

POTENCIAMOS

TU MUNDO

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019



Personal

Fibertel

flow

FiberCorp

TELECOM



› ÍNDICE

1	Carta del CEO	004	6	Inversores, creación de valor sustentable	041
2	Nuestro aporte durante la pandemia del COVID-19	005		Reorganización societaria y composición accionaria	042
3	Quiénes somos	009		Acercamos la comunidad de inversores al <i>management</i>	044
	Transformándonos en la era digital	010		Foco en la sustentabilidad	045
	Nuestra oferta de servicios integrados	010	7	Nuestra gente	046
	Indicadores clave de nuestra gestión	012		Buen ambiente de trabajo	047
	Nuestro aporte económico	013		Somos un gran empleador	047
	Fomentamos sinergias con el público externo	013		Conciliación: cuidamos, conectamos y activamos	048
	Organizamos eventos calve de la industria	013		La diversidad potencia nuestro negocio	050
	Cooperamos en espacios institucionales	016		Incentivos: compensaciones y beneficios	051
	Nuestros esfuerzos son reconocidos	016		Libertad de asociación	052
4	Construimos un negocio cada día más sustentable	018		Proyectos destacados	053
	Ponemos en práctica nuestros compromisos con la sustentabilidad	020		Plan de Transformación Cultural	053
	Comprometidos en construir un negocio cada día más sustentable	025		Proyecto SMART	054
	Públicos cercanos con los que generamos valor	026		Gestionamos el talento	055
	Definimos y priorizamos los temas más relevantes	026		Capacitación y aprendizaje	055
	Difundimos y sensibilizamos acerca de la sustentabilidad	028		Incentivamos el crecimiento profesional	060
5	Gobierno corporativo y nuestro marco de integridad	029		Motivamos el diálogo permanente	062
	Directorio y Personal Gerencial Clave: guían el rumbo del negocio	030		Nos comunicamos con nuestros equipos	063
	Nuestro Directorio y Comités: definen la estrategia	030	8	La salud y la seguridad son nuestra prioridad	064
	Personal Gerencial Clave: dirige y coordina la estrategia	034		Salud ocupacional	065
	Velamos por la integridad de nuestro negocio	035		Seguridad en el trabajo	066
	<i>Compliance</i> , hacia una cultura de integridad	035		Los clientes en el centro: potenciamos su mundo	068
	Gestión de riesgos	038		La infraestructura como soporte principal	069
	Auditoría interna: independencia y objetividad	039		Inversiones para la transformación de la red	069
	Cumplimiento regulatorio	040		Conectividad en zonas remotas	072
				El funcionamiento del sistema de telefonía móvil	072
				Transformación digital: reconversión de sistemas	074
				Soluciones de Internet de las cosas (IoT)	075
				Mejoramos la experiencia de los clientes	077
				Nuestros canales de comunicación con el cliente	077
				Indicadores de atención al cliente	079

	Creación de valor social y ambiental de productos y servicios	081		Smart Waste Managment	114
	Inclusión digital	081		Generamos conciencia ambiental	115
	Factura online	082		Campañas y charlas	115
	Innovamos en la creación y distribución de contenidos	083		Ferias	115
	Flow: contenidos en la vanguardia	083			
	Llegamos a todos el país con contenidos locales	086	12	Objetivos 2019 y desafíos 2020	116
	Uso responsable de la tecnología y privacidad de la información	088	13	Índice de contenidos GRI y especificaciones técnicas	122
	Herramientas de seguridad para los clientes	088		Alcance del Reporte	123
	Protección de niños y niñas	088		Índice de Contenidos GRI	123
	Protección de la privacidad	088			
			14	Informe de verificación externa	141
9	Proveedores, socios estratégicos en nuestra cadena de valor	090	15	Glosario	142
	Aportamos al desarrollo de nuestra cadena de valor	091			
	Ciclo de vida del proveedor	093			
	La sustentabilidad como eje de trabajo con los proveedores	094			
	Prácticas de transparencia y anticorrupción	094			
	Capacitamos a nuestros proveedores	095			
	La salud y la seguridad de nuestra cadena de valor	096			
	Generamos compras inclusivas y responsables	096			
10	Nuestra contribución para el progreso de la comunidad	097			
	Estrategia de inversión social	098			
	Nuestra participación en la comunidad	100			
	Conectamundos	107			
11	Gestión y creación de valor ambiental	108			
	Plan ambiental a mediano y largo plazo	109			
	Materiales y gestión de residuos	110			
	Consumo responsable de recursos naturales	110			
	Gestión sustentable de residuos	110			
	Eficiencia energética y emisiones de gases de efecto invernadero	112			
	Virtualización de <i>datacenters</i>	112			
	Parque de impresoras	112			
	Evolucionamos hacia la tecnología sustentable	114			
	Automatización de establecimientos	114			
	Monitoreo ambiental	114			

› CONECTIVIDAD PARA EL DESARROLLO

Presentamos la edición n° 13 de nuestro Reporte de Sustentabilidad que relata nuestros avances y desafíos en la construcción de una gestión sustentable que crea valor para los públicos con los que nos relacionamos y para la sociedad en general.

Telecom es una de las compañías más relevantes de la Argentina. Lideramos una industria que constituye uno de los pilares para el desarrollo social y económico del país, y participamos activamente en la comunidad con prácticas sustentables e iniciativas que agregan valor al uso de la tecnología como herramienta para la formación e inclusión social.

Transformamos la experiencia digital de nuestros más de 28 millones de clientes ofreciéndoles un servicio seguro, flexible y dinámico, en todos sus dispositivos, con conexiones fijas y móviles de alta velocidad, y una plataforma de contenidos en vivo y a demanda que integra series, películas, *gaming*, música y programas de TV.

Tenemos el desafío de continuar transformándonos en una empresa cada vez más digital, para seguir liderando nuestra industria. Nuestra gestión como compañía está centrada en ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia de entretenimiento y conectividad, y para eso seguimos invirtiendo en infraestructura y servicios innovadores.

Durante este año consolidamos estructuras de atención convergentes que dan respuesta a los servicios que ofrecemos, lo que nos permitió seguir creciendo en nuestra base a partir de sistemas y procesos diseñados para tal fin.

En esta misma línea, profundizamos el plan de transformación digital de Telecom que apunta a crear una cultura abierta, transparente, de trabajo en equipos sin fronteras, más ágil y con foco en el cliente. Mediante diversas acciones trabajamos para potenciar el bienestar, la diversidad y el desarrollo en un equipo que cuenta con más de 23.700 colaboradores en Argentina, Paraguay y Uruguay.

En cuanto a nuestro plan de inversión social, continuamos expandiendo los programas Nuestro Lugar y digit@lers, iniciativas propias que buscan acercar a las personas a la tecnología y a la alfabetización digital. Con el primer programa ya capacitamos a más de 22.000 alumnos y 3.300 docentes en el uso responsable y pedagógico de las TIC en el aula. Con digit@lers brindamos 2.400 horas de capacitación gratuita en programación a más de 300 jóvenes para conectarlos con su vocación digital y más de 80 alumnos fueron becados para continuar su formación. Además, lanzamos Conectamundos, el nuevo programa de voluntariado de Telecom.

Por otro lado, elaboramos el Plan Ambiental de la compañía a mediano y largo plazo, que busca minimizar el impacto de nuestro negocio para preservar los recursos naturales. En 2019 disminuimos un 19% las emisiones de alcance 2 gracias al ahorro del 10% en el consumo de energía eléctrica. Además, transitamos una evolución tecnológica sustentable, desarrollando soluciones innovadoras para que nuestros clientes mejoren su desempeño ambiental.

Los invito a recorrer este Reporte, que da cuenta de nuestro aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas a 2030 y a los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.



Roberto Nobile, CEO de Telecom Argentina

Además, se basa en los estándares de *Global Reporting Initiative* (GRI), los lineamientos internacionales de sustentabilidad más reconocidos para la elaboración de este tipo de publicaciones.

Quiero agradecer a todos los que forman parte de Telecom, por su esfuerzo y contribución para construir una compañía líder e innovadora cuyos servicios son esenciales para el progreso de la sociedad.

Roberto Nobile



Debido a la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud a nivel global, a causa del surgimiento del COVID-19, en la Argentina el Gobierno Nacional estableció una serie de medidas tendientes a disminuir la circulación de la población, disponiendo el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio desde el 20 de marzo de 2020, y permitiendo la circulación sólo de aquellas personas vinculadas a la prestación y producción de servicios y productos esenciales, entre los que se encuentra la prestación de servicios relacionados con las actividades de telecomunicaciones, internet fija y móvil y servicios digitales.

2. Nuestro aporte durante la pandemia del COVID-19

› IMPORTANCIA DE NUESTRA INFRAESTRUCTURA Y LOS SERVICIOS A CLIENTES

En Telecom prestamos servicios fundamentales para la sociedad conectando personas, hogares, empresas y gobiernos. La infraestructura desplegada contribuye a proporcionar, mediante la capacidad de las redes fijas y móviles, servicios esenciales para la coordinación de las fuerzas de seguridad y el ecosistema de salud, donde se ha reforzado y aumentado las comunicaciones de los centros sanitarios y los nuevos hospitales de campaña. Además, facilita que estudiantes y maestros sigan en contacto mediante plataformas educativas virtuales, ampliando el aprendizaje a través de distintas aplicaciones y potenciando el acceso a la información de toda la población, así como también la disponibilidad de contenidos y entretenimiento brindados mediante distintas plataformas. Todas las iniciativas que desarrollamos durante los meses de aislamiento preventivo tuvieron como finalidad fortalecer el acompañamiento de nuestros clientes y preservar la salud de nuestros colaboradores.

En términos económicos, los servicios que prestamos favorecen la continuidad de las operaciones de grandes, medianas y pequeñas empresas que permanecen funcionando en la nueva economía digital, potenciadas por plataformas *online* para que vendedores y consumidores puedan encontrarse y sostener el consumo; colaboran con el proceso productivo mediante la implementación del trabajo en forma remota (*home office*) como una de las herramientas más disruptivas por su aplicación masiva e

inmediata, contribuyendo a sostener la economía del país. Asimismo, los servicios TIC posibilitan que, en contexto de aislamiento, las personas puedan seguir en contacto a la distancia, entretenerse, producir e informarse desde sus casas.

Gracias a las inversiones en infraestructura que realizamos durante los últimos años, contamos con el equipamiento y los sistemas necesarios que permiten que las redes funcionen de manera eficiente soportando el mayor uso de conectividad fija y móvil que se registró a partir del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio. Esto se refleja en el aumento de hasta un 50% de datos en internet hogareña, 70% en servicios móviles de voz y 30% en datos móviles, teniendo en cuenta que las redes fijas y móviles se complementan y que los clientes las usan alternativamente, y con un 75% de crecimiento en el *upstream*.

Para potenciar la conectividad y garantizar el servicio a nuestros clientes, desarrollamos distintas acciones:

- › adelantamos tareas planificadas para 2020 e iniciamos obras para asegurar la capacidad para que las redes continuaran operando sin inconvenientes;
- › ampliamos la salida internacional de Internet en un 40%, con la posibilidad de volver a aumentarla si la situación lo requiriera;
- › suscribimos acuerdos para potenciar los vínculos con los proveedores internacionales y de redes IP;
- › adelantamos obras de infraestructura en vía pública de las redes fijas de datos domiciliarias,

reforzamos los centros de datos y centrales, e incrementamos la capacidad de la red de distribución de contenidos de Flow;

- › ampliamos la capacidad de la red móvil en ciertas localidades más pequeñas del interior del país donde se dispone de una sola red, además de continuar con las tareas de mantenimiento preventivo sobre todas nuestras redes;
- › iniciamos una campaña promocionando todos los canales de contacto digitales y alentando a los clientes a realizar las gestiones que necesiten por esa vía. Para contener ese nuevo caudal de clientes, se reforzó la atención digital implementando micrositos especiales con la identificación “Yo Pago en Casa”;
- › focalizamos la atención técnica en tareas de mantenimiento preventivo y de reparación en vía pública y sobre infraestructura propia, dándole prioridad a los casos críticos como hospitales y fuerzas de seguridad, entre otros;
- › en cumplimiento de la normativa vigente de cada localidad, progresivamente empezaron a operar las oficinas comerciales en las localidades que evolucionan a etapas de distanciamiento social; y
- › mantuvimos el contacto permanente con socios estratégicos y otros operadores internacionales de los países con mayor evolución de la pandemia, para entender y prever los posibles impactos sobre nuestras operaciones.

› ASEGURAMOS EL BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES

De cara a la continuidad de nuestra operación, implementamos una serie de medidas para preservar la salud y el bienestar de todo el personal y de quienes conforman la cadena de valor. Las principales medidas adoptadas fueron:

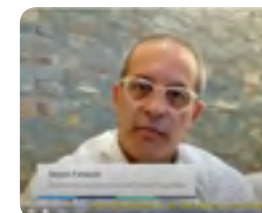
- › el Comité de Crisis, integrado por las máximas autoridades de la Compañía, comenzó a sesionar periódicamente y sumó el asesoramiento de expertos sanitarios para hacer frente a los diferentes escenarios con rápidas tomas de decisiones;
- › dispusimos, con antelación a la declaración del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio, el *home office* para más del 70% de los colaboradores, principalmente quienes realizan tareas de soporte al negocio, con accesos de red privada virtual para que puedan trabajar con las mismas herramientas y niveles de seguridad que en sus puestos de trabajo en la oficina. Los equipos cuentan con aplicaciones web y móviles para gestiones administrativas y de recursos humanos, acceso a capacitaciones mediante *e-learning* y espacios de comunicación y trabajo colaborativo, salas virtuales y acceso a archivos y documentación desde cualquier parte, de manera colaborativa y segura;

- › para aquellas funciones que no pueden realizarse a distancia, reforzamos la limpieza y desinfección de los lugares y puestos de trabajo, incluidos los móviles de cuadrillas técnicas, además de la provisión de métodos de higiene y desinfección de manos, y distribución de kits de cuidado personal cumpliendo con el protocolo establecido por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo;
- › en el caso de nuevas instalaciones y reparaciones que necesariamente debieran realizarse dentro de los domicilios de los clientes, dotamos a los equipos técnicos de kits de cuidado y seguridad personal, que incluyen indumentaria especial de protección como mamelucos, guantes, tapabocas y gafas especiales, alcohol en gel y la capacitación para el uso correcto y seguro de estos elementos;
- › desde el inicio de la situación sanitaria desarrollamos diversas iniciativas encuadradas bajo un programa integral denominado “Nos Acompañamos” destinado a todos los colaboradores de la Compañía, que tiene por finalidad cuidar su bienestar, con foco en el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal; y
- › continuamos en comunicación permanente con las agrupaciones gremiales para acordar protocolos de trabajo que permitan continuar brindando servicios y, al mismo tiempo, proteger la salud de nuestros colaboradores.

Esta situación inédita en el país y en el mundo nos ha planteado numerosos desafíos que van desde lo tecnológico hasta lo humano. Entendemos que los avances en la transformación digital de las sociedades, y el incremento sin precedentes en los volúmenes de tráfico sobre las redes que esto conlleva, han llegado para quedarse. Las personas incorporarán nuevas prácticas vinculadas al mundo digital que continuarán transformando su manera de trabajar, comunicarse y aprender. El uso masivo de las TIC por parte de los ciudadanos, así como el avance de la digitalización en la vida de las personas, ofrecen nuevas oportunidades y aprendizajes.



Mirá el video
de la campaña
"Nos
acompañamos"





3. Quiénes somos

Estamos presentes también con servicios móviles en Paraguay y televisión paga en Uruguay.



› TRANSFORMÁNDONOS EN LA ERA DIGITAL

Telecom es uno de los casos de transformación digital más relevantes de la región y de mayor envergadura en la industria TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación).

En línea con el paradigma mundial del cuádruple *play*, avanzamos en nuestra propia transformación adaptando los proyectos estratégicos y sistemas a la convergencia de servicios. Esto nos lleva a un profundo cambio organizacional con foco en la cultura interna para potenciar los objetivos de negocio y estar cerca de nuestros clientes.

No sólo estamos integrando todos los aplicativos para acompañar la convergencia de servicios, sino que en forma paralela estamos desplegando nuevos sistemas que permitirán mejorar la experiencia de relacionamiento con nuestros clientes; potenciar la *performance* de la red; y lograr la excelencia operacional de la Compañía. Esta iniciativa alcanza a las operaciones en Argentina, Paraguay y Uruguay.

Por otro lado, apostamos fuertemente a potenciar nuestra plataforma integradora de contenidos y entretenimiento: Flow. Ya consolidada como la mejor plataforma de contenidos de la región, Flow continúa incorporando distintas propuestas vinculadas con *e-sports*, música y *gaming* para que nuestros clientes puedan elegir los mejores contenidos, a mayor velocidad, desde cualquier dispositivo.

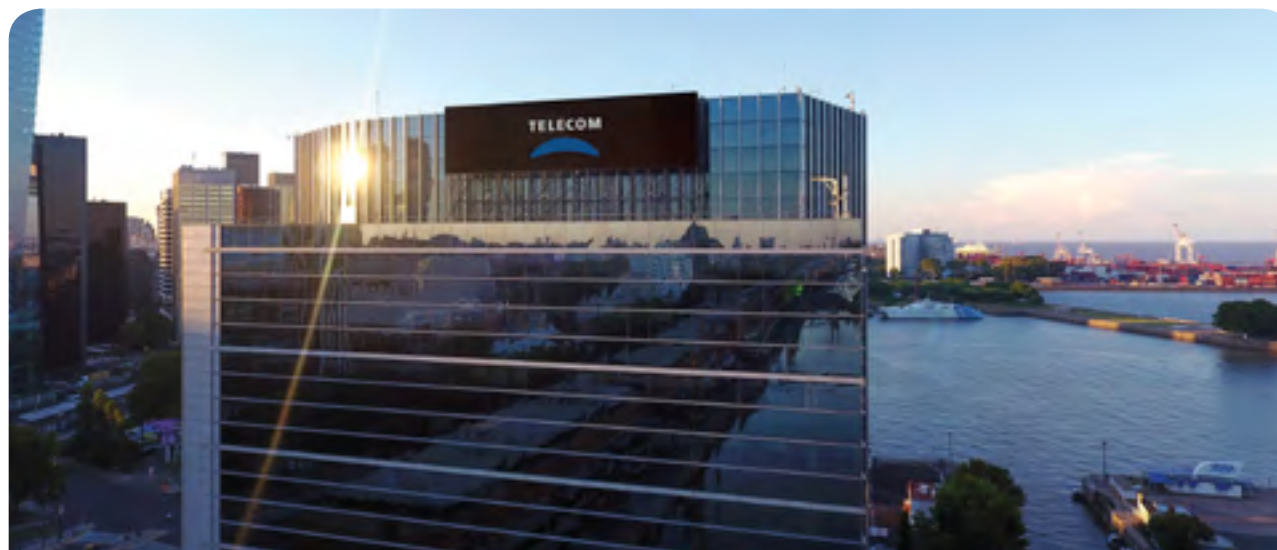
› NUESTRA OFERTA DE SERVICIOS INTEGRADOS

Trabajamos día a día para brindar propuestas integradas a nuestros clientes y una excelente calidad de servicio que les permita estar siempre conectados. Continuamos dando pasos firmes en la estrategia de convergencia de servicios de banda ancha fija, TV y móvil.

Con el fin de mejorar la cobertura y brindar mayor capacidad a nuestros clientes, modernizamos los equipos y construimos nuevos sitios desplegando tecnología 4G que mejora la calidad de nuestras redes y se expande cada vez a más localidades de nuestro país.







Por otro lado, renovamos la red de acceso y llevamos adelante mejoras sustanciales en la red de transporte. Esto permite que la “columna vertebral” de las redes fijas y móviles se conecten a máxima velocidad entre sí y desde ahí al resto del mundo. De esta manera brindamos un mejor servicio a nuestros clientes ya que aumentan su velocidad de acceso.

En lo que respecta al segmento corporativo, brindamos comunicaciones unificadas, soluciones integrales y distintos servicios de *hosting* y *housing* sobre nuestros *datacenters*, sumando así soluciones de valor agregado a los productos y servicios existentes.



Edificio corporativo de Telecom

Marcas, productos y servicios

Tipo de servicio	Marca	Productos y servicios ofrecidos	Cantidad de clientes
SERVICIOS FIJOS		Telecom, servicio de telefonía fija y servicios de conectividad para empresas y gobierno. Comunicaciones urbanas, interurbanas e internacionales, servicios suplementarios. Interconexión a otros operadores, transmisión de datos. Servicios de Internet; servicios de tercerización de soluciones informáticas y venta de equipos de telefonía fija, datos e Internet.	3,2 millones de líneas fijas en servicio.
		Fibertel, internet de banda ancha. Abono mensual a clientes residenciales y empresas por servicios de transmisión de datos e Internet.	4,1 millones de líneas de acceso a internet.
		Fibercorp, soluciones integrales de conectividad para empresas, comercios, profesionales y organismos públicos.	+ 150.000 clientes.
SERVICIOS MÓVILES		Personal, servicio de telefonía y conectividad móvil. Comunicaciones de voz. Servicios de comunicaciones móviles GSM, 3G, 4G y 4.5G: Internet móvil de alta velocidad, descarga de contenidos y aplicaciones, MMS, <i>streaming</i> , correo electrónico, acceso a redes sociales y servicios de resguardo de contactos; y venta de dispositivos de comunicación móvil. Núcleo brinda servicios en Paraguay.	+ 21,5 millones de clientes.
TELEVISIÓN PAGA		Cablevisión, servicio de televisión por cable, que incluye la plataforma multidispositivo Flow. Operación de las redes de televisión por cable instaladas en distintas localidades de Argentina y Uruguay. Asimismo, Tuves Paraguay S.A. posee una licencia para la prestación de los servicios de distribución de señales de audio y televisión directa al hogar en Paraguay.	3,5 millones de clientes.
		Canales Somos En total llegamos a 168 localidades de todo el país y cubrimos 14 provincias.	41 señales locales propias.



> INDICADORES CLAVE DE NUESTRA GESTIÓN

Formamos parte de la vida cotidiana de nuestros clientes mejorando su calidad de vida, negocios, y ciudades. Impactamos en la economía de nuestro país mediante nuestras inversiones, generación de empleo, contribución fiscal e impacto social.



MÁS DE

63.800

MILLONES DE PESOS
INVERTIDOS EN
INFRAESTRUCTURA



23.728

EMPLEADOS



41

CANALES
SOMOS



237.073

MILLONES DE PESOS DE
VALOR ECONÓMICO
DIRECTO CREADO
(VEC)*



21,5

MILLONES DE
CLIENTES MÓVILES**



4,1

MILLONES DE CLIENTES
EN LÍNEAS DE ACCESO
A BANDA ANCHA FIJA



3,5

MILLONES DE CLIENTES
SUSCRIPTOS A TV
POR CABLE



3,2

MILLONES DE CLIENTES
DE TELEFONÍA FIJA



MÁS DE

1.680

LOCALIDADES
CON COBERTURA 4G



95%

DE LA POBLACIÓN
URBANA CON
COBERTURA
4G - 4.5G / LTE



4.860

PROVEEDORES***



28,94

MILLONES DE PESOS
DE INVERSIÓN EN
SUSTENTABILIDAD****

* En concepto de ventas consolidadas, otros ingresos, ingresos financieros y resultado por participación en asociadas.

** Alcance: Argentina y Paraguay

*** Proveedores con Orden de Compra vigente al 31/12/2019.

**** Alcance: Argentina.

› NUESTRO APORTE ECONÓMICO

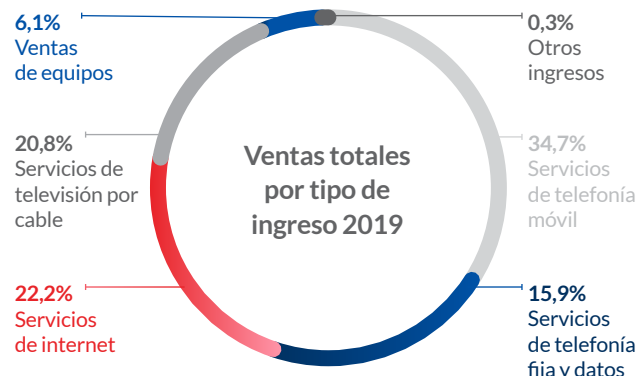
Valor económico generado y distribuido 2019

(millones de \$)^a

Valor económico directo creado (VEC)^b	237.073
Costos operativos (incluye depreciaciones y amortizaciones, y excluye costos laborales e impuestos)	(156.313)
Costos laborales	(46.531)
Proveedores de fondos (incluye dividendos)	(41.630)
Impuesto a las ganancias, impuestos y tasas y derechos del Ente Regulador	(32.555)
Inversión en Sustentabilidad	(29)
Valor económico distribuido (VED)	(277.058)
Valor económico retenido (VER=VEC-VED)	(39.985)

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

^b En concepto de ventas consolidadas, otros ingresos, ingresos financieros y resultado por participación en asociadas.



› FOMENTAMOS SINERGIAS CON EL PÚBLICO EXTERNO

Identificamos la agenda de eventos clave para la participación de la Compañía. Así, nuestros ejecutivos y colaboradores tuvieron presencia en los foros y seminarios nacionales e internacionales más relevantes de la industria.

ORGANIZAMOS EVENTOS CLAVE DE LA INDUSTRIA

Seminario Internacional de Telecomunicaciones (SIT)

Más de 600 participantes

Llevamos adelante la octava edición de nuestro SIT, en un evento único de capacitación y actualización tecnológica donde se destacan charlas y laboratorios a cargo de reconocidos referentes, sobre tecnologías de vanguardia y las principales tendencias en el mundo. Entre los especialistas que viajaron a la Argentina para participar del encuentro se destacan: Jeff Finkelstein, Director Ejecutivo de Tecnología Avanzada de COX; Chris Lammers, COO de CableLabs; Chris Bastian, Vice Presidente Senior y CTO de SCTE; Stephen Rose, Senior Partner de BellLabs Consulting; y Caroline Gabriel, Directora de Contenidos de Small Cell Forum.



Mirá el video
del Seminario
Internacional
de Telecomuni-
caciones (SIT)



Demo 5G con Huawei

Presentamos el primer *trial* 5G sobre la red móvil mediante un juego de realidad virtual disponible para que el público compruebe la alta velocidad de respuesta alcanzada con esta tecnología, que es 100 veces superior a la navegación sobre la red 4G. Somos los primeros en el país en implementar esta tecnología mediante la red punta a punta más rápida de Sudamérica. La *demo* se llevó a cabo en Buenos Aires (DOT Baires Shopping), donde se realizó el primer partido de tenis profesional 5G de la Argentina, con un duelo entre David Nalbandian y Guillermo Coria. Y también en la ciudad de Córdoba (Shopping Nuevo Centro) con un partido entre David Nalbandian y Agustín Calleri.



Nalbandian en Demo 5G

Jornada de Innovación y Periodismo - Buenos Aires, Tucumán y Rosario

350 invitados

Innovamos con una nueva dinámica de evento con esquema de ponencia/debate y *networking*, donde un referente de un medio internacional bajo una temática específica, junto con un referente del principal medio de la provincia y representantes de instituciones afines a la comunicación, lideraron los debates. También sumamos al evento una recorrida por medios e instituciones de periodismo para dar charlas especializadas. Los referentes fueron:

- › En Buenos Aires: Amanda Zamora, Directora de Audiencias del Texas Tribune. Moderadores del panel: Javier Kraviez, Chief Customer Officer del Diario Clarín; y Gastón Roitberg, Secretario de Medios Digitales del diario La Nación.
- › En San Miguel de Tucumán: Emilio García Ruiz, Especialista en proyectos digitales y narrativas multiplataformas de noticias. Moderadores del panel: Federico Türpe, Secretario de Redacción del diario La Gaceta; Daniel Dessein, Presidente y editor del suplemento cultural del diario La Gaceta; y Mercedes Leal, Doctora en Educación por la Universidad Nacional de Tucumán.
- › En Rosario: Pepe Cerezo, especialista en transformación digital de medios de comunicación. Moderadores del panel: Pablo Franza, Gerente de Contenidos de Canal 3 de Rosario; Micaela Pereyra, periodista en el diario La Capital; y Federico Cioni, responsable de medios digitales del multimedio El Litoral.



Jornada de Innovación, Tecnología y Periodismo



Mirá el video de la Jornada de Innovación y Periodismo.





Redacciones 4G en La Voz del Interior, Córdoba.

PROGRAMA #REDACCIONES4G

- › 5 años consecutivos.
- › Más de 100 medios alcanzados.
- › 20 instituciones educativas de periodismo y 10 asociaciones e instituciones periodísticas visitados.
- › Más de 4.000 periodistas de Argentina y Uruguay capacitados.
- › Más de 1.000 estudiantes formados.
- › En 2019 realizamos más de 20 encuentros.

Evolucionamos en nuestro programa de formación para periodistas donde cumplimos el rol de facilitadores de contenidos y herramientas para la evolución de la profesión de cara a la tecnología e innovación. Las principales acciones realizadas fueron:

- › Ampliamos los contenidos de los talleres en medios a través de nuevos *speakers*. Actualizamos el mapa de herramientas móviles.
- › Produjimos nuevos videos cortos con periodistas especializados para alimentar la plataforma digital.
- › Gestionamos capacitaciones en nuevos medios como el diario Los Andes y MDZ Online (Mendoza), Comercio y Justicia, La Voz y Servicios de Radio y Televisión Canal 10 (Córdoba), El Diario de La República (San Luis), diario Perfil (Buenos Aires), diario Primera Edición (Misiones) y una edición especial en Corrientes, abierta a todos los medios de la provincia.
- › Por primera vez realizamos #Redacciones4G en Uruguay para los diarios El País y El Observador, y el sitio web Montevideo Portal.
- › A raíz de la consolidación del programa generamos una alianza con Motorola, que nos permitió desarrollar nuevas líneas de acción como el lanzamiento de un *Newsletter* mensual gratuito que releva las experiencias más destacadas en innovación de medios de Argentina y el mundo y que, sólo en el primer año, alcanzó una comunidad de más de 700 suscriptores de Argentina y América Latina. Y el desarrollo de un Kit de Periodismo Móvil que, una vez finalizado el taller de formación, acerca a cada redacción los principales accesorios indispensables para realizar coberturas periodísticas a través de teléfonos celulares.

COOPERAMOS EN ESPACIOS INSTITUCIONALES

Participamos activamente en las siguientes organizaciones:

- › Asociación de Empresarios de la Región Centro Argentino (AERCA)
- › Asociación Argentina de Televisión por Cable (ATVC) y asociaciones provinciales
- › Asociación Pampeana de Televisión por Cable y Asociación Bonaerense de Televisión
- › Asociación Argentina del Derecho de las Telecomunicaciones (AADT)
- › Asociación Empresaria Argentina (AEA)
- › Bolsa de Comercio de Córdoba
- › Cámara Argentina de Anunciantes (CAA)
- › Cámara Argentina de Bases de Datos y Servicios en Línea (CABASE)
- › Cámara Argentina de Comercio
- › Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina (AmCham)
- › Cámara de Informática y Comunicaciones de la República Argentina (CICOMRA)
- › Cámara de Sociedades Anónimas
- › Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)
- › Centro Comercial de la Rioja
- › Centro Industria y Comercio de Realicó
- › Consejo Empresario de Entre Ríos (CEER)
- › Consejo Publicitario Argentino (CPA)
- › Federación Industrial de Santa Fe (FISFE)
- › Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (FIEL)
- › Fundación Mediterránea
- › Grupo de Fundaciones y Empresas (GDPE)
- › GSMA Association
- › Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad (IARSE)

- › Instituto Argentino de Certificación y Normalización (IRAM)
- › Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)
- › Norte Sustentable
- › Organización de Asociaciones y Empresas de Telecomunicaciones para América Latina (TEPAL)
- › Unión Industrial Argentina
- › Unión Industrial de Córdoba
- › Unión Industrial de Salta
- › Unión Industrial de Santa Fe
- › Unión Industrial de Tucumán
- › Universidad Blas Pascal (Córdoba)
- › Universidad Tecnológica Nacional (Facultad Regional Córdoba)

› NUESTROS ESFUERZOS SON RECONOCIDOS

PREMIO ASUG¹ POR PROYECTO 4UP

Fuimos distinguidos con el primer puesto a la Innovación por la implementación del módulo *Central Finance* del proyecto 4UP, el primer proyecto convergente que abordamos como empresa integrada. Además, fuimos la primera Compañía en el mundo en gestionar de manera exitosa “*S/4 HANA Central Finance con Central Payments*”.

Este módulo asegura un nuevo y único sistema de gestión centralizado de los procesos financieros clave para nuestro negocio. Representó un enorme desafío ya que alcanza en forma directa a la tarea diaria de 1.200 colaboradores que realizan gestiones administrativas y de finanzas, y a más de 20.000 en forma

indirecta. También impacta en todos los procesos de la empresa y en la tarea cotidiana de los colaboradores involucrados en los procesos de *back office*, administración, finanzas, cobranzas, capital humano, logística y abastecimiento y proyectos de inversión.

En 2019 fuimos destacados con distintos reconocimientos:

NACIONALES

- › **Premio Jerry Goldenberg, anunciante:** servicio Personal, Fibertel y Cablevisión.
- › **Martín Fierro Mejor Publicidad:** Spoilerland, de Cablevision Flow.
- › **Martín Fierro Digital:** en la categoría Mejor Contenido Temático por el docu-reality exclusivo de Flow: Mil manos por Argentina.
- › **Premios Obrar:** por el Programa Nuestro Lugar, en la categoría Comunicación en Medios o Canales Propios, Voluntariado y/o Acciones de Sustentabilidad o Propósito.
- › **Reconocimiento del Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires** por el aporte de Telecom a la cultura, en el marco de su programa de Mecenazgo.

¹ Los Premios ASUG reconocen a los mejores proyectos realizados en el año en base a soluciones SAP. Son organizados por el Grupo de Usuarios SAP de Argentina - Uruguay - Bolivia (ASUG), una organización sin fines de lucro fundada en 2007 e integrada por miembros pertenecientes a empresas clientes de SAP.



Categoría Oro

- › **Lápiz Oro:** música y campaña de fusión institucional "Nina".
- › **Lápiz Oro:** Club Personal Ahoristas.
- › **FePI de Oro:** Film, Servicios con fines de lucro. Telefonía, Internet, Educación, Medicina, Spoilerland, de Cablevision Flow.
- › **Effie Argentina de Oro:** Relanzamientos, Spoilerland de Cablevisión Flow.
- › **Diente de Oro:** ¿Flow o Netflix?

Categoría Plata

- › **Effie Argentina de Plata:** Campaña Interactiva, Red 4G Córdoba.
- › **Diente de Plata:** Formatos preestablecidos, ¿Está en Netflix... o en Flow?, de Flow.
- › **Lápiz de Plata:** Campaña institucional Antenas.

Categoría Bronce

- › **Lápiz Bronce TV:** campaña de fusión institucional "Nina".
- › **Effie Argentina de Bronce:** Imagen corporativa (servicios), Spoilerland, de Cablevisión Flow.
- › **Effie Argentina de Bronce:** Servicios no financieros, Spoilerland, de Cablevisión Flow.
- › **Diente de Bronce:** Efectividad Creativa, Spoilerland.

INTERNACIONALES

- › **Premio al Mejor Ingeniero otorgado por la SCTE-ISBE:** Eduardo Panciera, Gerente de Arquitectura de Redes y Servicios, Dirección CTO.

Categoría Oro

- › **Effie Latam Oro:** Reputación corporativa y Servicios profesionales, Spoilerland, de Cablevisión Flow.
- › **El Ojo de Iberoamérica:** Film de Oro. Compañías de servicios públicos y privados con fines de lucro, Spoilerland, de Cablevisión Flow.



Martín Fierro Digital

- › **El Ojo de Iberoamérica:** Campañas Integradas de Oro. Servicios, Spoilerland, de Cablevisión Flow.
- › **El Ojo de Iberoamérica:** Eficacia de Oro. Servicios, Spoilerland, de Cablevisión Flow.
- › **Echo Latam 2019:** Sectores, Servicios para consumidores, Spoilerland, de Cablevisión Flow.

Categoría Plata

- › **El Ojo De Iberoamérica:** Film de Plata. Comerciales de hasta 120 segundos de duración, Spoilerland, de Cablevisión Flow.

Premios recibidos por producciones propias o coproducciones.

- › **Martín Fierro Digital:** mejor contenido temático, Mil manos por Argentina.
- › **Mejor Guión:** en el Festival Internacional de series de Buenos Aires, El mundo de Mateo.

Premios recibidos por ATVC (Asociación de Televisión por Cable)

- › **Asuntos agropecuarios:** ADN Pergamino, Somos Pergamino.
- › **Ciencia y Medio Ambiente:** Barra de Lagoa y Aventura en las islas, Somos La Plata.



Mención Premios Obrar

- › **Cultural:** La claqueta, Somos San Pedro. Seré breve, Somos Bahía Blanca.
- › **Deportivo:** Entretempo TV, Somos San Pedro.
- › **Documental:** Malvinas dos mochilas, Somos Corrientes.
- › **Educativo:** In haus, Somos Rafaela.
- › **Interés General:** Qué pasó, Somos Azul. Crónicas del viaje y El ciclo, Somos La Plata. Magdalena y el país, Somos Norte.
- › **Periodístico informativo:** Somos noticias, Somos Coronel Suarez y Somos Tres Arroyos.
- › **Promocional:** ATP, apto para todo público. Somos Santa Fe.
- › **Ciencia y Medio Ambiente:** Somos turismo, Somos Bahía Blanca.
- › **Espectáculos:** Somos show, Somos Norte.
- › **Mejor Noticiero:** Somos noticias Santa Fe, Somos Santa Fe.
- › **Mejor documental:** Reforma constitucional, Somos Santa Fe.
- › **Mejor Noticiero:** Somos noticias Concepción, Concepción del Uruguay, Somos Entre Ríos.
- › **Premio ACORDA:** mejor cronista de exteriores Pía Florio, Somos Río Cuarto, Córdoba.
- › **Premio ACORDA:** mejor programa en vivo Puntal AM, Somos Río Cuarto, Córdoba.



DESCARGÁ
EL CAPÍTULO

Como operadores de telefonía fija, móvil, televisión por cable e Internet, somos conscientes del potencial transformador que tienen las TIC en cada una de las personas que nos eligen. Incentivamos el uso social de las tecnologías y la alfabetización digital para generar nuevas capacidades y favorecer el desarrollo humano.

4. Construimos un negocio cada día más sostenible



› NUESTRO COMPROMISO CON INICIATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS

Desde 2004 somos miembros adherentes del Pacto Mundial de Naciones Unidas, una iniciativa internacional que compromete a las organizaciones con el cumplimiento de 10 Principios relacionados con el cuidado de los derechos humanos, la calidad en el empleo, el cuidado ambiental y la lucha contra la corrupción. Cada año ratificamos este compromiso y presentamos el Reporte de Sustentabilidad como informe de progreso anual de los 10 Principios.

Asimismo, desde su lanzamiento en 2015, asumimos el compromiso público con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. En este marco, realizamos un ejercicio de identificación de ODS relevantes para la Compañía, obteniendo como resultado un compromiso específico con los siguientes Objetivos: 3 (salud y bienestar), 4 (educación de calidad), 5 (igualdad de género), 7 (energía asequible y no contaminante), 8 (trabajo decente y crecimiento económico), 9 (industria, innovación e infraestructura), 10 (reducción de las desigualdades), 12 (producción y consumo responsables), 13 (acción por el clima), 16 (paz, justicia e instituciones sólidas) y 17 (alianzas para lograr los objetivos).



También estamos comprometidos con los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, iniciativa conjunta entre ONU Mujeres y Pacto

Mundial de la ONU, que se centran en la promoción de la igualdad de género en el lugar de trabajo, en el mercado y en la comunidad.

› PONEMOS EN PRÁCTICA NUESTROS COMPROMISOS CON LA SUSTENTABILIDAD

Conocemos el impacto que tiene la evolución hacia el mundo digital en la vida cotidiana de las personas. Con nuestra visión puesta en el futuro, trabajamos en una estrategia de inversión integral que genere impacto y valor social a los grupos de interés. Nuestro objetivo es seguir transformando el universo digital desde la articulación con diferentes actores con foco en la sustentabilidad para el bienestar de las personas y el crecimiento de la industria y el país. Este desafío es llevado a cabo con el compromiso de toda la Compañía, buscando que nuestras acciones fortalezcan el ecosistema de triple impacto en el que gestionamos el negocio.

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD



Nuestro propósito:
Te acompañamos para que
puedas potenciar tu mundo



Un eje transversal:
Ética y transparencia



Cuatro ejes:
Bienestar, Ambiente,
Innovación y Experiencia



16 compromisos

TELECOM



Ética y transparencia



Bienestar

- › Buen ambiente de trabajo
- › Diversidad e inclusión laboral
- › Inclusión digital y accesibilidad
- › Educación y desarrollo
- › Salud y seguridad ocupacional



Ambiente

- › Gestión de residuos
- › Eficiencia energética
- › Concientización ambiental



Innovación

- › Infraestructura robusta e innovadora
- › Negocios y soluciones tecnológicas
- › Responsabilidad del *big data*
- › Compras inclusivas y locales






Experiencia



- › Atención al cliente
- › Seguridad y privacidad de la información
- › Protección a niños, niñas y adolescentes
- › Gestión de la cadena de valor

POTENCIAMOS LA SUSTENTABILIDAD EN EL NEGOCIO

En el siguiente cuadro enumeramos algunos ejemplos de las acciones que hemos encarado desde Telecom en línea con los ejes de la estrategia de sustentabilidad:

Eje	Compromisos	Resultados 2019	Más información en los capítulos de este reporte
 ÉTICA Y TRANSPARENCIA	Ser éticos, transparentes y rendir cuentas de forma clara sobre los resultados del negocio	<ul style="list-style-type: none"> › 100% de nuestros colaboradores informados sobre Portal <i>Compliance</i>, el Programa de Integridad y Ética en línea. › 26 participantes en el taller de Buenas Prácticas para Proveedores, donde se abordaron temas vinculados con ética y transparencia corporativa. › 106 denuncias recibidas en la Línea Ética, de las cuales 92 ya se encuentran cerradas. 	<ul style="list-style-type: none"> › Gobierno corporativo y nuestro marco de integridad › Proveedores, socios estratégicos en nuestra cadena de valor
	Luchar contra la corrupción en todas sus formas	<ul style="list-style-type: none"> › 100% de los miembros del Directorio y Síndicos presentaron sus declaraciones juradas de conflictos de intereses. › 100% de la Macroestructura completó la Certificación de Conocimientos del Programa de Integridad. › 686 proveedores completaron el <i>Due Diligence</i>, que tiene como finalidad comprometer a nuestros proveedores en prácticas éticas y evitar prácticas corruptas. Respondió el 74% de los proveedores que recibieron la solicitud. 	<ul style="list-style-type: none"> › Gobierno corporativo y nuestro marco de integridad › Proveedores, socios estratégicos en nuestra cadena de valor
 BIENESTAR Incluir desde la tecnología, la diversidad y el talento.	Promover un buen ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> › 215 colaboradores en la red de Agentes de Cambio en el marco del Programa Transformación Cultural. › 10 charlas, 700 participantes presenciales y 2.000 vía <i>streaming</i> en la Feria del Bienestar. › Lactarios inaugurados en diferentes edificios de la Compañía. › 15 días de licencia por nacimiento. › 99% de tasa de regreso de mujeres y 98% de tasa de regreso de hombres luego de licencia por nacimiento. › 2.950 colaboradores formaron parte de la calibración para completar el mapeo de talentos. › 150 participantes en el programa Transición de Carrera. 	<ul style="list-style-type: none"> › Nuestra gente

Eje	Compromisos	Resultados 2019	Más información en los capítulos de este reporte
 <p>BIENESTAR Incluir desde la tecnología, la diversidad y el talento.</p>	Apoyar espacios de educación y desarrollo con todos los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> › 389.085 horas de capacitación brindadas. › 18.131 colaboradores capacitados. › 16,83 horas de capacitación promedio por empleado en Argentina. › 11 miembros del Comité de Dirección participaron de <i>Mentoring</i> inverso. › 34 programas y 6.571 personas capacitadas en Universo Telecom. › 3.600 horas compartidas en Viví la Experiencia. › 26 participantes en el taller de Buenas Prácticas para Proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> › Nuestra gente › Proveedores, socios estratégicos en nuestra cadena de valor
	Promover la inclusión digital y el acceso a las telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> › 63.800 millones de pesos invertidos en infraestructura. › 10,8% de incremento en sitios físicos instalados en la red de acceso móvil. › 5% de los sitios existentes fueron modernizados. › 1.689 localidades del país con cobertura 4G/LTE. › 95% de la población urbana del país con cobertura 4G/LTE. › 76 nuevas localidades rurales con 4G. › Más de 28 millones de pesos de inversión social. › 22.000 alumnos alcanzados mediante Nuestro Lugar. › Más de 1.300 <i>access points</i> de Fibertel Zone en AMBA, Santa Fe, Córdoba y Costa Atlántica. › 980 conexiones de cable e internet activas sin cargo para instituciones de la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> › Los clientes en el centro: potenciamos su mundo › Nuestra contribución para el progreso de la comunidad
	Contribuir a la diversidad y la inclusión laboral	<ul style="list-style-type: none"> › Comité de Diversidad con 3 ejes de gestión: género, discapacidad y generaciones. › 4 reuniones de las mesas de asistencia y diversidad con gremios. › 61 empleados con discapacidad. › 150 líderes participaron en talleres sobre diversidad e inclusión. › Más de 400 jóvenes capacitados en digit@lers. › 18 egresadas del programa Chicas digit@lers. 	<ul style="list-style-type: none"> › Nuestra gente › Nuestra contribución para el progreso de la comunidad
	Garantizar la salud y la seguridad ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> › 1.169 capacitaciones brindadas. › 26.924 horas hombre en formación. › 10.267 participantes. › 36 consultorios médicos corporativos. 	<ul style="list-style-type: none"> › Nuestra gente

Eje	Compromisos	Resultados 2019	Más información en los capítulos de este reporte
 <p>AMBIENTE Proteger el entorno y el ambiente.</p>	Gestionar de manera responsable los residuos	<ul style="list-style-type: none"> › 58 edificios realizan separación de RSU con 15 cooperativas urbanas. › 11.800 colaboradores en circuito RSU. › 5 edificios certificados con sello GIRO. › 21,03 toneladas de materiales reciclables donados a ONGs: papel, cartón, plástico y bronce. 	› Gestión y creación de valor ambiental
	Mejorar la eficiencia energética	<ul style="list-style-type: none"> › Disminuimos un 19% las emisiones de alcance 2 gracias al ahorro del 10% en el consumo de energía eléctrica. › 80% de servidores virtualizados en <i>datacenters</i>. › 25% de ahorro en el consumo de energía eléctrica gracias al recambio de impresoras de la Compañía. 	› Gestión y creación de valor ambiental
	Concientizar a los grupos de interés en el cuidado del ambiente	<ul style="list-style-type: none"> › 1° curso sobre gestión de residuos sólidos urbanos en modalidad <i>e-learning</i>. › Campañas y charlas para colaboradores. › 57% de los clientes de servicios móviles con factura digital. 	<ul style="list-style-type: none"> › Gestión y creación de valor ambiental › Los clientes en el centro: potenciamos su mundo
 <p>INNOVACIÓN Innovar en soluciones de tecnología que mejoren el bienestar de las personas y el ambiente.</p>	Invertir en infraestructura robusta e innovadora	<ul style="list-style-type: none"> › 63.800 millones de pesos invertidos en infraestructura. › 10 millones de personas navegaron con tecnología 4G. › Programas destinados a rediseñar un alto porcentaje del ecosistema de aplicaciones, en el marco de nuestra transformación digital. › Más de 37 millones de pesos invertidos en el mantenimiento preventivo y correctivo de antenas. 	› Los clientes en el centro: potenciamos su mundo
	Generar negocios y soluciones de tecnología	<ul style="list-style-type: none"> › 60% de reducción de emisiones y 30% de reducción de los costos de recolección de residuos con la solución <i>Smart Waste Management</i>. › Más de 24 horas de contenidos <i>on demand</i> sobre temáticas ambientales en Flow. › 1.100 clientes de Personal Bipy, dispositivos inteligentes que favorecen el monitoreo remoto orientados a personas que requieren cuidados especiales: niños, niñas, adultos mayores y mascotas. 	<ul style="list-style-type: none"> › Los clientes en el centro: potenciamos su mundo › Gestión y creación de valor ambiental
	Proteger los grandes volúmenes de datos (<i>big data</i>)	<ul style="list-style-type: none"> › Implementamos el uso de la herramienta <i>data loss prevention</i> para la protección de grandes volúmenes de datos. 	› Gobierno corporativo y nuestro marco de integridad
	Fortalecer internamente las compras inclusivas y locales con foco en las Pymes	<ul style="list-style-type: none"> › Proveedores inclusivos incorporados en nuestra nómina. 	› Proveedores, socios estratégicos en nuestra cadena de valor

Eje	Compromisos	Resultados 2019	Más información en los capítulos de este reporte
<p>EXPERIENCIA Cuidar la experiencia digital y del cliente, la seguridad y la privacidad.</p>	Gestionar una buena atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> › 97,2% de reclamos resueltos antes de las 72 horas. › + 205,5 millones de autogestiones IVR › + 28,5 millones de llamadas atendidas en el *111. › Iniciamos la implementación de FAN, nuestro CRM Convergente. › Implementamos nuestro canal de atención telefónico convergente a través del 0800-199-0070. › 210 oficinas comerciales y 13 oficinas nativas convergentes. › 258 mandos medios capacitados en la metodología COPC (<i>Customer Operation Performance Center</i>). › 8 de los 9 proveedores de atención telefónica auditados con resultado de armados de planes de acción. › 36% de disminución de denuncias recibidas por el Ente Nacional de Comunicaciones. 	› Los clientes en el centro: potenciamos su mundo
	Garantizar la seguridad, privacidad y uso responsable de la información	<ul style="list-style-type: none"> › Herramientas de seguridad a disposición de nuestros clientes para proteger su Pc, notebook, teléfonos móviles o tablets para tener a salvo toda su información personal: › + 17.000 clientes Kit de Seguridad Personal (McAfee). › + 10.000 clientes Fibertel Security (Trend). › + 350.000 clientes Kit de Seguridad de Fibertel Lite (McAfee). 	› Los clientes en el centro: potenciamos su mundo
	Proteger la experiencia de los niños, niñas y adolescentes con la tecnología	<ul style="list-style-type: none"> › 22.000 niños, niñas y adolescentes alcanzados por el programa Nuestro Lugar, que promueve el uso responsable, positivo y creativo de la tecnología. › Herramientas de control parental y configuración de perfiles en Flow. 	<ul style="list-style-type: none"> › Nuestra contribución para el progreso de la comunidad › Los clientes en el centro: potenciamos su mundo
	Gestionar responsablemente la cadena de valor	<ul style="list-style-type: none"> › Más del 70% de compras a proveedores nacionales en Argentina. › Más del 85% de nuestros proveedores son locales en Argentina, Uruguay y Paraguay. › 70% de documentos brindados por proveedores fueron digitales. › 26 participantes en el taller de Buenas Prácticas para Proveedores. 	› Proveedores, socios estratégicos en nuestra cadena de valor

› COMPROMETIDOS EN CONSTRUIR UN NEGOCIO CADA DÍA MÁS SUSTENTABLE



DIRECTORIO

El Directorio aprueba el plan de inversión social anual y las colaboraciones no comerciales como auspicios, colaboraciones, donaciones y aportes de mecenazgo.



DIRECCIÓN DE RELACIONES GUBERNAMENTALES, COMUNICACIÓN Y MEDIOS ²

- › La Gerencia de Sustentabilidad depende de la Dirección de Relaciones Gubernamentales, Comunicación y Medios.
- › Desde la Dirección se lidera la implementación de la estrategia de sustentabilidad, se impulsa el relacionamiento institucional con gobiernos provinciales y municipales para el desarrollo de nuestros programas dirigidos a la comunidad, y se coordina la difusión de las acciones como parte de la estrategia de comunicación institucional de la Compañía.



GRUPO OPERATIVO

Es un equipo representado por distintos gerentes y referentes de la Compañía, con quienes se ejecuta y da seguimiento a la gestión de la sustentabilidad con una mirada interdisciplinaria. Además, proveen información y participan del proceso de elaboración del Reporte de Sustentabilidad y armado de indicadores ESG, con el fin de rendir cuentas acerca del impacto económico, social y ambiental que generamos a partir de nuestras acciones.



COMITÉ EJECUTIVO Y DIRECTORES

El Reporte de Sustentabilidad es validado por los directores de las áreas que proveen información para la elaboración del mismo y es aprobado por los miembros del Comité Ejecutivo.



GERENCIA DE SUSTENTABILIDAD

- › Planifica, coordina y realiza el seguimiento de la gestión sustentable de la Compañía.
- › Coordina el plan de acción del Grupo operativo con el fin de lograr una gestión transversal de la sustentabilidad.
- › Coordina la elaboración del Reporte de Sustentabilidad.
- › Lidera el diseño e implementación de los programas de inversión en la comunidad.

SOMOS PARTE DEL ÍNDICE DE SUSTENTABILIDAD BYMA

Por segundo año consecutivo formamos parte de las 15 empresas listadas que integran el Índice de Sustentabilidad de BYMA (Bolsas y Mercados Argentinos). El índice permite identificar y destacar a las empresas líderes en materia ambiental, social, de desarrollo sustentable y de gobierno corporativo.

² El 1º de julio de 2020 esta Dirección modificó su nombre a Dirección de Comunicación Externa, Sustentabilidad y Medios.

MATRIZ DE MATERIALIDAD

- Promover la inclusión digital y el acceso a las telecomunicaciones.
- Promover un buen ambiente de trabajo.
- Apoyar espacios de formación y desarrollo con todos los grupos de interés.
- Contribuir a la diversidad y la inclusión laboral.
- Garantizar la salud y la seguridad ocupacional.
- Generar negocios y soluciones de tecnología.
- Invertir en infraestructura robusta e innovadora.
- Velar responsablemente por los grandes volúmenes de datos (*big data*).
- Fortalecer internamente las compras inclusivas y locales con foco en las Pymes.
- Garantizar la seguridad, privacidad y uso responsable de la información.
- Proteger la experiencia de los niños, niñas y adolescentes con la tecnología.
- Gestionar una buena atención al cliente.
- Gestionar responsablemente la cadena de valor.
- Gestionar de manera responsable los residuos.
- Mejorar la eficiencia energética.
- Concientizar a los grupos de interés en el cuidado del ambiente.



› DIFUNDIMOS Y
SENSIBILIZAMOS ACERCA
DE LA SUSTENTABILIDAD

COMUNICACIÓN INTERNA

Comunicamos a nuestros colaboradores las acciones y programas que llevamos adelante a lo largo del año a través de nuestros canales internos y fundamentalmente de la plataforma Yammer. Diseñamos una agenda de contenidos vinculados a los programas de inversión en la comunidad, acciones de voluntariado, iniciativas de medioambiente, propuestas de bienestar y diversidad, e información sobre el mundo de la sustentabilidad, como parte del plan de sensibilización interna. En 2019, las temáticas que recibieron mayor interés fueron las relacionadas con el nuevo programa de voluntariado corporativo y el programa Historias que Inspiran.

COMUNICACIÓN EXTERNA

Durante 2019 se gestionaron más de 160 informaciones de prensa, que produjeron 13.403 menciones en medios de todo el país, lo que representa el 19,5% de las menciones de la industria.

- › **LinkedIn e Instagram:** comunicamos las diferentes acciones que se desarrollan desde la estrategia de sustentabilidad y las novedades de los programas que se llevan a cabo de cara a la comunidad, como por ejemplo:



- La Liga Master Flow de League of Legends: Acción Skin x Skin.
- Programas con la comunidad: Historias que Inspiran, digit@lers, Chicas digit@lers y Nuestro lugar.
- Primera Feria de Bienestar.
- Premio Martín Fierro Digital – “Mil Manos por Argentina”
- Premio Obrar del Consejo Publicitario Argentino, recibido por el Programa Nuestro Lugar, en la categoría Comunicación en Medios o Canales Propios, Voluntariado y/o Acciones de Sustentabilidad o Propósito.
- Reconocimiento del Gobierno de la Ciudad

- Obtención de Sello Giro. Nos convertimos en la empresa privada con más certificaciones Sello Giro de la Ciudad de Buenos Aires.

- › **Página web institucional:** informamos las novedades referidas a los programas que se impulsan desde la Gerencia de Sustentabilidad y demás acciones que se desarrollan en la Compañía:
<https://institucional.telecom.com.ar/rse/>
- › **Canal institucional de YouTube:**
<https://www.youtube.com/user/GrupoTelecom>



Promovemos las mejores prácticas que aseguren la sustentabilidad del negocio. Nuestro Directorio y el Personal Gerencial Clave definen el camino a recorrer para lograrlo.

5. Gobierno corporativo y nuestro marco de integridad

› DIRECTORIO Y PERSONAL GERENCIAL CLAVE: GUÍAN EL RUMBO DEL NEGOCIO

Estamos comprometidos con las mejores prácticas de gobernanza empresarial. Las principales iniciativas que evidencian este compromiso son:

- › Nuestras estrictas normas en la materia cumplen con las regulaciones norteamericanas a las que estamos alcanzados por cotizar nuestras acciones en la NYSE (Bolsa de Nueva York).
- › En nuestra Memoria y Estados Financieros³ informamos el grado de cumplimiento de los estándares del Reporte del Código de Gobierno Societario previsto por las Normas de la Comisión Nacional de Valores (CNV) que fue revisado por Price Waterhouse & Co. S.R.L. emitiendo un informe de seguridad razonable sin observaciones sobre el mismo.



COMPROMETIDOS
CON LAS MEJORES

PRÁCTICAS

EMPRESARIALES

LEY SARBANES-OXLEY (SOX)⁴

Desde 2006 estamos sujetos a la Certificación de la efectividad de nuestros sistemas de control interno para la generación de información financiera requerida por la Ley SOX.

Al 31 de diciembre de 2019, la Sociedad concluyó que poseemos como Compañía un sistema de control interno efectivo para la generación de nuestros estados financieros. Esto representa un hito de gran relevancia en materia de gobierno corporativo, particularmente en el contexto de transformación encarrado por la Sociedad a partir de la fusión.

La certificación es emitida por una firma de auditoría reconocida (PwC Argentina), e incluye la revisión de los controles generales de IT (ITGC).

Los buenos resultados alcanzados a lo largo de estos 13 años evidencian nuestra capacidad de cumplimiento respecto a las regulaciones internacionales más exigentes.

NUESTRO DIRECTORIO Y COMITÉS: DEFINEN LA ESTRATEGIA

Estamos convencidos de que un buen gobierno corporativo garantiza la sustentabilidad del negocio y mejora los resultados. El Directorio, junto con los otros órganos que conforman el sistema de gobierno societario de la Compañía, definen nuestra estrategia de negocio de manera comprometida y transparente.

Asamblea de Accionistas: máximo órgano social de la Empresa.

Nuestro órgano de gobierno es la Asamblea de Accionistas, en la que cada acción ordinaria confiere derecho a un voto. Se realizan asambleas generales ordinarias y extraordinarias donde se tratan diferentes temas relacionados con el negocio y demás asuntos de conformidad con lo establecido por la Ley General de Sociedades (LGS), el estatuto de la Sociedad o que sometan a su decisión el Directorio o los síndicos.

3 Para más información consultar la Memoria y Estados Financieros 2019 disponible en <http://www.telecom.com.ar/inversores/financiera.htm>.

4 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 a todas las empresas que cotizan en NYSE.

Directorio: responsable de la dirección y administración.

El Directorio de la Sociedad entiende que las buenas prácticas con relación al Gobierno Corporativo están respaldadas por una adecuada interacción y coordinación entre las distintas instituciones internas y externas previstas en las regulaciones vigentes, en los estatutos sociales y en los procedimientos internos de la Sociedad: el Directorio, el Comité Ejecutivo, el Comité de Auditoría, la Comisión Fiscalizadora y la Auditoría Externa.

Las acciones del Directorio, al igual que toda la organización, se encuentran enmarcadas en el Código de Ética y Conducta, el proceso de Gestión Integral de Riesgos y el área de *Compliance*, que establecen fundamentos éticos y pautas de conducta para toda la Compañía.

La Asamblea General Ordinaria celebrada el 31 de enero de 2018 designó 11 directores titulares y 11 directores suplentes para desempeñarse durante tres ejercicios (hasta 2020 inclusive). El 95,45% de los miembros del Directorio son contratados de la comunidad local.

Los miembros tienen el derecho y deber de asistir a las reuniones. También se mantiene informado al Directorio acerca del negocio mediante diferentes informes del Comité Ejecutivo. Contamos con un procedimiento específico para incluir temas en la agenda de estas reuniones: la norma interna “Pautas para la inclusión de temas en la agenda del Directorio”. Durante el año no se transmitieron preocupaciones en materia de sustentabilidad al Directorio. Por otro lado, el Art. 236 de la Ley General de Sociedades prevé que los accionistas tenedores de al menos



5% del capital puedan pedir la inclusión de temas en la Asamblea.

En lo que respecta a la gestión de sustentabilidad, el Directorio aprobó el plan de inversión social para el año y las colaboraciones no comerciales como auspicios, colaboraciones, donaciones y aportes de mecenazgo.

En 2019, el 100% los miembros del Directorio y Síndicos (titulares y suplentes) presentaron sus declaraciones juradas de conflictos de intereses.

REMUNERACIÓN DEL DIRECTORIO

La Asamblea Ordinaria aprueba la retribución global del Directorio. El Directorio formula una propuesta con ajuste a las disposiciones de la LGS y la CNV. Esta propuesta es evaluada previamente por el Comité de Auditoría que emite su opinión. Una vez aprobada la remuneración global por la Asamblea, el Directorio es quien asigna la remuneración para cada Director.

Composición del Directorio⁵

Miembro del Directorio	Cargo	Nacionalidad
Alejandro Alberto URRICELQUI (a) (j)	Presidente	Argentina
Mariano Marcelo IBAÑEZ (a)	Vicepresidente	Argentina
Sebastián BARDENGO (a)	Director Titular	Argentina
Ignacio José María SÁENZ VALIENTE (g)	Director Titular	Argentina
Damián Fabio CASSINO (a) (h)	Director Titular	Argentina
Carlos Alejandro HARRISON (b)	Director Titular	Argentina
Martín Héctor D'AMBROSIO (c)	Director Titular	Argentina
Germán Horacio VIDAL (a) (d)	Director Titular	Argentina
Luca LUCIANI	Director Titular	Italiana
Baruki Luis Alberto GONZÁLEZ	Director Titular	Argentina
Alejo MAXIT (e) (i)	Director Titular	Argentina
María Lucila ROMERO	Directora Suplente	Argentina
Sebastián Ricardo FRABOSQUI DÍAZ	Director Suplente	Argentina
Claudia Irene OSTERGAARD	Directora Suplente	Argentina
Nicolás Sergio NOVOA (g)	Director Suplente	Argentina
Miguel Ángel GRAÑA (e)	Director Suplente	Argentina
José Carlos CURA (e)	Director Suplente	Argentina
Facundo Martín GOSLINO	Director Suplente	Argentina
Lucrecia María Delfina MOREIRA SAVINO	Directora Suplente	Argentina
Saturnino Jorge FUNES	Director Suplente	Argentina
Carolina Susana CURZI	Directora Suplente	Argentina
Santiago Luis IBARZÁBAL MURPHY (f) (i)	Director Suplente	Argentina

(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 independiente frente a las Normas de la CNV y de la SEC.

(f) Director designado a propuesta del ANSES-Fondo de Garantía de Sustentabilidad. Director independiente frente a las Normas de la CNV.

(g) El director titular Ignacio J. M. Sáenz Valiente y el director suplente Nicolás S. Novoa renunciaron a sus cargos con efectos al 01/01/2020. En su reemplazo, la Asamblea celebrada el 25/11/2019 designó como director titular al Sr. Carlos Alberto Moltini y como director suplente al Sr. Ignacio José María Sáenz Valiente para desempeñarse desde el 01/01/2020

(h) El Sr. Damián Cassino renunció a su cargo de miembro del Comité Ejecutivo con efecto al 01/01/2020, continúa desempeñándose como director titular. El Sr. Carlos A. Moltini fue designado miembro del Comité Ejecutivo para desempeñarse desde el 01/01/2020.

(i) Los señores Alejo Maxit y Santiago Luis Ibarzábal Murphy, presentaron sus renunciaciones a los cargos de director titular y director suplente las que fueron aceptadas con efecto a partir de la siguiente Asamblea Ordinaria Anual que se celebró el 28/04/2020. En dicha oportunidad se designaron un director titular y una directora suplente que renunciaron a sus respectivos cargos el 29/04/2020 y el Directorio las aceptó con fecha 06/05/2020. La Asamblea celebrada el 04/06/2020 designó como director titular al Sr. Eduardo Enrique de Pedro y como director suplente al Sr. Juan Santiago Fraschina, que en ambos casos revisten el carácter de independientes en los términos del art. 13 de la Sección III del Capítulo III Título II de las Normas de la Comisión Nacional de Valores. El Sr. Fraschina se desempeña como suplente del Sr. de Pedro. Los señores de Pedro y Fraschina fueron designados a propuesta del ANSES-Fondo de Garantía de Sustentabilidad.

(j) El 21/05/2020, el Directorio aprobó la renuncia presentada por el Sr. Alejandro Urricelqui como Presidente de la Compañía. El Sr. Urricelqui continúa desempeñándose como miembro del Directorio y del Comité Ejecutivo de la Sociedad. Asimismo, el Directorio designó como nuevo Presidente al Sr. Carlos Moltini.

5 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.

DIRECTORIO 2019

Género

4 Mujeres

18 Hombres

Nacionalidad

21 Argentina

1 Italiana

Edad

10 Entre 31 y 50 años

12 Más de 51 años

Comité Ejecutivo: encargado de la gestión y operaciones

El Estatuto Social contempla la posibilidad de que el Directorio designe un Comité Ejecutivo, conformado por cinco miembros al 31 de diciembre de 2019. El Comité Ejecutivo tiene a su cargo el tratamiento de asuntos en el curso ordinario de los negocios de la Sociedad a efectos de dotar de mayor agilidad al sistema de aprobaciones de esta y brindar mayor profundidad de análisis de los asuntos sometidos a su consideración antes que dicho Comité tome una decisión o sean sometidos al Directorio. Al 31 de diciembre de 2019, el Comité Ejecutivo estaba integrado por Alejandro A. Urricelqui, Damián F. Cassino⁶, Sebastián Bardengo, Mariano M. Ibáñez y Germán H. Vidal.

Comisión Fiscalizadora⁷: responsable de la fiscalización interna de la Compañía

Está compuesta por cinco miembros titulares y cinco suplentes. Tienen el deber de asistir a las reuniones de Directorio y Asambleas. También tiene la facultad de convocar Asambleas de Accionistas, requerir la inclusión de temas en el orden del día y supervisar todos los asuntos de la Sociedad y el cumplimiento de la LGS y del Estatuto Social.

Comisiones y Comités

El sistema de gobierno societario de la Compañía se estructura, además, con el Comité de Auditoría (integrado por miembros del Directorio), los Auditores Externos (fiscalización externa), el Comité de Riesgos y demás prácticas y políticas implementadas por la Sociedad y descriptas en este reporte.

Para mayor información sobre otros aspectos vinculados a la organización de la toma de decisiones y sistema de control interno de la Sociedad consultar la Memoria y Estados Financieros 2019 disponible en <https://institucional.telecom.com.ar/inversores/informacionfinanciera.html>

⁶ El Sr. Damián Cassino renunció a su cargo de miembro del Comité Ejecutivo con efecto al 01/01/2020, continúa desempeñándose como director titular. El Sr. Carlos A. Moltini fue designado miembro del Comité Ejecutivo para desempeñarse desde el 01/01/2020.

⁷ Para más información sobre la composición consultar la Memoria y Estados Financieros 2019 disponible en <https://institucional.telecom.com.ar/inversores/informacionfinanciera.html>



PERSONAL GERENCIAL CLAVE: DIRIGE Y COORDINA LA ESTRATEGIA

Personal Gerencial Clave

CEO: Carlos Moltini^(a)

Direcciones que dependen del CEO:

- › Subdirección general: Roberto Nobile^(a)
- › CFO: Gabriel Blasi
- › Asuntos Regulatorios: Hernán Verdaguer
- › Relaciones Gubernamentales, Comunicación y Medios^(b): Pedro López Matheu
- › 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 Corporativa: Gerardo Maurer
- › Operaciones Internacionales: Fernando Cravero
- › Desarrollo de Negocios: Tomás Reboursin^(c)

Direcciones que dependen de la Vicepresidencia:

- › Chief Audit & Compliance Officer: Alejandro Miralles

^(a) El Sr. Carlos A. Moltini cesó en sus funciones de CEO el 01/01/2020. A partir del 1° de enero de 2020 y hasta la emisión del presente Reporte, ese cargo lo ocupa el Sr. Roberto O. Nobile.

^(b) El 01/07/2020 esta área cambió su nombre a Dirección de Comunicación Externa, Sustentabilidad y Medios.

^(c) El Sr. Tomás Reboursin cesó en sus funciones el 27/05/2020.

COMPOSICIÓN PERSONAL GERENCIAL CLAVE CEO, DIRECTORES Y GERENTES 2019

Género

4 Mujeres

67 Hombres

Edad

43 Entre 31 y 50 años

28 Más de 51 años

Participación local

100% Porcentaje de argentinos en Argentina

58,33% Porcentaje de paraguayos en Paraguay

100% Porcentaje de uruguayos en Uruguay

El 93,33% de los miembros del Personal Gerencial Clave son contratados de la comunidad local.

Remuneración del Personal Gerencial Clave

En cuanto a la política de remuneración de los cuadros gerenciales, se ha establecido un esquema de remuneración fija y variable. Mientras que la remuneración fija está relacionada al nivel de responsabilidad requerido para el puesto y a su competitividad respecto del mercado, la remuneración variable está asociada con los objetivos trazados al comienzo de cada ejercicio y su grado de cumplimiento a lo largo de cada ejercicio económico. El Directorio no ha implementado un Comité de Remuneraciones y ha delegado en el Comité Ejecutivo la aprobación de la

política general de remuneraciones. Estas funciones son desempeñadas con la asistencia de la Dirección de Capital Humano que es la encargada de proponer alternativas y posteriormente implementar las políticas y decisiones específicas del Directorio sobre estas cuestiones. Cabe destacar que ninguno de los miembros del Directorio ni del Comité Ejecutivo cumple funciones ejecutivas.

› VELAMOS POR LA INTEGRIDAD DE NUESTRO NEGOCIO

COMPLIANCE, HACIA UNA CULTURA DE INTEGRIDAD

Desde la Dirección de *Compliance* promovemos una cultura de integridad previniendo los riesgos de incumplimiento al Código de Ética y Conducta. Asesoramos en la toma de decisiones considerando la dimensión ética y un adecuado entendimiento de los riesgos que se enfrentan, y promovemos y difundimos los estándares establecidos por el Programa de Integridad relacionados con la cultura y valores éticos de la organización, definiendo reglas claras que fomenten el comportamiento transparente e independiente. Para lograr estos objetivos, diseñamos y planificamos las actividades de comunicación y capacitación anual.

Dentro de la estructura organizacional, el *Chief Audit & Compliance Officer* forma parte del Personal Gerencial Clave y reporta directamente al Vicepresidente del Directorio.

Código de Ética y Conducta⁸

El Código de Ética y Conducta es el elemento esencial del modelo organizativo y del sistema de control interno. Ha sido diseñado para lograr una mayor transparencia en el accionar y un alto compromiso por parte de cada uno de nosotros, con la convicción de que la ética en la conducción de los negocios es condición fundamental para el éxito de la Compañía. El Código de Ética y Conducta incorpora, a través de declaraciones de principios y valores, fundamentos morales y éticos de carácter universal dentro de la organización. Establece los principios que aplicamos en nuestra actividad,

incluyendo el cumplimiento de las normas, excelencia en el servicio, competencia leal, libertad de expresión, igualdad de oportunidades, transparencia en nuestras relaciones con todas las partes interesadas, contribución al bienestar económico y al crecimiento de la comunidad, la prohibición de realizar aportes a movimientos políticos, sus representantes o candidatos, protección y valorización de los recursos humanos, preservación de la salud y seguridad en el espacio de trabajo, entre otras cuestiones.

Políticas Anticorrupción, Antifraude y sobre Conflictos de Intereses⁹

Las Políticas Anticorrupción y Antifraude brindan a Telecom Argentina un marco sistemático de referencia en materia de prohibición de prácticas corruptas o deshonestas, confirmando nuestro firme compromiso de no recurrir a conductas ilegales o fraudulentas para el logro de los objetivos de la Compañía.

La Política sobre Conflictos de Intereses constituye el marco de referencia para prevenir y gestionar estas situaciones, a fin de evitarlas o limitar sus impactos negativos sobre nuestra Compañía.

COMPROMETIDOS CON EL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS Y SU PRINCIPIO 10 DE ANTICORRUPCIÓN

Desde 2004 somos miembros de la Red Local del Pacto, en compromiso con los 10 principios. En particular, el Principio 10 enuncia: “Los negocios deberán actuar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno”. Anualmente nuestro Reporte de Sustentabilidad forma parte de la rendición de cuentas de la Comunicación sobre el Progreso (COP) que exige esta iniciativa internacional¹⁰.



Mirá el video
de Ética
en Línea.



⁸ Disponible en https://institucional.telecom.com.ar/pdf/TELECOM_ARGENTINA_TELECOM_PERSONAL_CODIGO_DE_ETICA_Y_CONDUCTA.pdf

⁹ Disponibles en <https://institucional.telecom.com.ar/inversores> y en <https://institucional.telecom.com.ar/proveedores>.

¹⁰ Para más información ver la sección “Alcance del Reporte” en esta publicación donde incluimos información sobre nuestra Comunicación sobre el Progreso (COP).



Ética en línea: nuestros canales de denuncias

Alentamos a nuestros colaboradores y proveedores a que denuncien cualquier violación efectiva o potencial de las leyes, normas o reglamentaciones vigentes o de las disposiciones de nuestro Código de Ética y Conducta. Contamos con seis canales para reportar irregularidades que son gestionadas por un tercero independiente (la firma KPMG). Realizamos campañas de difusión dirigidas a todos los colaboradores describiendo sus características y alcance, canales habilitados e irregularidades susceptibles de ser denunciadas, con las que llegamos al 100% de nuestros colaboradores. Además, implementamos en Paraguay y Uruguay la nueva línea de denuncias tercerizada, basándonos en buenas prácticas de mercado.

Canales habilitados



Formulario web:
[https://eticaenlineatelecom.
lineaseticas.com](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 Tele-
com” 54 11 4316-5800

El proceso de la denuncia

- › 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 a Telecom para su evaluación y análisis. KPMG garantiza la transparencia del proceso y preserva la identidad del denunciante si este lo solicita.
- › El área de Investigaciones, perteneciente a la Gerencia de Auditoría Corporativa e Investigaciones de la Dirección de Auditoría Interna 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 adjuntar evidencias, ingresando en el sitio web con el código del reporte y contraseña asignada.

Denuncias

En cuanto al tratamiento de las denuncias recibidas, hay cuatro categorías de cierre:

- › Efectiva: cuando la Gerencia de Auditoría Corporativa e Investigaciones u otra área (derivación) comprobó efectivamente la denuncia recibida.
- › No efectiva: cuando la Gerencia de Auditoría Corporativa e Investigaciones implementó diferentes procedimientos, pero no se pudo comprobar la denuncia.
- › No se puede comprobar: cuando los datos reportados son insuficientes para verificar si la denuncia es efectiva o no (no se pudo implementar procedimiento/ investigación alguna).
- › No aplica: cuando el hecho denunciado no corresponde a conceptos a declarar en la línea de denuncias (por ejemplo, reclamos técnicos).

CAPACITACIÓN A PROVEEDORES

Los proveedores también son parte de nuestras comunicaciones y capacitaciones sobre ética, transparencia y sustentabilidad. En 2019, realizamos, por ejemplo, el Taller de Buenas Prácticas y Fortalecimiento de Proveedores, donde se abordó esta temática. En todas las contrataciones, independientemente de la facturación, se solicita a los proveedores completar el *Due Diligence* que tiene como finalidad comprometerlos en las prácticas éticas y evitar prácticas corruptas. De esta forma, el proveedor firma este documento en carácter de Declaración Jurada y manifiesta el compromiso de cumplir con los principios y valores contenidos en nuestro Código de Ética y Conducta, que declara conocer. Asimismo, se les consulta si aplican un programa de *Compliance* propio y se les solicita describirlo¹¹.

Nuestras operaciones en Uruguay y Paraguay

› Paraguay

Actualizamos la Política Antifraude y Anticorrupción y el Código de Ética y Conducta. Lo difundimos a través del canal de comunicaciones internas a todos los colaboradores de la Compañía. También actualizamos el Código de Ética y Conducta para Terceros publicándolo en el portal de compras para acceso de proveedores.

Capacitamos al 89,5% de la Macroestructura en el Programa de *Compliance* que abarca: Código de Ética y Conducta, Conflicto de Intereses y Política Anti-fraude y Anticorrupción. Asimismo, dictamos el curso *e-learning* de Prevención de Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva llegando a 1.002 colaboradores. El mismo curso fue dictado de manera presencial al 72,7% de los Directores de la Compañía.

› Uruguay

Publicación y difusión del Código de Ética y Conducta propio y para terceros y las Políticas sobre Conflicto de Intereses, Antifraude y Anticorrupción.

DIFUSIÓN EXTERNA SOBRE COMPLIANCE Y ANTICORRUPCIÓN

Junto con *Alliance for Integrity* y la Cámara de Industria y Comercio Argentino-Alemana participamos como instructores del programa "De Empresas para Empresas" destinado a brindar capacitación sobre *Compliance* y Anticorrupción a PyMEs.

GESTIÓN DE RIESGOS

Durante 2019 continuamos fomentando una cultura de gestión de riesgos en toda la organización. Incorporamos el análisis de *benchmarking* para evaluar cómo está posicionada la Compañía en materia de gestión de riesgos y cuáles son las principales tendencias de riesgos que surgen de encuestas y relevamientos de mercado.

Mecanismos de gestión

- › Política de Gestión de Riesgos: identifica, mide y administra los riesgos de la Compañía. Sigue los lineamientos del *Enterprise Risk Management-Integrated Framework* del año 2004 emitido por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO).
- › Proceso de gestión integral de riesgos: describe los lineamientos principales a la hora de analizar, validar los niveles y dar respuesta a los riesgos detectados.
- › Comité de riesgos: supervisa la gestión de riesgos. Está presidido por el CEO y liderado y coordinado por el CFO y el *Chief Audit & Compliance Officer*.

Mapa de Riesgos

Contamos con un Mapa de Riesgos corporativos integrado, que mantenemos actualizado permanentemente para poder identificar y focalizar en los riesgos de mayor relevancia.

Mitigamos los siguientes riesgos a través de diferentes planes de acción:

- › Operativos
- › Tecnológicos
- › Regulatorios
- › Macroeconómicos
- › Legales
- › Laborales
- › Medioambientales
- › De seguridad
- › Otros

¹¹ Para más información ver el capítulo "Proveedores, socios estratégicos en nuestra cadena de valor" en este Reporte.

› CUMPLIMIENTO REGULATORIO

En 2019, el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM), autoridad de control de los servicios TIC en la Argentina, pasó a estar bajo la órbita de la Secretaría de Innovación Pública, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros, conforme a los Decretos N°7/2019 y N°50/2019.

Desde Telecom cumplimos con todas las nuevas resoluciones y reglamentos:

- › Resolución SC N°38/14: la Secretaría de Gobierno de Modernización dispuso que las prestadoras de Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM) para la adjudicación de las frecuencias remanentes del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) y del SRMC, deberán celebrar acuerdos para la prestación de sus servicios en los corredores viales y las localidades de entre 500 y 10.000 habitantes.
- › Reglamento de Clientes de Servicios TIC: fueron introducidas modificaciones de la Secretaría de Gobierno de Modernización, entre las que se destaca establecer un plazo de 30 días hábiles para informar anticipadamente modificaciones sustanciales en los servicios prestados a los clientes.

- › **Reglamento de General de Interconexión y Acceso:** se estableció transitoriamente que el tipo de cambio de referencia aplicable a la remuneración de los cargos de interconexión para las llamadas efectuadas a partir del 1° de agosto será de 45,25 pesos por cada dólar estadounidense. En los meses sucesivos, el tipo de cambio a aplicar no podrá superar en un 6% el tipo de cambio establecido para el mes anterior. Esta medida será de aplicación para los servicios brindados hasta el 31 de diciembre de 2019 inclusive.
- › **Reglamento de Nominatividad de clientes del Servicio de Comunicaciones Móviles:** se establece que las Prestadoras del Servicio de Comunicaciones Móviles procederán a impedir que cursen tráfico las líneas que no se encuentren a fin de realizar la registración del usuario titular, y a los servicios de emergencia.
- › **Tasas de Derechos Radioeléctricos:** se modificó la base de cálculo de los Derechos y Aranceles Radioeléctricos correspondientes a los Servicios de Comunicaciones Móviles. Dicha modificación representa una reducción de la alícuota aplicable al pago de derechos por esos servicios.

[illegible]



Diseñamos, coordinamos e implementamos distintas iniciativas para garantizar que los analistas e inversores cuenten con un adecuado conocimiento de la Compañía.

6. Inversores, creación de valor sostenible



› REORGANIZACIÓN SOCIETARIA Y COMPOSICIÓN ACCIONARIA

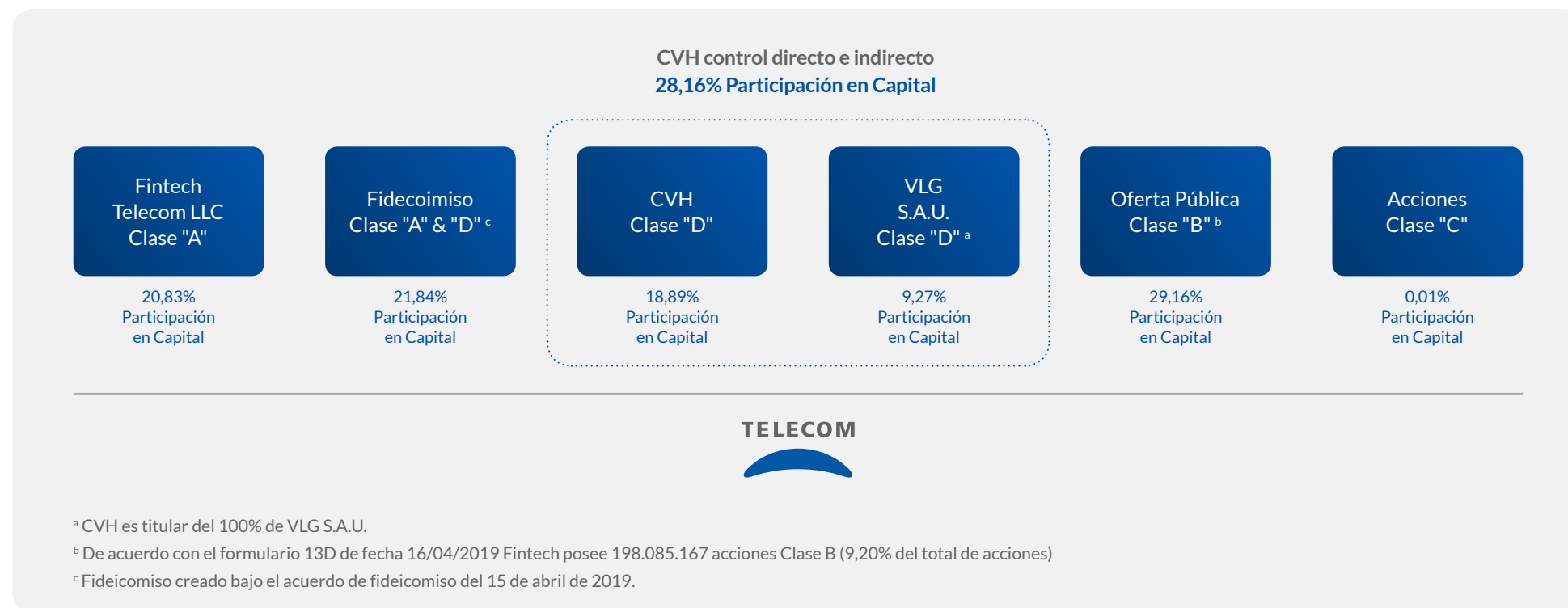
En octubre de 2019 llevamos adelante la reorganización societaria por medio de la cual Telecom Argentina absorbió por fusión a Última Milla, CV Berazategui (las “Sociedades Absorbidas”) y al Patrimonio Escindido de PEM S.A.U, generando los correspondientes efectos operativos, contables e impositivos. La Comisión Nacional de Valores (CNV) otorgó su conformidad administrativa mediante resolución en febrero de 2020 y ordenó remitir las

actuaciones a la Inspección General de Justicia (IGJ) para su inscripción.

El propósito de esta reorganización consistió en unificar las operaciones, incrementando así la eficiencia, sinergia, racionalización de costos y optimizando la utilización de las estructuras técnicas, administrativas y financieras de las sociedades.

ESTRUCTURA DE CAPITAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Luego de la reducción de pleno derecho y de la conversión de 97.688 acciones Clase “C” a Clase “B” ordenada judicialmente y operada en octubre de 2019, el capital social de Telecom Argentina quedó conformado de la siguiente forma:



En septiembre de 2019 la CNV autorizó a Telecom la oferta pública de 1.184.528.406 acciones ordinarias entregadas a los accionistas de Cablevisión con motivo de la fusión por absorción entre Telecom Argentina y Cablevisión. Asimismo, la Bolsa de Comercio de Buenos Aires dispuso autorizar el listado de 1.184.528.406 acciones ordinarias de las cuales 342.861.748 son acciones Clase “A” y 841.666.658 acciones Clase “D” de Telecom Argentina.

Es así que la totalidad de las acciones de Telecom Argentina cuentan con la autorización de oferta pública otorgada por la CNV. El 29,16% del capital (todas acciones Clase "B") cotiza y se negocia 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 2019, eran las siguientes:

Tipo de Inversor	%
ADS (American Depositary Share) – NYSE ^(*)	15,96
ANSES	11,42
Otros inversores minoritarios – BYMA ^(*)	1,78
Total oferta pública	29,16

^(*) Incluye participación de Fintech del 9,2% del capital social total de Telecom Argentina.



Composición del capital social total por clase de acción al 31 de diciembre de 2019

Clase de acciones	Total capital social	Porcentaje
Clase “A”	683.856.600	31,75
Clase “B”	643.175.260	29,16
Clase “C”	210.866	0,01 ^(*)
Clase “D”	841.666.658	39,08
Total	2.153.688.011	100,00

^(*) 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 al 31 de diciembre de 2019.



› ACERCAMOS LA COMUNIDAD DE INVERSORES AL MANAGEMENT

Nuestra área de Relaciones con Inversores está constituida por especialistas en la materia y tiene como principales funciones: informar sobre la evolución del negocio a nuestros públicos de interés; comunicar acerca de los hechos económicos financieros relevantes para el mercado; y gestionar teleconferencias de forma trimestral y anual para brindar información y que los bancos de inversión emitan recomendaciones positivas respecto de nuestra compañía.

Se intensificó nuestro nivel de exposición y comunicación en materia de relaciones con inversores a través de la participación en todos los foros disponibles, lo que permitió la realización de operaciones sin *roadshow* o con *roadshows* reducidos y la realización de distintos eventos tales como el *Analyst Days* en Buenos Aires y Aniversario *New York Stock Exchange/ Investor Day* en Nueva York, que tienen por finalidad acercar al personal gerencial clave de la compañía a la comunidad de inversores.

Asimismo, implementamos una nueva tecnología para el *Webcast*, que brinda la versatilidad y autonomía necesarias para llevar a cabo las Conferencias de Resultados trimestrales y la organización de videoconferencias con inversores.

Canales de contacto



Personalmente: Gerencia de Relaciones con Inversores.
Alicia Moreau de Justo 50, 10mo piso. Capital Federal (1107) República Argentina.



Correo electrónico
relinver@teco.com.ar



Teléfono
(54) 11-4968-3628



Página web:
<https://institucional.telecom.com.ar/inversores/>. Con el fin de mejorar la comunicación con los inversores y generar mayor fluidez, modernizamos el *look and feel* de la web y desarrollamos el nuevo Portal de Inversores **autogestionable**.



Analyst Days.

Un hito destacado fue el evento *Analyst Days* donde los principales referentes de la compañía hicieron presentaciones sobre distintos aspectos relacionados con la operación, las finanzas y las novedades comerciales incluyendo la temática de sustentabilidad como eje sobre el cual la compañía se está enfocando. Luego, más de 60 analistas recorrieron *stands* con muestras de iniciativas tecnológicas sobre los siguientes temas:

- › **Machine learning:** se presentó una aplicación para detección temprana de fallas de la red, que permite acceder a indicadores importantes de predicción.
- › **Flow:** se presentó la nueva generación de *set top boxes*, con tecnología de *streaming de gaming* directo a la TV, sin necesidad de descargas ni consolas. Además, se realizaron demostraciones sobre el asistente de voz que realiza algunas acciones desde *Google Home* o *Google Assistant* sobre un STB Flow.

- › **Internet de las cosas (IoT):** se mostraron varios dispositivos que hacen a la eficiencia energética y que permiten medir la calidad del combustible, realizar monitoreo animal a través de un collar, monitoreo satelital de clima, sensor de calidad de agua, fertilidad de la tierra y control de heladeras que se concesionan en diferentes puntos de venta.
- › **Gestión sustentable:** se compartió el plan de trabajo las acciones implementadas en materia de medioambiente, inversión en la comunidad, diversidad, transformación cultural y transformación digital para la gestión del capital humano.

25° ANIVERSARIO DE COTIZACIÓN EN NEW YORK STOCK EXCHANGE

Fuimos los protagonistas del Closing Bell en el mayor centro financiero y bursátil del mundo.

Celebramos nuestro 25° aniversario de cotización ininterrumpida en el *New York Stock Exchange*, como una de las 20 empresas argentinas que cotizan en este mercado y entre las primeras cinco en cumplir 25 años de participación. Del evento participaron analistas e inversores que tuvieron la oportunidad de dictar varias presentaciones llevadas a cabo durante la jornada.

Este hito presenta la proyección internacional de nuestra compañía que también cotiza en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, y deja de manifiesto nuestra solidez financiera y excelencia operativa, construida a través de los años.



Closing Bell en la NYSE.

Contactos con inversores y analistas	2019
Cantidad de reuniones realizadas con inversores y analistas	691
Cantidad de inversores y analistas	842
Cantidad de conferencias organizadas con distintos bancos	22
Cantidad de conferencias que fueron realizadas en el exterior del país	14
Cantidad de Roadshows. <i>Non-Deal Roadshows</i> realizados en el exterior	2
Cantidad de eventos especiales	2

› FOCO EN LA SUSTENTABILIDAD

Por segundo año consecutivo formamos parte del Índice de Sustentabilidad de BYMA

En 2019, BYMA junto con el BID (Banco Interamericano de Desarrollo) y con el aval académico del *Earth Institute* de *Columbia University*, presentaron el rebalanceo del Índice de Sustentabilidad. El índice tiene carácter no comercial y evalúa el desempeño de las emisoras con mayor liquidez en materia ambiental, social, de desarrollo sustentable y de gobierno corporativo (indicadores ESG - *environmental, social, and governance*) en función de la información reportada y disponible al público en general. Luego de atravesar un proceso evaluativo intenso, se estableció que por segundo año consecutivo formamos parte del Índice junto con otras 15 empresas argentinas.

A su vez, se intensificaron las consultas de inversores sobre requerimientos de información, acciones e impacto de la Compañía en cuestiones de ESG, lo que indica la evolución social en torno a temáticas que han cobrado mayor interés en los últimos años. Además de responder a todas las consultas recibidas, contribuimos con la verificación de la información contenida en reportes emitidos por la firma MSCI (*Morgan Stanley Capital Investment*), que realiza calificaciones y elabora índices y análisis de líderes en esta materia.



Nuestros colaboradores son los principales actores del cambio cultural y digital que estamos viviendo como Compañía. Queremos que se sientan orgullosos de ser parte de Telecom y para ello buscamos construir un ambiente de trabajo seguro, diverso y que impulse el crecimiento personal y profesional. Impulsamos un plan de transformación cultural, con el apoyo de colaboradores que actúan como agentes de cambio, además de desarrollar iniciativas hacia la digitalización y la autogestión de los procesos internos.

7. Nuestra gente

[illegible]

FERIA DE BIENESTAR

Con el objetivo de promover el bienestar bio-psico-social de nuestros colaboradores, en septiembre de 2019 realizamos la primera Feria de Bienestar con foco en la experiencia laboral, los hábitos de vida saludable, el cuidado del ambiente y el compromiso social de todos los miembros de la Compañía.

- › 10 charlas.
- › 700 participantes presenciales.
- › Más de 2.000 colaboradores vía *streaming*.
- › Camión sanitario: especialistas en salud atendieron consultas sobre prevención de enfermedades, controlaron la presión arterial y el índice de masa corporal de los asistentes, entre otros indicadores de salud.
- › La Subsecretaría de Transporte de la Ciudad de Buenos Aires dio una charla abierta sobre Movilidad Sustentable.
- › INCUCAI brindó información relevante sobre donación de órganos.
- › A través de cascos de realidad virtual se realizaron entrenamientos para la prevención de riesgos laborales.



Mirá el video
de la Feria de
Bienestar



Conciliación vida laboral – vida familiar

LACTARIOS

- › Lactarios inaugurados en diferentes edificios de la Compañía.
- › CABA: Madero, Hornos, Paroissien, Paseo Colón.
- › Córdoba: Personal Plaza.
- › Rosario: CCT Rosario, Contact Center Rosario y Green Building.
- › Provincia de Bs.As.: Despacho de Eventos Centralizados (DEC) en Mar del Plata.

LICENCIAS SUPERADORAS A LA LEY

- › Nacimiento, adopción, extensión de la lactancia y matrimonio.

MATERNIDAD Y PATERNIDAD ACTIVA

- › Guías de acompañamiento sobre la maternidad y paternidad responsable.
- › Guía especial para que los líderes puedan acompañar de la mejor manera a sus colaboradores.

Indicadores sobre licencias y reincorporaciones 2019 ^(a)

	Mujeres	Hombres
Empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2019	255	455
Tasa de regreso ^(b)	98%	99%
Tasa de retención ^(c)	86%	96%

^(a) No se incluyen datos comparativos con 2018 ya que se realizaron mejoras en el cálculo del indicador de acuerdo con lo solicitado por los Estándares GRI.

^(b) Calculada considerando los empleados que regresaron en 2019 (por licencias iniciadas en dicho año o el anterior) sobre el total de empleados que debían regresar en 2019.

^(c) Calculada considerando los empleados que regresaron al trabajo durante 2018 y que permanecieron 12 meses en el empleo sobre el total de los empleados que regresaron en 2018.



LA DIVERSIDAD
ES PARTE
DE NUESTRO
ADN

LA DIVERSIDAD POTENCIA NUESTRO NEGOCIO

Al estar presentes en todo el país, con negocios diferentes y un gran equipo de trabajadores que componen nuestra Compañía, la diversidad pasó a ser parte de nuestro ADN. Creemos que esta diversidad es una ventaja competitiva que queremos seguir potenciando, y para ello desarrollamos nuestro Programa de Diversidad e Inclusión.

Comité de Diversidad

Contamos con un Comité de Diversidad en el que participan las siguientes áreas: Relaciones con Inversores, Sustentabilidad, Gestión del Talento, Estrategias de Aprendizaje, Comunicaciones Externas, Comunicación Interna, *Field Service*, Tecnología y *Employee Experience*.

Ejes de trabajo

1) Género

Desarrollamos políticas alineadas con la diversidad de género.

- › Programa de cuidado relacionado con la familia: taller de violencia doméstica para colaboradores de áreas internas que acompañan a las víctimas, a cargo del Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (ELA).
- › Desarrollo de indicadores y su monitoreo: dotación; ingresos y egresos; ocupación de posiciones; equidad salarial y encuesta de clima.
- › Comunicación de efemérides vinculadas con procesos o programas ya desarrollados.
- › Elaboración de protocolo para casos de violencia laboral.

2) Discapacidad

Promovemos la integración de colaboradores con discapacidad para mejorar su inclusión y pleno desarrollo.

- › Contamos con 61 empleados con discapacidad.
- › Relevamiento de barreras físicas en edificios donde trabajan personas con discapacidad.
- › Cuatro talleres para líderes que gestionan personas con discapacidad, con la participación de más de 50 personas.
- › Programa “Diagnóstico 360” para potenciar el talento de personas con discapacidad. En este marco, realizamos una serie de encuentros individuales con el/la colaborador/a, con su superior inmediato y con algunas personas de su entorno de trabajo. Cada encuentro fue confidencial y llevado a cabo por el equipo de La Usina, nuestro aliado externo en este proyecto. El propósito es profundizar sobre situaciones o dificultades que hayan vivido dentro de la organización y conocer cómo se han resuelto, con el objetivo de asegurar la inclusión plena de los colaboradores con discapacidad.
- › Presentamos videos internos con subtítulo para personas con hipoacusia.
- › Actualizamos el sistema JAWS para lectura de imágenes.
- › En Paraguay comenzamos con el proyecto de inclusión incorporando a tres colaboradores con discapacidad.

3) Generaciones

Facilitamos los vínculos entre las diferentes generaciones en el espacio laboral.

- › Programa *mentoring* inverso: *Millennials*, *Centennials* y *Baby Boomers*
- › Programa *mentoreo* de pares: promovemos el compartir problemas cotidianos para encontrar soluciones en conjunto.
- › Acompañamos a las personas próximas a jubilarse.

Otras acciones realizadas

- › Encuentros trimestrales de la Mesa de Asistencia y Diversidad con referentes gremiales de FATTEL, FOEESITRA, FOMMTRA, CEPETEL, SATTSATD y UPJET, donde se compartió material desarrollado por la Compañía y por los gremios; se propuso generar sinergia sobre las iniciativas y planes; y se realizó el abordaje de casos de violencia doméstica y laboral. Se trabajó en conjunto representantes gremiales y con diferentes áreas de la Compañía (Asistencia Ocupacional y RRLL) en el documento referido al Protocolo y Licencia Especial por Violencia Doméstica. Para el mismo, contamos con el asesoramiento del equipo de ELA.
- › Desarrollo de material digital para 85 líderes y para colaboradores.
- › Talleres sobre diversidad e inclusión para 150 nuevos líderes de una hora de duración en modalidad presencial.
- › Desarrollo de espacios presenciales para el abordaje de los ejes. En particular, realizamos dos talleres de comunicación inclusiva para las áreas de Marketing, Comunicación Interna, Prensa, Sustentabilidad y equipo del Proyecto *Smart*. También implementamos talleres para 15 líderes que gestionan personas con discapacidad.
- › Difusión de efemérides vinculadas a través de la red Interna Yammer.
- › Inclusión de *Microlearning* sobre Diversidad y Discapacidad en nuestra plataforma digital de capacitación “Universo Telecom” cuyo objetivo es concientizar acerca de estas temáticas.
- › Desarrollo de proveedores inclusivos y sustentables.
- › Elaboración y actualización de protocolos de actuación.

Participaciones e intercambios

Formamos parte de varios grupos de trabajo donde intercambiamos prácticas y experiencias en la materia:

- › Red de Empresas por la Diversidad (RED, Universidad Torcuato Di Tella): compartimos y adquirimos buenas prácticas.
- › Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (ONU): capacitamos a las áreas que comunican sobre las herramientas de lenguaje inclusivo; capacitamos a líderes en materia de diversidad; y desarrollamos proveedores inclusivos.
- › Empresas comprometidas en la respuesta al VIH/SIDA: desarrollamos *e-learning*s y trivias de conocimiento, para abordar la temática y nuestro servicio médico está capacitado para la atención de estos casos.

INCENTIVOS: COMPENSACIONES Y BENEFICIOS

Compensaciones

Personal fuera de convenio

Nuestra política de compensaciones para el personal fuera de convenio está determinada por el peso relativo de la posición que ocupa ese colaborador, su desempeño, la información de mercado y el contexto macroeconómico del país. Definimos las nuevas escalas salariales para este público con el asesoramiento de consultoras externas y mediante encuestas de compensación total. Además, participamos de otras encuestas donde recibimos *feedback* acerca de nuestra política.

En Paraguay contamos con una política de compensaciones alineada a la estrategia corporativa y el mercado laboral. Las remuneraciones se rigen mediante una pauta presupuestaria aprobada y distribuida a cada Dirección, con ajustes por inflación y por mérito y promoción. Asimismo, participamos como empresa invitada en la encuesta salarial de mercado de una consultora externa.

Incentivos comerciales: En Argentina actualizamos los topes y políticas vigentes para mantener la relación compensación fija-variable del personal involucrado.

Bonos asociados a desempeño: La población fuera de convenio accede al “*ranking* de bono” que se basa en el desempeño individual y es percibido una vez por año. Asimismo, se brida un bono para mandos medios, directores y gerentes liquidado en función de los objetivos definidos. Además, el Personal Gerencial Clave recibió un bono extraordinario asociado a los resultados del negocio.

Personal dentro de convenio

En el caso de los empleados dentro de convenio, los ajustes salariales son el resultado del diálogo con los representantes sindicales. Tanto las negociaciones con las entidades gremiales que representan al personal telefónico como con el SATSAID, tuvieron como resultado durante el año 2019 la concreción de dos acuerdos paritarios.

[illegible]

Ratio entre el salario de categoría inicial y el salario mínimo vital y móvil 2019

Empleados dentro de convenio (*)

Categoría 1 FATEL	1,87
Categoría - 11 SAT CCT 223/75	1,88

Personal no propio dentro de convenio

Comercio	2,01
Televisión	1,88
UOCRA	1,40

(¹) 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.

Esquema de beneficios

Desarrollamos año a año propuestas de valor para nuestros colaboradores y su grupo familiar.

Colaboradores:

- › Prepaga y seguro médico.
- › Descuento en productos y servicios de la Empresa.
- › Descuentos en universidades.
- › Caja navideña.
- › Seguro de vida adicional al obligatorio para algunas posiciones.
- › Política automotriz para determinados puestos.
- › Descuento en gimnasios.
- › Descuento en seguro del automotor.
- › Convenios de descuento con automotrices y electrodomésticos.
- › Biblioteca digital
- › Capacitación online – Universo Telecom
- › Lactarios

Colaboradores y sus familias:

- › Licencia por nacimiento de 15 días.
- › Subsidio por hijo con discapacidad.
- › Guardería.
- › Colonia de vacaciones.
- › Kit escolar.
- › Ajuar por nacimiento.



Caja navideña.

Jubilación

En Telecom ofrecemos el programa de Retiro Incentivado Anticipado dirigido a todas las mujeres mayores de 55 o menores de 59 años y todos los hombres mayores de 60 años y menores de 64 que cuenten con 30 años de aportes previsionales y deseen gestionar su retiro previo a alcanzar su edad legal. El programa consiste en la percepción de una gratificación extraordinaria de pago diferido mensual y consecutiva, que será ajustada anualmente en proporción al incremento salarial que se establezca para la escala que el colaborador detentaba al momento de su egreso y cuya percepción se extiende hasta alcanzar la edad prevista por la legislación previsional. A ello se suma una gratificación extraordinaria de pago único vinculada al cese de la relación laboral y el pago de todos los haberes pendientes, tales como, el proporcional al sueldo anual complementario (SAC), vacaciones no gozadas y proporcionales a la fecha de cese de la relación laboral. Así mismo, se garantiza al colaborador la continuidad de su misma cobertura médico asistencial hasta la finalización del programa, extendiéndose también a su grupo familiar a cargo.

Al mismo tiempo, durante 2019, implementamos el Programa de Jubilación Incentivada, dirigido a todos los colaboradores, hombres mayores de 64 y mujeres mayores de 59 años, que presentaran 30 años de aportes previsionales, y puedan entonces acceder voluntariamente a un beneficio para la gestión de su jubilación. A través de este programa ofrecimos a nuestros colaboradores un servicio de gestoría gratuito para la gestión de su trámite jubilatorio. Se desarrollaron 10 charlas informativas en las que participaron 140 empleados de distintos puntos del país. Quienes adhirieron al programa, finalizaron su relación laboral y percibieron el pago de una gratificación extraordinaria por única vez y, además, se brindó continuidad de su cobertura médico-asistencial y la de su grupo familiar hasta la finalización de su trámite jubilatorio.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

Trabajamos para generar un diálogo permanente con todas las entidades sindicales con el objetivo de adecuar los marcos convencionales a las necesidades operativas de nuestro negocio.

Suscribimos distintos acuerdos a partir de los convenios vigentes de cada representación con el fin de asegurar la convergencia operativa de las áreas de contacto con clientes y la operación sobre todas las redes y tecnologías, y sobre todos los productos comercializados.

Por otro lado, conformamos la mesa de trabajo sobre Asistencia y Diversidad, en la que participan los referentes de las áreas impactadas y de las entidades gremiales más representativas: S.A.T.S.A.I.D., F.A.T.TEL., F.O.E.E.S.I.T.R.A., F.O.M.M.T.R.A., U.P.J.E.T. y C.E.P.E.TEL.

Asimismo, organizamos encuentros de trabajo entre los representantes gremiales y los directivos, en los que se presentan los principales lineamientos estratégicos de la Compañía, los objetivos y los desafíos para alcanzarlos.

ENTIDADES GREMIALES A LAS QUE PERTENECEN NUESTROS EMPLEADOS

- › F.A.T.TEL. (Federación Argentina de Teletrabajadores de las Telecomunicaciones).
- › F.O.E.E.S.I.T.R.A. (Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de los Servicios e Industrias de las Telecomunicaciones de la República Argentina).
- › F.O.M.M.T.R.A (Federación de Organizaciones de Mandos Medios de las Telecomunicaciones de la República Argentina).
- › U.P.J.E.T. (Unión de Personal Jerárquico de Empresas de Telecomunicaciones).
- › CE.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).
- › S.E.C. (Sindicato de Empleados de Comercio).
- › F.U.V.A. (Federación Única de Viajantes de la Argentina).
- › C.I.S.PREN. (Círculo Sindical de la Prensa y de la Comunicación de Córdoba).
- › Uruguay: Sindicato A.P.U. (Asociación de la Prensa Uruguaya).

CAPACITACIÓN DIRIGIDA AL EQUIPO DE GESTIÓN

Colaboradores de la Gerencia de Relaciones Laborales dictaron talleres de capacitación:

- › Participaron 135 líderes, supervisores y coordinadores.
- › Se realizaron seis jornadas
- › **Temas tratados:** bases del derecho laboral en Argentina, Convenios Colectivos de Trabajo que aplican a nuestra actividad, sus principales características, casos prácticos vinculados a las problemáticas cotidianas de los equipos de conducción.
- › **Metodología:** se trabajó en base a *role play* lo que permite comprender mejor las distintas posturas de los interlocutores y analizar formas de resolución e interacción entre las partes.

› PROYECTOS DESTACADOS

PLAN DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL

Bajo el propósito “Te acompañamos para que puedas potenciar tu mundo” profundizamos el plan de transformación cultural mediante el que buscamos sensibilizar y brindar herramientas para que nuestros colaboradores actúen de acuerdo con los **nuevos principios culturales**:

- › Somos clientes
- › La hacemos fácil
- › Actuamos en equipo sin fronteras
- › Confiamos y creemos en vos
- › Hacemos, arriesgamos y lo seguimos intentando
- › Nos divertimos
- › Damos todo.

Agentes de Cambio

Conformamos una red de 215 colaboradores que fueron designados como Agentes de Cambio. Para su selección se identificaron referentes de equipos con desarrolladas competencias de liderazgo. Los perfiles convocados participaron de un encuentro donde difundimos los pasos del proyecto, las etapas que transitan las personas que atraviesan un contexto de cambio y el rol que cumplirían. Los talleres se realizaron en Salta, Rosario, Resistencia, Neuquén, Mendoza, Córdoba y AMBA. Posteriormente difundimos el plan de transformación cultural, a través de tres dimensiones:

- › **Simbólica.** Desarrollo y ejecución de acciones que generen sentido de transformación, mediante la elaboración de un manual de marca que brinde identidad al proyecto. Además, pusimos en marcha un plan de comunicación; creamos el grupo “Transformación cultural” en Yammer, nuestra red social interna; y desarrollamos la activación digital y presencial “Ponele cara a la transformación” donde invitamos a los equipos de trabajo a compartir fotos en Yammer. También realizamos 12 *workshops* de transformación para 1.144 colaboradores.
- › **Normativa.** Traducimos nuestros principios en habilidades gestionales, para brindar claridad acerca de las expectativas de cada rol y las competencias a desarrollar en cada uno de los estadios de carrera de los colaboradores de Telecom. Además, incorporamos dos preguntas a la encuesta de liderazgo para medir la cultura e incentivar el trabajo sobre los principios culturales.
- › **Funcional.** Realizamos cinco talleres específicos para técnicos de Última Milla, Tasación y Facturación, Soporte a la gestión B2C y referentes de CIO, en los cuales participaron 123 personas. En este espacio conversamos respecto a su rol frente al cambio. A su vez, compartimos con 58 gerentes (Macroestructura) los objetivos del plan, resultados y próximas acciones a desarrollar.

215 Agentes de Cambio nos permiten potenciar el plan de transformación cultural.

PROYECTO SMART

En el marco del Programa 4UP, que tiene como fin incorporar soluciones modernas mediante aplicaciones *cloud* y mejorando los sistemas de gestión de las diferentes áreas de negocio que impactan en toda la Compañía, desde la Dirección de Capital Humano llevamos adelante el Proyecto Smart.

El proyecto implicó la implementación de siete módulos de la herramienta SAP *SuccessFactors*, denominada en Telecom como Smart, y permitió establecer un nuevo modelo de gestión integral del ciclo de vida de todos nuestros colaboradores con foco en la autogestión. La implementación de Smart comprendió: evaluar, revisar y rediseñar procesos, redefinir roles y funciones de la Dirección de Capital Humano promoviendo la autogestión como experiencia del usuario.

Beneficios de SMART

Mejora sustancialmente la experiencia del empleado a partir de la autogestión.

Facilita la toma de decisiones basadas en datos ya que contiene información integrada de toda la Compañía en un solo lugar.

Ofrece agilidad al negocio al ser una herramienta accesible 24 x 7 desde cualquier dispositivo *desktop* y *mobile*

Empodera a líderes y colaboradores permitiéndoles ser protagonistas de su propio desarrollo al poder administrar el *end to end* de su propio ciclo de vida en Telecom.

Permite transparencia y trazabilidad de la información de todos nuestros colaboradores.

Recibimos un reconocimiento por ser finalistas del SAP *Innovation Awards*.



Mirá el video de Proyecto Smart



› GESTIONAMOS EL TALENTO

CAPACITACIÓN Y APRENDIZAJE

Diseñamos una propuesta de capacitación interna que tiene como objetivo generar diferentes experiencias de aprendizaje, segmentadas de acuerdo con la posición, a la función y a la especialidad de cada colaborador.

Desde el área de Estrategias de Aprendizaje y Campus Digital se brindan herramientas para el desarrollo de *soft skills* y de capacidades digitales y conocimientos de tecnologías, con el fin de impulsar el autodesarrollo de los colaboradores y fomentar la transformación cultural y digital.

+ 162

millones de
pesos invertidos
en capacitación.

389.085

horas de
capacitación

18.131

colaboradores
capacitados

16,83

horas de capacita-
ción por empleado

Plan de capacitación

Segmentamos a nuestros colaboradores de acuerdo con su posición, función y especialidad con el fin de generar experiencias de aprendizaje. Contamos con actividades presenciales, mixtas y digitales. Estamos impulsando el aprendizaje *online* poniendo a disposición no sólo *e-learning*s, sino también *videolearnings*, aula y biblioteca virtual, trivia y juegos.

Actividades disponibles

Diseñamos una propuesta con las siguientes avenidas:



Liderazgo: *mindset* digital, gestión del cambio, conversaciones de *feedback*, programas específicos para equipos de gestión y macroestructura, innovación, *mindfulness leader training* y programas ejecutivos.



Talento prioritario: programas y actividades que promueven el desarrollo de habilidades de este *target*.



Aprendizaje digital: a través de nuestra plataforma de gestión ofrecemos contenidos en formato virtual. También incorporamos la biblioteca digital con libros que abordan diferentes temáticas.



Aprendizaje tecnológico: capacitaciones articuladas con diferentes *vendors* y desarrollo de capacidades orientadas a proyectos estratégicos *cross company*.



Digital: *analytics*, *data science*, *user experience* y marketing digital.



Herramental: idiomas, metodologías de proyectos ágiles, *storytelling*, cursos externos focalizados y posgrados. Riesgos del trabajo y medioambiente. *On boarding*: los nuevos colaboradores interactúan con la Compañía y su grupo de trabajo previo a su primer día laboral.



Negocio: propuestas *ad hoc* para dar respuesta a las necesidades de cada Dirección.



Entrenamiento funcional: cursos y talleres comerciales y técnicos a demanda de las áreas de negocio orientados al aprendizaje herramental, de productos, servicios y oferta comercial.

Nuestros programas de formación

Universo Telecom

Combina actividades presenciales con las que se desarrollan en nuestra plataforma virtual *Campus* Universo Telecom, focalizado en el aprendizaje digital. En este espacio los colaboradores pueden acceder a todas las opciones de aprendizaje virtual: *e-learning*, *videolearning*, aula virtual, biblio TECO, trivia y juegos.

Universo Telecom en números

34 programas

254 actividades

6.571 personas capacitadas

130 contenidos virtuales

4.200 licencias virtuales adquiridas para la BiblioTECO digital

InnovAcción

Rediseñamos el programa UT.ility modificando el nombre pero manteniendo el propósito: mediante la metodología *design thinking* buscamos crear una cultura ágil respecto a la resolución de problemas.

Viví la Experiencia (VLE)

El programa VLE es una de las acciones que desarrollamos para llevar a la práctica el principio “Somos clientes”. Buscamos que los colaboradores puedan vivenciar una experiencia de cercanía entre ellos, tanto en AMBA como en el interior del país.

VLE en números

770 experiencias.

359 participantes fueron directores y gerentes.

62 sitios visitados.

8.000 clientes conocidos.

3.600 horas compartidas.



Metodologías ágiles.

Paraguay y Uruguay

En Paraguay desarrollamos un esquema mixto de capacitaciones presenciales y online para los empleados, alcanzando un total de 5.690 participantes en las actividades. En Uruguay formamos a 341 personas en 162 horas de capacitación, en actividades que incluyeron desarrollo de directores, gerentes y jefes.

MENTORING INVERSO

Es un programa que apalanca nuestra transformación cultural como Compañía. Tiene por objetivo acercar miradas y perspectivas de dos grupos: el Comité de Dirección y los jóvenes Z (nativos digitales) de nuestra Empresa.

En este caso los jóvenes ejercen el rol de mentores frente a los directores que dependen del CEO y la Subdirección general, con el objetivo de construir un aprendizaje compartido, un modo diferente de ver y hacer las cosas; y generar lazos culturales a partir de la confianza entre los participantes, que les permitan entender y valorar las diferencias traduciéndolas en acciones concretas que colaboren con la transformación organizacional.



Encuentro Zeta

Mentores: 33 jóvenes colaboradores.

Mentees: directores que dependen del CEO y la Subdirección general.

Participaron 8 directores quienes mantuvieron reuniones con sus mentores.

8 encuentros realizados de manera presencial.

26 horas de dedicación de parte de los mentores y mentees.

Estructura del programa

- › Etapa 1: “Encuentro Z” como espacio de convocatoria e invitación a ser parte del programa. Trabajamos sobre los intereses y aspiraciones de los participantes, así como en la construcción de un espacio para pensar entre todos la Compañía que queremos ser. Participaron 850 jóvenes menores de 25 años en un encuentro de 5 horas. Preseleccionamos 80 potenciales mentores.
- › Etapa 2: selección de los 33 mentores a través de un taller.
- › Etapa 3: preparación de los participantes mediante charlas con mentores y mentees para sensibilizarlos acerca del rol a desempeñar y darles información sobre sus interlocutores.
- › Etapa 4: inicio de los encuentros entre directores y triada de mentores.

MENTORING DE PARES

Es un programa que acompaña el desarrollo individual y organizacional, diseñado para fomentar el trabajo colaborativo, donde se propicie la búsqueda de soluciones a partir del conocimiento compartido entre duplas de pares.

Está dirigido a líderes del Equipo de Gestión identificados como talento prioritario que hayan participado del Programa de Desarrollo de Líderes. Se realizan talleres presenciales que tienen una duración de 20 horas y encuentros individuales en modalidad virtual o presencial de 6 horas.

Principales objetivos

- › Potenciar el *networking* compartiendo las buenas prácticas entre pares.
- › Profundizar y fomentar una gestión basada en los principios culturales de la Compañía.
- › Trabajar en el desarrollo de las habilidades de gestión correspondientes al rol actual y futuro.
- › Compartir experiencias similares que ayudan a superar las dificultades de la gestión diaria.
- › Promover un modelo de líder-coach que genere conversaciones efectivas para potenciar el desempeño.



Programa Mentoring de Pares.

3

ediciones

105

participantes

84%

de asistencia

Capacitación por empleado ^(a)	2018			2019		
	Horas promedio por empleado ^(b)	Horas totales	Colaboradores capacitados	Horas promedio por empleado ^(b)	Horas totales	Colaboradores capacitados
Total de empleados	8,85	224.659	15.145	16,83	389.085	18.131

^(a) Alcance: Argentina

^(b) Para el cálculo del promedio de considera la nómina de cada categoría.

Capacitación por categoría profesional	2018			2019		
	Horas promedio por empleado ^(a)	Horas totales	Colaboradores capacitados	Horas promedio por empleado ^(a)	Horas totales	Colaboradores capacitados
Analista	6,95	34.437	2.416	17,52	76.952	3.106
Empleado/a	7,47	127.205	10.037	14,09	220.378	12.152
Especialista	7,60	950	82	31,28	2.752	66
Jefe/a	11,02	2.942,22	131	28,97	5.388	172
Responsable	20,15	48.248	1.977	30,63	71.252	2.196
Secretaria/a	0,70	53	19	8,92	598	50
Gerente	20,63	10.707	458	28,37	11.093	365
Director/a	3,75	116	25	20,37	672	24

^(a) Para el cálculo del promedio de considera la nómina de cada categoría.



Programa InnovAcción.

Colaboradores que recibieron una evaluación de desempeño 2019 ^(a)			
	Cantidad de evaluados	Porcentaje de colaboradores evaluados en relación con la población <i>target</i> ^(b)	Porcentaje de colaboradores evaluados en relación con el total de empleados
Total	1.243	13%	5%
Por género			
Mujeres	501	14%	8%
Hombres	742	13%	4%
Por categoría profesional			
Macroestructura	26	9%	9%
Dentro de convenio	562	14%	3%
Fuera de convenio	655	13%	13%

^(a) Alcance: Argentina.

^(b) El porcentaje de colaboradores evaluados en relación con la población *target* comenzó a calcularse en 2019.

Mapeo de talentos

2.950 colaboradores formaron parte de la calibración para completar el mapeo.

Utilizamos la metodología *nine boxes* para identificar de manera temprana nuestros talentos con alcance a Macroestructura, equipos de gestión y analistas senior de nuestra Compañía.

Instancias

- › Evaluación individual que realiza el jefe acerca del colaborador.
- › Reuniones de calibración en donde a través de una mesa de líderes se calibra esa evaluación individual sumando la mirada de otros en la evaluación del individuo.

Variables analizadas

Potencial:

- › Entendido como la capacidad actual y proyectada de una persona para asumir efectivamente puestos de mayor complejidad, nivel y responsabilidades dentro de la Empresa.
- › Definimos las competencias predictoras de potencial y evaluamos la identificación y adhesión a nuestros principios culturales como las aspiraciones del colaborador.

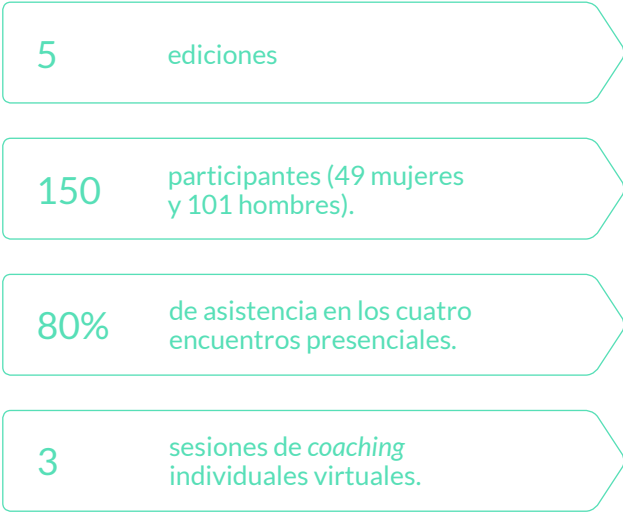
Desempeño:

Observa el nivel de contribución sostenida del colaborador en un período de tres años.

En Paraguay fue aplicado el mapeo al área de Sistemas para el proceso de efectivización o categorización de los colaboradores según la estrategia de retención o criticidad del puesto.

Transición de carrera

Es un programa pensado para compartir entre pares las vivencias, emociones e inquietudes que surgen al afrontar un nuevo rol profesional. Abarca a los equipos de gestión con nombramientos entre enero y agosto de 2019.



› MOTIVAMOS
EL DIÁLOGO PERMANENTE

Potenciamos la estrategia de comunicación 360 consolidando distintas acciones presenciales y digitales.



Compartimos mensajes clave de la Compañía.



Llevamos adelante distintos tipos de eventos.



Generamos una cultura de comunicación sin fronteras.



Damos respuesta a las necesidades de información.



Fomentamos la sinergia entre equipos y las buenas relaciones interpersonales.



Informamos sobre cuestiones internas en cuanto a negocio y tecnología.



Comunicamos novedades
de la industria.



NOS COMUNICAMOS CON NUESTROS EQUIPOS

Con el objetivo de desarrollar el liderazgo digital y la autogestión, profundizamos nuestra red digital colaborativa interna: Yammer. A través de diferentes grupos difundimos los mensajes clave del negocio, las acciones institucionales y potenciamos las conversaciones horizontales en primera persona. También realizamos la campaña “Yammerealo”, con la que invitamos a todos los colaboradores a participar activamente logrando un nivel de interacción e integración sin precedentes:

Más de 21 mil usuarios

Más de 500 grupos y comunidades

Más de 60 mil mensajes

Más de 30 mil “Me gusta”

Además, lanzamos la línea *Whatsapp* Operaciones Regionales donde se establece una comunicación fluida entre el equipo de gestión y los *business partners* de Capital Humano. También utilizamos el *mailing* y las carteleras digitales en edificios corporativos y bases técnicas.

Conversaciones en línea

Es una forma efectiva de dar respuesta a las inquietudes de nuestros colaboradores. A través de una videocall a gran escala, los colaboradores pueden hacer preguntas y aclarar todas sus dudas directamente con el Personal Gerencial Clave de la Compañía. En 2019 extendimos hacia distintas áreas el mismo formato con ediciones *for export* para tratar temáticas específicas de cada Dirección.

Principales resultados

47 emisiones

9 *cross* Compañía
y 38 en formato *for export*

+50 oradores

50 horas de *streaming*

150 piezas de comunicación

+14.000 conectados *online* en total

9.548 participantes que representan
el 38% de la Compañía

2.700 participantes promedio *online*
y 1.200 *offline*

+16.600 preguntas recibidas

+1.500 promedio de *likes* por emisión

67,5% de respuesta positiva en
la encuesta de satisfacción global

88,3% de respuesta positiva respecto
a la dirección y conducción

Encuentros de *Management* y Gestión

Llevamos adelante eventos presenciales para todos los líderes a nivel nacional. Se realizaron dos jornadas de Encuentros de *Management* en las que participaron 500 colaboradores en cada una. Mediante los Encuentros de Gestión alcanzamos a 2.500 colaboradores en ocho jornadas en CABA, Córdoba, Rosario, Tucumán y Corrientes.

Encuesta de Clima

Es una de las principales herramientas que utilizamos para medir el impacto emocional de los empleados, entender las relaciones existentes y evaluar la salud de nuestra Compañía. En 2019 analizamos los resultados de la Encuesta de Clima 2018 y definimos una Propuesta de Valor del Empleado. Con las respuestas de la encuesta, el Comité de Dirección definió los ejes a trabajar a nivel Compañía, a partir de los índices más desfavorables de cada equipo. Luego, cada gerente trabajó con su equipo en definir planes de acciones concretas para traccionar las oportunidades de mejora.



MEDIR EL IMPACTO

EMOCIONAL DE LOS EMPLEADOS

› LA SALUD Y SEGURIDAD SON NUESTRA PRIORIDAD

Cuidamos a nuestros colaboradores de manera integral. Para esto los capacitamos y promovemos la prevención de la salud en el ámbito laboral.

Capacitaciones en salud y seguridad	2018			2019		
	Cantidad de capacitaciones	Cantidad de horas hombre	Cantidad de participantes	Cantidad de capacitaciones	Cantidad de horas hombre	Cantidad de participantes
PBA y Patagonia	204	2.469	955	164	2.448	1.096
AMBA	269	15.256	2.502	347	7.116	2.933
Litoral	314	5.844	3.176	329	9.708	3.113
Norte	221	31.067	2.849	329	7.652	3.125

PRINCIPALES TEMAS DE CAPACITACIONES Y CAMPAÑAS

SEGURIDAD
VIAL

RCP Y PRIMEROS
AUXILIOS

RIESGO ELÉCTRICO PARA
TRABAJOS CON TENSIÓN

SEGURIDAD
EN CASO DE
RIESGO QUÍMICO
Y CONTENCIÓN
DE DERRAMES

SEGURIDAD
PARA TORREROS

INDUCCIÓN
PARA
TÉCNICOS

INDUCCIÓN PARA
ADMINISTRATIVOS

OPERACIÓN SEGURA
DE HIDROELEVADORES

PREVENCIÓN
EN EL TRÁNSITO

ESPACIOS
CONFINADOS

PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES PARA
ADMINISTRATIVOS

PREVENCIÓN DE
RIESGOS LABORALES
PARA TÉCNICOS

SEGURIDAD EN
EL MANEJO DE
AUTOELEVADORES

SALUD OCUPACIONAL

Promoción y prevención de la salud en el ámbito laboral



CONSULTORIOS MÉDICOS

- › Contamos con 36 consultorios corporativos en todo el país: Región Norte (7) Región Litoral (7) Región AMBA y Sur (22).



PROCEDIMIENTOS MÉDICOS

- › Accidentología.
- › Ausentismo.
- › Procedimientos de restricción o adecuación de tarea.
- › Análisis ocupacional de los puestos de trabajo.



PROGRAMA INTEGRAL DE SALUD

- › Prevención de enfermedades crónicas no transmisibles (nutrición, obesidad, actividad física, cesación tabáquica).
- › Sensibilización sobre VIH.
- › Determinación y aprobación de la Política de Adicciones.
- › Campaña de capacitación sobre RCP y primeros auxilios.
- › -Diversidad: discapacidad, género, generaciones.



EXÁMENES MÉDICOS DE SALUD

- › Implementación de procedimientos de exámenes pre-ocupacionales, periódicos y de egreso.
- › Procedimientos de exámenes post ausencia prolongada y debido a cambio de tarea.



INICIATIVAS TRANSVERSALES

- › Análisis del Riesgo Psicosocial: productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral.
- › Inclusión de la mujer en tareas técnicas.
- › Programa de adicciones.
- › Programa de acoso y maltrato laboral.
- › Programa de tabaquismo y edificio libre de humo.
- › Protocolo de asistencia ocupacional.
- › Campañas de promoción de la salud y de enfermedades endémicas como hantavirus y dengue.



INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- › Acompañamiento laboral de las personas con discapacidad en cooperación con Fundación Discar y Asociación La Usina.
- › Talleres de sensibilización con la Asociación La Usina destinado a líderes que tienen en sus equipos personas con discapacidad.
- › Relevamiento de barreras arquitectónicas en edificios donde se desempeñan dichos colaboradores.

Comités

Las principales funciones del Comité de Salud y Seguridad Laboral conformado entre Telecom y las entidades sindicales son:

- › Velar y promover la protección de la vida y la salud de los trabajadores y el mejoramiento de las condiciones del ambiente de trabajo.
- › Dar cumplimiento a las normas específicas en cuanto a las condiciones y ambiente de trabajo.
- › Proteger la salud de los trabajadores mediante acciones de prevención.
- › Sugerir acciones destinadas a prevenir, controlar o eliminar las causas de los accidentes de trabajo.
- › Realizar estudios tendientes a detectar y prevenir las posibles patologías del trabajo vinculadas al cambio tecnológico.
- › Investigar accidentes de trabajo graves y/o mortales y realizar recomendaciones sobre medidas preventivas.

En Santa Fe contamos con cuatro comités integrados por las entidades sindicales SITRATEL y SATSAID, que representan a 1.369 y 600 empleados respectivamente. En relación con el total de la dotación en Argentina constituye el 8,55%. Los principales temas y acciones abordados estuvieron relacionados con:

- › Gestión en materia de prevención de riesgos laborales.
- › Gestión en materia prevención y promoción de la salud.
- › Prevención y mejoras en temas edilicios.
- › Prevención en emergencias y seguimiento de la operatividad de los planes de evacuación.
- › Mejoras de los procesos.



Salud y Seguridad Laboral.

En Uruguay, el Comité de Seguridad está compuesto por diez miembros y tiene como principal función el planeamiento y seguimiento de las acciones que se implementan. En 2019 continuamos trabajando el plan de capacitación alcanzando a 41 colaboradores con 150 horas de formación.

En Paraguay, el Comité de Seguridad está compuesto por 79 colaboradores. Su función es abordar la prevención, actuación ante casos de emergencia, evacuación y colaboración con bomberos, policías y grupos de rescate.



DESCARGÁ
EL CAPÍTULO

Estamos evolucionando de manera continua para ofrecer servicios de valor e innovadores para nuestros más de 28 millones de clientes que nos eligen todos los días. Nuestro foco está en la convergencia de servicios que nos permita poner la experiencia del cliente siempre en el centro de nuestra operación. Nos motiva mejorar el universo digital de nuestros clientes mediante la versatilidad que ofrecemos en tecnología y comunicaciones; en conectividad y contenidos; y en velocidad y capacidad.

En las últimas décadas la sociedad experimentó una revolución de la mano de la tecnología, y en Telecom fuimos uno de los principales protagonistas de estos cambios, poniendo al alcance de millones de personas los avances tecnológicos más innovadores para transformar la manera en que se relacionan, hacen negocios, se entretienen y se mantienen en contacto con el mundo. Esta transformación se traduce en progreso y oportunidades de desarrollo para las comunidades donde estamos presentes.

Así, continuamos realizando grandes inversiones en tecnología para darle cada día más valor a nuestras soluciones y anticiparnos a las necesidades de quienes nos eligen. El foco de nuestro negocio es ubicar al cliente en el centro de la operación con ofertas combinadas de servicios que mejoren su experiencia en términos de velocidad, calidad y confiabilidad tecnológica.

8. Los clientes en el centro: potenciamos su mundo



› LA INFRAESTRUCTURA COMO SOPORTE PRINCIPAL



Gracias a las inversiones en infraestructura que venimos haciendo durante los últimos años, la red cuenta con el equipamiento y los sistemas necesarios que permiten que hoy las comunicaciones funcionen de manera eficiente. 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 de nuestros clientes.

En la era de la cuarta revolución industrial, muchas compañías que nacieron con un modelo de negocio tradicional, vislumbraron la necesidad de evolucionar, y están recorriendo el camino hacia la virtualización de sus redes y la transformación digital de sus procesos, buscando conseguir mayor eficiencia operativa y un mejor *time to market*. En Telecom ya hemos iniciado este recorrido, y tenemos en desarrollo distintas iniciativas que incluyen automatización e inteligencia artificial en la convergencia de infraestructura y sistemas.

INVERSIONES PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LA RED

Realizamos grandes avances con vistas al futuro de la red de transporte:

- › Integramos las redes a nivel IP.
- › Desplegamos un nuevo Core DWDM (*Dense Wavelength Division Multiplexing*) en AMBA con el propósito de soportar la evolución tecnológica, crecimiento de capacidad y prestación de servicios a futuro.
- › Establecimos una nueva arquitectura que nos permitirá disponer de una red más flexible, escalable y segura para la evolución de servicios de Internet, video y móvil, entre otros.



+ 63.800 MILLONES
DE PESOS

INVERTIDOS EN

INFRAESTRUCTURA

Tecnología 4G^(*)

13,6

millones de clientes
con dispositivos 4G
en todo el país.

10

millones de personas
navegaron con
tecnología 4G.

10,8

de incremento en
sitios físicos instalados
en la red de acceso móvil.

5%

de los sitios existentes
fueron modernizados.

+58%

de los sitios se reutilizó
parte del espectro asignado
a 2G/3G para 4G.

^(*) Datos a diciembre de 2019.

Proyectos destacados

- › **Servicio de Smart Radio:** a través de terminales robustas ofrecemos a las empresas una solución de telefonía *push to talk* sobre la red de 4G de Personal.
- › **Segmento corporativo:** mejoramos la cobertura de todo el país para el servicio, con foco en la experiencia del cliente para hablar y navegar al mismo tiempo en 4G (VoLTE).
- › **Proyecto Refarming:** consiste en la reasignación del espectro 2G y 3G para 4G, permitiendo el aumento de la cobertura y capacidad de la red móvil en sitios de todo el país. En 2019 se activaron más del 58% de los sitios. En 2020 se prevé adecuar el *hardware* de más de 500 sitios para *refarming*.

Avance de la red de Telecom ^(a)	2017	2018	2019
Localidades del país con cobertura 4G/LTE	1.084	1.604	1.689
Población urbana con cobertura 4G/LTE ^(b)	82%	87%	95%
Población de capitales de provincia con cobertura 4G/LTE	94%	98%	98%

^(a) La población alcanzada no necesariamente es cliente de la Compañía.

^(b) Una población se considera urbana cuando vive en zonas que tienen más de 2.500 habitantes.

RAN SHARING

Para dar cumplimiento a las necesidades regulatorias de despliegue de cobertura 4G, generamos acuerdos de mercado mediante una nueva modalidad de compartición de infraestructura entre operadores que permite optimizar los tiempos de despliegue y las inversiones necesarias para dar cobertura a mayor cantidad de localidades y rutas del país. Además, permite disminuir el impacto visual y maximizar la experiencia del cliente.

TECNOLOGÍA 5G

Mientras esperamos que se habiliten regulación y espectro para las redes 5G en Argentina, iniciamos el análisis estratégico de esta tecnología y sus implicancias desde el despliegue de red hasta las necesidades de espectro para su aplicación. Generamos diferentes pruebas de concepto con clientes enfatizando las virtudes que nos trae el 5G y propiciando una experiencia en tiempo real asombrosa.

Estos *trials* públicos implicaron partidos de tenis en realidad virtual a los que asistieron más de 3.500 personas. También realizamos un *trial* de realidad aumentada en el *Argentina Game Show* por el que pasaron más de 35.000 asistentes interesados en *eSports*, tecnología y *gaming*.

CONECTIVIDAD EN ZONAS REMOTAS

Nuestro compromiso es conectar a la Argentina, de Ushuaia a La Quiaca, con la red 4G de Personal, la más rápida del país, y transformar la experiencia de las personas, los hogares, las empresas y los pueblos, con conexiones fundamentales para la evolución de la vida cotidiana de la sociedad.

A través de un plan destinado a expandir la red móvil en localidades de baja densidad poblacional, llevamos adelante obras que incluyen tecnología 4G en 76 localidades y zonas rurales menores a 500 habitantes con el fin de que esas comunidades puedan disponer de la mejor tecnología móvil, y estén en igualdad de condiciones que las capitales de provincia y otras grandes localidades. Algunos ejemplos son Chuña y Villa Rossi (Córdoba), Pumahuasi y El Fuerte (Jujuy), Enrique Urien y Chorotis (Chaco), San Hilario (Formosa), Tarumá y Terciados Paraíso (Misiones), Manantiales (Corrientes), Urutai (Santiago del Estero) y el Glaciar Perito Moreno (Santa Cruz).

El caso de Presidente Roca en Santa Fe

En mayo de 2019 inauguramos, en Presidente Roca, provincia de Santa Fe, el primer sitio móvil con enlace satelital, ofreciendo a los habitantes de esta localidad la oportunidad de ingresar al mundo de internet con tecnología móvil. El sitio móvil inaugurado cuenta con tecnología 3G y 4G, y demandó una inversión de \$ 6,8 millones. El evento se realizó en el Día Internacional de Internet, como una forma de reafirmar nuestra vocación de llevar conectividad a todos los argentinos y a cada rincón del país.



Sitio móvil con enlace satelital en Presidente Roca, Santa Fe.

EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE TELEFONÍA MÓVIL

Para comunicarnos, trabajar, informarnos o entretenernos desde los teléfonos móviles es imprescindible que estén conectados a la red de antenas móviles. Como condición esencial, las antenas deben estar cerca de la gente para que se establezca la comunicación. Los países más desarrollados tienen una mayor cantidad de antenas por habitante y los usuarios se ven beneficiados con una mejor cobertura, capacidad de la red y calidad en todos los servicios móviles.



SEGUIMOS
CONECTANDO A
LA ARGENTINA

La importancia de las antenas móviles

¿Cómo funciona el servicio?



Nuestro celular envía y recibe señales de radio (radiofrecuencia) a la antena de telefonía más cercana (estación base). La antena envía la información a una central y esta última a otra antena cercana al receptor. Y finalmente, a otro dispositivo que recibe la señal.

A medida que un usuario se traslada, los sistemas que administran la red van transmitiendo la llamada a la siguiente estación base en un proceso complejo entre las redes y sistemas. Cada estación base puede absorber un número limitado de comunicaciones en simultáneo. Cuando se supera esta cantidad, es necesario instalar una nueva antena para mantener la calidad del servicio.

Con más antenas

- › Mejora la calidad de audio de las comunicaciones de voz.
- › Aumenta la velocidad de transmisión de datos móviles.
- › Se reducen los cortes de llamada cuando el teléfono está en movimiento.
- › Las baterías de los teléfonos duran más.
- › Hay mejor calidad de los servicios en todos lados.

Mantenimiento y monitoreo de antenas

Continuamos realizando el mantenimiento de las estructuras de sostén de antenas para asegurar su correcto estado de funcionamiento, gestionar los riesgos sociales y prevenir accidentes que puedan impactar negativamente sobre la comunidad.

Más de 37 millones de pesos invertidos en el mantenimiento preventivo y correctivo de antenas.

Telefonía móvil y salud

Monitoreo de Radiaciones No Ionizantes (RNI)

La transmisión inalámbrica necesaria para el funcionamiento de nuestras soluciones es posible gracias al fenómeno físico natural conocido como campos electromagnéticos. La transmisión de energía en forma de ondas electromagnéticas a través del aire se denomina emisión.

El proceso de medición de emisiones contempla la normativa nacional vigente, en sintonía con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud. Los límites de exposición máxima en la Argentina son más rigurosos que en la mayoría de los países. ENACOM es el ente regulador del servicio móvil que efectúa los controles periódicos para confirmar que todas nuestras antenas son seguras.

En el caso de Personal, ninguna antena supera el límite de emisión máxima. Realizamos monitoreos periódicos para constatar el cumplimiento de recomendaciones y normativas. Si existieran casos de mediciones fuera de norma, se realiza la corrección y se vuelve a medir hasta la regularización del sitio.

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.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL: RECONVERSIÓN DE SISTEMAS

Aceleramos la transformación digital mediante una completa reconversión de nuestros sistemas. Este proceso es fundamental e implica integrar todas las operaciones poner en marcha de nuevos sistemas y procesos para mejorar la experiencia de los clientes, potenciar la performance de la red y lograr la excelencia operacional.

Socios estratégicos

Esta transformación tiene características inéditas en el país por su dimensión y complejidad, por eso trabajamos con expertos en cada uno de los sistemas y soluciones más innovadoras, exitosas y actualizadas del mercado. Entre los principales *partners* estratégicos se destacan: Salesforce, Vodafone, Globant, Oracle, Huawei, SAP, Microsoft, Nokia, Amazon e IBM Bluewolf.



TIPOS DE EMISIONES ELECTROMAGNÉTICAS

Radiaciones ionizantes

Rayos Gamma

10¹⁶ Hz.

Ultravioleta de luz solar.

Radiaciones no ionizantes

Luz visible

10¹⁵ Hz.

Lámparas incandescentes.

Infrarrojos

1 Thz.

Antena satelital.

Microondas

1Ghz.

Microondas.

Ondas de radio

1Mhz / 1Khz.

Antenas telefonía celular

Antenas radios

1 Hz.

Líneas de alta tensión.

74

TELECOM REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019

Cuatro ejes nodales



La experiencia de nuestros clientes



La agilidad y performance de la red



La excelencia operacional de la Compañía



La necesaria transformación cultural de nuestros colaboradores

Principales proyectos

Programas destinados a rediseñar un alto porcentaje del ecosistema de aplicaciones de Telecom:

- › Soporte a las operaciones comerciales en todos los servicios.
- › Canales digitales para brindar una experiencia absolutamente convergente, con una visión única de cliente, y con la autogestión como horizonte.
- › **Oficina Digital:** permitirá llevar este proceso a todos los canales de atención al cliente.
- › **Business analytics y networks analytics:** para realizar ofertas personalizadas.
- › **Excelencia operacional:** proyecto 4UP que impacta en todos los procesos de la Empresa.
- › Simplificación de la arquitectura de plataformas y aplicativos internos para lograr mayor agilidad y eficiencia.

› **Transformación BSS (Business System Support) – FAN:** consiste en la solución más importante de la industria para integrar el soporte a las operaciones comerciales de todos los negocios de la Compañía. Así, los clientes de los diferentes servicios podrán gestionar su relación con la Empresa a través de una única aplicación, ganando en velocidad y nuevas experiencias. Contamos con un equipo de 800 personas abocadas al desarrollo y con el apoyo de varios *partners* especializados.

› **Programa OSS (Operation Support System):** permite una visión y seguimiento integral de todos los proyectos técnicos clave. En 2019 finalizamos la migración de las bases técnicas de Argentina y Uruguay que gestionan la red HFC; implementamos un portal de diagnóstico técnico para todas las incidencias relativas a los clientes; optimizamos los procesos de inventario de recursos integrando tanto los elementos físicos como lógicos de las redes; trabajamos en la asignación geográfica de tareas a los colaboradores de operación; desarrollamos un sistema de activación automático multiplataforma; unificamos los sistemas de gestión de inconvenientes en una única herramienta e integramos los sistemas de gestión de fallas. Todo esto permitió reducir el tiempo de respuesta en más de un 88%.

SOLUCIONES DE INTERNET DE LAS COSAS (IoT)

Las soluciones IoT (*Internet of Things*) se están convirtiendo en una de las principales herramientas de los diferentes sectores e industrias, por eso buscamos continuamente innovar y potenciarlas.

Conectamos a las personas con el mundo y también a millones de dispositivos a través de Internet de las cosas. Se trata de una solución tecnológica que facilita nuestra vida diaria mediante la interconexión



Soluciones IoT en Smart City.

digital de objetos cotidianos con internet. Estos objetos funcionan como sensores que, conectados a Internet de forma remota, tienen una IP específica y mediante la misma pueden recibir instrucciones. Además, ofrece una gran cantidad de nuevas oportunidades de acceso a datos, servicios en la educación, seguridad, asistencia sanitaria y el transporte, entre otros campos.

Principales proyectos

- › **Monitoreo ambiental:** es una solución integral que se compone de sensores terrestres y de un servicio de sensores espaciales a través de satélites que integran tecnologías de *computer vision* y *machine learning* para el monitoreo de incendios en las zonas en donde se lo requiera, con cobertura mundial.
- › **Monitoreo animal:** ofrecemos la identificación y geolocalización del ganado mediante sensores ubicados en collares u otros dispositivos. Esto permite la lectura individual y remota de la información requerida.
- › **Monitoreo de granjas avícolas:** abarca las áreas de postura, recría e incubadoras. A través de sensores robustos y una plataforma de gestión, permite desplegar una política de eficiencia para asegurar la calidad de los productos y el aseguramiento de los volúmenes de producción planificados.
- › **Monitoreo de napas:** por medio de sensores (freatímetros) que ayudan a medir el nivel de las napas freáticas y como resultado de dichas mediciones presenta datos e información de importancia para que el productor pueda aumentar y optimizar el rendimiento de sus cultivos.



Soluciones IoT en ExpoAgro.

Servicio de eSIM: fuimos la primera operadora en lanzar este nuevo servicio de generación de SIM que no requiere la inserción de un chip físico en el *smartphone*. Es un hito en la innovación que potencia la experiencia de nuestros clientes y amplía el *portfolio* de servicios ligados a IoT.

Eventos que organizamos

- › Visitamos Tucumán con el objetivo de presentar las soluciones IoT para medición de calidad de combustible, estacionamiento inteligente, gestión y monitoreo de activos, monitoreo ambiental, monitoreo animal, energía renovable y automatización de establecimientos. Este evento se realizó para los clientes de FiberCorp.
- › **Datacenter Experience:** presentamos a clientes soluciones de IoT, *cloud* y *datacenter* y seguridad.

Eventos en los que participamos

- › **Expo Agro:** mostramos soluciones de monitoreo ambiental, monitoreo animal, energía renovable y automatización de establecimientos.
- › **Smart City:** mostramos soluciones de estacionamiento inteligente, gestión de recolección de residuos, automatización de establecimientos, energías renovables, video *analytics*, monitoreo ambiental y desarrollo urbano. También brindamos charlas abiertas en nuestro stand de IoT y familia de seguridad.

› MEJORAMOS LA EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES

Mejoramos la experiencia de nuestros clientes mediante el avance de propuestas de valor en términos de calidad de atención y respuesta. Brindamos más y mejores conexiones para simplificar la vida de las personas que nos eligen.



Servicios fijos

- › 3,2 millones de líneas fijas en servicio.
- › 4,1 millones de líneas de acceso a internet.
- › Más de 150.000 clientes de Fibercorp.



Servicios móviles

- › Más de 21,5 millones de clientes.



Televisión paga

- › 3,5 millones de clientes.
- › 41 señales locales propias.

NUESTROS CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

***111:** Centro de atención para clientes de Personal.

112 - 0800-888-0112 o *112 desde tu Personal: Centro de atención comercial.

114 - 0800-888-0114 o *114 desde tu Personal: Centro de atención técnica.

Oficinas comerciales: Ventas, servicio técnico y administrativo según el negocio: hogares y móvil.

Sitios web:
www.telecom.com.ar
www.personal.com.ar
www.cablevisionfibertel.com.ar
www.telecomfibercorp.com.ar

Chat: Cablevisión, Fibercorp y Chat Personal Argentina.

Aplicación para dispositivos móviles (Apps): Personal, Flow y Cablevisión.

Atención en redes sociales:

- › **Facebook:** [Cablevisión Fibertel](#), [Personal Argentina](#), y [Cablevisión Uruguay](#).
- › **Twitter:** [@cablefibertel](#), [@PersonalAR](#), [@cablevisionuy](#) (Uruguay), y [@telecomfcorp](#).
- › **LinkedIn:** [Fibercorp](#)

Herramientas de autogestión en la web: Compra de terminales, gestión de planes, servicios de envío y seguimiento, baja, gestión de pagos y facturas, beneficios de club personal, sección de ayuda y soporte, y registración convergente (Fibercorp).

Respuesta de voz interactiva (IVR) por teléfono: Disponible para realizar gestiones varias, por ejemplo, el chequeo de facturas y estado de cuenta, el aviso de saldo disponible y la confirmación de agenda de servicio.

RUMBO A LA CONVERGENCIA¹²

Células de atención convergente

- › Desarrollamos el nuevo modelo de atención Grandes Empresas y un nuevo modelo de atención en canales móviles.
- › Unificamos el esquema de gestión en cada centro.
- › Retención multiservicio ofreciendo productos fijos y móviles.
- › Implementamos el 0800 convergente y unificado.
- › Atención por Whatsapp, Twitter y videollamadas en todos los servicios.
- › Migramos a una única plataforma de contacto para la gestión telefónica.

Mejoras para clientes convergentes

- › Logramos el crecimiento del segmento a partir de sistemas y procesos específicos.
- › Elaboramos un proceso automático y sistémico que permite identificar a los clientes convergentes brindando un servicio diferencial en la atención.

¹² Se trata de nuevo modelo que supone la prestación de servicios de telecomunicaciones fijas y móviles, y la distribución de video e internet, con eje en la conectividad permanente y en la movilidad de los clientes.



Programa Partners.

PARTNERS DE FIBERCORP-TELECOM

Continuamos trabajando en nuestro Programa de *Partners* de FiberCorp-Telecom, destinado a incrementar la productividad de pequeñas y medianas empresas, potenciando su alcance, reduciendo costos y logrando la excelencia en toda su oferta de servicios y soluciones. En ese

marco, realizamos un encuentro en la Ciudad de Buenos Aires sobre las últimas tendencias en torno a la transformación digital de las empresas. De esta forma fomentamos la consolidación de nuestra “Comunidad de *Partners*”.

INDICADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

+28,5 millones de llamadas
atendidas en el *111

+205,5 millones de
autogestiones IVR

+8,4 millones de contactos
vía redes sociales

+1,2 millones de contactos
vía chat

Atención al cliente – Llamadas	Resultados 2019	Porcentaje de llamadas atendidas 2019
Llamadas recibidas en el *111	28.564.516	84%
Llamadas recibidas en el 0810-122-3677 + 0810-122-2677 + 0810-122-2878 (Fiber Comercial y Técnica - Pymes y GGCC) + 0810-122-2225 del Segmento B2C.	24.129.638	77%
Llamadas recibidas en el *112	14.488.667	77%
Atención al cliente – Representantes, chat y redes sociales	Resultados 2019	
Cantidad de representantes en canal telefónico	8.004	
Contactos vía chat: convergente + Personal + Cablevisión-Fibertel + Fibertel Lite	1.287.560	
Autogestiones IVR (segmento B2C)	205.519.237	
Contactos vía redes sociales: Whatsapp Convergente + Personal + Cablevisión-Fibertel + Fibertel Lite	8.462.704	

Oficinas comerciales

Contamos con presencia de atención al cliente en todas las provincias de la Argentina.

Oficinas en todo el país

- › 210 oficinas comerciales.
- › 13 oficinas con atención especializada para empresas (*business-to-business*).

Oficinas convergentes

- › 13 oficinas nativas convergentes.

Representantes de atención en oficinas comerciales

- › 1.900 representantes.
- › 47 representantes de oficinas con capacitación especializada en venta de servicios y comprensión de productos.

Destacados de redes sociales

Facebook

Personal Argentina:
3,1 millones de seguidores
Cablevisión-Fibertel:
2,8 millones seguidores

Twitter

@PersonalAR:
562.500 seguidores.
@CableFibertel:
256.800 seguidores.

LinkedIn

Telecom Argentina:
64.839 seguidores
Telecom Fibercorp:
8.570 seguidores

Satisfacción y reclamos

Damos un valor diferencial en la respuesta al cliente y en la solución a sus demandas utilizando procesos que simplifiquen su vida y nos permitan conocerlos más.

Definimos un *roadmap* de gestión de los clientes para conocer de manera precisa y con rigor estadístico la satisfacción del cliente en el NPS (*Net Promoter Score*) de cada proceso. Los resultados indican que en el mercado móvil aumentamos dos puntos y en el mercado de Internet aumentamos un punto.



Técnico de calle.

Mejoras implementadas

- › Realizamos auditorías internas y consultoría externa. Diseñamos planes en base a los resultados.
- › Auditamos ocho de los nueve proveedores de atención telefónica y armamos planes de acción.
- › Capacitamos a 258 mandos medios en la metodología COPC (*Customer Operation Performance Center*) y realizamos 320 sesiones de *coaching* a mandos medios de canales telefónicos y presenciales.
- › Implementamos el sistema de agendas y citas en resolución *End to End* (E2E).
- › Desarrollamos herramientas de atención para un mejor diagnóstico del problema técnico e implementamos la ticketera convergente técnica.
- › Redefinimos procesos y políticas con resolución E2E en atención comercial.
- › Implementamos herramientas ágiles en la primera línea de gestión y el proceso de *Close The Loop*.

Gestión de Reclamos	2018	2019
Cantidad de reclamos	5.139.000 ^(a)	4.263.000
Línea Fija – Reclamos con resolución online ^(b)	69,0%	66,4%
Reclamos resueltos antes de las 72 horas ^(c)	99,1%	97,2%

^(a) La cifra indicada en el Reporte de Sustentabilidad 2018 difiere de la informada en esta edición porque ha variado la forma de cálculo. La “cantidad de reclamos” corresponde únicamente a clientes sin servicio, según los criterios del ENACOM, que quedaron asentados en las plataformas de gestión.

^(b) Reclamos con resolución con FCR (*First Call Resolution*) 7 días Comercial Convergente. El indicador “Resolución en primera llamada” mide la eficacia y eficiencia en la atención del cliente.

^(c) Puntualidad.



97,2% DE RECLAMOS RESUELTOS

ANTES DE

LAS 72 HORAS



Atención personalizada.

Atención a representantes de consumidores

Recibimos los reclamos iniciados por clientes en el organismo regulador de los servicios TIC, el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM), y en los organismos de Defensa del Consumidor que protegen a los usuarios de dichos servicios en relación con el cumplimiento de la normativa aplicable. Las denuncias de los clientes son recibidas por la Dirección de Asuntos Regulatorios a través de sus áreas dedicadas de Relaciones de Consumo y Contencioso Regulatorio; y canalizadas y tratadas, en forma conjunta, con las distintas áreas de la Empresa.

Con respecto a las denuncias receptadas por el regulador, durante 2019 se registró una caída del 36% comparado con el período 2018, y del 42% en comparación con 2017; a la vez que se avanzó en el cierre de la mayor parte de estas. Esta pronunciada disminución de las denuncias es producto del rediseño y la mejora de procesos reorientado a un abordaje

integrado de la problemática entre las distintas áreas antes mencionadas, con foco en la pronta y adecuada resolución del reclamo del cliente.

Las denuncias recibidas ante organismos de Defensa del Consumidor de todo el país durante 2019, por su parte, disminuyeron un 21%, frente al mismo período 2018. El porcentaje de cierres satisfactorios, durante el procedimiento administrativo, se incrementó en un 4% con relación al año anterior, alcanzando a la fecha un cierre total superior al 90%.

En Telecom trabajamos en la solución temprana de los conflictos de consumo, mediante la suscripción de convenios que promuevan la gestión preventiva y remota de los mismos. Continuamos avanzando en la promoción y articulación de canales digitales, mediante la firma de convenios de notificación electrónica y la implementación de audiencias virtuales con muchos de ellos.

› CREACIÓN DE VALOR SOCIAL Y AMBIENTAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Somos conscientes de la responsabilidad que tenemos como Empresa de tecnología en mejorar la calidad de vida de las personas y las sociedades en las que estamos inmersos.

INCLUSIÓN DIGITAL

Buscamos que todas las personas puedan utilizar nuestros servicios y productos. Adaptamos nuestras soluciones a quienes más nos necesitan.

Personas con discapacidad auditiva

Teléfonos y servicios fijos, servicios móviles y Televisión por cable + Flow: *closed caption*, canales con subtítulo electrónico y canales con lengua de señas. Incrementamos el alcance de múltiples audios y subtítulos electrónicos a la mayor cantidad de señales posibles, para disponibilizarlos en Video Bajo Demanda (VOD): Fox Family (264); Fox Comedy (265); TNT Series (307); Fox Channel (309); Studio Universal (314); Fox Life (323); Paramount (327); National Geographic (450); y Tru TV (455).



Personas con discapacidad visual

Servicios móviles y Televisión por cable + Flow, Audio TV: aplicación que transmite sólo el audio de los principales canales, para personas ciegas, y alcanza a 59 señales.

Bomberos y escuelas

Servicios fijos: abonos preferenciales

Adultos mayores

Bipy Adultos es un reloj inteligente o *smartwatch* que sirve como herramienta para personas mayores o quienes requieren de asistencia especial. Lo hace a través de una serie de funciones como GPS, monitoreo del ritmo cardíaco y una aplicación que le permite estar en contacto directo con las personas a cargo. Además, brindamos abonos preferenciales de servicios fijos para jubilados.

Niños y niñas

Bipy Niños es un reloj, un teléfono y un GPS. Permite la localización de niños y niñas en tiempo real, determinar hasta dos zonas seguras, enviar alertas en el caso de que los niños y niñas se alejen de ese sector y realizar llamadas desde y hacia el reloj.

Público en general

Servicios fijos: Servicio de telefonía pública, telefonía pública social, y servicio semipúblico de larga distancia.

Servicios móviles: Packs accesibles y Día Full.



FIBERTELZONE

FibertelZone es la red de Wifi libre más grande de la Argentina.

Ciudades costeras

- › 60 *access points outdoor*.
- › + de 100.000 usuarios en Cariló, Pinamar y Mar del Plata.
- › + de 500.000 conexiones totales durante la temporada de verano.

Principales ciudades de AMBA, Santa Fe, Córdoba y Costa Atlántica

- › + de 1.300 *access points indoor*.
- › 4.500.000 dispositivos conectados.
- › 20.750.000 conexiones.
- › 600.000 usuarios recurrentes cada mes.
- › 91% de los clientes se conectaron a través de celulares.
- › 60 minutos promedio de tiempo de conexión.
- › Más de 1.000 terabytes de navegación.

En Paraguay, mediante 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.

FACTURA ONLINE

De acuerdo con el plan del proyecto de Reingeniería de Facturas implementamos los nuevos modelos para los negocios de telefonía fija y móvil tanto para los clientes digitales como los que reciben las facturas en papel. Además, continuamos realizando las campañas de comunicación para incentivar a nuestros clientes a cambiar la factura impresa por la factura digital.

Cantidad de clientes adheridos a facturación online	% de clientes adheridos 2018	% de clientes adheridos 2019
Servicios móviles - Personal	59,4%	57%
Servicios móviles - Nextel	60%	
Servicios fijos - Telecom	37,4%	41%
Servicios TV - Cablevisión-Fibertel	46,1%	53%
Servicios corporativos - Fibercorp	84,9%	



PROYECTO DE REINGENIERÍA DE FACTURAS



Flow, el mejor entretenimiento desde cualquier dispositivo, dónde y cuándo quieras

Para aquellos clientes que reciben su factura en forma física, el envoltorio de papel utilizado para los clientes de telefonía fija y móvil cuenta con certificado FSC, es decir, que proviene de una gestión forestal ambientalmente responsable. En el caso de los clientes de los servicios de Cablevisión y Fibertel, el envoltorio está en proceso de migración a papel certificado FSC.

Además, implementamos nuevos modelos de facturas con el fin de mejorar su claridad. Reorganizamos la información de las distintas secciones; destacamos datos relevantes como la exposición de la descripción de los planes contratados por los clientes, los canales de contacto y los medios de pago; mejoramos y alineamos las tipografías como así también el *look & feel* de las facturas.

› INNOVAMOS EN LA CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS

FLOW: CONTENIDOS EN LA VANGUARDIA

Más de 13.000 horas de contenido a demanda, entre los que se incluyen las principales películas estreno recién salidas del cine y más de 250 series.

Más de 300 series completas.

Más de 110 millones de visualizaciones.

10 coproducciones estrenadas en 2019.

2,5 millones de visualizaciones de "El Tigre Verón", la serie nacional más vista del año en Flow.

Promovemos la producción de contenidos nacionales, apoyando el desarrollo de la industria audiovisual argentina.

Flow es la plataforma de contenidos de entretenimiento en vivo y *on demand* más innovadora de la Argentina. En constante evolución, continúa incorporando nuevas funcionalidades e integrando nuevas ofertas de contenidos para que los clientes accedan desde cualquier dispositivo, en el momento que lo deseen.

Cuenta con más de 13.000 horas de contenidos *on demand*, que incluye películas estreno recién salidas del cine, más de 300 series de coproducciones nacionales y los mejores títulos internacionales, producto de acuerdos con productoras de renombre a nivel mundial. En la grilla de programación en vivo, Flow permite volver al inicio los programas ya comenzados, pausar o grabar en la nube, y retroceder hasta 24 horas en la guía de programación.

Durante 2019, Flow consolidó la incorporación de nuevas propuestas de entretenimiento ligadas al *gaming* y a la música, propios de la evolución de la plataforma hacia una experiencia móvil superadora, que se adapta a las nuevas tendencias y modalidades de consumo de sus clientes, quienes quieren disfrutar de todo su contenido predilecto cuando y donde quieren, y en el dispositivo que elijan.



Mirá el video de Show Muse

Hitos 2019

1. Coproducimos, junto a StoryLab, el docu-reality “Mil manos por Argentina”. Se trata de un contenido exclusivo de Flow, que retrata el recorrido que Gino Tubaro realizó por Argentina entregando de forma gratuita prótesis de manos y brazos realizadas en impresoras 3D. “Mil manos por Argentina” alcanzó las 30.000 visualizaciones en su mes de estreno y ganó el Martín Fierro Digital al “Mejor Contenido Temático 2019”.

2. El consumo de contenido no lineal fue el más alto desde el lanzamiento de Flow con más de 110 millones de visualizaciones. También estrenamos 10 coproducciones nacionales, entre ellas “Chueco en línea”, la primera serie exclusiva de Flow.

3. Fortalecimos alianzas con las principales señales internacionales a partir de acuerdos con Disney, BBC, Sony y Atresmedia. Generamos nuevas relaciones con productoras nacionales e internacionales como UN3, Jaque Content y Tresmilmundos Cine para fortalecer la oferta de Flow.

Principales líneas de trabajo

- › Reforzamos la estrategia de coproducción de contenidos. Estrenamos 10 coproducciones nacionales de la mano de las principales productoras del país y de la región.
- › Ofrecimos una propuesta de contenidos de entretenimiento ligados al *gaming* y a la música, asegurando el *streaming* de la Liga Master Flow y de los shows en vivo de artistas internacionales con Flow Music Experience. Esto lo complementamos con una oferta de contenidos a demanda.



Liga Master Flow.

- › Continuamos trabajando junto al equipo legal de antipiratería para proteger los contenidos originales coproducidos por Telecom. En 2019 denunciaremos más de 500 casos de piratería para defender la propiedad intelectual de los productores de estos contenidos.



Mirá el tráiler
de Mil Manos
por Argentina.



Mirá el video
de la Liga
Master Flow.



Flow, el mejor entretenimiento desde cualquier dispositivo, dónde y cuándo quieras.

de alta calidad, orientados a educar y a entretener, abierto a la cultura de todos los sectores de Argentina y a distintas expresiones alrededor del mundo.

Por otro lado, nuestros principales socios se destacaron con la presentación de contenido relacionado al cuidado del ambiente:

- › **Héroes de la Conservación (National Geographic):** en el marco del día mundial del medio ambiente, se presentó esta serie documental narrada por Ricardo Darín, en donde se presentan seis historias que buscan proteger especies autóctonas de la Argentina.
- › **Ice on fire (HBO):** Narrado por Leonardo DiCaprio, este documental explora la crisis ambiental actual y las posibilidades que aún tenemos para revertir el daño.

Contenidos responsables

Entorno KIDS: lo creamos dentro de la plataforma Flow para resguardar a niñas y niños, ofreciéndoles contenido protegido y apropiado para ellos.

Estos son los contenidos sociales destacados dentro de Entorno Kids:

- › **Nat Geo Kids:** promueve la educación ambiental y animal para niños y cuenta con la primera serie infantil protagonizada e interpretada por niñas, niños y jóvenes con trastorno del espectro autista, llamada Pablo.
- › En el marco de nuestro acuerdo con la BBC, incorporamos a la plataforma la serie educativa

Nina y las Neuronas. La protagonista Nina es una neurocientífica que solicita la ayuda de cinco neuronas (personajes animados que representan los sentidos) en su cerebro para responder preguntas científicas. La temporada 10 que adquirimos (Get Sporty), incluye cinco episodios adicionales "Go Digital" que exploran el mundo de la informática.

- › La señal **Paka Paka** se incorporó en formato HD a la oferta de TV lineal de Flow: se trata de un canal público y educativo con una propuesta de contenidos

LLEGAMOS A TODO EL PAÍS CON CONTENIDOS LOCALES

Los canales locales de Telecom desarrollan su labor en la mayor parte de las ciudades donde se encuentra trabajando la Empresa. Cumplen con la función de informar a la comunidad sobre las actividades sociales, políticas, económicas y culturales que en ellas se desarrollan. A su vez, fomentan la generación de contenidos locales, permitiendo el crecimiento de periodistas y productores de dichas localidades y la multiplicidad de voces.

En la actualidad existen 141 canales locales. Muchos de ellos son administrados por los productores independientes, bajo la supervisión de la Dirección de Programación de Telecom.

Por otro lado, 41 de ellos forman parte del proyecto Somos y son producidos directamente por la Empresa. Estos canales comparten lineamientos estéticos, éticos y profesionales, pero cada uno tiene una identificación adecuada a cada localidad, lo cual permite establecer lazos de comunicación con sus referentes políticos y sociales.

Durante 2019 consolidamos la presencia de los noticieros de los canales Somos en cada una de las localidades, tomando como base las coberturas a realizar en las Elecciones Nacionales que tuvieron lugar durante todo el año. Entre otras acciones, incrementamos las transmisiones en vivo y el protagonismo

de nuestros noticieros y programas periodísticos contando con la presencia de los candidatos a los principales puestos en cada ciudad. En total realizamos 29 coberturas de elecciones a lo largo del año.

Además, creamos Somos Formosa, con un buen aporte de producción local, y transformamos Somos Salta para que su programación pueda llegar a Jujuy.

La difusión de esta información local cumple un rol clave ya que en muchas ocasiones somos el único canal para que los habitantes puedan acceder a información.

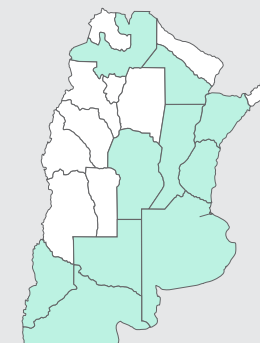
La entrada de nuestros canales Somos en HD en Flow App, nos permite nacionalizar estas señales que nacieron como locales.

Creamos "Somos País", un noticiero diario donde reunimos las notas más importantes de cada ciudad, con lo que logramos poner al aire el noticiero más federal de la TV argentina.

Alcance geográfico

Llegamos a 168 localidades y a 14 provincias de la Argentina con 141 canales locales, de los cuales 41 son canales Somos.

MAPA DE CANALES SOMOS



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
› Pehuajó
› Pergamino
› Ramallo
› Rojas
› San Andrés de Giles

› San Nicolás
› San Pedro y Baradero
› Tres Arroyos

› Gualaguay
› Paraná

La Pampa
› La Pampa

Chaco
› Resistencia

Misiones
› Posadas

Córdoba
› Río Cuarto
› Río Tercero

Neuquén
› El Valle

Corrientes
› Corrientes

Salta
› Salta

Entre Ríos
› Gualaguaychú
› Concepción del Uruguay

Santa Fe
› Rosario
› Santa Fe
› Rafaela

Empleo local

356 personas empleadas localmente.

95% del personal está compuesto por periodistas, camarógrafos, editores y operadores.

Inversión en tecnología

750 mil dólares fueron invertidos en 2019 para renovar equipos y migrar progresivamente al HD.

Horas de programación

Canales Somos:
127 horas de programación semanal

Canales locales:
119 horas de programación semanal



Somos Noticias.

Independencia editorial

El trabajo diario de nuestros equipos periodísticos se rige por normas establecidas que se basan en la independencia editorial y en la búsqueda de contenidos de calidad. Por otro lado, la pluralidad es una de nuestras características más reconocidas, por tener todas las opiniones en una noticia. Nuestro personal periodístico recibe capacitación para estar al frente de los noticieros manteniendo su independencia y aplicando criterios generales que nos permitan mantener una misma política comunicacional en todos los canales.

Creemos en el periodismo responsable y participativo, por eso nuestros canales se caracterizan por la participación de los ciudadanos de cada localidad a través de entrevistas, denuncias e incluso la participación mediante columnas o programas específicos. Un ejemplo es el premio recibido en Somos Santa Fe por la producción de un programa especial recordando la reforma constitucional del año 1994, de la que se cumplieron 25 años. El programa reunió a los principales protagonistas políticos de esa reforma, y fue reconocido por la Asociación Santa-fesina de Televisión por Cable por su pluralidad y calidad de contenido.

› USO RESPONSABLE DE LA TECNOLOGÍA Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Contamos con diferentes herramientas y procesos para asegurar la protección y resguardo de la información de nuestros clientes, así como también el control de los contenidos a los que acceden niños y niñas.

HERRAMIENTAS DE SEGURIDAD PARA CLIENTES

Contamos con tres herramientas que permiten a los clientes cuidar su información:

Kit de Seguridad de Personal (McAfee)

Fibertel Security (Trend)

Kit de Seguridad de Fibertel Lite (McAfee)

Estos productos son una solución completa de seguridad que permiten al cliente estar protegido ante cualquier vulnerabilidad asociada a compartir información, descargar archivos o navegar a través de internet, desde cualquier dispositivo.

La *suite* de seguridad cuenta con antivirus, filtro antispam, la capacidad de cifrar de manera segura archivos confidenciales y se encuentra preparada para ser instalada en Windows, Mac y también en dispositivos móviles.

Este grupo de funciones permite además optimizar el rendimiento de los dispositivos, estar protegido ante ataques cibernéticos, gestionar los contenidos que ven niños y niñas en internet y realizar copias de seguridad de los datos que más importan.

PROTECCIÓN DE NIÑOS Y NIÑAS

Ponemos a disposición de los clientes distintas funcionalidades que permiten seleccionar los contenidos a los que niños y niñas tienen acceso.

- › **Control parental.** Esta función permite habilitar o restringir el acceso al contenido mediante un PIN definido por el usuario. Para activarla es necesario que el cliente genere el PIN que funciona como clave. El control parental se encuentra disponible en todos los dispositivos (*tablets*, teléfonos móviles, *Smart TV*, *laptops*, *notebooks*, etc.). En 2019 incorporamos nuevas funcionalidades, entre las más destacables se encuentran: la limpieza de los filtros y las calificaciones de contenido.
- › **Configuración de perfiles en Flow.** El usuario puede contar con hasta 6 perfiles dentro de su cuenta. Hasta el momento, se pueden dar de alta, modificar y eliminar perfiles desde un decodificador o desde la plataforma web. También contamos con barreras de acceso a contenidos adultos en Flow con clave PIN. Próximamente la funcionalidad se va a encontrar disponible en dispositivos móviles y Smart TV.

PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD

Contamos con una **Política de Privacidad**¹³ que está disponible en nuestro sitio web, y que hace referencia a los principios de protección de datos personales que guían nuestra gestión y a cómo utilizamos la información recopilada. Además, la Gerencia de Servicios de Seguridad y Protección de Datos, dependiente de la Dirección de Seguridad, es la responsable de impulsar las siguientes actividades:

- › Generamos nuevas soluciones que permiten mejorar la seguridad, diseño y desarrollo de tecnología con foco en la clasificación de información crítica y la prevención de fuga de datos.
- › Atendemos a las nuevas amenazas y vulnerabilidades que se presentan en los ecosistemas informáticos.
- › Implementamos medidas de restricción de acceso a datos personales, protegiendo la privacidad de los clientes y el cifrado de los datos sensibles toda vez que sea requerido por una ley, normativa o procedimiento.
- › Trabajamos en conjunto con las direcciones de Negocio Corporativo y Marketing ofreciendo un portafolio de productos y servicios de seguridad como valor agregado a nuestros clientes.
- › Damos estricto cumplimiento a la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales y sus disposiciones complementarias, cumpliendo con los requisitos que la norma exige, con el fin de proteger la privacidad de los datos de las personas.
- › Iniciamos una revisión completa y comprensiva de nuestro ambiente de procesamiento de datos de Tarjetas de Crédito, de acuerdo con las Normas PCI DSS.

¹³ Disponible en <https://www.personal.com.ar/pdf/2018-06-06-Politica-de-privacidad.pdf>

› Adecuamos la documentación y procesos de gestión de Seguridad al modelo de gestión ISO/IEC 27.001.

En Argentina, durante 2019 no se recibieron reclamos relacionados con violaciones de la privacidad del cliente o pérdida de datos del cliente, así como tampoco se identificaron casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.

Por otro lado, implementamos la herramienta DLP (*Data Loss Prevention*) con foco en el público interno. El procedimiento de gestión de incidentes de manejo de información sensible es el siguiente:

De las reuniones realizadas en cada Dirección identificamos la información sensible a proteger.

Dicha información se parametriza en la herramienta con las acciones no autorizadas.

Cuando la herramienta DLP detecta que un usuario realiza una acción no permitida que involucra información sensible, se genera un incidente que es analizado por Seguridad de la Información con el fin de validarlo.

Luego se deriva al gerente del usuario involucrado para que lo analice y realice la gestión del evento.

Una vez analizado puede ser cerrado como “caso positivo” (cuando se concreta un incidente de fuga de información) o “falso positivo” (cuando el incidente no corresponde a un caso de fuga).

En caso de corresponder a un “caso positivo” se deriva a un Comité integrado por Capital Humano, Legales, Auditoría Interna, *Compliance*, Seguridad y la Dirección del usuario involucrado para determinar las acciones a seguir.



CONCIENTIZAMOS SOBRE LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN



CAPACITACIONES A EMPLEADOS SOBRE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE DATOS

Difundimos comunicaciones internas que nos permiten concientizar a los colaboradores en la protección de la información sensible y crítica y el resguardo de contraseñas.

Además, pusimos a disposición de todos los colaboradores de Argentina y Uruguay un curso en modalidad *e-learning* denominado “Protegiendo nuestra información”. Más de 100 personas realizaron la capacitación.



DESCARGÁ
EL CAPÍTULO

Acompañamos a nuestros proveedores en el desarrollo de sus negocios generando así un impacto positivo en nuestra comunidad y en el ambiente. Fortalecer el vínculo, más allá de lo estrictamente comercial, nos permite evolucionar en un ámbito de responsabilidad y sustentabilidad.

9.

Proveedores, socios estratégicos en nuestra cadena de valor

› APORTAMOS AL DESARROLLO DE NUESTRA CADENA DE VALOR

4.860

proveedores activos
en Argentina, Uruguay
y Paraguay.

873

proveedores dados
de alta en 2019 en Argentina.

+70%

de compras a proveedores
nacionales en Argentina.

+85%

de nuestros proveedores son
locales en Argentina, Uruguay
y Paraguay.

Trabajamos con nuestros proveedores para fortalecer los vínculos y construir relaciones de largo plazo. Somos conscientes de que juntos podemos dar un servicio diferencial a nuestros clientes. El compromiso de mantener una relación a largo plazo y sustentable se traduce en beneficios para la Compañía, las regiones donde operamos, el mercado y toda la cadena de valor.

Principales rubros de proveedores

Infraestructura
y servicios

Infraestructura, equipos de la red, soporte y mantenimiento de licencias y plataformas, obra civil.

Telecomunicaciones

Productos y servicios de comunicaciones, redes y telecomunicaciones; insumos para radio y televisión.

Tecnología

Tecnología de la información e informática.

Servicios

Publicidad, cobranzas, televentas, *call center*, atención, seguridad y limpieza.

Transporte

Automotores y logística.

Materiales

Materiales eléctricos, productos de ferretería.

En 2019 certificamos ante el ENACOM nuestras operaciones relacionadas a la Ley de Compre Argentino.

› CICLO DE VIDA DEL PROVEEDOR

Los proveedores son nuestros socios estratégicos, y por eso los acompañamos para que potencien sus actividades contribuyendo a la creación de valor en cada una de las etapas.

1. Identificación de proveedores

En primer lugar, los proveedores realizan el trámite gratuito de alta presentando la documentación habilitante. En segundo lugar, deben cumplir con las condiciones generales de contratación que incluyen aspectos sociales y ambientales: garantizar la protección del medio ambiente, informar los datos del responsable del tema, describir su gestión de residuos y ambiental, plan de formación en medio ambiente, incidentes, plan de remediación, seguimiento y segregación de residuos. En tercer lugar, realizamos un análisis de riesgos primarios.

2. Análisis de desempeño

Realizamos estrictos controles mensuales sobre nuestro prestadores. Por otro lado, con el objetivo de mejorar el proceso de control de documentación en el alta de proveedores, definimos los procesos referidos a su evaluación, permitiendo así un mejor seguimiento de la información recibida.

3. Certificación

Nuestros procesos de certificación de proveedores definen un máximo de 24 horas para cumplir en tiempo y forma con los requerimientos internos de la Compañía. Se establece de forma obligatoria la calificación referida a calidad y plazos de entrega. En 2019 implementamos SAEC, una herramienta de control automático de Certificación de Empresas Contratistas de Mano de Obra Técnica. Respecto a estos proveedores definimos la unificación del criterio de contratación. Esto aplica sobre procesos de certificación, períodos, precios, actividades y condiciones de pago. Se implementó para proveedores de HFC (Híbrido de Fibra Coaxial). Además, realizamos el control de la certificación de la Norma ISO 14.001 de proveedores de gestión de residuos en Rosario.

4. Due Diligence y política anticorrupción de proveedores

686 proveedores completaron el *Due Diligence* que equivale a un 74% del total de aquellos que recibieron la solicitud. Este documento es solicitado en todas las contrataciones, independientemente de la facturación, y tiene como finalidad comprometer a nuestros proveedores en prácticas éticas y evitar prácticas de corrupción. Además, el proveedor firma el *Due Diligence* en carácter de Declaración Jurada y manifiesta el compromiso de cumplir con los principios y valores contenidos en nuestro Código de Ética y Conducta, que declara conocer. Asimismo, se les consulta si aplican un programa de *Compliance* propio y su descripción. Además, en 2019 realizamos una campaña masiva de actualización de documentos donde modificamos el formulario de *Due Diligence*. Los documentos de los proveedores se encuentran a disposición de toda la Compañía a través de un archivo compartido, desde el cual se realiza el proceso de control correspondiente a cargo del equipo de *Compliance*.



Control de Prestadores: Debido a la gran diversidad de empresas proveedoras, trabajamos en la unificación de la herramienta de Control de Prestadores con el objetivo de centralizar las comunicaciones.

Proveedores de contrataciones que involucran riesgos para el medioambiente

Dentro de las condiciones generales de compra, en el apartado ambiental establecemos todo lo que las empresas contratistas deben presentar en esta materia al iniciar las actividades durante la vigencia de las prestaciones y con posterioridad a la finalización de la vigencia de la contratación. Esto incluye el pedido de certificaciones, inscripciones y habilitaciones, entre otros, a las empresas que trabajan con nosotros y cuyas prestaciones involucran la manipulación, transporte y disposición final de residuos derivados de actividades de servicio.

Evaluación social a proveedores

El 100% de los prestadores de servicios dados de alta en 2019 fueron controlados mensualmente, a quienes se les exigió la presentación de documentación obligatoria, como lo son la presentación y pago del F931, la presentación de ARTs, el seguro de vida obligatorio, aportes sindicales, etc. Además, la nómina de los proveedores es evaluada para confirmar que todos sus empleados sean mayores de edad, es decir no exista trabajo infantil, así como también que todos ellos se encuentren contratados bajo las normativas laborales correspondientes.

› LA SUSTENTABILIDAD COMO EJE DE TRABAJO CON LOS PROVEEDORES

Alentamos las prácticas sustentables a lo largo de toda nuestra cadena de valor. Nos identificamos con un modelo de gestión transversal que considera al comportamiento ético como eje de todas las acciones. Es fundamental que los proveedores, vistos como una extensión de nuestra Empresa, compartan nuestros valores y nuestro compromiso con la sustentabilidad.

PRÁCTICAS DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

Todos los proveedores de Telecom pueden reportar irregularidades, a través del canal Ética en Línea. La misma se encuentra disponible para Argentina, Uruguay y Paraguay.

La Compañía se compromete a que todas las denuncias realizadas de buena fe sean investigadas y que no habrá represalias contra quien denuncie o coopere en la investigación de los hechos. Pueden recibirse denuncias relativas a toda violación efectiva o potencial de leyes, disposiciones, reglamentaciones o conductas irregulares contrarias al Código de Ética y Conducta de Telecom, tales como:

- › Participación en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley
- › Conflictos de interés
- › Divulgación a terceros de información confidencial de Telecom, de sus clientes o proveedores
- › Apropiación o uso indebido de los bienes o recursos de Telecom

- › Prácticas comerciales indebidas
- › Acoso
- › Discriminación
- › Inexistencia o falta de ejecución de controles en los procesos o procedimientos

De esta manera, Ética en Línea busca resguardar los valores de respeto por la ley, lealtad comercial, honestidad en el desarrollo de las actividades de la Compañía, seguridad y confidencialidad de la información¹⁴.

- › En Paraguay difundimos y publicamos los nuevos canales de denuncias que, en conjunto, se denominan “Ética en Línea”, disponibles para colaboradores, proveedores y socios comerciales.
- › En Uruguay brindamos diferentes canales de comunicación para cualquier tipo de denuncia.

¹⁴ Canales habilitados:

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.

CAPACITAMOS A NUESTROS PROVEEDORES

Taller de Buenas Prácticas y Fortalecimiento de Proveedores

Desde hace ocho años llevamos adelante el “Taller de Buenas Prácticas y Fortalecimiento a Proveedores” donde brindamos información, herramientas y experiencias conceptuales para robustecer la gestión sustentable de las empresas que forman parte de nuestra cadena de valor.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA TERCEROS

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, sirve como guía de nuestras operaciones y las de nuestra cadena de valor.

En Paraguay actualizamos y publicamos la Política Antifraude y Anticorrupción, así como también el Código de Ética y Conducta. Lo difundimos a través del canal de Comunicaciones Internas a todos los colaboradores de la Compañía. Asimismo, actualizamos el Código de Ética y Conducta para Terceros y lo publicamos en el portal de compras para acceso de proveedores.

En Uruguay enviamos a todos los proveedores la Política Antifraude, Anticorrupción y el Código de Ética y Conducta para Terceros de aplicación obligatoria.



Taller de Buenas Prácticas y Fortalecimiento de Proveedores, Córdoba.

En 2019, el taller se realizó en la Ciudad de Córdoba y convocó a empresas proveedoras de servicios de instalaciones de equipos de telecomunicaciones, servicios eléctricos, construcción de redes, mantenimiento y reparaciones, servicios de *call center* y obra civil, entre otros. Durante el taller se presentó el Código de Ética y Conducta para Terceros y la Política Antifraude, Anticorrupción y sobre Conflictos de Intereses. Además, se impartieron contenidos sobre prácticas laborales, salud y seguridad en el trabajo, y entrenamiento comercial.

Esta actividad fue realizada en alianza con Programa Valor, una iniciativa ejecutada por la Asociación Mutual Israelita Argentina (AMIA) con el patrocinio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN).

Taller de buenas prácticas y fortalecimiento	2018	2019
Cantidad de empresas proveedoras representadas	43	26
Cantidad de participantes	65	41

› LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE NUESTRA CADENA DE VALOR

Todo trabajador tiene derecho a realizar su actividad laboral en un lugar saludable y seguro. Siguiendo esta premisa, realizamos controles documentales en salud y seguridad con nuestros contratistas, así como controles operativos en terreno y auditorías documentales y análisis de programas de seguridad y siniestralidad. En caso de accidentes, acompañamos en la investigación y brindamos asesoramiento y/o capacitación a la empresas contratistas, para evitar su reiteración en el futuro.

Más de 19.500 controles operativos realizados en campo a contratistas.

Más de 150 horas en capacitaciones brindadas en materia de salud y seguridad ocupacional en Uruguay a 41 proveedores.

› GENERAMOS COMPRAS INCLUSIVAS Y RESPONSABLES

Consideramos al ambiente y al entorno social en todas nuestras acciones y las de nuestra cadena de valor. Con el fin de generar nuevas oportunidades con una mirada inclusiva y amigable con el medioambiente, en Telecom incorporamos en el proceso de compra de *merchandising*, regalos empresariales y otros materiales a organizaciones que tengan una misión social y/o sustentable con el medio ambiente.

Algunas de las organizaciones con las que interactuamos en 2019 fueron:

- › **Movimiento Darte.** Un emprendimiento social vinculado a la educación, que ofrece cuadernos. Por cada cuaderno vendido, ellos donan otro a un niño o niña que lo necesite. El cuaderno está hecho con materiales que respetan la naturaleza.
- › **Veo Verde Plantable.** Ofrecen credenciales, tarjetas para eventos y personales, etiquetas, realizadas en papel plantable.
- › **RedActivos.** Una empresa social que genera trabajo genuino para personas con discapacidad. Ofrecen productos para el hogar y servicios a lo largo de todo el país.
- › **Qero ecovasos.** Ofrecen ecovasos reutilizables con el objetivo de reducir la utilización de vasos descartables.

- › **Papa Studio.** Una marca que elabora objetos y accesorios con diseño, de uso cotidiano, a partir de materiales disponibles que son reutilizados.
- › **Gota.** Un estudio de comunicación profesional formado por diseñadores, publicitarios y un equipo de creativos con discapacidad intelectual.

Además, comenzamos a utilizar criterios de sostenibilidad en las compras de materiales, de acuerdo con lo cual en 2019 adquirimos:

- › Resmas de papel reciclado Naturaleza Tempo.
- › Pilas recargables.
- › Sobres reutilizables.
- › Vasos reutilizables.



DESCARGÁ
EL CAPÍTULO

En Telecom trabajamos día a día para ser la compañía líder en soluciones de conectividad y entretenimiento del país porque conocemos el valor esencial que tiene la tecnología para promover la transformación social y contribuir al progreso de las personas y las comunidades. Es por eso que en nuestra mirada hacia la comunidad buscamos diseñar distintas iniciativas que se sustentan en la conectividad y las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como motor para transformar realidades individuales y colectivas.

10.

Nuestra contribución para el progreso de la comunidad



› ESTRATEGIA DE INVERSIÓN SOCIAL

NUESTROS PILARES

En Telecom buscamos apoyarnos en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como facilitadoras de:



La educación



La formación laboral



La inclusión social

NUESTRO ABORDAJE

- › Desarrollamos programas propios de inversión en la comunidad.
- › Ofrecemos **propuestas gratuitas** que hacen de la tecnología una herramienta que facilita el desarrollo.
- › Impulsamos que más personas se conecten con **la tecnología y la alfabetización digital**.
- › Incentivamos el **potencial transformador que tiene la tecnología** en sus vidas.
- › Somos **socios tecnológicos** y acompañamos proyectos específicos aportando nuestros conocimientos y *expertise* como compañía de conectividad líder.

- › Trabajamos en **alianza con gobiernos provinciales y municipales** de todo el país entendiendo que la cooperación y la construcción de lazos público-privados es vital para potenciar las iniciativas y profundizar su alcance. De esta manera nos aseguramos de estar siempre en consonancia con las necesidades de cada comunidad, y les acercamos propuestas genuinas y sostenibles en el tiempo, que buscan armonizar la modernización de las redes, el desarrollo de las personas y la preservación de los entornos naturales.
- › Mantenemos una participación institucional activa con distintas causas a través de donaciones, auspicios y mecenazgo.

PRESENCIA FEDERAL EN 2019

- › **AMBA:** Ciudad Autónoma de Buenos Aires; Moreno, San Miguel, San Fernando, Tigre, Malvinas Argentinas, Lanús y Ezeiza (Buenos Aires).
- › **Litoral:** Rafaela, Venado Tuerto, Presidente Roca y Ciudad de Santa Fe (Santa Fe).
- › **Norte:** Humahuaca, Tilcara, Huacalera, San Pedro y San Salvador de Jujuy (Jujuy); Concepción y San Miguel de Tucumán (Tucumán); San Fernando del Valle de Catamarca (Catamarca); La Banda (Santiago del Estero); Ciudad de Salta (Salta); Ciudad de Córdoba (Córdoba).
- › **Sur:** Bolívar, Bahía Blanca, Chivilcoy, San Antonio de Areco y Mar del Plata (Buenos Aires); Bariloche (Río Negro).
- › **Paraguay.**

NUESTRA INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

Inversión social privada (en pesos)	2018	2019
Telecom	23.511.787	28.940.548

Donaciones	2019
Cantidad de unidades de equipamiento tecnológico donadas	1.880
Cantidad de organizaciones que recibieron las donaciones de unidades de equipamiento informático	32



**\$28,9 MILLONES
DE INVERSIÓN
SOCIAL EN LA
ARGENTINA**

NUESTROS CANALES DE COMUNICACIÓN

Tenemos presencia activa en las comunidades con las que nos relacionamos. Generamos instancias de comunicación que favorecen el diálogo y la puesta de intereses en común.



Sitio web, con un formulario para consultas

› <http://institucional.telecom.com.ar>



Programas con sitios web propios

› www.digitalers.com.ar

› www.nuestrolugar.com.ar



E-mail de contacto

› sustentabilidad@teco.com.ar



Correo postal dirigido a la Gerencia de Sustentabilidad de Telecom

Domicilio en Alicia Moreau de Justo 50, C1007AAB, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



Redes sociales para difundir novedades de nuestras iniciativas

› [Programa Nuestro Lugar](#)

› [Canal de Youtube](#)

› [Linkedin](#)

› [Instagram](#)



Paraguay

› [Página Web](#)

› [Mail](#)



DIFUNDIMOS INICIATIVAS DE NUESTRA

ESTRATEGIA DE

SUSTENTABILIDAD



Reunión con Mariano Cascallares, Intendente de Alte. Brown.

DIÁLOGO CON COMUNIDADES LOCALES

En el marco de nuestras estrategias de diálogo con la comunidad, colaboramos en la resolución de conflictos de interés que pudieran surgir a raíz de nuestras operaciones, mediando con representantes de cada comunidad, en coordinación con todas las partes involucradas. Ponemos a disposición estudios específicos, acercamos charlas con expertos y asesoría de diversa índole para esclarecer dudas que pudieran surgir entre los miembros de la comunidad.

› NUESTRA PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD

Nuestro lugar

AMPLIAMOS NUESTRO LUGAR:
creció en un 35% la cantidad
de escuelas visitadas.

- › 5to. año del programa
- › En alianza con Asociación Chicos.net
- › Promueve el uso responsable, positivo y creativo de la tecnología, a través de distintas propuestas sobre alfabetización digital y ciberciudadanía.
- › 35% más de escuelas visitadas.



Modalidad y contenidos

Niños, niñas adolescentes, docentes y familias

- Sitio web www.nuestrolugar.com.ar.
- Talleres presenciales en escuelas de todo el país.

Alumnos de primaria

- Taller lúdico donde se abordan temáticas como *ciberbullying*, *grooming*, huella digital, la importancia de configurar datos personales, entre otros.

Alumnos de secundaria

Talleres de robótica educativa con nociones básicas de programación y el armado de un robot en equipos.

Docentes

Taller “Móvil en mano” con propuestas para incorporar un uso pedagógico de la tecnología en el aula.
Sitio web: nuestrolugar.com.ar



Resultados

- › 22.000 alumnos alcanzados
- › 3.300 docentes capacitados
- › 400 talleres realizados
- › 231 escuelas visitadas
- › 18 declaraciones de interés municipal



“Estoy feliz haciendo este curso. ¡Me encantó! Es súper interesante y aplicable”. **Claudia, docente de secundaria en taller Móvil en Mano en Chivilcoy.**

“Hoy nos mostraron un robot que se llama Pupi, nos enseñaron cómo se arma, cuáles son sus funciones y cómo programarlo”. **Víctor, alumno de nivel secundario de Humahuaca. Participante del taller de Robótica.**

NUESTROS PROGRAMAS

83% de las operaciones de nuestro negocio con presencia de alguna iniciativa de inversión social.

En 2019, en alianza con el gobierno provincial de Jujuy, llegamos por primera vez a la Quebrada de Humahuaca. Diferentes escuelas de la zona recibieron talleres gratuitos sobre robótica y uso seguro de internet para estudiantes y contenidos sobre aprendizaje digital para docentes.



Mirá el video
de Nuestro
Lugar en Jujuy.





Premios

10ma. Edición de los Premios Obrar organizados por el Consejo Publicitario Argentino. Obtuvimos una mención dentro de la categoría “Comunicación en medios o canales propios, voluntariado y/o acciones de sustentabilidad o propósito”.



Principales indicadores

Nuestro Lugar	2018	2019
Talleres	101	104
Alumnos capacitados	6.369	5.857
Capacitaciones “Móvil en Mano”	22	24
Docentes capacitados	960	945
Visitas al sitio web	59.868	52.080
Escuelas visitadas	69	93
Municipios alcanzados	13	19



Taller de Robótica para estudiantes de secundaria

digit@lers

EXPANDIMOS DIGIT@LERS:
duplicamos la cantidad de cursos
con importante presencia en el interior.

- › 3er. año del programa
- › En alianza con Educación IT
- › Duplicamos la cantidad de cursos
- › Ofrecemos a jóvenes formación gratuita en programación y los conectamos con su vocación digital.
- › Acompañamos a los egresados en su proceso de inserción laboral articulando con distintos actores de la industria de desarrollo de *software* y servicios.
- › Otorgamos una beca a los alumnos destacados de cada curso para que puedan continuar estudiando y formándose en tecnología.



Modalidad y contenidos

Jóvenes mayores de 18 años

- › Cada curso tiene una duración de 4 meses y una carga horaria de 100 horas aproximadamente.
- › Las clases son presenciales y se dictan en un espacio municipal.
- › Los alumnos entregan un trabajo integrador.
- › Sitio web: www.digitalers.com.ar



Resultados

- › 13 cursos dictados en municipios
- › 13 cursos de habilidades blandas brindados
- › Más de 400 alumnos participantes:
- › 36 alumnos becados
- › 176 alumnos egresados



“El curso me sirvió para ampliar mis conocimientos y también me ayudó a incursionar en otros ámbitos, lo que me llevó a comenzar la carrera de Licenciatura en Sistemas”. **Berenice, Malvinas Argentinas.**

“El curso me sirvió para realizar mi primera práctica profesional en una empresa del rubro del *software*”. **Mirko, Córdoba.**



Egresados digit@lers, Malvinas Argentinas



Principales indicadores

digit@lers	2018	2019
Cursos digit@lers en municipios	7	13
Cursos de habilidades blandas	10	13
Alumnos participantes	+200	+400
Alumnos becados	35	36
Alumnos egresados	100	176
Ediciones Historias que Inspiran	4	3
Participantes de Historias que Inspiran	+400	+2.600

De los 13 cursos realizados,
10 se implementaron en 6 localidades
del interior del país.



Mirá el video
de digit@lers.





LANZAMOS CHICAS DIGIT@LERS.

Transmitimos a las chicas el entusiasmo por la informática para inspirarlas a que se animen a elegir carreras universitarias o terciarias orientadas a la tecnología con el objetivo de reducir la brecha de género en tecnología.

› En alianza con Chicas Programadoras



Modalidad y contenidos

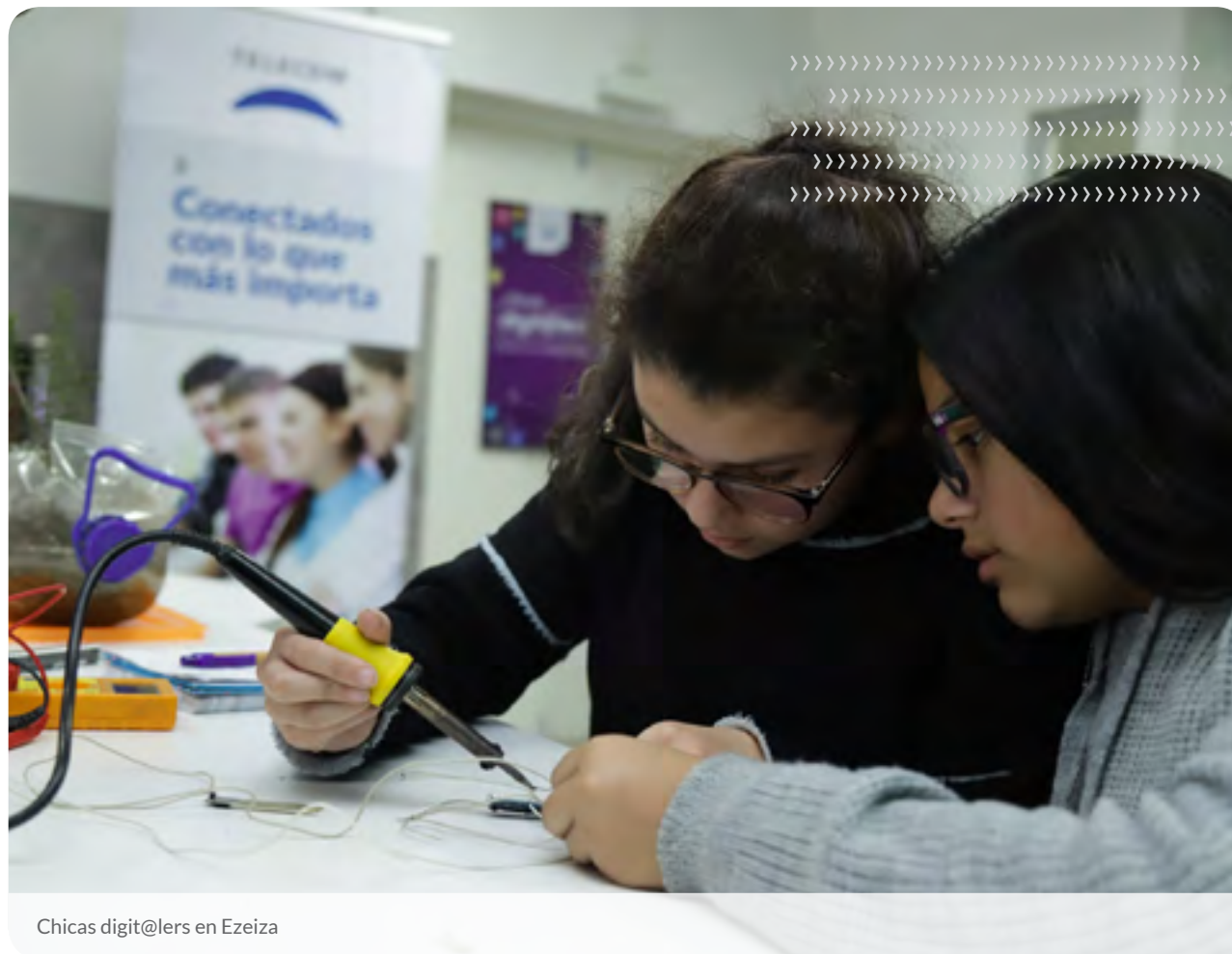
Chicas entre 13 y 17 años

- › Cada taller tiene una duración de 4 meses.
- › Se dicta una clase por semana donde las chicas aprenden conceptos básicos de pensamiento computacional e introducción a la programación a través de herramientas fáciles y divertidas.
- › Se trabaja con una dinámica de pequeños grupos, acompañados por mentoras con un rol activo en la industria de la tecnología.



Resultados

- › Prueba piloto
- › 2 clubes
- › 18 egresadas



Chicas digit@lers en Ezeiza



Mirá el video
de Chicas
digit@lers.



HISTORIAS QUE INSPIRAN

Ciclo de charlas gratuitas que busca inspirar a los jóvenes a pensar su futuro en el mercado laboral IT.



Modalidad y contenidos

Estudiantes del último año del secundario

La propuesta acerca la experiencia de jóvenes que, motivados por la tecnología, se animaron a crear su propio proyecto, mejoraron su perspectiva de vida y se convirtieron en referentes del ámbito digital.



Oradores

Gino Tubaro: creó Atomic Lab, donde imprime prótesis ortopédicas en 3D para ayudar a personas con discapacidad.

Mercedes Banegas: formó parte del taller de robótica de su escuela en Metán y con sus compañeros ganaron un reconocido certamen en Colombia.

Alejandro Robles: emprendedor jujeño que diseñó eMediapp, una aplicación destinada a conocer mediante el manejo de información las audiencias radiales.

María Vallejos: gracias a la capacitación en herramientas digitales encontró su camino laboral que dio un giro completo a su vida.



Resultados

- › 900 estudiantes del último año de secundaria.
- › Desde 2017 participaron 1.500 estudiantes de todo el país.



Historias que Inspiran en Jujuy

SEGUNDOS PARA TODOS

Promoción de mensajes con impacto social

- › Buscamos mejorar la calidad de los mensajes de bien público, para potenciar el impacto de su difusión y crear conciencia en la sociedad respecto de las causas que persiguen.
- › **Campañas que acompañamos:** Carrera por la Educación y Un Sol para los Chicos de UNICEF; Colecta anual de Cáritas; Chicos Sin Alcohol del Consejo Publicitario Argentino; Maratón Nacional de Lectura de Fundación Leer; y Fútbol vs. Alzheimer de la Asociación Lucha contra el Mal de Alzheimer y Alteraciones Semejantes de la República Argentina.

71.375 segundos cedidos en TV
que equivalen a 13.862.936 pesos.

PUENTE DIGITAL

Conectividad para instituciones de la comunidad.

- › Buscamos contribuir con la inclusión digital, el acceso a contenidos y fomentar la integración de la tecnología a los procesos de desarrollo comunitario.
- › En Argentina contamos con 980 conexiones activas de cable e internet sin cargo, lo que equivale a 39.292.102,95 pesos donados en servicios durante 2019.



Mirá el video
de Historias
que Inspiran en
Jujuy y Salta.

PARAGUAY

Plazas Wi Fi

Continuamos brindando servicio de internet sin costo en espacios públicos del país. Brindamos un beneficio extra a los vecinos y visitantes de cada una de las ciudades en las cuales está instalado el servicio.

- › Cerramos el año con tres nuevas plazas conectadas: dos en Curuguaty y una en Asunción, Barrio Chacarita.
- › También realizamos intervenciones en espacios públicos como la instalación de un parque inclusivo en una de las plazas de Curuguaty. Donamos un parque de juegos con características especiales, ofreciendo la oportunidad a los niños con discapacidad de disfrutar plenamente al aire libre.

Fundación Tierra Nuestra

Renovamos el convenio de cooperación por quinto año consecutivo en apoyo al Proyecto “Sonidos de la Tierra” orientado a niños, niñas y adolescentes para que a través de la música puedan tener una oportunidad de desarrollo futuro. Más de 25.000 jóvenes de todo el país participan del proyecto.

One Laptop per Child

- › Completamos las tareas de duplicación del ancho de banda para todas las instituciones de enseñanza de la ciudad de Caacupé.
- › El programa es desarrollado en Caacupé por la organización Paraguay Educa.
- › 34 escuelas y un centro tecnológico reciben el servicio de internet sin costo.

Fundación Operación Sonrisa

- › Cumplimos 13 años de acción conjunta llegando a más de 200 niños, niñas y adolescentes a los que se realizan cirugías sin costo de paladar hendido y labio fisurado.
- › También proveemos comunicación sin costo a la Fundación.

Asociación de Empresarios Cristianos

Apoyamos los premios ADEC 2019 mediante el cual jóvenes emprendedores son reconocidos por sus acciones en la construcción de empresas con valores.

Otros apoyos

Acompañamos las siguientes organizaciones y programa:

- › Fundación Saraki: facilitamos la inclusión laboral.
- › Fundación Eco cultura.
- › Organización Socorro.
- › Asociación Paraguaya para la Calidad.
- › Fundación Fundar.
- › Asociación Paranaense de Basquetbol.



Parque inclusivo con WiFi en Curuguaty, Paraguay.



PROYECTOS DE MECENAZGO

Nuestro enfoque

Acompañamos proyectos de inclusión social que utilicen la tecnología como instrumento transformador o que involucren la restauración y puesta en valor de patrimonio cultural. Alcance: Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Chaco.

Reconocimiento

En el marco del programa de Mecenazgo fuimos reconocidos por el Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires que destacó a las empresas que acompañaron esta iniciativa en los últimos años.

Mecenazgo en 2019

- › 7 proyectos
- › 3.925.580 pesos invertidos

Proyectos C.A.B.A.

- › **Festival Temporada Alta:** organizado por Grupo Timbre 4, es un festival de teatro que promueve el intercambio entre compañías locales y regionales con compañías extranjeras. También se realizan actividades abiertas a la comunidad, clínicas e instancias de formación.
- › **Encuentro Internacional Circo Social:** su principal objetivo es colaborar con la sistematización, profesionalización y producción de conocimientos de las experiencias del circo social para favorecer su crecimiento.
- › **APIMA Activa:** es una entidad que nuclea productores, productores ejecutivos y directores de producción y contempla un plan educativo con llegada a toda la sociedad con exhibiciones itinerantes de diferentes producciones. En los últimos 5 años alcanzó el 50% de la producción total de películas nacionales.

- › **Círculo de Formación, Capacitación y Especialización en Teatro Comunitario Barracas:** es un proyecto artístico, comunitario, participativo e inclusivo que tiene como eje el desarrollo comunitario, la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad, y la recuperación y construcción de la historia e identidad, a partir de prácticas artísticas generadas por los vecinos.
- › **Escuela de Música, Parroquia de Caacupé:** proyecto educativo y cultural destinado a desarrollar las capacidades artísticas musicales de niños, niñas y jóvenes en situación de vulnerabilidad social de la villa 21-24 (Barracas).
- › **Proyecto Integral Catalinas Sur:** un grupo en arte comunitario realiza varias acciones para generar inclusión: formación artística, talleres de teatro, títeres, circo, música, canto, plástica, baile, orquesta y producción de espectáculos.

Proyecto Chaco

En el marco de la Ley N° 5.459 de Fomento de la Actividad Privada en Actividades Culturales que promueve la participación de las empresas en el sostenimiento de proyectos culturales, colaboramos con el proyecto de la Fundación Urunday “Resistencia, la Ciudad de las Esculturas”. Se basa en el mantenimiento y restauración de las esculturas de la ciudad, así como el emplazamiento de nuevas esculturas. El proyecto involucra: el Museo de las Esculturas Urbanas del Mundo-MUSEUM, un parque de las esculturas, La Ciudad y Museo Virtual de las Esculturas y un escenario para la realización de las Bienales Internacionales de Esculturas.



Otras iniciativas destacadas

- › Durante la final del torneo apertura de la Liga Master Flow, organizada por la Liga de Videojuegos Profesional y auspiciada por Flow, invitamos a todos los asistentes del evento a llevar prendas en buen estado que ya no utilizaran y les otorgábamos a cambio un skin de regalo para el League of Legends. Toda la ropa recolectada fue donada a la Fundación Manos Abiertas.
- › Por séptimo año consecutivo acompañamos la iniciativa Abanderados de la Argentina Solidaria, que reconoce a aquellos argentinos que se destacan por su dedicación a los demás y difunde sus vidas para que su ejemplo inspire al resto de la sociedad.
- › También acompañamos a la Fundación Garrahan, AMIA, FUNDALEU y Wingu, entre otras organizaciones.



CREAMOS CONECTAMUNDOS:
el nuevo programa de voluntariado
de Telecom.

NUEVA ESTRATEGIA

Bajo el nombre Conectamundos y con el lema "Más cerca llegamos más lejos" elaboramos la nueva estrategia de voluntariado. El objetivo es ofrecer espacios de creación conjunta en línea con el espíritu de nuestros programas de sustentabilidad para acercar iniciativas innovadoras y de impacto social que mejoren la calidad de vida de las personas a través de la tecnología. El programa cuenta con diferentes modalidades de intervención que buscan generar espacios de encuentro solidario donde la tecnología sea el motor para la transformación social.

LANZAMIENTO

Invitamos a toda la compañía a votar por el logo del programa a través de Yammer. Más de 1.000 colaboradores participaron en la votación.

ACCIONES

Como primera acción de este nuevo programa, se desarrollaron cinco jornadas de la propuesta #Manotón junto a Gino Tubaro y su equipo de Atomic Lab.

Nuestros voluntarios, luego de una breve capacitación, ensamblaron piezas de prótesis de manos y brazos mecánicos impresos en 3D y entregaron las mismas de manera gratuita a quienes las necesitaban. Los beneficiarios, habitantes de cada una de las ciudades donde se desarrollaron los #Manotones y sus alrededores, estuvieron presentes y compartieron las jornadas acompañados por sus familias. Cada prótesis es única ya que fue realizada a medida para cada persona. Esto les permitirá disfrutar nuevamente de distintas actividades como escribir, andar en bicicleta o tocar un instrumento musical.

RESULTADOS

- › 5 Manotones
- › 50 prótesis
- › 3 provincias: Salta, Córdoba y Buenos Aires
- › Más de 250 colaboradores

SATISFACCIÓN Y TESTIMONIOS

"Lo que más me gustó de la jornada fue la sonrisa en cada uno de los chicos que recibieron su prótesis, pocas veces me sentí tan feliz con la tarea cumplida".
Voluntario de Córdoba.

"Este tipo de actividades hacen que uno se sienta orgulloso de pertenecer". **Voluntario de Buenos Aires.**



Mirá el video
del Manotón.



Manotón en Buenos Aires

99%

calificó como
"muy gratificante"
la jornada.

100%

quiere continuar
participando.

82%

calificó como "exce-
lente" la organización
durante la jornada.

93%

consideró que el
clima de la jornada
fue "excelente".



DESCARGÁ
EL CAPÍTULO

Transitamos la evolución tecnológica construyendo un enfoque sustentable. Minimizamos el impacto de nuestro negocio para preservar los recursos naturales a través de la eficiencia energética, la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero y la gestión inteligente de residuos. Además, creamos y ofrecemos soluciones digitales a nuestros clientes para una gestión ambiental sostenible, con lo que logramos poner nuestra tecnología al servicio del entorno.

<

11.

Gestión y creación de valor ambiental

>



› PLAN AMBIENTAL A MEDIANO Y LARGO PLAZO

Transitamos una evolución tecnológica sustentable

Transformación digital: virtualización, cloudificación y digitalización en procesos de trabajo e infraestructura.

Actualización a PCs y notebooks más eficientes.

Mejoras en procesos para minimizar la impresión de documentos

Desarrollo IoT (Internet de las Cosas) y eficiencia energética para empresas.

Recupero de equipos en desuso: módems y decodificadores recuperados.

Durante 2019 diseñamos un Plan Ambiental que abarca un gran abanico de acciones y gestiones, orientado a concientizar al cliente interno y externo, así como también a promover el desarrollo de prácticas sustentables. El Plan apunta a minimizar los impactos ambientales negativos y define la estrategia ambiental de la Compañía a corto, mediano y largo plazo confeccionado en base a 7 pilares de acción. En cada uno de estos pilares trabajamos sobre la identificación y desarrollo de indicadores de eficiencia ambiental y definimos propuestas de cumplimiento con planes estratégicos para alcanzar los objetivos. A su vez, cada uno de los programas se vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que contribuye.

LOS 7 PILARES DE NUESTRA POLÍTICA AMBIENTAL

Energía
sostenible

Agua y
sanea-
miento

Recursos
naturales

Cambio
climático

Compromiso legal

Riesgos y
oportunidades

Mejora
continua

CERTIFICACIONES

Certificación

Descripción



ISO 14.001

Para los sitios: Rosario Base Sur y Rosario Base Centro. Vigente hasta agosto del 2019.



Sello Verde
Buenas prácticas ambientales para empresas

Otorgado por la Secretaría de Ambiente y Espacio Público de la Municipalidad de Rosario.

Mantuvimos el Sello Verde por la operación de los edificios de Francia y 1° de Mayo en Rosario.



Sello GIRO
Gestión Integral de Residuos de Oficina

Para 5 edificios certificados en C.A.B.A.: Madero, Hornos, Costanera, Lugano y Golf.

› MATERIALES Y GESTIÓN DE RESIDUOS

CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS NATURALES

Continuamos trabajando en los indicadores de eficiencia ambiental relacionados con nuestro consumo de materiales. Gestionamos recursos diversos para brindar soluciones de calidad a nuestros clientes.

Consumo de materiales	Unidad de medida	2018	2019
Papel	Ton	N/D	109,98
Tóner	U	4.845	3.755
Cables de cobre	Metros	35.391.128	25.890.806
Cables de fibra óptica	Metros	7.474.038	7.619.922
Tubos	Metros	976.401	692.440
Cable RG6	metros	45.263.011	47.466.093
Cables .500	Metros	3.646.796	2.591.129
Módems	U	1.590.036	1.641.153
Decodificadores	U	1.549.901	1.061.589
Postes	U	79.842	44.087

Factura online (FOL)

Continuamos con la promoción de la adhesión a la factura digital para transmitir el compromiso de sustentabilidad a nuestros clientes. Del total de las facturas emitidas en 2019, el 52% fue FOL y el 48%, papel.

GESTIÓN SUSTENTABLE DE RESIDUOS

Separamos residuos sólidos urbanos (RSU) en 58 edificios con 15 cooperativas urbanas

5 edificios certificados con sello GIRO.

11.800 colaboradores en circuito RSU.

20,59 toneladas de papel donado a Fundación Garrahan para su reciclado en 2019

A lo largo de los veinte años de alianza con Fundación Garrahan donamos un total de 1.661.925 kg. de papel

Plan de separación de residuos sólidos urbanos

En los municipios que llevan adelante acciones relacionadas con la separación de residuos, generamos alianzas y promovemos en nuestros colaboradores la adecuada gestión de residuos. Lo hacemos a través de la sensibilización sobre el concepto de las 5R: Repensar, Rechazar, Reducir, Reutilizar y Reciclar. También concientizamos sobre los beneficios ambientales, sociales y económicos que genera la separación de residuos en origen.

Lanzamos el primer curso para empleados sobre gestión de residuos sólidos urbanos en modalidad e-learning.

11.800 empleados fueron alcanzados por la campaña de separación de residuos sólidos urbanos de origen.

58 edificios cuentan con la campaña de recolección diferenciada.

450 nuevos contenedores de oficina instalados.

Algunas acciones destacadas

- › Llevamos adelante varias acciones, talleres y charlas sobre la separación de residuos y la concientización de la gestión ambiental.
- › Club de Reparadores: invitamos a los colaboradores a reparar materiales electrónicos traídos desde sus hogares o provistos por los especialistas del movimiento Club de Reparadores. Ellos dictaron el taller y guiaron a los participantes a lo largo del proceso.
- › Proceso de recuperación de *módems*, decodificadores y reacondicionamiento de terminales móviles.
- › En Uruguay clasificamos los residuos en reciclables y no reciclables. También reciclamos pilas y baterías con una empresa habilitada para tal fin.

Retiro de materiales

Trabajamos junto con 15 cooperativas para el retiro de materiales reciclables en todo el país. De esta manera, prolongamos el ciclo de vida de los bienes introduciéndolos en otros procesos productivos o de reciclado dando intervención a cooperativas y recicladores urbanos y cumplimos con la normativa vigente de separación en origen por ser grandes generadores.

Residuos derivados de la operación de Telecom como empresa prestadora de servicios

Se incluyen residuos patogénicos, especiales (ej. pilas y baterías), residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. Para los residuos especiales, contamos con edificios inscriptos en diferentes lugares del país, cumpliendo con la legislación vigente y por su parte, el transporte y operación de este tipo de residuos se

realiza con empresas habilitadas para poder operar según la jurisdicción respectiva. Todos los residuos son transportados dentro del país donde son generados.

Residuos	Volumen generado (en tn) 2018	Volumen generado (en tn) 2019	Método de tratamiento
Residuos sólidos urbanos			
Residuos sólidos urbanos no reciclables (basura)	577,56	866,14	Relleno sanitario
Residuos reciclables	47,58	21,03	Reciclado
Total residuos sólidos urbanos	625,13	887,17	
Residuos de actividad de servicios			
Residuos peligrosos / especiales ^(a)	110,37	97,97	Coprocesamiento
	3,83	0,88	Relleno de seguridad
Patogénicos ^(b)	0,13	0,11	Relleno de seguridad
RAEE	1.337,22	934,72	Coprocesamiento
Industriales	1.270,89	2.376,58	Coprocesamiento
Total de residuos de actividad de servicios	2.722,42	3.410,26	

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

^(b) Residuos resultantes del servicio de atención médica en consultorios propios.

Residuos que se reciclan	Total (tn) 2019	Tipo de residuo
	20,59	Papel
Fundación Garrahan (Buenos Aires)	0,12	Tapitas plásticas
	0,01	Llaves
	0,01	Otros
Fundación Centro Oeste Sudamericano (Salta)	0,30	Papel
Total	21,03	



5R

REPENSAR, RECHAZAR,
REDUCIR, REUTILIZAR
Y RECICLAR

› EFICIENCIA ENERGÉTICA Y EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

10% de disminución en el consumo de energía eléctrica respecto del año anterior.

En Telecom estamos comprometidos con una gestión orientada hacia la eficiencia energética, para lo cual desarrollamos iniciativas que nos permitan reducir el consumo y disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero. Para ello, identificamos y gestionamos indicadores de eficiencia ambiental relacionados con el consumo de energía. Además, estamos evaluando poder incorporar a futuro el consumo de energía provenientes de fuentes renovables.

VIRTUALIZACIÓN DE DATACENTERS

Contamos con cinco *datacenters* en los edificios de Hornos, San Lorenzo, Pacheco, Estomba y Palestina. Continuamos dando pasos en el proceso de virtualización y renovación tecnológica de los mismos para ganar competitividad, eficiencia y seguridad, así como también considerables ahorros de energía y espacio. En esta línea, alcanzamos un 80% de servidores virtualizados.

PARQUE DE IMPRESORAS

Realizamos el recambio tecnológico del parque de impresoras de la Compañía, con lo que logramos un ahorro del 25% en consumo de energía eléctrica.

Energía consumida (en GJ) ^(a)	2018	2019
Gasoil de generadores	21.369,19	15.160,53
Gasoil de flota	149.427,64	164.568,73
Nafta de generadores	1.039,52	842,07
Nafta de flota	125.934,11	181.095,97
Gas natural	Sin datos	27.378,69
Energía eléctrica	2.317.156,94	2.078.493,18
Energía renovable ^(b)	11.500,74	12.823,02
Total consumo de energía	2.626.428,14	2.480.362,19

^(a) Alcance: Argentina, Uruguay y Paraguay.

^(b) En Paraguay el consumo de electricidad proviene en un 100% de energía hidroeléctrica.

› EVOLUCIONAMOS HACIA LA TECNOLOGÍA SUSTENTABLE

Ofrecemos a nuestros clientes novedosas soluciones en materia de gestión ambiental basadas en Internet de las Cosas (IoT - *Internet of Things*). Este concepto refiere a la interconexión digital de objetos cotidianos con internet. La conexión de internet entre objetos ofrece una gran cantidad de nuevas oportunidades de acceso a datos, servicios específicos de educación, seguridad, asistencia sanitaria, transporte, entre otros.

AUTOMATIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS

Esta solución permite controlar el consumo energético de establecimientos y reducir costos. Contamos con una plataforma que:

- › Integra sistemas de automatización y domótica.
- › Brinda la ubicación geolocalizada de todos los sitios o sucursales del cliente.
- › Logra una administración global y por sitio o sucursal.
- › Genera reglas, automatizaciones, alertas y notificaciones personalizadas.
- › Cuenta con un sistema de control y automatización de iluminación central: dimerizado, encendido y apagado de luminarias; integración con sensores de movimiento e intensidad lumínica; medición de energía eléctrica; entre otros.
- › Permite integrar cualquier sensor o actuador disponible en la sucursal.
- › La solución dispone de una App para iOS y Android.

MONITOREO AMBIENTAL

Utilizamos diferentes tecnologías para generar soluciones ambientales a problemáticas existentes. Uno de los proyectos destacados es el monitoreo ambiental. Contamos con una plataforma que posibilita el monitoreo permanente de las principales variables meteorológicas y agronómicas integradas a modelos matemáticos de cálculo, *machine learning*, *computer vision*, *big data* e inteligencia artificial que permiten obtener diagnósticos y pronósticos agroclimáticos e información relacionada con agricultura de precisión, monitoreo de incendios e inundaciones, crecimiento y construcciones.

SMART WASTE MANAGEMENT

Esta nueva solución proporciona a las ciudades, municipios y empresas una plataforma de gestión y análisis que contribuye con:

- › La correcta toma de decisiones para la optimización de las rutas de recolección de residuos.
- › La revisión de las frecuencias de recogida.
- › La toma de decisiones para realizar inversiones a futuro.



Solución IoT de monitoreo ambiental en Expo Agro.

Nuestra propuesta combina:

- › Sensores inteligentes ultrasónicos de nivel de llenado que monitorean los desechos o residuos con la ayuda de una plataforma sofisticada.
- › La incorporación de la conectividad NB-IoT dedicada específicamente para dispositivos IoT.
- › La implementación de una app ciudadana para lograr la mejora continua de la solución (*feedback* de los usuarios).

Esta herramienta reduce los costos de recolección de residuos en al menos un 30% y reduce las emisiones de carbono en las ciudades hasta en un 60%.

› GENERAMOS CONCIENCIA AMBIENTAL

Llevamos adelante acciones de distinto tipo para concientizar a nuestros colaboradores respecto del cuidado de nuestro entorno.

CAMPAÑAS Y CHARLAS

Día mundial del medio ambiente

Sorteamos bicicletas plegables con consignas de participación basadas en campaña de las 5R.

Día mundial de la limpieza

Convocamos a los colaboradores a despejar espacios de oficina de materiales fuera de uso.

Día internacional del reciclaje

Difundimos un video sobre la importancia de separar correctamente los residuos para poder reciclar luego.

Día mundial de reducción del consumo de bolsas plásticas

Compartimos la acción de entrega de bolsas 100% biodegradables y compostables realizada durante un evento de la Compañía.

Día mundial de la educación ambiental

Difundimos placas informativas sobre el concepto de las 5R.

Día del consumo responsable

Concientizamos acerca de las modalidades de consumo.



Feria 100 % Nuestro

Difundimos dos spots

Sobre el uso de tazas reutilizables y correcto descarte de la yerba.

Charla de Connie Isla "Más luz por favor"

Trató la temática ambiental de nuestra vida diaria.

Charla de Rocío Hernández

¿Qué como, cuando como?

Introdujo el término de alimentación sustentable.

Charla: Sumate al Movimiento

Cómo incorporar la actividad física a nuestra vida.

FERIAS

- › **Feria de bienestar:** se realizaron varias charlas y dos talleres: "Más sano, más rico" y "Huerta orgánica".
- › **Feria sustentable e inclusiva:** recibimos en nuestro edificio de Puerto Madero la "Feria 100% Nuestro" impulsada por el Ministerio de Salud y Desarrollo Social de la Nación, que fomenta compras sustentables y con valor social a más de mil emprendedores de todo el país. Algunos de los emprendimientos que participaron de la misma fueron: Pipina Deco – Sustentable, Laoya, Rosilia, Fauna Brava, Arteknó y Tetuá.

Objetivos 2019

Cumplimiento

Gobierno corporativo y transparencia

Actualizar el Programa de Integridad en Paraguay e implementarlo en Uruguay.

En Paraguay y Uruguay se actualizó y publicó la Política Antifraude y Anticorrupción, así como también el Código de Ética y Conducta. Asimismo, fue actualizado el Código de Ética y Conducta para Terceros y publicado en el portal de compras para acceso de proveedores. Se difundieron las novedades a todos los empleados.

Implementar y difundir la línea de denuncias “Ética en Línea” en Paraguay y Uruguay.

Se implementó en Paraguay y Uruguay la nueva línea de denuncias tercerizada basada en buenas prácticas de mercado. También se diseñaron y gestionaron las campañas de difusión de la nueva línea dirigida a todos los colaboradores.

Difundir campañas sobre Ética, Integridad y Transparencia a toda la organización para continuar inculcando dichos valores como pilares para hacer negocios en forma sustentable.

Se concientizó y difundió la cultura basada en valores y en buenas prácticas tendientes a prevenir e identificar los Riesgos *Compliance* vinculados a la dimensión ética en los procesos de toma de decisiones.

Asimismo, se realizaron actividades de comunicación y capacitación: encuentros presenciales para promover el Programa de Integridad y los principales conceptos de la Ley N°27.401. También se realizaron campañas web en el portal de *Compliance* sobre la Ley de Responsabilidad Penal Empresaria y la Política sobre Conflictos de Intereses.

Mantener un control interno efectivo para la generación de estados financieros como parte del compromiso de rendición de cuentas con los grupos de interés.

El exitoso resultado de la Certificación SOX demuestra el compromiso de la Empresa con mantener un adecuado control interno como parte de la rendición de cuentas a los distintos 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.

Se logró mayor interacción con diversas áreas de la Empresa y se incorporó el análisis de *benchmarking*, lo cual implicó la evaluación de nuevos riesgos. Como resultado, la Sociedad generó un mapa de riesgos corporativos integrado que permite administrar los riesgos para contribuir al desarrollo sostenible 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 de integridad de las pruebas de auditoría.

Se realizaron 10 controles para el testeo de las áreas de auditoría. Existen aproximadamente 20 controles en desarrollo y otros 20 en etapa de definición.

Objetivos 2019

Cumplimiento

Explorar el uso de *Robotic Process Automation* para minimizar la carga operativa y costo del Programa Sarbanes-Oxley.

Se inició el proyecto con la selección de ocho controles asociados a la certificación, dos de ellos están automatizados y se encuentran en etapa de pruebas internas.

Generar nuevas soluciones que permitan mejorar la seguridad, diseño y 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 revalidó con todas las direcciones de la Empresa la información sensible a proteger. Se evalúan permanentemente nuevos productos de prevención de amenazas y vulnerabilidades.

Inversores

Realizar un *Analyst Days* 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.

Se llevó a cabo el evento *Analyst Days* donde participaron más de 60 analistas y se realizaron varias presentaciones sobre la operación, finanzas y las novedades comerciales, incluyendo la temática de sustentabilidad como una prioridad en la gestión de la Compañía.

Rediseñar la página web de Inversores de Telecom Argentina, buscando mejorar la comunicación con los inversores y generando mayor fluidez.

Se rediseñó la web modernizando el *look and feel* y desarrollando un nuevo Portal de Inversores autogestionable.

Empleados

Implementar la herramienta de autogestión.

Se cumplió con la configuración técnica de todos los módulos: Empleado Central, Compensaciones, *Onboarding* y Reclutamiento.

Se revisaron y modificaron 56 procesos de Capital Humano agrupados en 10 mesas de trabajo organizadas para cubrir el *End to End* del ciclo de vida de un empleado.

Implementar el Plan de Transformación Cultural - Principios Culturales.

Continuamos trabajando en la difusión de nuestros principios culturales a través de distintas iniciativas que buscaron sensibilizar y brindar herramientas para que nuestros colaboradores actúen de acuerdo a los mismos.

Avanzar en el monitoreo de indicadores relacionados a la diversidad de género.

En curso. Indicadores de género generados y en monitoreo: dotación, ingresos y egresos, ocupación de posiciones, monitoreo de la equidad salarial y encuesta de clima.

Objetivos 2019

Cumplimiento

Trabajar para lograr la convergencia de los convenios de trabajo existentes en la Compañía.

Se mantuvieron reuniones con los representantes sindicales logrando unificar jornadas, salarios, planes de carrera y esquemas de comisionamiento, entre otros. Uno de los acuerdos logrados en materia de convergencia técnica fue la intervención en cualquier topología de red más allá del encuadre sindical que tenga el empleado, y los acuerdos para aplicar en las oficinas comerciales.

Clientes

Profundizar los trabajos de despliegue de red, para alcanzar la mayor cobertura y mejorar la calidad de red.

El despliegue de la red 4G alcanzó a 1.689 localidades en todo el país.

Seguir avanzando en la transformación de los sistemas para lograr la convergencia de los procesos.

Se consolidó la visión analítica de clientes convergentes elaborando un proceso automático y sistémico que permite identificar a los clientes convergentes y brindarles un servicio diferencial en la atención.

Seguir profundizando la transformación cultural orientada al *customer centric*.

Se crearon esquemas de trabajo destinados a la experiencia del usuario focalizándose en el *customer centric*. Se definió un *roadmap* de gestión de los clientes de manera precisa y con rigor estadístico, con correlación a la satisfacción del cliente en el NPS de cada proceso.

Proveedores

Definir y desarrollar una herramienta para poder realizar las evaluaciones de *Vendor Rate* en el próximo sistema 4UP.

Se definieron los procesos referidos a evaluación de proveedores de cara a la implementación del Proyecto 4UP. También se implementó en el proceso de certificación de servicios, la obligatoriedad de la calificación referida a calidad y plazos de entrega.

Mejorar el proceso de control de documentación en el alta de proveedores, permitiendo así un mejor seguimiento de la información recibida.

En curso: se comenzó a trabajar para incorporar el proceso de alta de proveedores en la nueva herramienta ARIBA, generando orden y brindando trazabilidad y control.

Comunidad

Ampliar el alcance del programa digit@lers a plazas del Interior.

Se ampliaron las sedes del programa para llegar a más provincias del Interior. De los 13 cursos realizados, 10 se implementaron en 6 localidades del interior del país.

Objetivos 2019	Cumplimiento
Realizar el lanzamiento del programa de voluntariado de la Compañía.	Se diseñó una nueva estrategia de voluntariado y anunciamos el lanzamiento de Conectamundos. Se realizaron cinco Manotones en las provincias de Salta, Córdoba y Buenos Aires, donde participaron aproximadamente 250 colaboradores.
Implementar un programa con enfoque de género.	Se implementó el programa Chicas digit@lers, una propuesta gratuita dirigida a chicas adolescentes interesadas en aprender sobre tecnología, que aporta a reducir la brecha de género del sector.

Medioambiente	
Optimizar la gestión de residuos priorizando la reducción, reutilización, reciclaje y eficiencia en su logística.	Al ser uno de los pilares de nuestra política ambiental, este objetivo es una búsqueda constante impulsada por el área. A modo de ejemplo puede mencionarse la existencia del proceso de recuperación de módems, decodificadores y reacondicionamiento de terminales móviles.
Alcanzar el 50% de la dotación con la campaña de separación de residuos sólidos urbanos en origen.	Se superó el 50% de la dotación, con un total de 11.800 empleados alcanzados.
Lanzar el primer curso en modalidad <i>e-learning</i> sobre gestión de residuos sólidos urbanos.	Lanzamos el primer curso sobre gestión de residuos sólidos urbanos en modalidad <i>e-learning</i> .

› DESAFÍOS 2020

GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA

- › Reformular, a la luz de la realidad de la pandemia de COVID-19, el Plan Anual de Auditoría con foco en ahorro de costos, contingencias emergentes y otros aportes de valor para Telecom.
- › Desarrollar cuatro campañas de concientización dirigidas a todos los colaboradores sobre la temática de *Compliance*.
- › Participar en las definiciones y fundamentos del protocolo de prevención, protección y asistencia en

- casos de discriminación, violencia y acoso laboral y/o sexual en la Compañía.
- › Continuar con el proceso de *Crisis Management* y Continuidad del Negocio, a fin de identificar los procesos críticos, su afectación, la recuperación y la restauración de las funciones que fueron afectadas.
- › Acompañar al área de Negocios Corporativos al cumplimiento de los objetivos de venta de servicios de seguridad a clientes externos.

ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

- › Elaborar una propuesta de capacitación interna en sustentabilidad, dirigida a mandos medios y equipo de gestión, para reforzar los principales conceptos que hacen a una gestión sustentable.
- › Generar más iniciativas sustentables con el negocio y continuar generando espacios de mayor sensibilización y difusión interna.

- › Profundizar el armado de indicadores ESG para continuar mejorando nuestro set de KPI y dar mejores respuestas a los requerimientos de inversores y analistas financieros.

INVERSORES

- › Mantener un adecuado y activo diálogo con los inversores adaptándonos a las nuevas condiciones de comunicación relacionadas con el COVID-19.
- › Actualizar y optimizar el contenido de nuestra página web.

EMPLEADOS

- › Co-crear junto a las áreas del negocio el programa *Digital Labs* para la identificación y desarrollo de los perfiles digitales como proceso acelerador de la transformación.
- › Implementar el proyecto *Payroll Integrado*, cuyo objetivo es la unificación de los liquidadores de sueldos.
- › Articular las diferentes áreas de aprendizaje a nivel compañía en un mismo espacio, Universo Telecom en *Smart (Success Factor)*, consolidando el autoaprendizaje como práctica organizacional.
- › Habilitar los siguientes módulos de autogestión: reclutamiento, *onboarding*, aprendizaje LMS (*Learning Management System*), gestión de objetivos y desempeño, sucesiones y desarrollo.
- › Agentes de cambio: revalidar y consolidar nuestra red sumando nuevos colaboradores, que actualmente ya participan en otras redes, y así conformar una red unificada para toda la Compañía.

CLIENTES

- › Seguir profundizando la transformación cultural del negocio.
- › Lograr en el cliente una identificación marcaría que permita reconocernos como una Compañía integral de soluciones en tecnología y conectividad.
- › En el acceso fijo avanzar con la evaluación y definición de la evolución de HFC a través de FTTH *Overlay* (montaje de una red FTTH sobre la red HFC existente) y con el despliegue de *multicast* (envío simultáneo de un canal a varios clientes). Además, finalizar la ampliación del *upstream* de nuestra red HFC.
- › En la red móvil continuar con la expansión de la red, así como también con el *refarming* y *RAN sharing*.
- › Implementar la solución #FAN para el parque móvil de clientes masivos.
- › Desarrollar una app / web convergente, enmarcada dentro de nuestro programa de transformación de la experiencia digital #SWITCH
- › Migrar a SAP S4 *Core Digital* en el marco de la transformación de nuestro modelo de *back office*.
- › Disponibilizar la aplicación de Flow sin cargo adicional para todos los clientes de Cablevisión en todo el país.
- › Alcanzar un mayor número de canales Somos en el formato HD, lo que además nos permitirá sumarlos a Flow.

PROVEEDORES

- › Implementar y estabilizar la nueva versión de SAP: SAP S4 HANA
- › Implementar y estabilizar el sistema ARIBA, que permitirá que los proveedores puedan autogestionar todo lo necesario en su relación comercial con Telecom.

COMUNIDAD

- › Repensar los programas de inversión social en el contexto del COVID-19, para implementarlos de manera *online*, buscando no afectar su desarrollo y alcance.
- › Implementar nuevas actividades en Conectamundos, además de los Manotones, que contemplen a la tecnología como herramienta de transformación.

MEDIOAMBIENTE

- › Releva las gestiones actuales y poner foco en aquellas que puedan ser mejoradas desde el ahorro y la reducción de todo tipo de recursos, servicios, insumos.
- › Implementar el programa Embajadores en el que buscamos la participación de los colaboradores en temas ambientales.
- › De cara al cliente externo lograr armar espacios sustentables tanto en Flow como en Club Personal.

[illegible]

› ALCANCE DEL REPORTE

Este Reporte de Sustentabilidad comunica el desempeño económico, social y ambiental para el período de 1° de enero a 31 de diciembre de 2019, con frecuencia de publicación anual. El último Reporte publicado es el correspondiente al año 2018. En lo que respecta a alcance geográfico, esta publicación alcanza a las operaciones de Telecom en Argentina, Paraguay y Uruguay.

Tomamos en consideración las mejores prácticas nacionales e internacionales para la elaboración de este Reporte y nuestra gestión sustentable:

- › *Global Reporting Initiative (GRI).*
- › Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- › Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.
- › Norma Internacional ISO 26.000:2010.
- › *Sustainability Accounting Standards Board (SASB).*
- › Principios de Empoderamiento de las Mujeres de ONU Mujeres y Pacto Mundial de Naciones Unidas.

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.

› ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Presentamos la tabla de Contenidos que da respuesta a los requisitos de los Estándares GRI, de conformidad con la opción Esencial. También incluimos algunos contenidos requeridos para la opción Exhaustiva. A su vez, mostramos la relación con el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (COP Avanzada) y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que hemos identificado como prioritarios para nuestra Compañía.

Estándar GRI	Contenido	Número de página / Respuesta	Verificación externa	ODS
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	Perfil de la organización			
	102-1 Nombre de la organización	9		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	10-11, Nota 1		
	102-3 Ubicación de la sede	Nota 2		
	102-4 Ubicación de las operaciones	9		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	42-43		
	102-6 Mercados servidos	10-11		
	102-7 Tamaño de la organización	10-11, 42-43, Nota 3		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	47, Nota 4		8, 10
	102-9 Cadena de suministro	91-92		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	42-43, Nota 5		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	21-24, 27, 38-39, 109		
	102-12 Iniciativas externas	19, 35, 123		
	102-13 Afiliación a asociaciones	16, 52-53		
	Estrategia			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4		
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	4, 21-24, 27, 38-39, 117-121		
	Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	35-40		
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	35-38		16
	Gobernanza			
	102-18 Estructura de gobernanza	35-40		
	102-19 Delegación de autoridad	25, 30-34		
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	25, 30-34		
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	25, 26-27, 30-34		16
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	30-34		5, 16
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	32		16
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	30-34		5, 16
	102-25 Conflictos de intereses	30-34		16

Estándar GRI	Contenido	Número de página / Respuesta	Verificación externa	ODS
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	30-34		
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	30-34		
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	21-24, 26, 26-27, 30-31, 33, 38-39		16
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	30-31, 33, 38-39		
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	30-31, 33		
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	25		
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	30-31		
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	30-31		
	102-35 Políticas de remuneración	31, 34		
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	31, 34		
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	51-53		16
	102-38 Ratio de compensación total anual	Nota 6		
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Nota 6		
	Participación de los grupos de interés			
	102-40 Lista de grupos de interés	26		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	52-53, Nota 7		8
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	26-27		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	20-24, 26-27, 31, 34, 52-53, 77, 93-94, 97-107		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	20-24, 26-27, 35-38, 48-49, 80-81		
	Prácticas para la elaboración de informes			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	42, Nota 8		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	20-24, 26-27		
	102-47 Lista de temas materiales	25		
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 9		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	20-24, Nota 9		
	102-50 Periodo objeto del informe	123		
	102-51 Fecha del último informe	123		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	123		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	146		

Estándar GRI	Contenido	Número de página / Respuesta	Verificación externa	ODS
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	123		
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	124-132		
	102-56 Verificación externa	123, 142		
TEMAS MATERIALES				
Desempeño Económico				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	13, 20-24, 25, 35-38		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	13, 20-24, 25, 35-38, 117-121		
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	13	✓	8, 9
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	38-39		13
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	51-52		
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 10		
Presencia en el mercado				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	13, 20-24, 26-27, 30-34, 52-53		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	13, 20-24, 26-27, 30-34, 51, 117-121		
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	51		5, 8
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	30-34	✓	8
Impactos económicos indirectos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	13, 20-24, 68-74, 91-92, 98		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	13, 20-24, 68-74, 91-92, 98, 117-121		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	68-74	✓	5, 9
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	13, 47, 68-76, 91-92, 98		3, 8
Prácticas de adquisición				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	13, 20-24, 25, 91-92, 93		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	13, 20-24, 25, 91-92, 93, 117-121		

Estándar GRI	Contenido	Número de página / Respuesta	Verificación externa	ODS
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	91-92	✓	8
Anti-corrupción				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 35-39, 40, 94		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 35-39, 40, 94, 117-121		
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	35-39, 40		16
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	35-38, 94, Nota 11	✓	16
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	35-38, Nota 12		16
Competencia desleal				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 35-38, 42-43		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 35-38, 42-43		
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Nota 13	✓	16
Materiales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 109, 110		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 109, 110, 117-121		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	110	✓	8, 12
Energía				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 109, 112-114		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 109, 112-114, 117-121		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	112	✓	7, 8, 12, 13
	302-3 Intensidad energética	Nota 14		7, 8, 12, 13
	302-4 Reducción del consumo energético	114		7, 8, 12, 13
Emisiones				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 109, 112-114		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 109, 112-114, 117-121		

Estándar GRI	Contenido	Número de página / Respuesta	Verificación externa	ODS
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	113	✓	3, 12, 13
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	113		3, 12, 13
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	113		3, 12, 13
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Nota 15		13
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	113		13
Efluentes y residuos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 109, 110-112		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 109, 110-112, 117-121		
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Nota 16	✓	3, 12
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	111		3, 12
	306-3 Derrames significativos	Nota 17		3, 12
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	110-111 Nota 18		3,12
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Nota 16		
Cumplimiento ambiental				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 40, 109		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 40, 109, 117-121		
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 19	✓	16
Evaluación ambiental de proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 93-94, 109		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 93-94, 109, 117-121		
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 20	✓	
Empleo				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 47, 48-49, 51-52		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 47, 48-49, 51-52, 117-121		

Estándar GRI	Contenido	Número de página / Respuesta	Verificación externa	ODS
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nota 21	✓	3, 5, 8, 10
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	48, 51-52		5, 8
	401-3 Permiso parental	48, Nota 22		5, 8
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 48-49, 64, 65-67, 96		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 48-49, 64, 96, 117-121		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	67		8, 16
	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	Nota 23		3, 8, 16
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	66	✓	3, 8, 16
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	66		8, 16
Formación y enseñanza				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 55-61, 62-64		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 55-61, 62-64, 117-121		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	59, Nota 24	✓	4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	55-58, 60-61		5, 8
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	60-61		5, 8, 10
Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 50-52		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 50-52, 117-121		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	33, 34, Nota 25		5, 8
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 26	✓	5, 8, 10

Estándar GRI	Contenido	Número de página / Respuesta	Verificación externa	ODS
No discriminación				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 50-51		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 50-51, 117-121		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 27	✓	5, 8
Libertad de asociación y negociación colectiva				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 47, 52-53		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 47, 52-53, 117-121		
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 28	✓	8
Trabajo infantil				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 47, 93-94, 95		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 47, 93-94, 95, 117-121		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Nota 29	✓	8
Trabajo forzoso u obligatorio				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 25, 47, 48, 93-95		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 25, 47, 48, 93-95, 117-121		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Nota 30	✓	8
Comunidades locales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 98-99, 100-107		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 98-99, 100-107, 117-121		
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	100-105	✓	

Estándar GRI	Contenido	Número de página / Respuesta	Verificación externa	ODS
Evaluación social de los proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 93-96		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 93-96, 117-121		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	94	✓	5, 8, 16
Salud y seguridad de los clientes				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 72-74, 81-83, 88-89		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 72-74, 81-83, 88-89, 117-121		
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	72-73, Nota 31		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nota 32	✓	16
Marketing y etiquetado				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 62-63		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 62-63, 117-121		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 33		16
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 32	✓	16
Privacidad del cliente				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 40, 88-89		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 40, 88-89, 117-121		
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 34	✓	16

Estándar GRI	Contenido	Número de página / Respuesta	Verificación externa	ODS
Cumplimiento socioeconómico				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 40		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 40, 117-121		
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 35	✓	16
TEMAS MATERIALES PROPIOS				
Generar negocios y soluciones de tecnología.	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 69-74, 74-76, 81-82, 114		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 69-74, 74-76, 81-82, 114, 117-121		
Concientizar a los grupos de interés en el cuidado del ambiente.	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24, 25, 26-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	20-24, 26-27, 94-95, 115		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-24, 26-27, 94-95, 115, 117-121		

› NOTAS EN TABLA GRI

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 a 2019 fue de 268.304 millones de pesos y el Patrimonio Neto fue de 309.846 millones de pesos.

NOTA 4

Empleados por tipo de contrato y género	2018			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Permanente	7.116	18.226	25.342	6.570	17.115	23.685
Temporal	7	40	47	15	28	43

Empleados por tipo de jornada y género	2018			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Jornada completa	6.938	18.106	25.044	6.093	16.958	23.051
Media jornada	185	106	345	483	194	677

Empleados por tipo de contrato y región	Total 2018	Total 2019
Contrato laboral permanente: AMBA	13.170	12.222
Contrato laboral permanente: LITORAL	4.694	4.430
Contrato laboral permanente: NORTE	4.421	4.095
Contrato laboral permanente: SUR	2.464	2.344
Contrato laboral permanente: PARAGUAY	420	433
Contrato laboral permanente: URUGUAY	173	161
Contrato laboral temporal: AMBA	23	14
Contrato laboral temporal: LITORAL	0	6
Contrato laboral temporal: NORTE	14	0
Contrato laboral temporal: SUR	0	13
Contrato laboral temporal: PARAGUAY	0	0
Contrato laboral temporal: URUGUAY	10	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

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 7

Tipo de contrato	Colaboradores 2018	Colaboradores 2019
Dentro de convenio	19.346	17.853
Fuera de convenio	6.043	5.875

NOTA 8

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

NOTA 9

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 10

No recibimos ayudas significativas de gobiernos.

NOTA 11

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 2019			
Actividad	Colabo- radores invitados	Colabora- dores parti- cipantes	Asistencia
Kit Compliance para Negocios Corporativos	168	97	57,74%
Presentación del área de Compliance en Montevideo, Uruguay.	6	6	100%
Presentación del área de Compliance a la Dirección de Negocios Corporativos	5	5	100%
Presentación del área de Compliance en la Región Mediterránea (Córdoba)	42	42	100%
Certificación de Conocimientos del Programa de Integridad (Macroestructura Argentina y Uruguay)	429	412	96,04%

Además, 46 empresas proveedoras fueron invitadas al Taller de Buenas Prácticas y Fortalecimiento de Proveedores, de las cuales asistieron 26, alcanzando un 56,52% de asistencia.

NOTA 12

No se recibieron denuncias relacionadas con corrupción.

NOTA 13

No se registran acciones jurídicas en 2019 en esas materias en Argentina.

NOTA 14

Intensidad de energía (GJ por empleado)	2018	2019
Intensidad	103,45	104,53

NOTA 15

Intensidad de las emisiones de GEI (TnCO ₂ Eq por empleado)	2018	2019
Alcance 1	0,76	1,16
Alcance 2	12,89	11,24
Alcance 3 ⁽¹⁾	0,09	0,14

⁽¹⁾ La intensidad de las emisiones de alcance 3 de 2018 fueron recalculadas debido a un ajuste en la metodología de cálculo utilizada.

NOTA 16

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

NOTA 17

No se generaron derrames.

NOTA 18

Todos los residuos peligrosos son transportados dentro la Argentina.

NOTA 19

No se registran multas o sanciones no monetarias significativas a informar durante 2019.

NOTA 20

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. Además, la Compañía se encuentra inscripta como generadora de residuos peligrosos, comprometidos con la gestión de los mismos. Bajo este nuevo formato, solicitamos a los nuevos proveedores transportistas, la inscripción y habilitación de la disposición y tratamiento de residuos peligrosos generados por Telecom.

NOTA 21

Altas	2018		2019	
	Altas por categoría	Tasa de contratación (altas / dotación en cada categoría)	Altas por categoría	Tasa de contratación (altas / dotación en cada categoría)
Total	279	0,78%	343	1,45%
Por edad				
Menores de 30 años	156	3,87%	245	7,44%
Entre 31 y 50 años	106	0,64%	90	0,57%
Mayores de 51 años	17	0,36%	8	0,18%
Por región				
AMBA	87	0,66%	191	1,56%
Litoral	47	1,00%	27	0,61%
Norte	51	1,15%	30	0,73%
Sur	16	0,65%	36	1,53%
Paraguay	59	14,05%	55	12,70%
Uruguay	19	10,38%	4	2,34%
Por género				
Femenino	56	0,79%	183	2,78%
Masculino	223	1,22%	160	0,93%

NOTA 22

Bajas	2018		2019	
	Bajas por categoría	Tasa de rotación (bajas / dotación en cada categoría)	Bajas por categoría	Tasa de rotación (bajas / dotación en cada categoría)
Total	1.902	7,49%	1.990	8,39%
Por edad				
Menores de 30 años	269	6,68%	246	7,47%
Entre 31 y 50 años	1051	6,32%	1.021	6,43%
Mayores de 51 años	582	12,31%	723	15,90%
Por región				
AMBA	1.101	8,35%	1.201	9,82%
Litoral	314	6,69%	276	6,22%
Norte	350	7,89%	350	8,55%
Sur	81	3,29%	104	4,41%
Paraguay	42	10,00%	43	9,93%
Uruguay	14	7,65%	16	9,36%
Por género				
Femenino	761	10,68%	740	11,24%
Masculino	1.141	6,25%	1.250	7,29%

Licencias y reincorporaciones ⁽¹⁾	2019	
	Mujeres	Hombres
Empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2019	255	455
Empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento 2019 y cuya licencia inició en 2019 y finalizó en 2019	193	438
Empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2019 y continúan de licencia al 31/12/2019	58	14
Empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2019 y no regresaron ni continúan de licencia	4	3
Empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento en 2019 y cuya licencia inició en 2018 o anteriormente	68	27
Empleados que debían regresar al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento en 2019 y cuya licencia inició en 2018 o anteriormente Y no regresaron	1	0
Empleados que regresaron al trabajo durante 2018 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2017 o 2018)	315	529
Empleados que regresaron al trabajo durante 2018 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2017 o 2018) y permanecieron 12 meses en el empleo	270	508
Tasa de regreso ⁽²⁾	98%	99%
Tasa de retención ⁽³⁾	86%	96%

⁽¹⁾ No se incluyen datos comparativos con 2018 ya que se realizaron mejoras en el cálculo del indicador de acuerdo con lo solicitado por los Estándares GRI.

⁽²⁾ Calculada considerando los empleados que regresaron en 2019 (por licencias iniciadas en dicho año o el anterior) sobre el total de empleados que debían regresar en 2019.

⁽³⁾ Calculada considerando los empleados que regresaron al trabajo durante 2018 y que permanecieron 12 meses en el empleo sobre el total de los empleados que regresaron en 2018.

NOTA 23

Índice de incidencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales ⁽¹⁾	2018	2019
Total	2,48	3,08
Por género		
Femenino	0,7	0,21
Masculino	3,21	2,86
Por región		
AMBA	1,96	2,63
Litoral	2,66	3,07
Norte	3,63	3,87
Sur	3,14	4,14
Uruguay	Sin datos	Sin datos
Paraguay	Sin datos	Sin datos

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

Tasa de días perdidos ⁽¹⁾	2018	2019
Total	0,0005	0,0005
Por género		
Femenino	0,0003	0,0004
Masculino	0,0006	0,0006
Por región		
AMBA	0,0005	0,0005
Litoral	0,0006	0,0006
Norte	0,0006	0,0006
Sur	0,0007	0,0007
Uruguay	Sin datos	Sin datos
Paraguay	Sin datos	Sin datos

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

Horas programadas para la tasa de días perdidos ⁽¹⁾	2018	2019
Horas programadas	71.169.840	108.109.440

⁽¹⁾ 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)

Tasa de absentismo ⁽¹⁾	2018	2019
Total	3,30%	5,0%
Por género		
Femenino	4,40%	6,60%
Masculino	2,80%	4,40%
Por región		
AMBA	3,40%	5,00%
Litoral	3,10%	5,30%
Norte	3,40%	5,10%
Sur	3%	5,20%
Paraguay	Sin datos	2,60%
Uruguay	Sin datos	Sin datos

⁽¹⁾ Se consideran todas las licencias para el cálculo de absentismo. La tasa de absentismo se calcula considerando los días de absentismo dividido el total de días laborables de la dotación activa

En 2019 no se registraron muertes por accidentes laborales o enfermedades profesionales de personal propio.

Indicadores de salud y seguridad laboral para trabajadores cuyo lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la compañía (excluidos los empleados):

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:

Accidentes por tipo	2018	2019
En operación	148	333
In itinere	113	212
Nivel 1 (riesgo eléctrico, en altura y de tránsito)	7	42
Total	304	587

Se registró una muerte por accidente laboral a causa de electrocución de un colaborador externo. Ante estos hechos, desde Telecom acompañamos a nuestro proveedor de servicios en la investigación del accidente, brindamos seguimiento de la implementación de las oportunidades de mejora que se identifican como resultado del relevamiento y monitoreamos los resultados de dichas implementaciones.

NOTA 24

Capacitación por género	2018					2019
	Horas promedio por empleado ⁽¹⁾	Horas totales	Colaboradores capacitados	Horas promedio por empleado ⁽¹⁾	Horas totales	Colaboradores capacitados
Mujer	10,77	76.683	4.480	19,39	123.268	5.123
Hombre	8,1	147.976	10.665	15,85	265.817	13.008
Total	8,85	224.659	15.145	16,83	389.085	18.131

NOTA 25

Empleados por categoría profesional y género	2018			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Analista	1.662	3.294	4.956	1.524	3.023	4.547
Empleado	4.639	12.382	17.021	4.254	11.596	15.850
Especialista	27	98	125	15	75	90
Jefe	72	195	267	52	220	272
Responsable/ Coordinador/ Supervisor	545	1.849	2.394	585	1.848	2.433
Secretaria	74	2	76	66	1	67
Director	0	31	31	1	44	45
Gerente	104	415	519	88	336	424

Empleados por categoría profesional y edad	2018			2019		
	Hasta 30 años	Entre 31 y 50 años	Mayor a 51 años	Hasta 30 años	Entre 31 y 50 años	Mayor a 51 años
Analista	670	3.407	879	554	3.153	840
Empleado	3.210	10.656	3.155	2.601	10.224	3.025
Especialista	1	85	39	0	65	25
Jefe	2	224	41	4	218	50
Responsable/ Coordinador/ Supervisor	138	1.783	473	131	1.826	476
Secretaria	4	52	20	2	47	18
Director	0	13	18	0	26	19
Gerente	3	414	102	1	330	93
Total	4.028	16.634	4.727	3.293	15.889	4.546

NOTA 26

Ratio del salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres, por categoría profesional ⁽¹⁾	2018	2019
Analista		
Ratio de salario base	0,92	0,92
Ratio de salario promedio	0,92	0,92
Empleado		
Ratio de salario base	0,83	0,91
Ratio de salario promedio	0,83	0,91
Especialista		
Ratio de salario base	1,01	0,91
Ratio de salario promedio	1,03	0,95
Jefe		
Ratio de salario base	0,88	0,97
Ratio de salario promedio	0,86	0,96
Responsable		
Ratio de salario base	0,87	0,9
Ratio de salario promedio	0,86	0,89
Secretaria		
Ratio de salario base	0,78	1,52
Ratio de salario promedio	0,77	1,54
Gerente		
Ratio de salario base	0,95	0,93
Ratio de salario promedio	0,93	0,89
Director		
Ratio de salario base	No hay mujeres Directoras	0,58
Ratio de salario promedio	No hay mujeres Directoras	0,60

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

NOTA 27

Por medio de la línea ética se recibieron 106 denuncias. De éstas, 1 corresponde a una denuncia por discriminación. A partir de la misma se realizó la investigación correspondiente, se comprobó la discriminación, intervino Capital Humano, y la persona que discriminó ofreció disculpas a quien sufrió la discriminación.

NOTA 28

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 sindicales. El 100% de los proveedores debe aplicar y hacer aplicar el Código de Ética y Conducta, que contempla aspectos relacionados con los derechos humanos, según lo establecido en las condiciones generales de compra.

NOTA 29

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.

Además, el 100% de los proveedores debe aplicar y hacer aplicar el Código de Conducta, 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 Conducta 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".

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). (Alcance: Argentina)."

NOTA 30

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, 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. (Alcance: Argentina).

NOTA 31

Todos 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 32

No se registran reclamos judiciales en la Argentina relacionados con incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios relacionados con impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios o con 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 33

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

NOTA 34

No se recibieron reclamaciones relacionadas con violaciones de la privacidad del cliente durante el periodo 2019. No se identificaron casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de cliente durante el ejercicio 2019.

NOTA 35

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.

[illegible]



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

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

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

Señores

Telecom Argentina S.A.

Alicia M. de Justo 50

Capital Federal – Buenos Aires

CUIT: 30-52612491-6

1. Identificación de la información objeto del encargo.

Hemos sido contratados por Telecom Argentina S.A. para emitir un informe de aseguramiento limitado sobre la información contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2019 adjunto, correspondiente a Telecom para el período 1° de enero 2019 al 31 de diciembre de 2019, y a la auto declaración realizada por Telecom Argentina S.A. acerca de que han cumplido con los contenidos básicos recomendados por los Estándares para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del *Global Reporting Initiative*, versión 2016 (en adelante "Estándares GRI 2016") "de conformidad" esencial.

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

Telecom Argentina S.A. es responsable de:

- El contenido del Reporte de Sustentabilidad adjunto, lo que implica determinar cuál es la cobertura y los indicadores de desempeño a ser incluidos, y de relevancia para los grupos de interés a los cuales está dirigido;
- La definición de los criterios aplicables en la elaboración de dicho Reporte. Los criterios adoptados por la Entidad son los definidos en los Estándares GRI 2016, "de conformidad" esencial.
- El mantenimiento de registros apropiados para soportar el proceso de gestión de la información relevante a los efectos aquí enunciados y de la

ejecución de la medición del desempeño basada en los criterios establecidos;

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

3. Responsabilidad de los contadores públicos.

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

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

En un encargo de aseguramiento limitado se obtiene evidencia, en función de pruebas sobre bases selectivas, de la evidencia relacionada con la información de sustentabilidad incorporada en dicho Reporte. También se incluye una evaluación de las estimaciones, e indagaciones a las personas responsables de la preparación de la información presentada, y otros procedimientos similares, que tienen un alcance menor en comparación con una auditoría y, por consiguiente, no permite obtener seguridad de que hemos tomado conocimiento de todos los temas significativos que podrían identificarse en un trabajo de auditoría o de seguridad razonable.

Para obtener aseguramiento limitado sobre la información (identificada como "✓" en la columna verificación externa de la sección "Tabla GRI" ubicada en la página 124 a 132 del Reporte de Sustentabilidad adjunto), nuestra tarea consistió en:

- entrevistar a la dirección y al personal de la entidad responsable de la recopilación de la información y de la elaboración de los indicadores de desempeño seleccionados con el propósito de obtener una comprensión de las políticas de la Entidad en materia de sostenibilidad, las actividades implementadas y los sistemas de recopilación de información utilizados y de evaluar la aplicación de los lineamientos de los Estándares GRI 2016;
- realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la exactitud de la información presentada en lo que se refiere a los indicadores seleccionados;
- analizar, en su caso, los sistemas de información y metodología utilizada para la compilación de los datos cuantitativos correspondientes a los indicadores de desempeño de la Entidad;
- inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación existente para corroborar las manifestaciones de la Gerencia en nuestras entrevistas.

Consideramos que la evidencia y los elementos de juicio que hemos obtenido proporcionan una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión de seguridad limitada. La información no financiera está sujeta a limitaciones propias, dada su naturaleza y los métodos utilizados para calcular,

hacer muestreos o estimar valores, los cuales están sujetos a suposiciones y criterios individuales. No hemos realizado ningún trabajo fuera del alcance acordado y, por consiguiente, nuestra conclusión se limita solamente a la información de sustentabilidad revisada.

4. Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en el presente Reporte, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que el Reporte de Sustentabilidad correspondiente al período 1° de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019 de Telecom Argentina S.A., no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos previstos por los Estándares GRI 2016; ni que la información e indicadores de desempeño incluidos en dichos documentos contengan elementos incorrectos significativos con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 26 de octubre de 2020.

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

Esteban Enderle
Contador Público (UBA)
C.P.C.E.C.A.B.A. - T°364 - F°233

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.

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.

Las siguientes definiciones no tienen la intención de ser 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.

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.

Compañía, Empresa o Sociedad: Referencia para hacer mención a Telecom.

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.

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.

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.

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.

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.

ISO 26000: Guía que proporciona orientación sobre cómo poner en práctica e integrar la Responsabilidad Social en cualquier empresa u organización del mundo. No tiene propósito de ser certificatoria, regulatoria o de uso contractual.

ISO 14001: Estándar internacional que indica cómo implementar un sistema de gestión ambiental.

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.

NPS: *Net Promoter Score*. Estudio cuantitativo probabilístico que propone medir la lealtad de los clientes de una empresa basándose en las recomendaciones.

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.

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.

SASB: *Sustainability Accounting Standards Board*. Es una organización independiente sin fines de lucro que desarrolla y difunde estándares en aspectos ambientales,

sociales y de gobierno corporativo (ESG por sus siglas en inglés) que ayuden a las empresas a divulgar información material útil para la toma de decisiones de inversores.

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

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

Sustentabilidad: Ver definición de “Sostenibilidad”.

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación.

› SOBRE ESTE REPORTE

Publicado en octubre de 2020.

COORDINACIÓN GENERAL

- › Gerencia de Sustentabilidad
- › Dirección de Comunicación Externa,
Sustentabilidad 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>