundial de Fútbol utilizando tecnología de avanzada. Esta experiencia permitió controlar la calidad del servicio de roaming internacional que recibieron los clientes a través de robots móviles que aseguraron un control activo sobre las redes del exterior. A su vez, realizamos un test de la calidad y continuidad de la conexión en tiempo real, para ver momento a momento la capacidad de conectividad de forma remota.

Los resultados obtenidos durante la primera fase del Mundial arrojaron una calidad de servicio óptima y una experiencia de conectividad satisfactoria, con velocidades de bajada por encima de los 10 Mbps y de subida por encima de los 7 Mbps.

› 6.3 Creación y distribución responsable de contenidos

6.3.1 Contenidos de entretenimiento

13.000 horas de contenidos presentes a demanda en *Flow*, entre series y estrenos recién salidos del cine.

+ 1.5 millones de usuarios en Argentina y Uruguay.

Con +3.1 millones vistas, *El Lobista* fue la coproducción más vista del año.

Nos convertimos en uno de los más grandes coproductores de contenidos audiovisuales de la Argentina. Realizamos acuerdos por películas y series en todo el país.

Entre nuestros proyectos, destacamos este año las seis coproducciones nuevas realizadas en conjunto con otras grandes productoras nacionales: *El Lobista* (junto a TNT, eltrece y Pol-Ka), *Rizhoma Hotel* (Telefé y Kuarzo), *Pasado de Copas* (Telefé), *Naturaleza Salvaje* (Discovery), *Un Gallo para Esculapio 2* (Underground y TNT), *Morir de Amor* (Telefé).

Desde Cablevisión firmamos un acuerdo de adquisición de contenidos con *Sony Pictures Television* en forma directa, para incorporarlos en *Flow* y Canal 1 HD con el fin de ofrecer a los clientes más y mejores opciones de entretenimiento, y así seguir completando la oferta de *Flow* de acuerdo con sus preferencias.

Por su parte, nuestra revista *Miradas* tiene la misión de informar y orientar al cliente de Cablevisión sobre la programación de contenidos de todos sus productos, con el fin de potenciar la experiencia de ver televisión. En ese sentido se producen contenidos editoriales que tienen como fin resignificar y destacar productos para una gran diversidad de gustos y preferencias.

Queremos que todos nuestros clientes puedan comprender los contenidos que transmitimos a través de las distintas plataformas. Por eso trabajamos en la habilitación de subtítulos principalmente en las señales de cine, series y documentales. Asimismo, focalizamos en el desarrollo de la Flow App y se incorporó Flow en Smart TV sin necesidad de tener un decodificador, lo que permitió que se aprovechen dispositivos físicos que ya tiene el cliente en su casa.

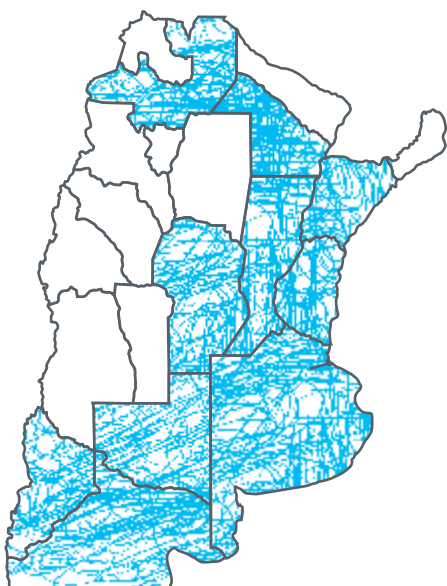
6.3.2 Canales Somos

En numerosas ciudades del país los canales Somos son el único o el principal medio que tiene la población para informarse, así como para dar a conocer sus inquietudes. La política de la compañía es priorizar la divulgación de los contenidos locales, garantizando el acceso a la información a todos los habitantes de esas poblaciones.

Fomentamos la independencia editorial y la generación de contenidos de calidad, con ese objetivo, realizamos encuentros destinados a la formación de nuestra gente. Nuestros canales son reconocidos por todos los actores de la sociedad como garantes de la pluralidad y por el respeto del derecho a la privacidad de las personas, especialmente el de los menores y los grupos vulnerables.

Recibimos 11 premios ATVC otorgados por la Asociación Argentina de Televisión por Cable, entre ellos el de “Mejor Noticiero (Canal Somos La Plata)”.

Mapa Canales Somos 2018



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



39

canales Somos con
periodistas y técnicos locales.



12

provincias alcanzadas
y más de 200 localidades.



1.800

horas semanales de
programación propia.



400

personas contratadas, mayormen-
te periodistas o técnicos.



700.000

dólares invertidos en
equipamiento.



3

nuevos canales en los que incorporamos
tecnología HD: Somos Santa Fe, Somos
Rafaela y Somos Salta.

Aporte a debates sobre el ambiente

Difundimos informes relacionados a la contaminación y la falta de cuidado en el accionar diario de autoridades y habitantes. Estos informes tienen una gran repercusión y en muchas oportunidades derivan en debates que llegan a las legislaturas locales. Los temas surgen, en general, desde los propios vecinos.

› 6.4 Generación de valor social y ambiental de productos y servicios

Como empresa de telecomunicaciones sabemos que nuestra responsabilidad es desarrollar productos y servicios que potencien a la sociedad. En todos nuestros proyectos, buscamos que la tecnología sea el motor para lograr transformaciones sociales y económicas.

6.4.1 Productos inclusivos

Queremos que todas las personas puedan utilizar los servicios que ofrecemos, sin barreras. Para ello, ponemos a disposición las siguientes alternativas:

SERVICIOS FIJOS	SERVICIOS MÓVILES	TELEVISIÓN POR CABLE
›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 para personas hipoacúsicas. ›Servicios para personas no videntes. ›Tarjeta Argenta. ›Packs accesibles. ›Día Full. ›Personal Bipy Niños, Adultos y Mascotas*.	›Facilidades para personas con hipoacusia: <i>closed caption</i> , canales con subtítulo electrónico y canales con lengua de señas. ›Audio TV: aplicación que transmite sólo el audio de los principales canales, para personas con discapacidad visual, que alcanza a 59 señales.

*Personal Bipy Mascotas

Es un dispositivo localizador inteligente conectado a la red 4G de Personal que brinda seguridad y tranquilidad a dueños de mascotas ya que favorece el monitoreo remoto de su localización y actividad. Además, brinda información útil de su perfil y permite la conexión vía voz a distancia a través de la aplicación móvil (compatible con iOS y Android). El dispositivo permite conocer la ubicación en tiempo real de la mascota, establecer zonas seguras y recibir alertas cuando la mascota se aleje de ellas. Cuenta con varias funciones exclusivas como: “perdí mi mascota” para activar la búsqueda ante cualquier eventualidad, permite monitorear su actividad diaria y medir la temperatura ambiente, entre otras funciones.

*Personal Bipy Adultos

Es un reloj inteligente orientado a adultos mayores o personas que requieren cuidados especiales. La propuesta tiene un GPS integrado y la posibilidad de realizar llamadas y enviar mensajes de voz a contactos predefinidos. Asimismo, cuenta con una aplicación para *smartphone* que permite a un referente estar conectado permanentemente y asistir en caso de que se requiera. También dispone de monitoreo de funciones de salud y bienestar: estadística de ritmo cardíaco, recordatorio de toma de medicamentos y actividad física, entre otras opciones.

Telecom en Paraguay y la iniciativa Plazas WiFi

Brindamos servicio de Internet sin costo en espacios públicos de diferentes puntos del país. De esta manera, llegamos a la población con menores posibilidades de acceso al mundo digital.

6.4.2 Factura online

Continuamos trabajando en el proyecto de reingeniería de factura iniciado a mediados de 2017, para la promoción de las facturas *online*. Esto evita el uso innecesario de enormes cantidades de papel y permite transparentar las transacciones. En 2018, lanzamos una campaña de comunicación incentivando a nuestros clientes a cambiar la factura impresa por la factura *online*.

CANTIDAD DE CLIENTES ADHERIDOS A FACTURACIÓN ONLINE	% DE CLIENTES ADHERIDOS
Servicios móviles – Personal	59,4%
Servicios móviles – Nextel	60%
Servicios fijos – Telecom	37,4%
Servicios TV – Cablevisión – Fibertel	46,1%
Servicios corporativos – Fibercorp	84,9%

Para aquellos clientes que aún reciben su factura en formato papel, el envoltorio utilizado cuenta con el certificado FSC, que garantiza que el papel utilizado procede de fuentes responsables.



› 6.5 Uso responsable de la tecnología

Trabajamos proactivamente para concientizar y educar sobre el uso responsable y positivo de Internet, aplicaciones, plataformas y tecnología móvil. Generamos contenidos que transmiten valores y estamos atentos a la forma en que nuestros clientes consumen dichos contenidos. Disponemos de distintas herramientas para controlar aquellos contenidos que no sean aptos para todo público:

- › **Barreras de acceso a contenidos adultos en Flow:** a través del PIN de cuatro dígitos se puede bloquear tanto los títulos en la guía de pantalla como aquellos canales que no sean aptos para los niños. También pueden bloquearse las compras dentro de la plataforma.
- › **Sección Kids en la web de Flow:** se agrupa todo el contenido para niños con un solo botón y se evita que se mezcle con contenido para adultos.
- › **Configuración de perfiles en Flow:** permite configurar hasta un máximo de cinco perfiles dentro de una misma cuenta. También se pueden habilitar como máximo 10 dispositivos con la misma cuenta (entre Smartphone, Tablet y PC) y hasta dos SmartTV.

Contamos con el Kit de Seguridad de Arnet y Personal que permite resguardar la información y proteger todos los dispositivos que el cliente posee.

Programa de capacitación Redacciones 4G

Acompañando los desafíos que la tecnología representa en la formación periodística, realizamos desde hace tres años el programa de capacitación “Redacciones 4G” que ya recorrió más de 40 medios de todo el país y alcanzó a 2.500 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.

Queremos impulsar la transformación de la industria periodística con este tipo de iniciativas, buscando ocupar el rol de facilitador de contenidos y herramientas para la formación periodística, acercando experiencias de referentes a nivel mundial sobre los nuevos escenarios de evolución de la profesión de la mano de la tecnología y la innovación.

› 6.6 Derechos de los consumidores

En cuanto a los derechos de los consumidores, contamos con diversas áreas que reciben las denuncias de los clientes a los entes oficiales de todo el país. 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.

› 6.7 Seguridad, privacidad y uso responsable de la información

Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información referida a clientes, empleados y proveedores es nuestra prioridad. Permanentemente evaluamos nuevos productos de prevención de amenazas y vulnerabilidades que se presentan en los ecosistemas informáticos actuales. Es así que iniciamos el proceso de *Crisis Management* y Continuidad del Negocio con el fin de identificar los procesos críticos, la afectación que tienen, y su respectiva recuperación y restauración de las funciones.

Seguridad de la información: ¿Cómo trabajamos?



Para minimizar los riesgos asociados a la pérdida de información, implementamos un proceso de prevención de fuga de información.



Desde el área de Control Antifraude, trabajamos en la detección y prevención del fraude comercial, técnico y por suscripción.



Cumplimos estrictamente la Ley de Protección de Datos Personales, para asegurar la privacidad y confidencialidad de la información referida a nuestros clientes, empleados y proveedores.



Para preservar la privacidad de nuestros clientes, desarrollamos medidas de restricción de acceso a datos personales, monitoreo de actividades y el cifrado de los datos sensibles toda vez que sea requerido por una ley, normativa o procedimiento.



En cumplimiento con la Ley Argentina Digital, respetamos la inviolabilidad del secreto de las telecomunicaciones. No brindamos información a terceros sobre los clientes o sobre las telecomunicaciones cursadas, excepto que exista una orden de un juez competente.



Ejecutamos la Resolución del ENACOM 2459/2016 para el bloqueo de terminales con reporte de robo, hurto o extravío y la identificación de los *International Mobile Station Equipment Identity* (IMEI) irregulares.





7

PROVEEDORES

Fomentamos relaciones sustentables y de largo plazo con nuestra cadena de valor.

-

Al mismo tiempo, buscamos que nuestros proveedores trabajen de acuerdo con nuestros principios y estándares, para lo que realizamos capacitaciones, desarrollamos campañas de comunicación y compartimos con ellos nuestro Código de Ética y Conducta para Terceros.



› 7.1 Aporte al desarrollo de nuestra cadena de valor

Mediante la contratación de proveedores, generamos un impacto positivo y dinamizador en la economía local. Es por eso que los acompañamos en su crecimiento y desarrollo, entendiendo que de esta manera contribuimos a la creación de empleo y a la generación de otros impactos económicos indirectos.

Recibimos la distinción “Empresa comprometida con la cadena de valor” otorgada por Programa Valor de AMIA.

6.884

proveedores en Argentina*

72%

de compras a proveedores nacionales en Argentina

+80%

de proveedores locales en Argentina, Paraguay y Uruguay

PROVEEDORES EN NÚMEROS	ARGENTINA	PARAGUAY	URUGUAY
Cantidad total de proveedores	6.884*	811	2.891
Proveedores dados de alta	570	154	103
% de proveedores nacionales	95,44%	83,85%	90,31%
Porcentaje de compras a proveedores nacionales	71,65%	71,74%	87,77%
Porcentaje de compras a proveedores extranjeros	28,35%	28,26%	12,23%

Apoyo a PyMES

- › Programa *Partners* para potenciar a PyMEs en el desarrollo de sus negocios en la nube, mediante acceso a componentes virtualizados del *Datacenter* de Telecom, con una oferta diferencial a medida.
- › Acuerdo de colaboración con la Confederación Argentina de la Mediana Empresa (CAME) para el desarrollo tecnológico y productivo de las PyMEs mediante el cual Telecom ofrece sus servicios de conectividad, comunicaciones, IoT, Cloud y Video & Media a todas las PyMEs nucleadas en la institución.

* La cifra refiere a la suma de los proveedores de Cablevisión y Telecom al 31.12.2018, con y sin órdenes de compra vigentes a dicha fecha.

› 7.2 Modelo de gestión de proveedores

Fomentamos el diálogo con nuestros socios comerciales, principalmente, desde el portal de proveedores en nuestra página web. En este espacio, informamos acerca de la importancia de la transparencia en el proceso de compra; especificamos los bienes y servicios que compramos tanto en el mercado local como en el internacional; describimos los pasos a seguir para el registro como proveedor; y detallamos el proceso de aseguramiento de la calidad. A su vez, los actuales

proveedores pueden obtener información sobre las licitaciones y pedidos de cotización al igual que realizar trámites de manera *online* como por ejemplo la carga de facturas y los seguimientos de pagos.

También continuamos avanzando en el proceso de digitalización de procedimientos y facturas, alcanzando a más de 10.000 proveedores y más de 150.000 facturas.

Buscamos que los proveedores se conviertan en socios estratégicos para nuestro negocio. Acompañamos el “ciclo de vida”, contribuyendo a la creación de valor en cada una de las etapas y potenciando sus actividades.

ETAPA	PROCESOS
Identificación	<p>Pasos para ser proveedor: registrarse <i>online</i>, obtener una clave de acceso y presentar toda la documentación requerida en formato digital. El trámite es gratuito.</p> <p>Telecom posee estándares de contratación que prevén aspectos sociales y ambientales. Se propone a aquellos que deseen ser proveedores de la compañía:</p> <ul style="list-style-type: none">- Garantizar la protección del medio ambiente en todas las actividades, cumpliendo con las legislaciones aplicables actualmente y las que se dicten a futuro.- Presentar datos de contacto del responsable de medio ambiente; descripción de tareas a realizar identificando todas las corrientes de residuos; y gestión ambiental prevista.- Presentar a la Gerencia de Riesgos del Trabajo y Medio Ambiente el plan de capacitación en medio ambiente, incidentes ambientales del período, plan de remediación y seguimientos de incidentes, y segregación de residuos.- Se podrán efectuar controles, inspecciones y auditorías en terreno. <p>Previo a su incorporación, se realiza un análisis de riesgos primarios.</p>
Análisis continuo y seguimiento del desempeño	<p>Llevamos adelante controles continuos de las condiciones de contratación con el fin de establecer mejores prácticas de gestión.</p> <p>Realizamos el control mensual a todos los contratistas que realizan obras técnicas del servicio de televisión por cable.</p>
Evaluaciones	<p>Evaluamos la organización y la calidad de los productos y los servicios.</p> <p>Renovamos la certificación de la Norma ISO 14.001 de proveedores de gestión de residuos en Rosario.</p>
Certificaciones	<p>Este ejercicio se realiza para garantizar la calidad y el cumplimiento de las especificaciones técnicas de los productos que adquirimos.</p>
Proceso de Due Diligence	<p>El proceso tiene como finalidad comprometer a nuestros proveedores en prácticas éticas y evitar actividades corruptas. En 2018 mejoramos el proceso de control de documentación en el procedimiento de alta como proveedor, permitiendo un mejor seguimiento de la información a recibir.</p>

› 7.3 Promoción de la sustentabilidad

+ 60

representantes de empresas de Buenos Aires y Rosario participaron del “Taller de Buenas Prácticas y Fortalecimiento a Proveedores”

+ 680

proveedores participaron desde 2012

100%

de los proveedores recibió información acerca de “Ética en Línea”

Compartimos nuestros valores y gestión sustentable con la cadena de valor con el fin de minimizar los riesgos y potenciar las oportunidades. En este marco, desarrollamos la séptima edición del “Taller de Buenas Prácticas y Fortalecimiento a Proveedores” en Buenos Aires y en Rosario. Esta iniciativa brinda información, herramientas y experiencias conceptuales para robustecer la gestión sustentable de nuestros socios comerciales. Más de 60 representantes de empresas de diversos rubros participaron de la jornada que abordó temas vinculados con ética y transparencia corporativa, prácticas laborales y riesgos del trabajo, salud y seguridad, entre otros.

Desde hace un año, contamos con un “Código de Ética y Conducta para Terceros” que junto con el “Código de Ética y Conducta” y a las “Políticas de Conflicto de Intereses, Antifraude y Anticorrupción”, sirven como guía de nuestras operaciones y las de nuestra cadena de valor. En 2018 realizamos una campaña de comunicación dirigida a los proveedores “ABC”¹⁶ recordando nuestro compromiso de plena transparencia y gestión de negocios basada en valores éticos.

Otra iniciativa mediante la cual integramos a nuestra cadena de valor en el negocio, es el entrenamiento de ética y transparencia de empresas para empresas, organizado conjuntamente con *Alliance for Integrity* y la Cámara de Industria y Comercio Argentino-Alemana.

Por otro lado, todos nuestros proveedores pueden acceder a reportar irregularidades a través de “Ética en Línea”, una propuesta de transparencia conformada por un conjunto de canales de contacto estrictamente confidenciales para quienes desean reportar incumplimientos.

› 7.4 Salud, seguridad y protección de los derechos humanos

5.945

inspecciones realizadas

60

empresas auditadas en materia de salud y seguridad

Contamos con un plan de seguridad, salud y medio ambiente que tiene como finalidad implementar un sistema de gestión efectivo y adecuado que contribuya al cuidado y bienestar de las personas y el entorno.

Para su cumplimiento trabajamos con toda la cadena de valor, donde proporcionamos lugares de trabajo saludables y seguros; buscamos disminuir los riesgos de los empleados, contratistas, terceros y al medio ambiente; y establecemos procesos para controlar la compra de productos y servicios con nuestros contratistas.

En este marco, realizamos las siguientes acciones con nuestras empresas contratistas:

- › Controles documentales en salud y seguridad.
- › Controles operativos en terreno y auditorías documentales.
- › Análisis de programas de seguridad y siniestralidad.

¹⁶ “ABC” es la clasificación de proveedores basada en los montos de contratación, siendo “A” aquellos proveedores que son contratados por mayores montos y “C” aquellos que implican menores montos de contratación.



INDICADORES DE CONTROLES DE SALUD Y SEGURIDAD EN CONTRATISTAS	PBA Y PATAGONIA	LITORAL	NORTE	AMBA Y GBA	TOTAL
Cantidad total de inspecciones	696	2.397	2.137	715	5.945
Control Operativo MOP ¹⁷	284	1.266	1.188	404	3.142
Control Operativo MOC ¹⁸	412	1.131	949	311	2.803

17 Mano de Obra Propia

18 Mano de Obra Contratada

› 7.5 Compras inclusivas

Con el fin de generar nuevas oportunidades con una mirada inclusiva y amigable con el medioambiente, incorporamos en el proceso de compras de regalos empresariales a organizaciones como Veo Verde, Movimiento Dante y De La Nada Asociación Civil.



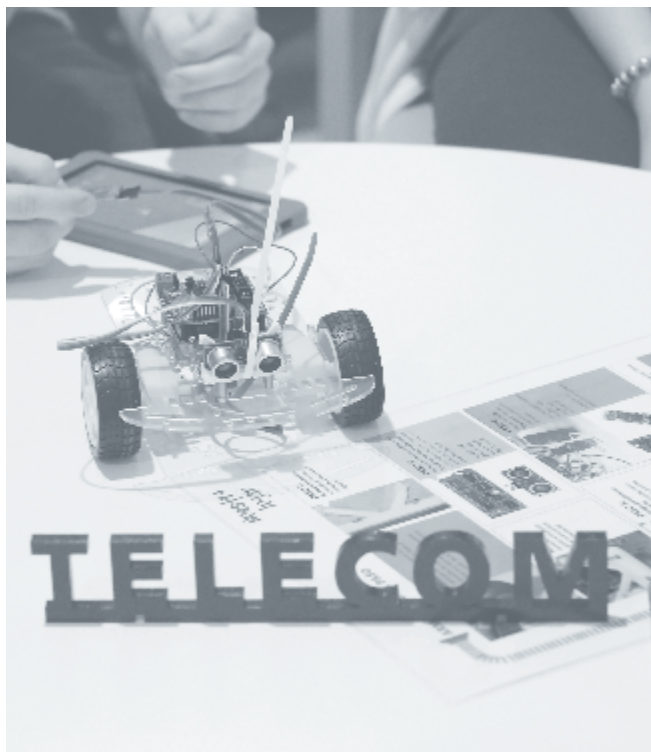


8

COMUNIDAD

Creamos valor a través de iniciativas de negocios con propósito.

Una comunidad conectada es una comunidad con más oportunidades. Las nuevas tecnologías aportan valor al desarrollo humano y en esta línea diseñamos e implementamos diferentes programas e iniciativas para crear impacto social, potenciar la alfabetización digital y así, generar nuevas capacidades y oportunidades. De esta manera, mejoramos la calidad de vida de las personas, tomando como eje central de todos nuestros proyectos la capacitación de niños, niñas y jóvenes.



› 8.1 Estrategia de inversión social privada

Para promover el uso de la tecnología en la vida cotidiana y la alfabetización digital, desarrollamos programas propios con alto impacto y visibilidad, vinculados al negocio y de alcance nacional. Para su implementación, generamos alianzas público-privadas a nivel local. Además, somos socios tecnológicos y acompañamos otras iniciativas con nuestro *know how*, y realizamos colaboraciones institucionales con donaciones, auspicios y mecenazgo.

+\$23 millones
en inversión social
en Argentina.

Canales de comunicación con la comunidad



Sitio web institucional, con formulario de consulta¹⁹.



Programas con sitios web propios²⁰.



Email de contacto y dirección de correo postal²¹.



Redes sociales para difundir avances de nuestras iniciativas²².



Campaña de comunicación publicitaria "Conectados con lo que más importa".

INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA (EN PESOS) ²³	2018
Argentina	23.511.787
Paraguay	649.026

En 2018, nuestros programas estuvieron presentes en C.A.B.A.; Tigre, Morón, Quilmes, Pergamino, Pilar, Vicente López, Ezeiza y Lomas de Zamora (Buenos Aires); Villa Carlos Paz y ciudad de Córdoba; San Salvador de Jujuy; Santa Rosa (La Pampa); La Rioja; Eldorado (Misiones); Orán (Salta); San Luis; Rafaela (Santa Fe); y Paraguay.

¹⁹ <https://institucional.telecom.com.ar/sustentabilidad/contacto/>

²⁰ www.digitalers.com.ar y www.nuestrolugar.com.ar

²¹ 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.

²² www.facebook.com/ProgramaNuestroLugar y www.youtube.com/GrupoTelecom

²³ Incluye inversiones en programas con la comunidad, acompañamiento a organizaciones de la sociedad civil, y otros egresos de las áreas de Sustentabilidad, como producciones publicitarias, espacio en medios, ferias y muestras, cuotas sociales, publicidad, movilidad y honorarios profesionales.

› 8.2 Nuestra participación en la comunidad

Los niños, niñas y jóvenes son el futuro. Es por eso que hacemos nuestro aporte a la comunidad trabajando en iniciativas que los incluyan. En alianza con organizaciones e instituciones especialistas en distintas temáticas, desarrollamos proyectos que, atravesados por la tecnología, buscan transformar y generar un impacto positivo en la vida de las personas.

Durante 2018 continuamos con el diseño e implementación de los programas Nuestro Lugar y digit@lers mejorándolos con la experiencia del camino ya recorrido. También realizamos otros programas e iniciativas, todos orientados a fomentar el uso de las TIC como herramientas para la formación e inclusión social.

8.2.1 Nuestro Lugar



101

talleres



22

capacitaciones
"Móvil en Mano"
a 960 docentes



6.369

alumnos



59.868

visitas al sitio web

En 2018 Nuestro Lugar fue declarado de Interés Educativo por parte del Ministerio de Educación de la Nación, de interés provincial en Jujuy, La Pampa, San Luis y La Rioja, y de interés municipal en Eldorado, Villa Carlos Paz y Pergamino.



Es un programa integral que se propone generar conciencia sobre ciberciudadanía y alfabetización digital; además de fomentar el uso positivo, responsable y creativo de las tecnologías y redes sociales en niños, jóvenes y docentes.

La implementación de los talleres y capacitaciones en los diferentes puntos del país se realiza en coordinación con cada municipio. En 2018 incorporamos más ciudades a la iniciativa, ampliando el alcance del programa a: Villa Carlos Paz, San Salvador de Jujuy, Eldorado, Santa Rosa, La Rioja, Orán, San Luis, La Rioja, Tigre, Morón, Quilmes, Pergamino y CABA. Desde su lanzamiento en 2015, llegamos a 16.069 alumnos.

La Asociación Chicos.Net nos acompaña desde el inicio en el desarrollo conjunto del contenido del programa y su implementación.

El programa se apoya en tres recursos principales:

1. Sitio web www.nuestrolugar.com.ar: Mediante secciones pedagógicamente diseñadas, que incluyen videos educativos, fichas, cuadernillos docentes y artículos, buscamos concientizar sobre el uso de redes

sociales, grooming y cyberbullying a familias y docentes.

2. Talleres para alumnos: Trabajamos a través del juego en diferentes temáticas que hacen a la experiencia cotidiana de los chicos en la web, enfatizando criterios positivos de uso de las tecnologías. Están dirigidos a alumnos de primaria y secundaria, con foco en que ellos aprendan cómo configurar la privacidad de las redes sociales; cómo usar fuentes seguras cuando navegan la web; qué es el *cyberbullying* y el *grooming* 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: Potenciamos la formación de los docentes para incorporar las TIC (principalmente celulares) de manera pedagógica al proceso de enseñanza y aprendizaje en el aula, en todos los niveles. En los encuentros trabajamos en herramientas y aplicaciones disponibles, en cómo potenciar el rol de los chicos como creadores de contenidos, y sobre cuáles son los momentos apropiados para el uso de los dispositivos en el aula.





"Hice el taller de Móvil en Mano y me encantó. Me gustó mucho, porque éramos todas docentes de acá del partido que no nos conocíamos y que podíamos compartir nuestras experiencias directamente ahí escuchándonos. Estábamos todas con un móvil en mano presentándonos, haciendo distintas actividades y podíamos ir descubriendo cosas nuevas, tal vez en el mismo lugar que ocuparían nuestros estudiantes. Las nuevas tecnologías nos atraviesan tanto a adultos como a los niños y me parece muy importante que como docentes podamos capacitarnos para brindarles a ellos la posibilidad de acceder a este nuevo mundo que los atraviesa, pero no solo a través de juegos sino a través de aplicaciones que puedan ser educativas".

*Norma Salcedo,
Docente de Morón*



"El año pasado los chicos participaron del proyecto de robótica y la verdad fue una experiencia muy positiva. Al principio se mostraron como temerosos, viendo de qué se trataba esto, y poco a poco se fueron soltando. Hoy a los alumnos les cuesta mucho entender las consignas y acá había que hacer, seguir los pasos para poder llegar a lograr esto tecnológico. Era material concreto, ellos lo pudieron manipular, lo pudieron resolver con las consignas que les dieron, entonces fue algo vivencial, vieron cómo [el robot] caminaba, cómo retrocedía, cómo se movía, entonces fue un logro de ellos, ellos lo vivieron así. Ya cuando empezaron a armar los primeros robots, sintieron placer en resolver a través de consignas este proyecto que se presentó en la escuela".

*Rosana Stein,
Preceptora de El Palomar*

8.2.2 digit@lers



7

cursos digit@lers
en siete municipios



10

cursos de
habilidades blandas



+200

alumnos participantes



4

charlas "Historias
que Inspiran"



100

alumnos egresados



35

alumnos becados

Este programa brinda capacitaciones gratuitas en oficios digitales para jóvenes, con el propósito de generar nuevas habilidades para el trabajo en el mercado IT. Lanzamos esta iniciativa en 2017, que continuó creciendo y fortaleciéndose a lo largo de todo 2018.

¿A quién está dirigido?

A jóvenes egresados del nivel secundario que están atravesando su proceso de inserción laboral.

¿Cómo se desarrolla digit@lers?

Duración del curso

3 meses

Contenidos aprendidos en la formación técnica

Lenguajes de programación:

- › Desarrollador de aplicaciones en Java
- › Desarrollador de aplicaciones en C#.Net
- › Desarrollador PHP
- › Desarrollador Mobile
- › Desarrollador Javascript

Capacitación en habilidades blandas

- › Charlas sobre "Primer Empleo"
- › Talleres sobre armado de C.V.
- › Búsqueda laboral y proceso de selección laboral
- › Uso de la herramienta *LinkedIn*
- › Comunicación efectiva para enfrentar entrevistas laborales
- › Características del mercado laboral

Articulación

La implementación se realiza en coordinación con municipios y sus respectivas áreas de Responsabilidad Social, Educación, Juventud y Empleo.

Socios

En 2018 implementamos este programa junto a Comunidad IT, una asociación civil dirigida específicamente a jóvenes, que se propone aportar soluciones a la problemática de la inserción laboral en relación con las tecnologías de la información.

Becas

Se otorgaron becas a 35 alumnos que quisieran continuar su formación en tecnología (presenciales y/o virtuales). Seleccionamos a aquellos jóvenes que se destacaron por:

- › Dedicación
- › Actitud hacia el aprendizaje
- › Entusiasmo
- › Vocación digital
- › Espíritu colaborativo
- › Presentismo
- › Compromiso

"Historias que Inspiran"

Como parte de nuestra propuesta en formación digital, desarrollamos "Historias que Inspiran", un ciclo de charlas en el que participaron 413 alumnos de escuelas secundarias de Córdoba, Morón y Pilar, que tiene como objetivo despertar en los jóvenes su vocación digital e inspirarlos a pensar su futuro laboral en el mundo de la tecnología.

Se basa en historias de jóvenes que, motivados por la tecnología, se animaron a desarrollar su propio proyecto y que hoy son referentes en el ámbito digital. Con la moderación de periodistas especializados en la temática, Gino Tubaro, Daniel Simons, María Vallejos y Laura Mercado, contaron en primera persona cómo cambiaron sus vidas y sus oportunidades, luego de animarse a desarrollar sus proyectos y potenciar su formación en el mundo digital.



"Sí, el curso me ha servido mucho ya que actualmente estoy trabajando en una empresa de software. Al mejorar mi perfil de LinkedIn con este curso, comencé a aparecer en varias búsquedas de empresas, que de hecho se contactaron conmigo. Gracias por la oportunidad de la beca, aprovechando que estoy trabajando en Capital, voy a acceder a la misma y hacer más cursos".

*Sharon Nicole Oliva,
Quilmes*



"En lo que más me sirvió [el curso] fue para darme cuenta cuánto me gusta todo el mundo tecnológico y seguir estudiando. Me inscribí en la carrera de Licenciatura en Sistemas de Información en la Universidad Nacional de Luján, y ya estoy cursando. Y la verdad que el curso me sirvió un montón para las cosas que estoy viendo ahora".

*Fernanda Arévalo,
Pilar*

8.2.3 Otros programas de inclusión

Programa “Puente Digital”

Es la política de inclusión digital mediante la cual la empresa pone a disposición parte de su infraestructura en telecomunicaciones para la innovación social. Contamos con 940 conexiones activas de cable e internet sin cargo, lo que equivale a 22.161.945,87 pesos donados en servicios durante 2018.

Programa “Garage Personal”

En 2018 lanzamos el programa Garage Personal con el propósito de conectar el talento emprendedor y la tecnología para construir proyectos que puedan transformar ideas innovadoras en empresas exitosas. Personal invitó a los emprendedores a participar de esta propuesta por medio de la web www.garagepersonal.com.

Los equipos seleccionados participaron de nueve meses intensivos de trabajo, junto a Telecom e Incutex -*partner* estratégico de esta iniciativa- en donde se construye el negocio con una visión de 360 grados, con el objetivo de que los emprendedores puedan validar su modelo de negocio con velocidad y al menor costo posible. Al finalizar el programa, los proyectos participaron de una demostración, donde pudieron exponer la solución diseñada ante potenciales inversores.

El programa brindó un incentivo económico de hasta 875.000 pesos, *mentoring* comercial, técnico, legal y financiero brindado por expertos en cada campo. A su vez, los equipos seleccionados comenzaron a formar parte de una red de contactos que incluye empresas, inversores y clientes, que los ayudarán a validar y hacer crecer su negocio. Así, nos convertimos en socios estratégicos en el desarrollo de nuevos servicios integrales que continúen dando forma a la nueva economía digital, favoreciendo la promoción de entornos innovadores cada vez más eficientes y sustentables.

Startups seleccionadas



EL NIÑO ANTI MATERIA

Videojuego cooperativo para niños y adultos, donde la imaginación de los chicos es la que va moldeando el juego y los escenarios en tiempo real apuntando a una experiencia transmedia. **Área:** Entretenimiento – *Gaming Transmedia*



ACORDAR

Solución para la Gestión de Deudas, con una plataforma de Contacto *Omni-channel* que tiene foco en los medios digitales y que combina múltiples modelos de aprendizaje automático para optimizar la gestión y el recupero logrado. Es intuitiva, rápida y eficiente. **Área:** *Fintech – BigData*



KOALIA

Billetera inteligente que devuelve dinero por las compras, cada vez que el cliente compra, suma dinero. Conectan comercios que quieren aumentar ventas y fidelizar clientes con usuarios que quieren ahorrar, y además permite pagar por medio de la app. **Área:** *Fintech – e-commerce*



FUDEX

Permite a los comensales pedir alimentos desde su celular, pagar y retirar en la cocina del bar/restó evitando las filas y generando un nuevo canal de ventas reduciendo costos. **Área:** *e-commerce – BigData*



WERPI

App de movilidad urbana para estacionar automóviles que contribuye al medio ambiente y al tránsito uniendo un usuario conductor con un estacionamiento tradicional y no tradicional. Permite buscar, comparar, reservar y pagar con tarjeta de crédito o débito el *parking*. **Área:** *IoT – Smart cities – BigData*

App para centro regional de hemoterapia del Hospital Garrahan

Durante 2018 finalizamos el desarrollo de una aplicación que permite dar acceso de manera inmediata a criterios internacionales de donación de sangre, para unificar los parámetros utilizados hoy por los profesionales del Centro Regional de Hemoterapia y resguardar así el derecho de los pacientes a recibir sangre segura. Wingu, una organización social con foco en tecnología, fue responsable del desarrollo técnico de la aplicación, con el aporte experto en hemoterapia de parte del Hospital Garrahan. Así, acompañamos el desarrollo de esta aplicación que ya se puso a disposición del Garrahan para su utilización.

Conectividad a las sedes y aplicaciones de Cruz Roja Argentina

Contribuimos con el fortalecimiento de la capacidad institucional de las organizaciones que trabajan en emergencias. En 2018, colaboramos con Cruz Roja Argentina garantizando conectividad de la mayoría de las sedes que pasan por nuestra red. También implementamos la aplicación para la gestión de recursos, que permite optimizar la distribución y utilización de recursos entre las distintas sedes en casos de emergencias.

Programas implementados en Paraguay

- › **Programa One Laptop per Child:** Desde Telecom Paraguay, continuamos apoyando al proyecto “One Laptop per Child” desarrollado por la organización Paraguay Educa. Un total de 34 escuelas y 1 centro reciben nuestro servicio de internet sin costo. Este año se completaron las tareas de duplicación del ancho de banda para todas las instituciones de enseñanza de la ciudad de Caacupé.
- › **Niñez y salud:** Continuamos colaborando con la Fundación Operación Sonrisa Paraguay, en su tarea de realizar cirugías sin costo a niños y jóvenes con paladar hendido y labio fisurado. En el duodécimo año de acción conjunta, más de 200 personas fueron operadas exitosamente. Además del apoyo económico brindado, seguimos proveyendo comunicación sin costo a la Fundación y promoviendo la participación como voluntarios de nuestros empleados.
- › **Cultura:** Renovamos el convenio de cooperación con Fundación Tierra Nuestra, en apoyo al Proyecto “Sonidos de la Tierra”. Es una iniciativa orientada a niños y jóvenes para brindar, a través de la música, una oportunidad de desarrollo. Los programas de “Sonidos de la Tierra” cuentan con la participación de más de 25.000 jóvenes de todo el país. En 2018, y por quinto año consecutivo, acompañamos este proyecto que tiene por objetivo promover actividades relacionadas con la cultura y la excelencia.

Asimismo, la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC) recibió nuestro apoyo para coordinar la logística de los Premios ADEC, donde jóvenes emprendedores son reconocidos por sus acciones en la construcción de empresas con valores, y el Congreso de Responsabilidad Social. En 2018 también trabajamos junto con ADEC en el desarrollo e implementación de cursos para jóvenes empresarios.

- › **Inclusión:** Como parte del compromiso de inclusión, realizamos una charla sobre el tema, en coordinación con la organización Derechos del Niño en Desarrollo (DENIDE). La misma fue dirigida a los colaboradores de la empresa.

Promoción de mensajes con impacto social – Segundos para todos

Se trata de un programa que da publicidad en pantalla sin cargo para que las organizaciones de la sociedad civil difundan sus spots en los canales locales de la compañía. En 2018, se destinaron un total de 70.265 segundos para las campañas de las siguientes organizaciones: Fundación Leer, Luchemos por la Vida, Fundación Manos en Acción, Fundación Manos Abiertas, UNICEF y Cáritas.

Acciones de mecenazgo

Durante 2018 apoyamos 3 proyectos a través de mecenazgo.

- › **“Tromb-Alcazar”, de Anahí Daniela Scharovsky:** La producción de la operata de J. Affenbach “TROMB-ALCAZAR” con orquesta y puesta en escena, tiene el objetivo de volver a darle popularidad al género lírico y realizar formación de nuevo público.
- › **“Imaginémoslo Urgente”, de la Asociación Civil Circuito Cultural Barracas:** El proyecto busca implementar acciones artísticas para visibilizar el estado del espacio físico y simbólico del barrio de Barracas y sus impactos en la vida de la población, promoviendo la participación y compromisos de los vecinos con los cuidados de los espacios públicos.
- › **“Resistencia, La Ciudad de las Esculturas”, de Fundación Urunday:** El proyecto propone dar continuidad al trabajo de la gestión cultural y artística que viene realizando la Fundación Urunday desde hace 25 años referido a la puesta en valor del patrimonio escultórico y artístico de Resistencia, Chaco.

Argentina: 8.000 unidades de equipamiento informático donadas a más de 55 organizaciones.



AMBIENTE

Fomentamos una cultura activa del cuidado del medioambiente en la compañía y entre nuestros grupos de interés.

—

Como empresa líder de soluciones digitales, asumimos el compromiso de utilizar los recursos y gestionar los residuos de las operaciones de forma responsable y brindar tecnologías y soluciones innovadoras en productos y servicios que permitan hacer frente a los desafíos ambientales del presente.



› 9.1 Nuestro compromiso con la gestión ambiental: nueva política

Como parte de la integración de la nueva Telecom, este año aprobamos y comunicamos la gestión del Compromiso Ambiental que tiene como fin formalizar nuestro compromiso con una gestión que proteja nuestro entorno y el ambiente en el que operamos.

A partir de la constitución de la Política, definimos los siete pilares sobre los que se fundamenta nuestra gestión ambiental.

Compromiso Ambiental



Energía sostenible

Mejorar la eficiencia energética, aumentar el uso de fuentes de energía renovables, utilizar tecnologías energéticas avanzadas y menos contaminantes, ejecutar estrategias de transporte que favorecen al desarrollo sostenible y promover la utilización de combustibles menos contaminantes, entre otras.



Agua y saneamiento

Utilizar eficientemente los recursos hídricos, asegurar el uso racional del agua dulce y las tecnologías de reciclaje y reutilización, previniendo la contaminación de todas las fuentes de vida.



Recursos naturales

Garantizar modalidades de consumo y prestación de servicios sostenibles. Ejercer un uso racional de los recursos. Hacer más y mejores cosas con menos recursos disminuyendo la huella ambiental del servicio. Uso eficiente de recursos y la eficiencia energética, infraestructuras sostenibles, entre otros aspectos.



Cambio climático

Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero causadas por las actividades humanas. Adoptar tecnologías que minimizan el impacto.



Compromiso legal

Cumplimiento de la legislación ambiental aplicable y de los acuerdos suscritos.



Riesgos y Oportunidades

Integrar la gestión ambiental al negocio y crear un ámbito de control del desempeño de manera de minimizar riesgos y promover oportunidades.



Mejora continua

Propiciar herramientas para la mejora sostenida de los indicadores de desempeño, con una perspectiva integradora y participativa, interna y hacia todas las partes de interés.

Certificaciones

Nos propusimos mantener las certificaciones obtenidas, replicarlas en otras operaciones y obtener nuevas.

Mantuvimos la certificación ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental), superando exitosamente la auditoría de mantenimiento para las bases técnicas centro y sur de Rosario.

- › Obtuvimos el Sello Verde “Buenas Prácticas Ambientales para Empresas” por la operación de los edificios Francia y 1° de Mayo en Rosario, otorgado por la Secretaría de Ambiente y Espacio Público de la Municipalidad de Rosario.
- › Certificamos con Sello GIRO (Gestión Integral de Residuos de Oficina) en los edificios de Madero, Hornos y Costanera de CABA.

› 9.2 Infraestructura, productos y servicios respetuosos con el ambiente, la salud y seguridad

Nuestros clientes están comunicados, trabajan, se informan y entretienen gracias a que sus teléfonos móviles se encuentran conectados a la red de antenas móviles. Para que los usuarios puedan realizar todas estas acciones debe iniciarse un proceso de conexión a través del cual las ondas electromagnéticas, que se propagan en el espacio transportando energía, se comunican con la estación base, o sea con las antenas. Las emisiones electromagnéticas pueden ser de dos tipos según su frecuencia: las emisiones ionizantes de alta frecuencia como los rayos x, o las no ionizantes de baja frecuencia como las que empleamos en nuestro sistema de telefonía móvil. En el caso de Personal, ninguna antena supera el límite de emisión máxima. Realizamos monitoreos periódicos para constatar el cumplimiento de recomendaciones y normativas. Además ENACOM, ente regulador del servicio móvil, efectúa controles periódicos para confirmar que todas nuestras antenas son seguras. Cabe destacar que los límites de exposición máxima en la Argentina son más rigurosos que en la mayoría de los países.

Mantenimiento y monitoreo de antenas

Nuestras redes de telefonía fija y móvil cuentan con estructuras de sostén de antenas sobre las que realizamos tareas de mantenimiento para asegurarnos que se encuentren en correcto estado de funcionamiento.



1.122

intervenciones de mantenimiento preventivo o periódico.



183

intervenciones de mantenimiento correctivo.



Monitoreo de radiaciones no ionizantes

En nuestro sistema de telefonía móvil empleamos emisiones no ionizantes de baja frecuencia y realizamos monitoreos para confirmar que ninguna antena supera el límite de emisión máxima.



2.761

mediciones de radiaciones no ionizantes, confirmando que ninguna antena supera el límite de emisión máxima de acuerdo con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y las normativas nacionales.

Índice de Absorción Específico

Comercializamos únicamente 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.

› 9.3 Materiales y gestión de residuos

9.3.1 Materiales

Nuestro negocio requiere de materiales muy variados. Por un lado, necesitamos de antenas, postes y cables sobre los cuales se sostienen nuestros servicios. Además, nuestros clientes utilizan equipos móviles, módems y decodificadores para poder disfrutar de las soluciones que les brindamos.

CONSUMO DE MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	2018
Tóneres	U	4.845
Cables de cobre	Metros	35.391.128
Cables de fibra óptica	Metros	7.474.038
Tubos	Metros	976.401
Cable RG6	Metros	45.263.011
Cables .500	Metros	3.646.796
Módems	U	1.590.036
Decos	U	1.549.901

9.3.2 Residuos

Profundizamos las tareas de gestión adecuada de residuos, promoviendo la reducción y la separación en origen de basura y reciclables. Acompañando la reorganización de la compañía, aumentamos los puntos de acopio de los establecimientos para la gestión de los residuos industriales.

Además, nos focalizamos en la gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). Por otro lado, lanzamos internamente campañas de separación de residuos sólidos urbanos, en aquellos municipios del país que tienen implementado este tipo de gestión.

Calificamos nuestros residuos en dos corrientes:

- › Residuos sólidos urbanos: incluyen los residuos no reciclables y reciclables.
- › Residuos de actividad de servicios: agrupa los residuos peligrosos o especiales (como pilas y baterías), industriales, patogénicos y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).

RESIDUOS 2018	VOLUMEN GENERADO (EN TN)	MÉTODO DE TRATAMIENTO
Residuos sólidos urbanos		
Residuos sólidos urbanos no reciclables (basura)	577,56	Relleno sanitario
Residuos reciclables	47,58	Reciclado
Total residuos sólidos urbanos	625,13	
Residuos de actividad de servicios		
Residuos peligrosos / especiales ²⁴	110,37	Coprocesamiento
	3,83	Relleno de seguridad
Patogénicos	0,13	Relleno de seguridad
RAEE	1.337,22	Coprocesamiento
Industriales	1.270,89	Coprocesamiento
Total residuos de actividad de servicios	2.722,42	

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

RESIDUOS QUE SE RECICLAN		TOTAL (TN)	TIPO DE RESIDUO
Buenos Aires	Fundación Garrahan	33,41	Papel
		0,16	Tapitas plásticas
		0,02	Llaves
	Centro de Reciclaje	9,7	Cartón
Tucumán	Fundación León	1,24	Papel
Salta	Fundación Centro Oeste Sudamericano	1,82	Papel
Córdoba	Induconst	1,23	Papel
Total		47,58	



Recolección diferenciada de residuos



12.300

empleados (aproximadamente 50% de la dotación) fueron alcanzados con la campaña de recolección diferenciada de residuos sólidos urbanos y capacitados en forma presencial y virtual (*e-learning*), mejorando la gestión ambiental de residuos peligrosos.



53

edificios del país cuentan con campaña de recolección diferenciada.



25

contenedores de acopio temporal entregados.



1.300

contenedores de oficinas instalados.

9.4 Energía y emisiones de gases de efecto invernadero

El consumo energético de la compañía constituye uno de los pilares de nuestro compromiso ambiental. En este sentido, estamos trabajando para incorporar tecnología de primer nivel mundial, para mejorar las métricas de eficiencia energética.

ENERGÍA CONSUMIDA (EN GJ) ²⁵	2018
Gasoil generadores	21.369,19
Gasoil flota	149.427,64
Nafta generadores	1.039,52
Nafta flota	125.934,11
Energía eléctrica	2.317.156,94
Energía renovable ²⁶	11.500,74
Total consumo de energía	2.626.428,14

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (EN TN DE CO ₂ EQUIVALENTE EMITIDAS)	2018
Gasoil generadores	608,92
Gasoil flota	10.215,68
Nafta generadores	71,97
Nafta flota	8.415,83
Total emisiones directas GEI (Alcance 1) ²⁷	19.312,40
Total emisiones indirectas GEI al generar energía (Alcance 2) ²⁸	327.191,14
Otras emisiones indirectas (Alcance 3) ²⁹	20.768.915,43

25 Alcance: Argentina, Uruguay y Paraguay.

26 En Paraguay el consumo de electricidad proviene en un 100% de energía hidroeléctrica

27 Alcance: Argentina, Uruguay y Paraguay.

28 Alcance: 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 2015, 2016 y 2017. El factor de emisión fue 0,508024 TnCO₂/Mwh. Paraguay no registró emisiones porque su consumo de energía provino de fuentes renovables (energía hidroeléctrica).

29 Alcance: Argentina

› 9.5 Sensibilización y concientización ambiental

Fomentamos una cultura activa del cuidado del entorno entre nuestros colaboradores y grupos de interés externos.

A nivel interno, los pilares ambientales de la compañía, definidos por la nueva política, fueron el motor para el desarrollo de acciones de sensibilización y concientización ambiental. Entre ellas, destacamos las capacitaciones dictadas por nuestro equipo de Medio Ambiente, que en algunas oportunidades fueron realizadas junto a la ONG Cascos Verdes y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

ACCIÓN DE CONCIENTIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS
Campañas de comunicación	Filmación y difusión de spot ambiental con ONG Cascos Verdes para concientizar sobre la separación de residuos sólidos urbanos.	Se envió por mail y Yammer a toda la compañía
Cursos de capacitación	Conciencia ambiental.	12 cursos. 81 participantes
	Separación de residuos sólidos urbanos.	68 cursos. 3.081 participantes



Capacitaciones realizadas con la Asociación Civil Cascos Verdes

Los objetivos perseguidos fueron:

- › Sensibilizar a los colaboradores respecto de la adhesión a la campaña y obtener mejor calidad del material separado.
- › Beneficiar al medioambiente, ya que con la separación se envía menor cantidad de material al relleno sanitario.
- › Lograr impacto social colaborando con las cooperativas de recicladores urbanos a quienes les entregamos el material a reciclar.
- › Reducir el gasto económico, ya que se minimizan los residuos que retira la empresa privada para trasladar al relleno sanitario y por el cual actualmente debemos abonar.
- › Cumplir con la normativa legal vigente que nos exige la separación en origen por ser grandes generadores.

Además, a través de la web y las redes sociales reforzamos buenas prácticas ambientales para promover la importancia de cambios de hábitos relacionados con el cuidado del medioambiente entre públicos internos y externos. Los temas difundidos por medio de nuestra web son:

- › Campaña de separación de residuos en edificios de la compañía.
- › Spots de ahorro energético.
- › Recolección de llaves para la Fundación Garrahan.
- › Tips de consumo responsable.
- › Difusión de la política ambiental unificada de la compañía.
- › Campaña para utilizar tazas en las máquinas de café en lugar del vaso de plástico.





› 9.6 Participación en cámaras empresariales y alianzas estratégicas con organizaciones

Nos relacionamos con otros actores de la sociedad con quienes compartimos buenas prácticas e impulsamos iniciativas ambientales. Participamos en las comisiones de medio ambiente de cámaras empresariales, empresas del sector, compañías con preocupaciones similares, cooperativas y asociaciones.



15

cooperativas de recuperadores urbanos reciben nuestros materiales reciclables.



14

kg de llaves donados a la Fundación Garrahan.

ORGANIZACIONES ALIADAS	NUESTRA PARTICIPACIÓN
Autoridades de aplicación	Renovamos alianzas estratégicas para el reciclado de materiales en distintos puntos del país. Destacamos las reuniones mantenidas con la Agencia de Protección Ambiental de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (APRA), con la Municipalidad de Rosario y con la provincia de Santa Fe.
AMCHAM: Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina. CICOMRA: Cámara de Informática y Comunicaciones de la República Argentina.	Formamos parte del debate respecto a proyectos de ley y resoluciones, entre otras.
Crese. Del Oeste. El Álamo. Alelí. El Ceibo. Madreselva. MTE. El Amanecer de los Cartoneros. RUO. Unión de Cartoneros Platenses. Ceos Sol. 2 de abril. Alberdi	Entrega de materiales reciclables de la compañía.
Asociación Civil Cascos Verdes	Realizamos capacitaciones sobre conciencia ambiental y gestión de residuos sólidos urbanos.





10

OBJETIVOS 2018 DESAFÍOS 2019

OBJETIVOS 2018

CUMPLIMIENTO 2018

GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA

Integrar las políticas y lineamientos de las compañías fusionadas, potenciando la comunicación interna en el desarrollo de procesos.

Llevamos adelante el proceso de revisión y aprobación de Políticas y Lineamientos organizativos con el objetivo de verificar que las normas publicadas cumplan adecuadamente con el Programa de Integridad corporativo. Además, se trabajó a lo largo de toda la compañía en la integración de políticas y procesos de las empresas fusionadas.

Profundizar la comunicación del Programa de Integridad con certificación interna de conocimientos

En el ámbito de difusión de la "Cultura de Compliance" y la promoción del "Tone at the top" implementamos y gestionamos la Certificación de Conocimientos sobre el Programa de Integridad, obligatoria para la Dirección y el plantel gerencial de la compañía. Asimismo, para el resto del personal se diagramó y difundió un juego denominado "Era de Honor" donde se plantearon diversas situaciones relacionadas a la ética y transparencia, para que los participantes que seleccionaran las respuestas correctas pudieran ganar puntos y obtener premios. Esta actividad no tuvo carácter obligatorio.

Integrar la metodología de clasificación de riesgos, administrándolos en su conjunto para contribuir al desarrollo sustentable del negocio.

Contamos con un Proceso de Gestión Integral de Riesgos, una Política de Gestión de Riesgos y un Comité. En 2018 generamos el primer mapa de riesgos que incluyó aspectos operativos, tecnológicos, regulatorios, macroeconómicos, legales, laborales, medioambientales y de seguridad lógica, entre otros.

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.

Se definieron parámetros de clasificación de activos físicos para determinar la criticidad de los mismos, definiendo una metodología única. También se está trabajando con todas las Direcciones sobre la información sensible a proteger. Al mismo tiempo, evaluamos permanentemente nuevos productos de prevención de amenazas y vulnerabilidades.

INVERSORES

Fortalecer la comunicación activa con la comunidad financiera para contribuir con la correcta y justa valuación de los valores negociados.

Mantuvimos una comunicación constante con la comunidad financiera a través de *call conferences*, reuniones presenciales, participación en conferencias nacionales e internacionales y organización de *roadshows*. Asimismo, cumplimos con la correcta puesta a disposición de la información financiera de la compañía a través del sitio web de inversores, sitios públicos de los organismos reguladores y distribución de comunicados de prensa. Por último, informamos oportunamente sobre la celebración, agenda a tratar y resoluciones de las Asambleas de Accionistas, promoviendo la asistencia y participación de los accionistas minoritarios, así como también trabajamos con los *Proxy advisors*, brindándoles información y asistencia para que puedan realizar su labor de la mejor manera al recomendar a los tenedores de ADRs acerca de cómo votar en las Asambleas de Accionistas de Telecom.

EMPLEADOS

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 ágiles, de líderes y talentos comprometidos.

Se definieron los principios culturales y se desarrollará el plan durante el año 2019.

Implementar una herramienta de autogestión de recursos humanos de clase mundial.

Nos encontramos en proceso de implementación del *software Success Factors*, para la elaboración de objetivos bajo la metodología SMART.

Lograr la convergencia de los convenios de trabajo existentes en la compañía.

Estamos trabajando para lograr la convergencia de convenios de trabajo existentes, siendo un desafío para 2019.

Diseñar el Plan Estratégico de Igualdad de Género, en base al diagnóstico organizacional realizado.

Estamos avanzando en la puesta en práctica del Programa de Diversidad e Inclusión y para ello constituimos el Comité de Diversidad.

CLIENTES

Continuar trabajando en la cobertura y calidad de la red.

Somos el operador en Argentina con mayor nivel de inversión en su red móvil posicionándolo primero en calidad y cantidad de sitios, logrando que nuestra red 4G sea la de mayor velocidad del país constatado tanto por mediciones propias como por entidades externas.

OBJETIVOS 2018	CUMPLIMIENTO 2018
Desarrollar un modelo de negocio que acelere la transformación del mercado hacia el cuádruple play y la convergencia de las comunicaciones.	Con foco en la convergencia de las telecomunicaciones en el cuádruple play, trabajamos en ofertas agresivas de descuentos para la captura de clientes convergentes.
Mantener el liderazgo en innovación y tecnología en los distintos segmentos de negocio.	Con los lanzamientos realizados en 2018, reforzamos nuestra posición de liderazgo e innovación tecnológica de la industria. Nuestro ecosistema de dispositivos basados en la Internet de las Cosas son desarrollados con el objetivo de potenciar la experiencia de conectividad de todos los integrantes de la familia, dentro y fuera de la casa. Además, incentivamos el desarrollo de proyectos que generen valor en los territorios de Fintech, IoT y entretenimiento a través de "Garage Personal", nuestro programa de innovación abierta con foco en tecnología. Esta iniciativa cerró su primera convocatoria a emprendedores, que recibió la participación de más de 400 proyectos.
Avanzar con la transformación cultural que ubique en el centro del negocio al cliente.	Diseñamos un modelo de segmentación <i>Customer Centric</i> con tres niveles de acción, sobre los cuales se avanza en el orden en que aparecen mencionados: (1) estratégico, (2) relacional, y (3) campañas. Durante 2018 abordamos el nivel (1), focalizando en cuatro perfiles en particular: (a) tecnologizados, (b) <i>Gatekeepers</i> , (c) jóvenes, y (d) prepago. Durante 2019 nos proponemos abordar el nivel (2).
Mejorar los índices de satisfacción de clientes.	Todas las mejoras en la red móvil tuvieron como consecuencia un sensible incremento en los niveles de recomendación de servicio por parte de nuestros clientes (NPS <i>bottom up</i> de servicio).
Ampliar el alcance de las iniciativas de concientización sobre el uso seguro y positivo de las telecomunicaciones.	Trabajamos proactivamente para concientizar y educar sobre el uso responsable y positivo de Internet, aplicaciones, plataformas y tecnología móvil. Generamos contenidos que transmiten valores y estamos atentos a la forma en que nuestros clientes consumen dichos contenidos. Además, disponemos de distintas herramientas para controlar aquellos contenidos que no sean aptos para todo público como las de control parental.
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.	Invertimos fuertemente en la mejora de la red tanto para brindar servicios fijos como móviles. En particular, en la red de acceso móvil se construyó una cantidad récord de sitios superando con creces los niveles alcanzados por la competencia. Por otro lado, se modernizaron sitios existentes. Adicionalmente, se desplegaron nuevas frecuencias (700, 900 y 2600Mhz) según disponibilidad geográfica y se realizó <i>Refarming</i> de frecuencia asignada a servicios 3G a 4G en una cantidad significativa de sitios, ampliando capacidad y mejorando cobertura. En total, se intervino el 50% de los sitios de nuestra red.
Rediseñar las redes de acceso fijas y de la red de transporte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Despliegue FTTH NOA: Trabajamos durante el ejercicio 2018 en el despliegue de manzanas en zonas exclusivas ex Arnet. Desplegar exclusivamente en estas zonas nos permitió prepararnos para ofrecer el servicio cuádruple play, y poder ofrecer el servicio de televisión en zonas ex Arnet. 2. Plan de Obra 2018: Desarrollamos el plan con una mirada convergente donde comenzamos a priorizar la red FTTH en zonas HFC (mejoras en <i>performance</i>, costos y evolución de los productos), lo cual nos permitirá reducir el porcentaje de ruido en la red HFC y mejorar la <i>performance</i> del servicio. 3. Migración de clientes: Iniciamos el camino de traspaso tecnológico de XDSL a la red HFC sobre los clientes de Arnet con el objetivo de brindarles una experiencia superadora en servicios de TV. 4. Hogar conectado: Continuamos trabajando en soluciones con el objetivo de optimizar la red wifi del hogar, extendiendo el uso de PLC al universo Fibertel en formato trial.
PROVEEDORES	
Seguir promoviendo la gestión responsable en la cadena valor, incorporando nuevas herramientas que introduzcan mejoras en sus procesos.	Trabajamos para continuar mejorando la gestión con nuestros proveedores, abarcando mejoras concretas en órdenes de compras, procesos y calidad de las compras.
Profundizar el compromiso de las empresas contratistas, fidelizando el vínculo con cada una de ellas.	Fomentamos relaciones sustentables y de largo plazo con nuestra cadena de valor, con base en la confianza y en el aseguramiento de la calidad. Para ello, fomentamos el diálogo, principalmente, desde el portal de proveedores en nuestra página web.
Impulsar el relacionamiento entre las empresas proveedoras, mediante encuentros de diálogo y capacitación, en los cuales se compartan buenas prácticas.	Desarrollamos 2 talleres de buenas prácticas en Buenos Aires y Rosario en los que participaron más de 60 representantes de empresas.

COMUNIDAD

Profundizar el programa de formación digit@lers e incorporar un plan de acompañamiento a los jóvenes para un mayor grado de inserción laboral.

El programa continuó fortaleciéndose y ampliándose en 2018, en el que participaron más de 200 alumnos. digit@lers aborda no sólo contenidos técnicos sino también capacitación en habilidades blandas que busca ayudar a los jóvenes a alcanzar la inserción laboral.

Este año la propuesta incluyó a jóvenes del interior del país.

Abordar el uso creativo de la tecnología desde "Nuestro Lugar" integrando talleres de robótica para alumnos de nivel secundario.

Nuestro Lugar logró llegar a más localidades del interior del país, brindando talleres de uso positivo y creativo de las tecnologías para alumnos de primaria y secundaria, como así también enseñándoles las nociones básicas de programación para que puedan armar un robot ellos mismos. Por otro lado, se renovó el *look and feel* del sitio web del programa lo que permitió abordar más contenidos y actividades para familias y docentes.

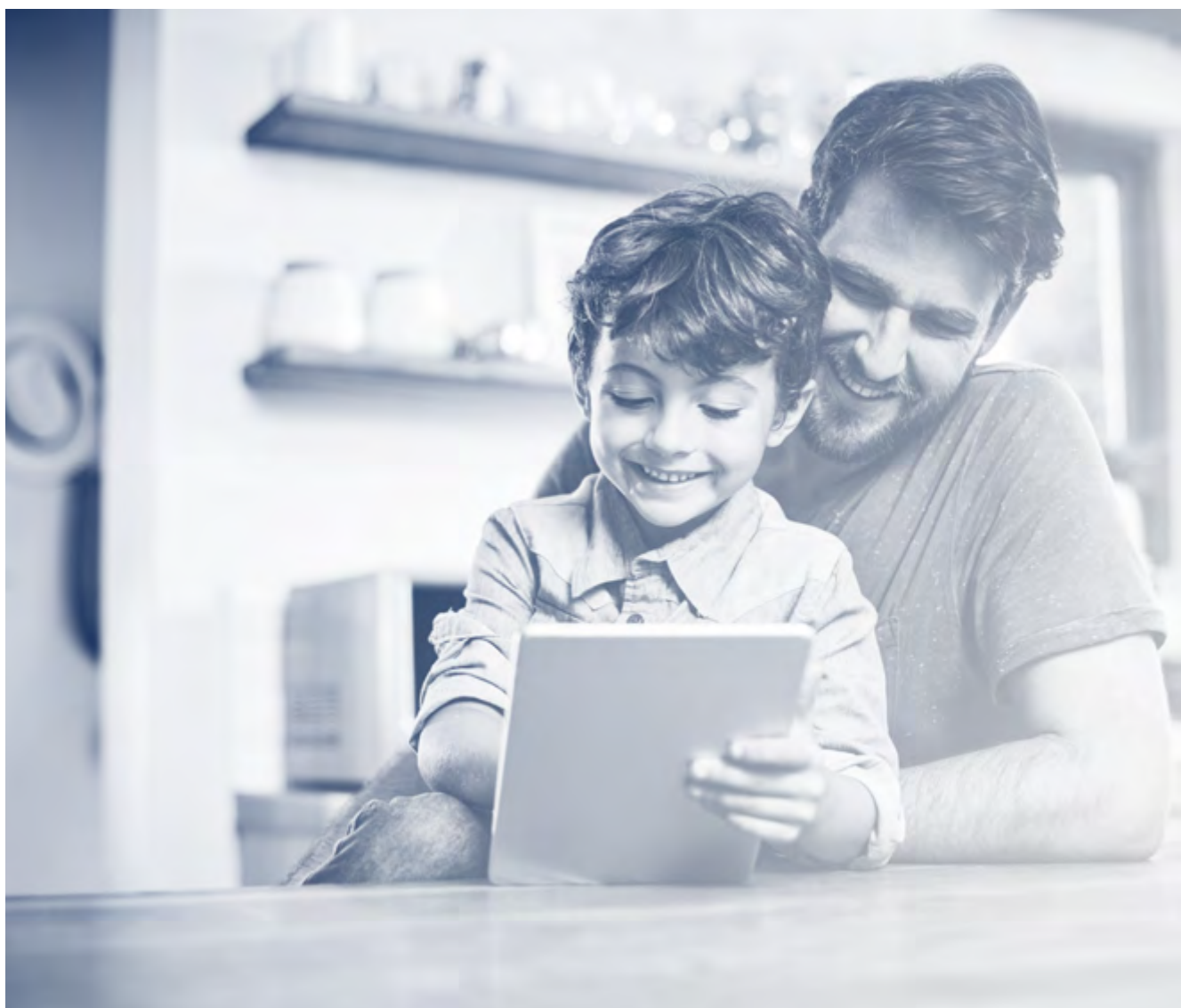
AMBIENTE

Afianzar la nueva política ambiental, como parte de la integración de las prácticas de las compañías fusionadas.








Elaboramos una nueva Política Ambiental que generó los pilares ambientales para el desarrollo de las actividades que lleva a cabo la compañía.

Mantener las certificaciones obtenidas, replicarlas en otras operaciones y obtener nuevas, garantizando transparencia a nuestros grupos de interés.



Mantuvimos la certificación ISO 14001 superando exitosamente la auditoría de mantenimiento para las bases técnicas centro y sur de Rosario. Obtuvimos el sello Verde por la operación de Francia y 1° de Mayo en Rosario. Certificamos 3 edificios de CABA con Sello GIRO (Madero, Hornos y Costanera).







Gobierno corporativo y transparencia

-  Actualizar el Programa de Integridad en Paraguay e implementarlo en Uruguay.
-  Implementar y difundir la línea de denuncias “Ética en Línea” en Paraguay y Uruguay.
-  Difundir campañas sobre Ética, Integridad y Transparencia a toda la organización para continuar inculcando dichos valores como pilares para hacer negocios en forma sustentable.
-  Mantener un control interno efectivo para la generación de estados financieros como parte del compromiso de rendición de cuentas con los grupos de interés.
-  Diseminar la metodología de gestión de riesgos en la empresa fusionada, anticipando y administrando los riesgos para contribuir al desarrollo sustentable del negocio.
-  Continuar con el desarrollo y construcción de pruebas de Auditoría Continua, a través del uso de bases de datos y *software* de análisis y *reporting*, lo que optimizará la oportunidad e integridad de las pruebas de auditoría.
-  Explorar el uso de *Robotic Process Automation* para minimizar la carga operativa y costo del Programa *Sarbanes-Oxley*.




Inversores

-  Realizar un *Analyst Day*, con participación de los analistas financieros que realizan seguimiento de la compañía para recomendaciones de inversión y análisis de crédito, incluyendo la temática de sustentabilidad como un eje sobre el cual la compañía se está focalizando.
-  Rediseñar la página de Inversores de Telecom Argentina, buscando mejorar la comunicación con los inversores y generando mayor fluidez.



Empleados

-  Implementar la herramienta de Autogestión.
-  Implementar el Plan de Transformación Cultural - Principios Culturales.
-  Avanzar en el monitoreo de indicadores relacionados a diversidad de género.
-  Trabajar para lograr la convergencia de los convenios de trabajo existentes en la compañía.




Clientes

-  Profundizar los trabajos de despliegue de red, para alcanzar la mayor cobertura y mejorar calidad de red del mercado.
-  Seguir avanzando en la transformación de los sistemas para lograr la convergencia de los procesos.
-  Seguir profundizando la transformación cultural orientada al *customer centric*.




Proveedores

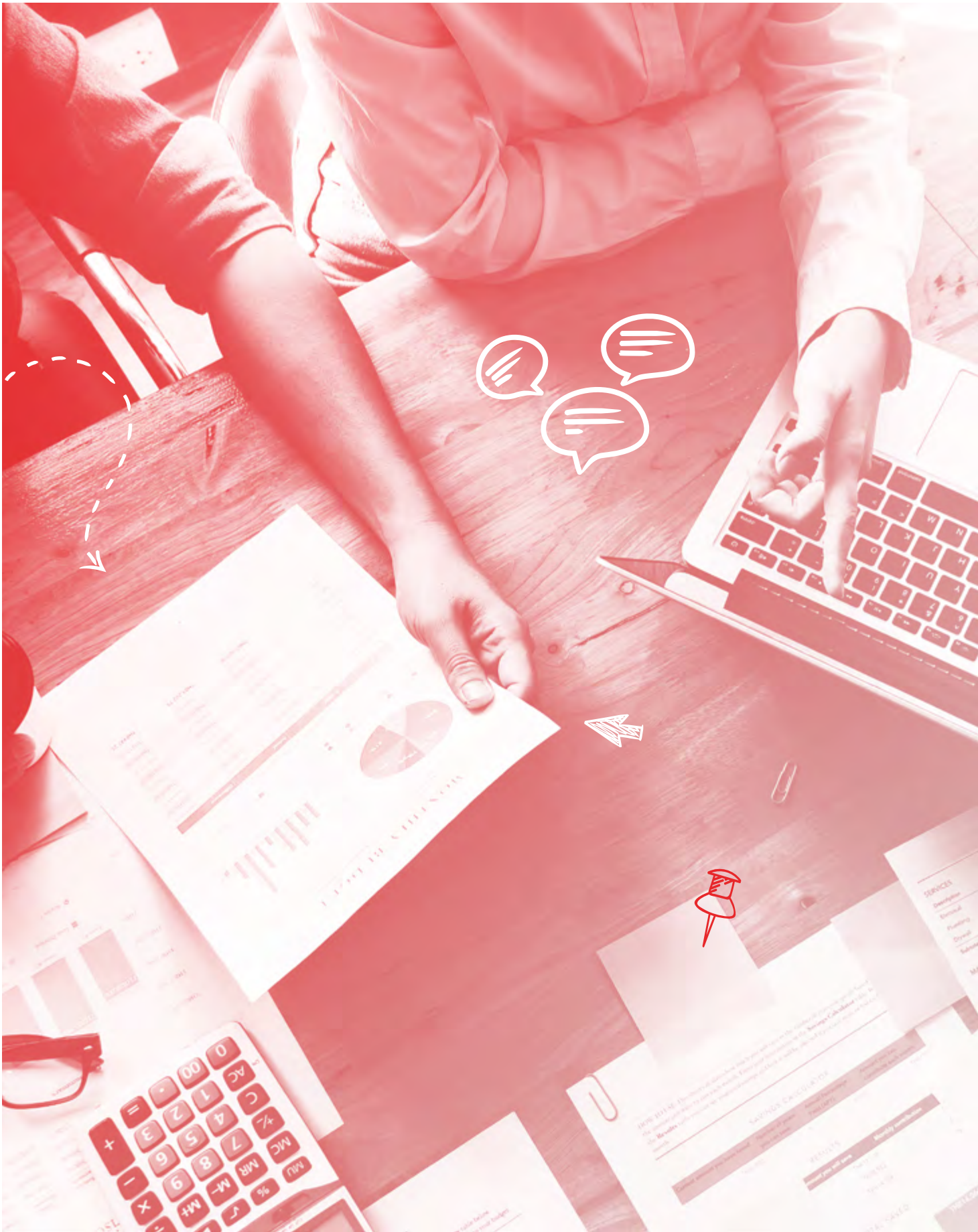
-  Definir y desarrollar una herramienta para poder realizar las evaluaciones de *Vendor Rate* en el próximo sistema 4UP.
-  Mejorar el proceso de control de documentación en el alta de proveedores, permitiendo así un mejor seguimiento de la información recibida.

Comunidad

-  Ampliar el alcance del programa *digit@lers* a plazas del interior.
-  Realizar el lanzamiento del programa de voluntariado de la compañía.
-  Implementar un programa hacia la comunidad, con propuesta de género.

Ambiente

-  Optimizar la gestión de residuos priorizando la reducción, reutilización, reciclaje y eficiencia en su logística.
-  Alcanzar al 50% de la dotación con la campaña de separación de residuos sólidos urbanos de origen.
-  Lanzar el primer curso en modalidad *e-learning* sobre gestión de residuos sólidos urbanos.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

y Especificaciones Técnicas del Reporte

Este Reporte de Sustentabilidad comunica el desempeño económico, social y ambiental para el período de enero a diciembre de 2018.

En cuanto al alcance geográfico, este documento alcanza a las operaciones de Telecom en Argentina, Paraguay y Uruguay.

Así, 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.

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:

En color, Indicadores que responden a los criterios de COP Avanzada de los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

En negrita y cursiva, contenidos reportados que exceden los requisitos obligatorios bajo la opción de conformidad Esencial de los Estándares GRI.



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	1.2		
	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	1.2		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	4.1		
	102-6 Mercados servidos	1.2		
	102-7 Tamaño de la organización	1.2, 1.3, Nota 3		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	5.1, Nota 4		
	102-9 Cadena de suministro	7., 7.1		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	4.1, Nota 5		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	2.1, 9., 9.1		
	102-12 Iniciativas externas	2.4,		
	102-13 Afiliación a asociaciones	1.4.3, 9.6		
	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, 2.1, 3.2.2, 10.		
	Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	3.2, 3.2.1, 3.2.1.1, 3.2.1.2, 3.2.1.3		
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	3.2.1.2		
	Gobernanza			
	102-18 Estructura de gobernanza	3.1, 3.1.1, 3.1.2		
	102-19 Delegación de autoridad	3.1, 3.1.1, 3.1.2		
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	3.1, 3.1.1, 3.1.2		
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	3.1, 3.1.1, 3.1.2		
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	3.1, 3.1.1, 3.1.2, Nota 6		
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 7		
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	3.1, 3.1.1, 3.1.2, Nota 8		
	102-25 Conflictos de intereses	3.1, 3.1.1, 3.1.2, Nota 8		
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	3.1, 3.1.1, 3.1.2, Nota 9		
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	3.1, 3.1.1, 3.1.2, 3.2.1.3		
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	2.1, 3.1, 3.1.1, 3.1.2, 3.2.2		
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	3.1, 3.1.1, 3.1.2, 3.2.2		
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	3.1, 3.1.1, 3.1.2		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIÓN / RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	2.2		
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	3.1.1		
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	3.1.1		
	102-35 Políticas de remuneración	3.1.1, 3.1.2, Nota 8		
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	3.1.1, 3.1.2		
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	5.7.1, 5.9		
	102-38 Ratio de compensación total anual	Nota 10		
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Nota 10		
	Participación de los grupos de interés			
	102-40 Lista de grupos de interés	2.3		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	5.1, 5.9		
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	2.3		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	2.1, 2.3, 3.1.1, 3.2.1.2, 4.2, 5.6, 5.9, 6.1, 7.2, 8.		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	2.1, 3.2.1.2, 5.6, 6.1		
	Prácticas para la elaboración de informes			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	4.1, Nota 11		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	2.1, Nota 12		
	102-47 Lista de temas materiales	2.1		
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 13		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	2.1, Nota 13		
	102-50 Periodo objeto del informe	Nota 14		
	102-51 Fecha del último informe	Nota 15		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Nota 16		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Sobre este Reporte		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	11.		
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	11.		
	102-56 Verificación externa	12.		



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIÓN / RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
TEMAS MATERIALES				
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1.3, 2.1, 4.2		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	1.3, 2.1, 4.2, 10.		
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	1.3		X
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Nota 17		
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 18		
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 19		
PRESENCIA EN EL MERCADO				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1.3, 2.1, 3.1.1, 3.1.2, 5.7.1		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	1.3, 2.1, 3.1.1, 3.1.2, 5.7.1, 10.		
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	5.7.1		
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	3.1.1, 3.1.2, Nota 20		X
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1.3, 2.1, 5.1, 6.2, 6.2.1, 7.1, 8.1		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	1.3, 2.1, 5.1, 6.2, 6.2.1, 7.1, 8.1, 10.		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	6.2, 6.2.1		X
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	1.3, 5.1, 6.2, 6.2.1, 7.1, 8.1		
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1.3, 2.1, 7., 7.1, 7.2		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	1.3, 2.1, 7., 7.1, 7.2, 10.		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	7.1		X
ANTI-CORRUPCIÓN				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 3.2, 3.2.1, 3.2.1.1, 3.2.1.2, 3.2.1.3, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.3		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 3.2, 3.2.1, 3.2.1.1, 3.2.1.2, 3.2.1.3, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.3, 10.		
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	3.2, 3.2.1, 3.2.1.1, 3.2.1.2, 3.2.1.3, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.3		
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	3.2.1.3		X
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 21		
COMPETENCIA DESLEAL				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 3.2.1, 3.2.1.1, 4.1		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 3.2.1, 3.2.1.1, 4.1		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIÓN / RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Nota 22		X
MATERIALES				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 9.1, 9.3.1		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 9.1, 9.3.1, 10.		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	9.3.1		X
ENERGÍA				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 9.1, 9.4		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 9.1, 9.4, 10.		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	9.4		X
	302-3 Intensidad energética	Nota 23		
EMISIONES				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 9.1, 9.4		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 9.1, 9.4, 10.		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	9.4		
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	9.4		X
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	9.4		
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Nota 23		
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Nota 24		
EFLUENTES Y RESIDUOS				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 9.1, 9.3.2		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 9.1, 9.3.2, 10.		
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Nota 25		
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	9.3.2		X
	306-3 Derrames significativos	Nota 26		
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	9.3.2, Nota 27		
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Nota 28		
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 3.3, 9.1		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 3.3, 9.1, 10.		
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 29		X
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 7.2, 7.3, 9.1		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 7.2, 7.3, 9.1, 10.		
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	Nota 30		X

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIÓN / RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
EMPLEO				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 5.1, 5.3		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 5.1, 5.3, 10.		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nota 31		X
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	5.3, 5.7.2		
	401-3 Permiso parental	5.3		
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 5.3, 5.8, 5.8.1, 5.8.2, 7.4		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 5.3, 5.8, 7.4, 10.		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	5.8.2		
	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	5.8, 5.8.1, 5.8.2, Nota 32		
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	5.8.1		X
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	5.9		
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 5.4, 5.4.1, 5.5		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 5.4, 5.4.1, 5.5, 10.		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	5.4		X
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	5.4, 5.4.1		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	5.5		
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 5.7.2		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 5.7.2, 10.		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	3.1.1, 3.1.2, Nota 33		
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 34		X
NO DISCRIMINACIÓN				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 10.		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 35		X

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIÓN / RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 5.1, 5.7.1, 5.9		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 5.1, 5.7.1, 5.9, 10.		
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 36		X
TRABAJO INFANTIL				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 5.1, 7.2, 7.3, 7.4		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 5.1, 7.2, 7.3, 7.4, 10.		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Nota 37		X
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 5.1, 5.3, 7.2, 7.3, 7.4		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 5.1, 5.3, 7.2, 7.3, 7.4, 10.		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	5.3, Nota 38		X



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIÓN / RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA
COMUNIDADES LOCALES				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 8.1, 8.2		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 8.1, 8.2, 10.		
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Nota 39		X
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 7.2, 7.3, 7.4		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 7.2, 7.3, 7.4, 10.		
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 40		X
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 6.4.1, 6.5, 6.7, 9.2		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 6.4.1, 6.5, 6.7, 9.2, 10.		
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	9.2, Nota 41		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nota 42		X
MARKETING Y ETIQUETADO				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 3.3, 6.4.2		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 3.3, 6.4.2, 10.		
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		X
PRIVACIDAD DEL CLIENTE				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 3.3, 6.7		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 3.3, 6.7, 10.		
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		X
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 3.3		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 3.3, 10.		
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 46		X
TEMAS MATERIALES PROPIOS				
Generar negocios y soluciones de tecnología.	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4.1		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4.1, 10.		
Concientizar a los grupos de interés en el cuidado del ambiente.	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.1, Nota 12		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.1, 7.3, 9.5		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1, 7.3, 9.5, 10.		

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

El Pasivo al 31.12.2018 fue de \$142.825 millones y el Patrimonio Neto de \$228.913 millones.

Nota 4

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO 2018	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Permanente	7.116	18.226	25.342
Temporal	7	40	47

EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y GÉNERO 2018	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Jornada completa	6.938	18.106	25.044
Media jornada	185	160	345

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y REGIÓN 2018	TOTAL
Contrato laboral permanente: AMBA	13.170
Contrato laboral permanente: LITORAL	4.694
Contrato laboral permanente: NORTE	4.421
Contrato laboral permanente: SUR	2.464
Contrato laboral permanente: PARAGUAY	420
Contrato laboral permanente: URUGUAY	173
Contrato laboral temporal: AMBA	23
Contrato laboral temporal: LITORAL	0
Contrato laboral temporal: NORTE	14
Contrato laboral temporal: SUR	0
Contrato laboral temporal: PARAGUAY	0
Contrato laboral temporal: URUGUAY	10

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

Nota 5

No se registraron cambios significativos en la organización ni en la cadena de suministros.

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 2018. 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 Centro de Descargas, Estados Financieros o 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 2018, sección Informe sobre el grado de cumplimiento del Código de Gobierno Societario. Este documento está disponible en institucional.telecom.com.ar (sección Inversores, Centro de Descargas, 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

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 11

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

Nota 12

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS DE SUSTENTABILIDAD / TEMAS MATERIALES	ESTÁNDARES GRI	GRUPOS DE INTERÉS
Bienestar	Promover la inclusión digital y el acceso a las telecomunicaciones.	203: Impactos económicos indirectos	Accionistas e inversores; clientes y consumidores; comunidad; sector público.
		413: Comunidades locales	
	Generar empleo genuino y de calidad, bajo un buen ambiente de trabajo.	401: Empleo	Empleados; comunidad; sector público.
		403: Salud y seguridad en el trabajo	
		407: Libertad de asociación y negociación colectiva	
		408: Trabajo infantil	
		409: Trabajo forzoso u obligatorio	
	Apoyar espacios de formación y desarrollo con todos los grupos de interés.	404: Formación y enseñanza	Empleados; comunidad; proveedores y contratistas; sector público.
	Contribuir a la diversidad y la inclusión laboral.	405: Diversidad e igualdad de oportunidades	Empleados; comunidad; sector público.
406: No discriminación			
202: Presencia en el mercado			
Ambiente	Usar responsablemente los recursos naturales.	301: Materiales	Ambiente; comunidad; sector público.
	Gestionar de manera responsable los residuos.	306: Efluentes y residuos	Ambiente; comunidad; sector público.
	Mejorar la eficiencia energética.	302: Energía	Ambiente; comunidad; sector público.
		305: Emisiones	
	Concientizar a los grupos de interés en el cuidado del ambiente.	Tema material propio	Ambiente; empleados; comunidad; proveedores y contratistas; sector público.
Innovación	Generar negocios y soluciones de tecnología.	Tema material propio	Accionistas e inversores; clientes y consumidores; comunidad.
	Invertir en infraestructura robusta e innovadora.	201: Desempeño económico	Accionistas e inversores; clientes y consumidores; Proveedores y contratistas; comunidad; sector público.
		203: Impactos económicos indirectos	
	Hacer valer responsablemente los grandes volúmenes de datos (big data).	418: Privacidad del cliente	Ambiente; clientes; comunidad.
	Fortalecer internamente las compras inclusivas y locales con foco en las Pymes.	202: Presencia en el mercado	Proveedores y contratistas; comunidad.
204: Prácticas de adquisición			

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS DE SUSTENTABILIDAD / TEMAS MATERIALES	ESTÁNDARES GRI	GRUPOS DE INTERÉS
Experiencia	Garantizar la seguridad, privacidad y uso responsable de la información.	418: Privacidad del cliente	Clientes y consumidores; comunidad; sector público.
		416: Salud y seguridad de los clientes	
	Proteger la experiencia de los niños, niñas y adolescentes con la tecnología.	413: Comunidades locales	Clientes y consumidores; comunidad; sector público.
		416: Salud y seguridad de los clientes	
	Gestionar una buena atención del cliente.	417: Marketing y etiquetado	Accionistas e inversores; clientes y consumidores; comunidad; sector público.
	Gestionar responsablemente la cadena de valor.	308: Evaluación ambiental de los proveedores	Proveedores y contratistas; comunidad.
		407: Libertad de asociación y negociación colectiva	
		408: Trabajo infantil	
		409: Trabajo forzoso u obligatorio	
		414: Evaluación social de los proveedores	
Ética y transparencia		201: Desempeño económico	
		205: Anticorrupción	
		206: Competencia desleal	Ambiente; empleados; accionistas e inversores; comunidad; sector público.
		307: Cumplimiento ambiental	
		419: Cumplimiento socioeconómico	

Nota 13

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 14

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

Nota 15

Reporte de Sustentabilidad 2017.

Nota 16

Anual.

Nota 17

La compañía monitorea periódicamente los principales riesgos de impacto del negocio sobre la comunidad donde opera. Este evento figura como una casuística del riesgo “No garantizar la continuidad del negocio ante eventos o situaciones de crisis” y específicamente, la temática la abarca el riesgo “Efectos asociados al cambio climático y la energía (Red y Datacenters)”.

Nota 18

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 1º 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 19

No recibimos ayudas significativas de gobiernos.

Nota 20

El 100% 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 son nativos del país en donde trabajan.

Nota 21

No hemos tenido casos de corrupción, entendiendo como tal las irregularidades entre empleados de Telecom o contratistas y el Estado (en cualquiera de sus niveles).

Nota 22

No se registran acciones jurídicas en 2018 en esas materias en Argentina.

Nota 23

La intensidad energética es de 103,45 GJ por empleado.

INTENSIDAD DE EMISIONES (TNCO2EQ POR EMPLEADO)	2018
Alcance 1	0,76
Alcance 2	12,89
Alcance 3	818,03

Nota 24

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

Nota 25

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

Nota 26

No se generaron derrames.

Nota 27

Todos los residuos peligrosos son transportados dentro la Argentina.

Nota 28

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

Nota 29

No se registran acciones jurídicas pendientes o finalizadas en 2018 en esas materias en Argentina.

Nota 30

No se realizaron evaluaciones a nuevos proveedores en temas ambientales. Sin embargo, durante el proceso de selección informamos a los proveedores sobre las Condiciones Generales de Compra, que incluyen cláusulas referidas a garantizar la protección del medio ambiente. Una vez finalizado el proceso de selección, los nuevos proveedores deben aceptar Condiciones Generales de Compra. Durante 2018 los 570 proveedores dados de alta, que tuvieron contrataciones activas en el año, aceptaron estas Condiciones.

Nota 31

ALTAS 2018	TOTAL ALTAS POR CATEGORÍA	TASA DE CONTRATACIÓN (ALTAS / DOTACIÓN EN CADA CATEGORÍA)
TOTAL ALTAS 279 1,10% POR EDAD		
Menores de 30 años	156	3,87%
Entre 31 a 50 años	106	0,64%
Mayores de 51 años	17	0,36%
POR REGIÓN		
AMBA	87	0,66%
Litoral	47	1,00%
Norte	51	1,15%
Sur	16	0,65%
Paraguay	59	14,05%
Uruguay	19	10,38%
POR GÉNERO		
Femenino	56	0,79%
Masculino	223	1,22%

BAJAS 2018	TOTAL BAJAS POR CATEGORÍA	TASA DE ROTACIÓN (BAJAS / DOTACIÓN EN CADA CATEGORÍA)
POR EDAD		
Menores de 30 años	269	6,68%
Entre 31 a 50 años	1051	6,32%
Mayores de 51 años	582	12,31%
POR REGIÓN		
AMBA	1.101	8,35%
Litoral	314	6,69%
Norte	350	7,89%
Sur	81	3,29%
Paraguay	42	10,00%
Uruguay	14	7,65%
POR GÉNERO		
Femenino	761	10,68%
Masculino	1.141	6,25%
TOTAL BAJAS: 1.902 7,49% ROTACIÓN		

Nota 32

ÍNDICE DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES *	2018
Total	2,48
POR GÉNERO	
Femenino	0,7
Masculino	3,21
POR REGIÓN	
AMBA	1,96
LITO	2,66
NORTE	3,63
SUR	3,14
Uruguay	Sin datos
Paraguay	Sin datos

* 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 *	2018
Total	0,0005
POR GÉNERO	
Femenino	0,0003
Masculino	0,0006
POR REGIÓN	
AMBA	0,0005
LITO	0,0006
NORTE	0,0006
SUR	0,0007
URUGUAY	Sin Datos
PARAGUAY	Sin Datos

* Se expresa comparando el total de días perdidos con el número total de horas de trabajo programadas para el período objeto del informe. Se consideran como días caídos a aquellos que solo se deben a accidentes de trabajo (AT), Enfermedades profesionales (EP) 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	2018
Horas programadas	71.169.840

* 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).

En 2018 no se registraron muertes por accidentes laborales o enfermedades profesionales.

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 se realizan mediciones en cuanto a indicadores de salud. Respecto de seguridad laboral, todas las contratistas que trabajan para nuestra compañía deben enviar su informe siniestral. A continuación, se adjunta el total de accidentes de las empresas que enviaron la información en 2018.

Total de accidentes: 304
Accidentes en operación: 148
Accidentes in itinere: 113
Accidentes nivel 1: 7

Nota 33

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO 2018	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Analista	1.662	3.294	4.956
Empleado	4.639	12.382	17.021
Especialista	27	98	125
Jefe	72	195	267
Responsable/Coordinador/Supervisor	545	1.849	2.394
Secretaria	74	2	76
Director	0	31	31
Gerente	104	415	519

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y EDAD 2018	HASTA 30 AÑOS	ENTRE 31 Y 50 AÑOS	MAYOR A 51 AÑOS
Analista	670	3.407	879
Empleado	3.210	10.656	3.155
Especialista	1	85	39
Jefe	2	224	41
Responsable/Coordinador/Supervisor	138	1.783	473
Secretaria	4	52	20
Director	0	13	18
Gerente	3	414	102

Nota 34

RATIO DEL SALARIO BASE Y LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES, POR CATEGORÍA PROFESIONAL *		RATIO 2018
POR CATEGORÍA PROFESIONAL: ANALISTA		
Ratio de salario base		0,92
Ratio de salario promedio		0,92
POR CATEGORÍA PROFESIONAL: EMPLEADO		
Ratio de salario base		0,83
Ratio de salario promedio		0,83
POR CATEGORÍA PROFESIONAL: ESPECIALISTA		
Ratio de salario base		1,01
Ratio de salario promedio		1,03
POR CATEGORÍA PROFESIONAL: JEFE		
Ratio de salario base		0,88
Ratio de salario promedio		0,86
POR CATEGORÍA PROFESIONAL: RESPONSABLE		
Ratio de salario base		0,87
Ratio de salario promedio		0,86
POR CATEGORÍA PROFESIONAL: SECRETARIA		
Ratio de salario base		0,78
Ratio de salario promedio		0,77
POR CATEGORÍA PROFESIONAL: DIRECTOR		
Ratio de salario base		No hay mujeres Directoras
Ratio de salario promedio		No hay mujeres Directoras
POR CATEGORÍA PROFESIONAL: GERENTE		
Ratio de salario base		0,95
Ratio de salario promedio		0,93

* 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.

Nota 35

No se registran acciones jurídicas pendientes o finalizadas en esas materias. Por medio de la línea ética de la compañía se recibieron tres denuncias por discriminación, de los cuales un caso fue resuelto y se procedió a la desvinculación con causa de la empleada involucrada. Por otra parte, los otros dos casos fueron desestimados, y se realizaron acciones preventivas, incluyendo capacitación sobre el deber de cumplimiento del Código de Ética y Conducta.

Nota 36

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 Empresarial, que contempla aspectos relacionados con los Derechos Humanos, según lo establecido en las Condiciones Generales de Compra.

Nota 37

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 Empresarial, 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 establece 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 38

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 39

En el 42,31% de los centros donde opera nuestro negocio contamos con presencia de alguna de nuestras iniciativas de inversión social privada. Tomamos en consideración 26 centros de operación, que incluyen 24 provincias de la Argentina en las que tenemos presencia, y Uruguay y Paraguay, a los que consideramos como un centro a cada uno, sin distinción de divisiones subnacionales.

Nota 40

De los 570 proveedores dados de alta en el período 2018 para Telecom Argentina, 6 empresas fueron evaluadas en materia de salud y seguridad: 1,05%.

Nota 41

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.



Nota 42

No se registran reclamos judiciales relacionados con incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios relacionados con impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios considerados como materiales y significativos. Conforme la norma interna "Administración y Contabilización de Contingencias" consideramos como "reclamos materiales" aquellos con un impacto estimado superior a quince millones de pesos y como "reclamos significativos" aquellos con un impacto entre siete y quince millones de pesos.

Nota 43

No se registraron reclamos judiciales en la Argentina relacionados con incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios relativos a 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 quince millones de pesos.

Nota 44

No se registran reclamos judiciales 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. No se han identificado casos de fuga de información relacionadas a datos de clientes.

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 y de Lealtad Comercial.





12

INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA



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

Señores de
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 no financiera contenida en el Reporte de Sustentabilidad correspondiente al ejercicio económico 2018, 1° de enero al 31 de diciembre de 2018, de Grupo Telecom y a la auto declaración realizada por la compañía 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 Telecom Argentina S.A. en relación con la información objeto del encargo.

La Dirección de Telecom Argentina S.A. es responsable de:

- La elaboración del 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 del Reporte de Sustentabilidad, siendo el criterio adoptado por la Sociedad los definidos en los Estándares GRI 2016;

- 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 de Sustentabilidad 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 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas en su Resolución Técnica N° 35. 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 con el alcance 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

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.

Norma *Accountability 1000 Assurance Standard* (AA1000AS).

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 alcanzada por nuestro informe. También se incluye una evaluación de las estimaciones, e indagaciones a las personas responsables de la preparación de la información presentada, y otros procedimientos similares, que tienen un alcance menor en comparación con una 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 con "X" en la columna verificación externa de la sección 11 "Índice de contenidos GRI" del Reporte 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 seleccionada y revisada.

Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en el presente informe, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que el Reporte de Sustentabilidad 2018 de Telecom Argentina S.A no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos de los Estándares GRI 2016; ni que la información e indicadores de desempeño incluidos en dicho documento contenga elementos incorrectos significativos con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 11 de marzo de 2020.

DELOITTE & Co. S.A.

(Registro de Sociedades Comerciales
C.P.C.E.C.A.B.A. – T° 1 - F° 3)



Martín M. Carmuega

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

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

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

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



GLOSARIO

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



4G: Es la cuarta generación de tecnologías de telefonía móvil, sucesora de 2G y 3G, y se diferencia por su capacidad para proveer velocidades de acceso mucho más elevadas.

ADR: American Depositary Receipt. Son las acciones subyacentes al ADR.

Análisis 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).

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.

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.

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.

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.

FTTH: Fiber To The Home (Fibra Óptica Al Hogar). Es una tecnología que gradualmente se va incorporando en los servicios de Internet para hogares ofreciendo mayor velocidad, disponibilidad de contenidos y de mejor calidad. Consiste en la utilización de cableado de fibra óptica y sistemas de distribución ópticos para la provisión de servicios de Internet, Telefonía IP y Televisión (IPTV) a hogares, negocios y empresas.

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.

HFC: Híbrido de fibra coaxial. Es una tecnología que combina fibra óptica y cable coaxial para crear una red de banda ancha de calidad, lo que permite llevar a cada hogar Internet, telefonía fija y televisión digital, por un mismo cable.

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.

IMEI: El IMEI (International Mobile Station Equipment Identity en inglés) es un código de 15 dígitos pregrabado por el fabricante para identificar cada equipo móvil. Este código identifica al dispositivo a nivel mundial. Estos IMEI están compuestos por un código de identificación de marca y modelo otorgado a los fabricantes a nivel mundial por la GSMA (Global System Mobile Association).

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.

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

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

Envíanos tus comentarios
a sustentabilidad@teco.com.ar

Más sobre Telecom

<https://institucional.telecom.com.ar/>

