

MEMORIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Ejercicio Nro.53 (01-01-2019 al 31-12-2019)

El Consejo de Administración de la Cooperativa Telefónica y otros Servicios Públicos y Turísticos de San Martín de los Andes Ltda., eleva a consideración de los Señores Asociados, el Balance General del Ejercicio Económico Nro. 53, cerrado el 31 de diciembre de 2019, el que ha sido debidamente analizado y auditado, permitiéndonos afirmar que el mismo representa la situación patrimonial, económica y financiera de la Cooperativa a la fecha mencionada, en cuanto es de nuestro conocimiento.

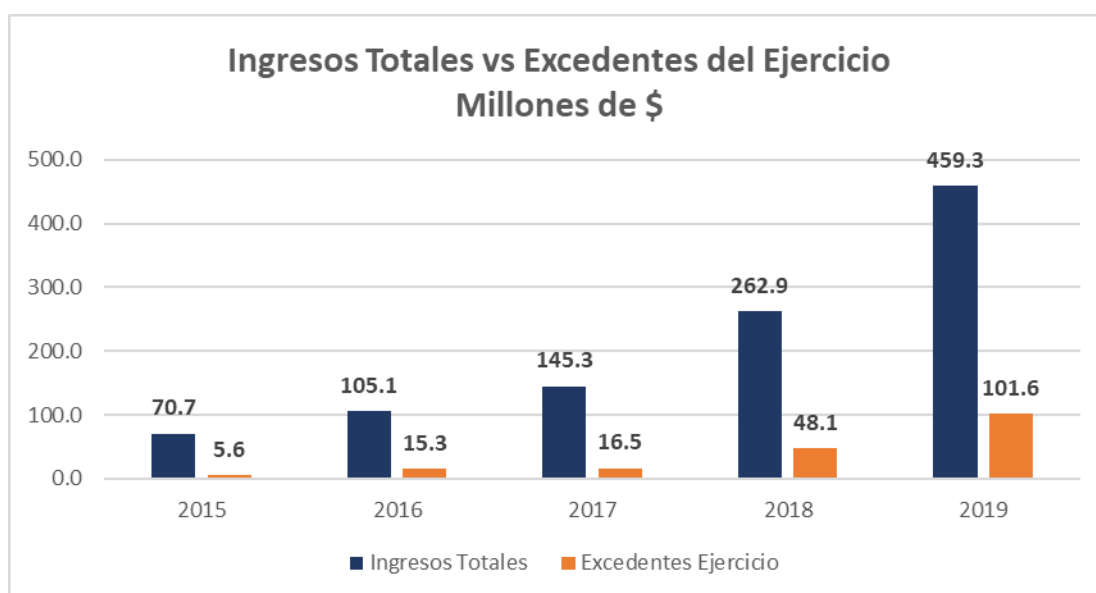
Además, el Consejo de Administración presenta el siguiente informe que incluye, la Memoria Anual y el Balance Social, que sintetizan las gestiones actividades y resultados que marcan este ejercicio.

Sin más y convencidos de la importancia que tiene la información y el conocimiento profundo de nuestra Cooperativa, lo invitamos a leer en las siguientes páginas, los detalles más salientes del año 2019.

MEMORIA – AÑO 2019

Consideraciones Generales

Los resultados del Ejercicio arrojaron un excedente económico ajustado por inflación (AxI), del orden del 22% respecto a los Ingresos Totales, lo que permite disponer de fondos para mantener el nivel de inversiones necesario para hacer frente al recambio tecnológico que se está produciendo a nivel mundial, de migración de las redes de distribución de cobre a fibra óptica (FTTH). Este proceso de transformación insumirá todavía, varios años más.



NOTA: Al presente Balance se le aplicó el Ajuste Por Inflación (AxI), para reflejar los cambios en el poder adquisitivo de la moneda, obligación impulsada por la Resolución Técnica N° 6 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas.

La inflación del 2019 fue del **53,83%** según el Índice IPC del INDEC (1,53832402029), superando los niveles de inflación de los últimos veintiocho años. El período estuvo signado por las elecciones presidenciales primarias en la primera mitad del año, y las generales en el segundo semestre, generando una gran inestabilidad política que impactó fuertemente en la economía y en el mercado financiero local, llevando las tasas de interés para préstamos y endeudamientos a valores superiores al 60%, lo que alejó todo intento razonable de financiamiento bancario.

Paralelamente el dólar evolucionó desde los \$38,90 a principios de enero, hasta alcanzar los \$63,35 a fines de diciembre de 2019. Una **devaluación del 63%**, a tono con la evolución de los Precios al Consumo.

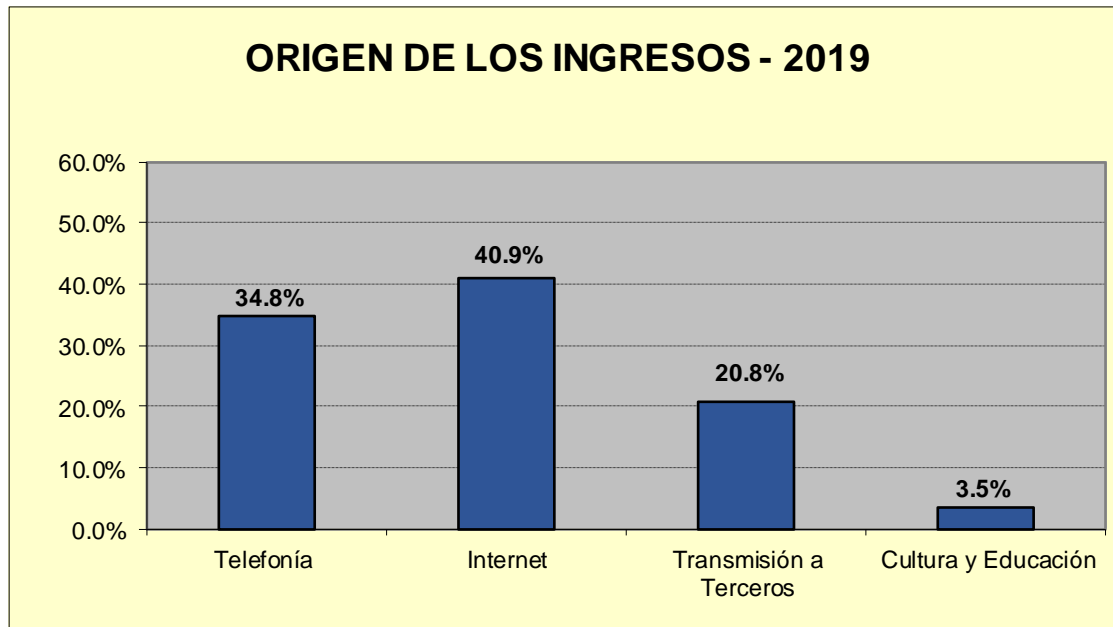
Vale reiterar y destacar, como lo hemos hecho en las Memorias de Ejercicios anteriores, que la suba continua de los costos operativos y de los montos dolarizados para inversiones, causados por el efecto combinado del alza de precios y del tipo de cambio, torna en imprescindible el crecimiento de los ingresos como mínimo en igual proporción, para mantener el equilibrio de las cuentas. Esto obliga a realizar ajustes en los precios de los servicios ofrecidos por la Cooperativa.

Los desempeños de las cuentas principales de la Operación, detalladas en el Estado de Resultados indican:

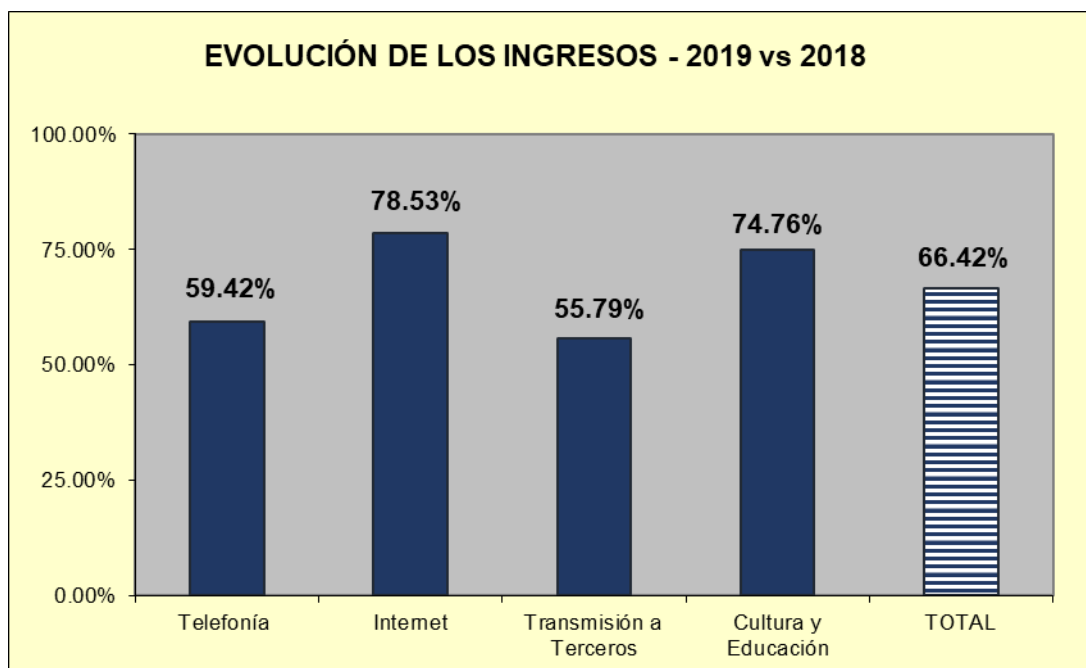
- Que los **Ingresos Operativos Totales** de la Cooperativa se incrementaron un **66,4%**, por efecto combinado del AxI, del crecimiento de los servicios, de la valorización del tipo de cambio de los contratos con los operadores móviles y del ajuste de precios de la venta de servicios, éstos últimos aplicados escalonadamente durante el año, como medida de compensación parcial por la inflación.
- Los **Costos Directos** lo hicieron en un **+57,8%**, impulsados por el incremento simultáneo del dólar, -Compra transporte de Datos de Internet y alquiler de sitios de radioenlaces, dolarizados al tipo de cambio del día anterior al que se efectiviza el pago-, del ajuste escalonado de precios de los proveedores como compensación por la inflación, -Comisiones por comercialización Terceros- y del AxI exigido por la Reglamentación mencionada.
- A su vez, los **Gastos Fijos** aumentaron un **+69,1%**, por efecto del incremento de precios generalizados (inflación) y por el AxI.
- Si analizamos la evolución conjunta de los Costos Directos + G. Fijos, éstos crecieron un **64,9%** respecto al ejercicio 2018, unos 11 puntos por encima del IPC del INDEC (+53,8%), pero fueron equilibrados por los Ingresos Operativos (+66,4%), lo que explica los buenos excedentes económicos logrados, destinados a inversiones, que se mencionaron al comienzo de estas Consideraciones Generales.

Desglosando los Ingresos Operativos Totales, vemos que la Telefonía continúa aportando poco más de la tercera parte, siendo Internet el servicio central de la

Cooperativa, que continúa creciendo año a año, superando ya el 40% de los mismos. A su vez, la Unidad de Servicios de Transmisión a Terceros (Clientes: Claro, Telefónica de Argentina, Personal Telecom y Sílica Networks), a través de la troncal de fibra óptica Tromen - SMA - Alicura, aporta el grueso del 25% restante. (Ver gráfico inferior)
 En el gráfico que se muestra a continuación puede observarse el **origen de los Ingresos** por cada Unidad de Servicios:



En cuanto a la evolución o crecimiento de los Ingresos Operativos Totales respecto al Ejercicio 2018, en el gráfico que se detalla a continuación pueden visualizarse los aportes de cada Sector:



De su análisis se observa que el crecimiento de los ingresos de las Unidades de Telefonía (+59.42%) y de Transmisión a Terceros (+55,79%), acompañaron el alza de

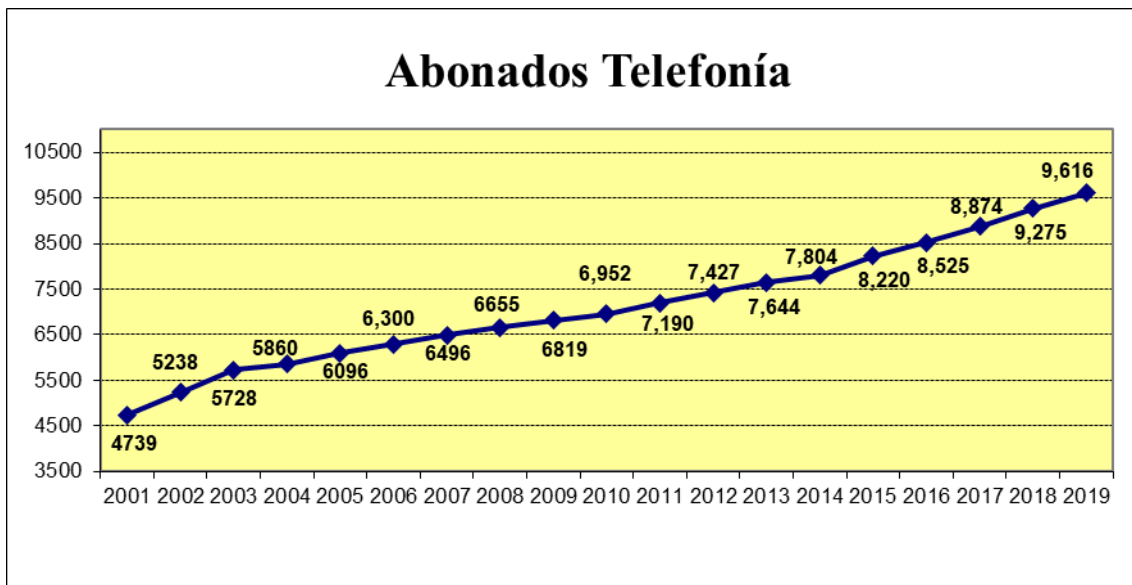
costos de la Inflación (+53,83%) y la devaluación del dólar (+62,9%), siendo el crecimiento de Internet (+78,53%), el que empujó saludablemente los Resultados del Ejercicio, superando holgadamente al aumento de los Costos Totales (+64,9%) y la inflación.

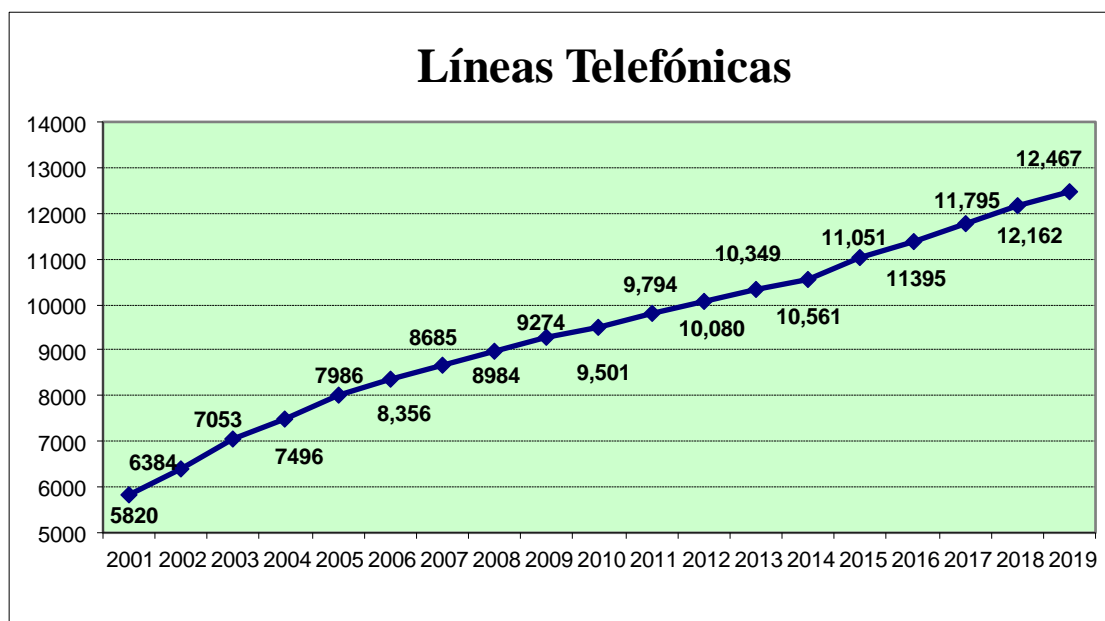
La Unidad de Servicio correspondiente a Telefonía Pública (Locutorio y Cabinas Telefónicas en la vía pública), mantiene un retroceso constante de usuarios que han modificado su medio y hábito de comunicación, por el de las nuevas tecnologías imperantes. Por su baja incidencia en los ingresos, se lo incluye dentro de la Unidad de Telefonía.

Por su parte, en Cultura y Educación la evolución de los ingresos fue del +74,76%. En parte por una mayor actividad en el Centro Cultural y en parte por aumento en el precio de las entradas.

Telefonía

Los abonados de telefonía fija crecieron durante el año 2019 un 3,7%, mientras que la cantidad de Líneas Telefónicas lo hizo un 2,5%. Estos incrementos se encuentran en el nivel de crecimiento vegetativo de la población de la ciudad, que está en el orden del 3% anual, lo que explica claramente el alto grado de penetración del servicio en la comunidad.





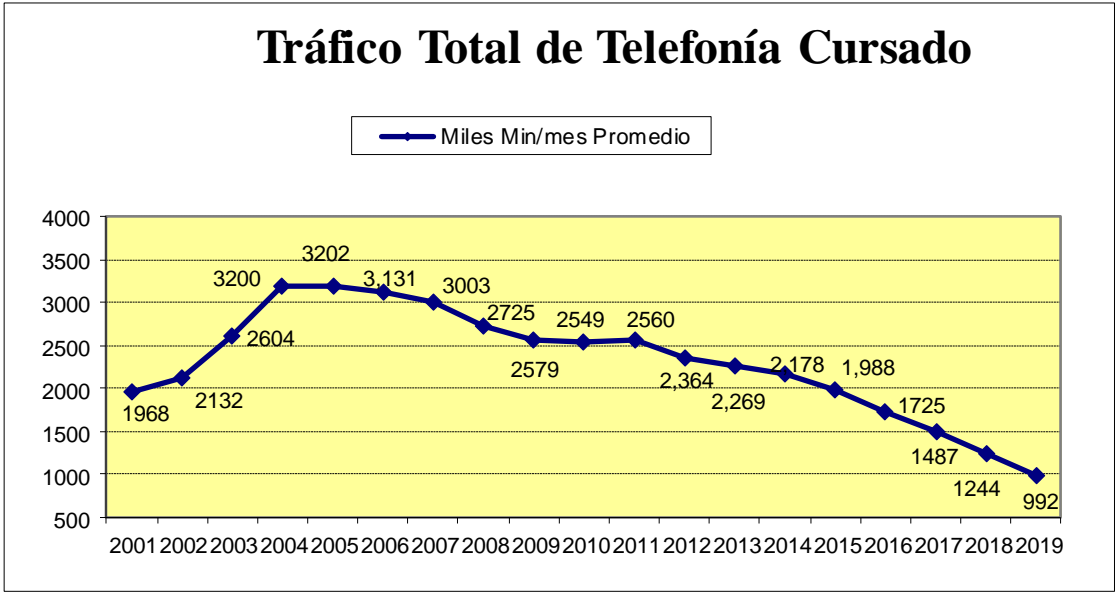
A pesar del suave crecimiento de líneas y de la incorporación de nuevos abonados, el tráfico telefónico Nacional, (Larga Distancia), en sus diferentes claves, volvió a caer por décimo cuarto año consecutivo, en este caso un (-22%), el mayor índice anual registrado hasta la fecha. (Ver gráfico inferior)

Mientras que las llamadas internacionales (DDI) disminuyeron un (-25,0%).

Asimismo, el tráfico total anual (Llamadas locales, Larga Distancia, Internacionales, 0800, etc.) medido en minutos, disminuyó en el Ejercicio 2019 en un (-20,3%), acumulando un decrecimiento del (-69,0%) desde el 2005, año en que se cursó el mayor tráfico de la historia de la Cooperativa. (Ver gráfico inferior)

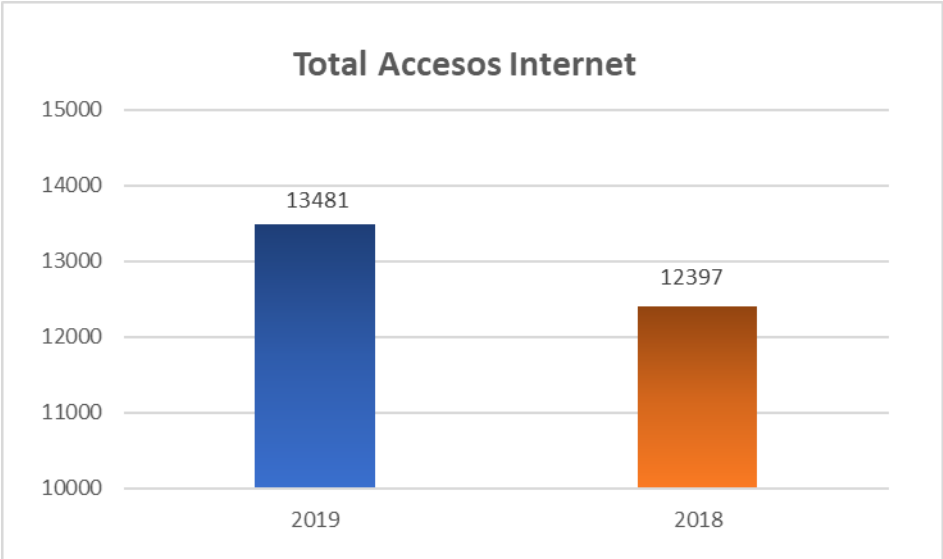
El uso local del teléfono fijo muestra la misma tendencia, a pesar de ser las llamadas locales gratuitas. En este Ejercicio, el tráfico en minutos de las llamadas locales disminuyó un (-20,5%).

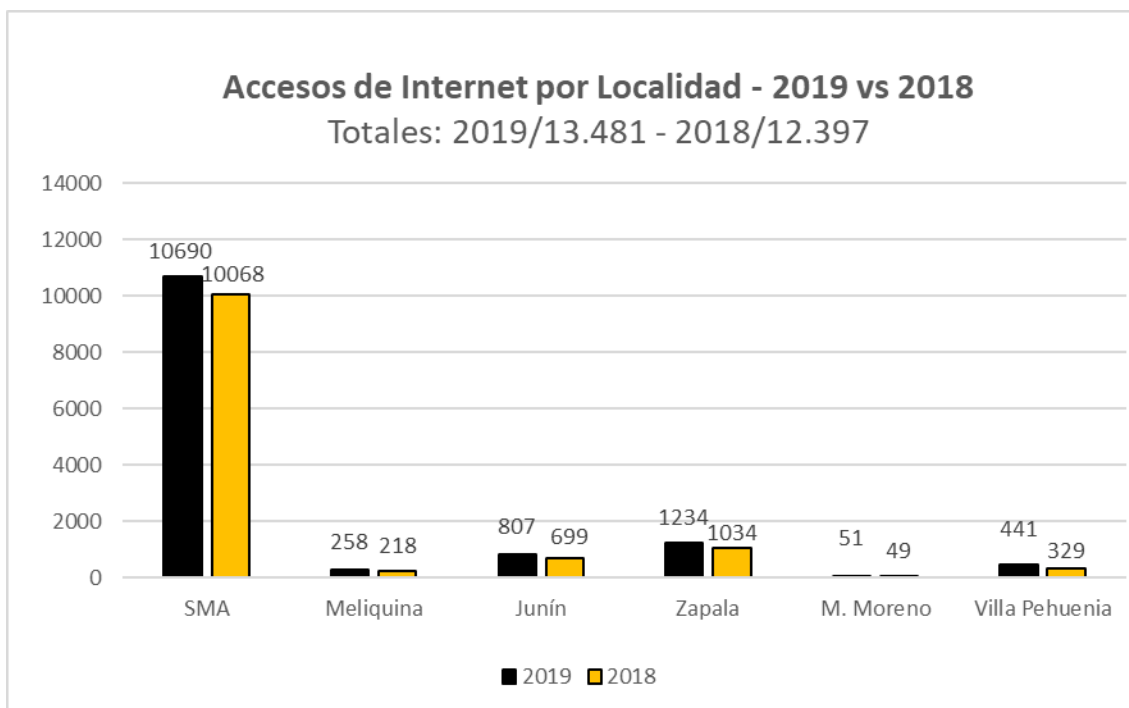
Las razones son las ya apuntadas en las Memorias de los Balances anteriores, es decir, la universalización del uso de los celulares y del incremento del tráfico de voz y mensajes utilizando aplicaciones que corren en la plataforma de Internet (Skype, Messenger, Whatsapp, Zoom, Google Meets, etc).



Internet

Durante el Ejercicio 2019 el crecimiento del número de Accesos de Internet fue de 1.084 (+8,7%), llegándose a las 13.481 conexiones.





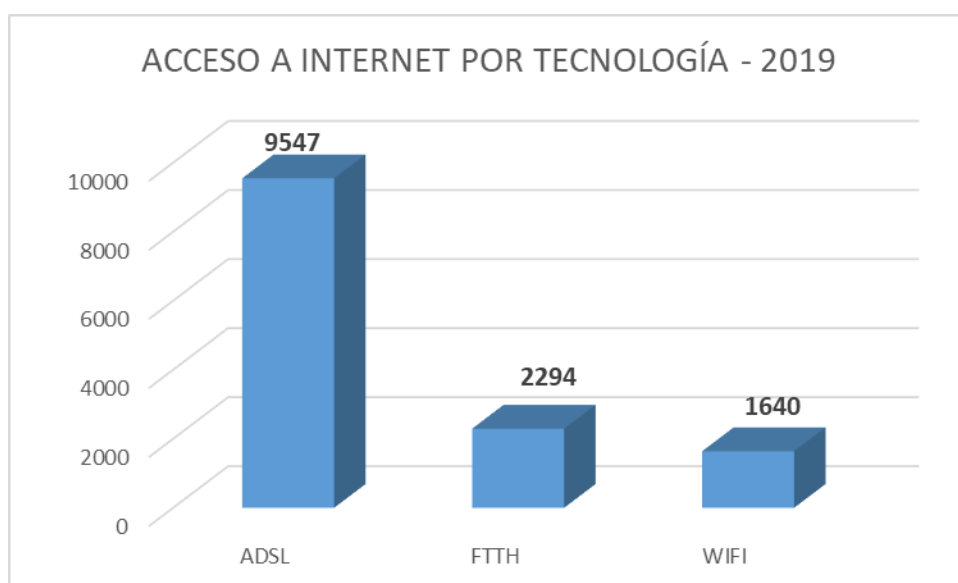
- El mayor crecimiento porcentual se produjo en Villa Pehuenia con un +34,0% (+112 accesos), debido a que en el último tramo del año se instalaron nuevos Nodos Wifi (Inalámbricos), permitiendo a nuevos usuarios incorporarse al área de cobertura de la red. Es un mercado con posibilidades de seguir creciendo. El inconveniente es el tupido arbolado que impide línea de vista a potenciales usuarios. En los próximos años se deberían desarrollar planteles de fibra óptica.
- SMAndes tuvo un crecimiento absoluto de +622 accesos (+6,2%). Compuesto de la siguiente manera:
 - FTTH (Fibra óptica hasta el hogar): aumentó en 727 usuarios.
 - ADSL (Módem en pares telefónicos): disminuyó en 122 usuarios, que migraron a FTTH.
 - Inalámbrica: accedieron 17 nuevos clientes.

Se espera que en el futuro aumente la migración de usuarios de ADSL hacia FTTH, a medida que nuevos planteles de fibra óptica reemplacen a los de cobre

- Zapala tuvo un crecimiento absoluto de 200 nuevos accesos +19,3%, -captados de otros proveedores-, compuesto de la siguiente manera:
 - FTTH: aumentó en 261 nuevos usuarios.
 - Inalámbrica: disminuyó en 61 usuarios, que migraron a FTTH.
- Junín tuvo un aumento de 108 nuevos clientes (+15,5%) que se distribuyeron de la siguiente manera:
 - FTTH: se incrementó en 133 usuarios.
 - Inalámbrica: disminuyó en 25 usuarios, que migraron a FTTH.

COTESMA ha limitado las ventas de servicios Wireless fuera del área de cobertura de FTTH, para no empeorar la situación del Espectro Electromagnético, que se encuentra saturado por la cantidad de enlaces propios y de la competencia, instalados. Será necesario continuar ampliando los planteles de FTTH, para tener mayor cobertura, captar nuevos clientes y migrar clientes inalámbricos actuales, mejorándoles la calidad del servicio. Inversiones importantes en lo económico, para realizar en los siguientes próximos años.

- Meliquina se amplió en un +18,3% (+40 nuevos accesos), con tecnología Inalámbrica.

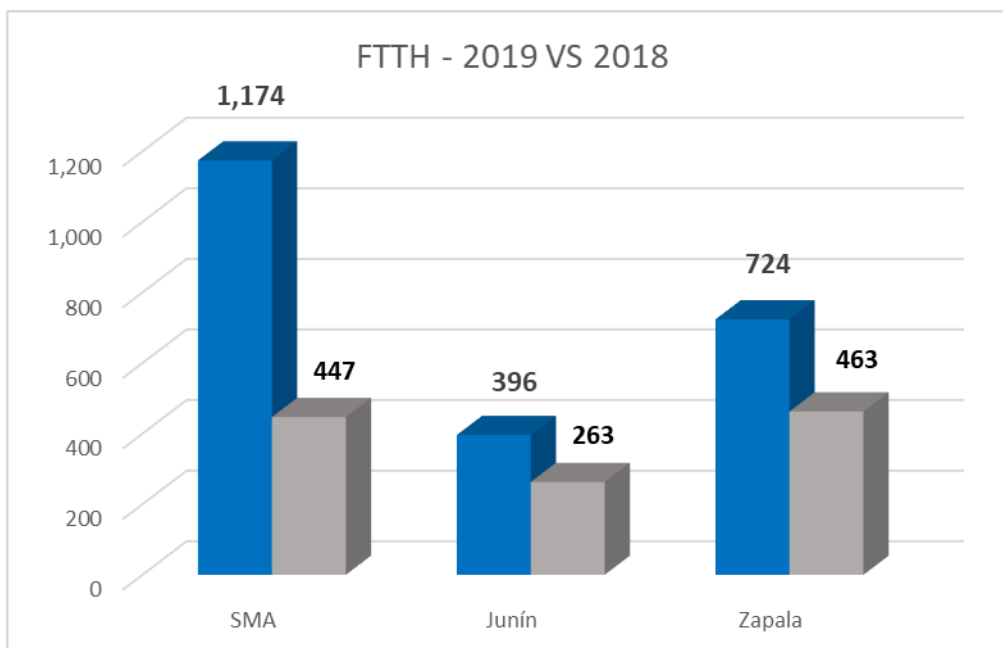


Puede observarse en el gráfico superior, la distribución total de accesos por tecnología. Y en la tabla inferior, como se distribuye por Localidad.

	2019						
	SMA	Junin	Zapala	Pehuénia	M.Moreno	Meliquina	
ADSL	9,499				48		9,547
FTTH	1,174	396	724				2,294
WIRELESS	17	411	510	441	3	258	1,640
	10,690	807	1,234	441	51	258	13,481

En el futuro veremos que la tecnología ADSL, con fuerte presencia en SMA, deberá ir disminuyendo a medida que nuevos planteles de fibra óptica se vayan desplegando, en un reemplazo de tecnología imprescindible para hacer frente a las nuevas demandas y exigencias que los usuarios requieren.

En el gráfico inferior puede apreciarse la evolución de usuarios de la nueva tecnología FTTH, en las localidades ya mencionadas.



Si se analiza el nivel de participación de FTTH en las ciudades mencionadas, se observa:

- Que SMA concluyó el año con una penetración del 11% (1174) sobre el total de accesos existentes propios (10.690). La dispersión y el tamaño de la ciudad nos revela que su avance llevará varios años.
- Junín muestra una penetración del 49,1% (396) sobre 807 accesos existentes propios.
- Y Zapala un 58,7% (724) sobre un total de 1.234 accesos propios.
- La participación total es del 17% (2.294) sobre 13.481 accesos existentes propios.

En todos los casos hay un genuino interés de los usuarios en migrar a FTTH, que les ofrece un salto de calidad importante en el servicio.

Hay un largo camino por recorrer, con inversiones muy voluminosas.

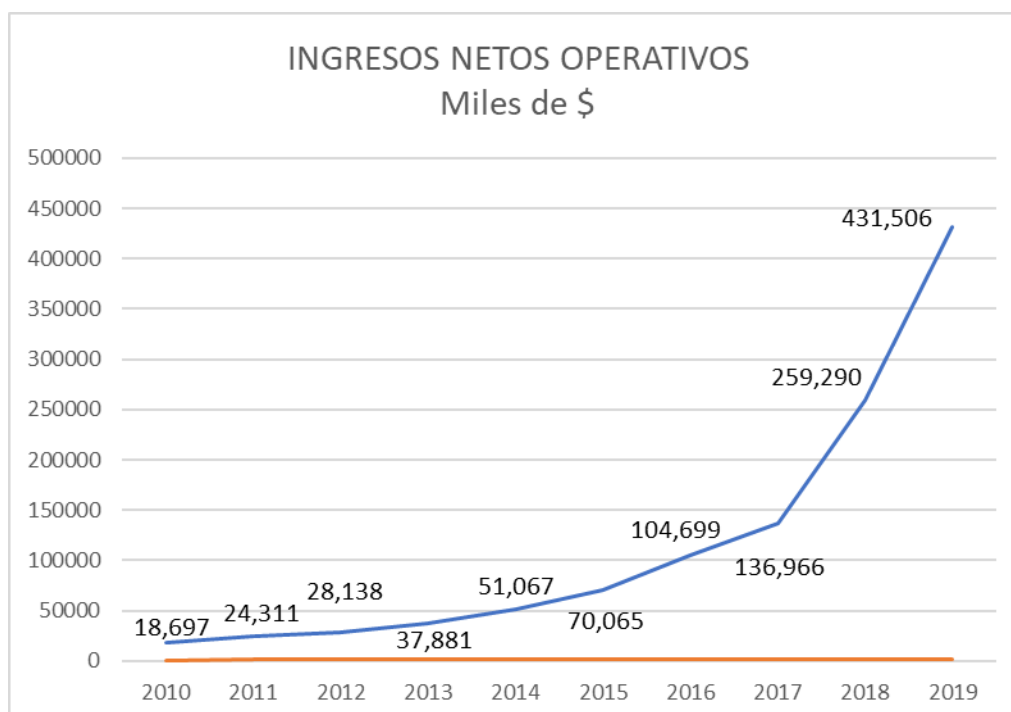
Ingresos

Los Ingresos Netos Operativos Totales, que comprenden los generados por todas las Unidades de Servicio, exceptuando los Ingresos Financieros y los Ingresos Varios o No Operativos, fueron de \$431.506.179,57 (Ajustado por Inflación – Inflación anual 53,83% - IPC 1,5383240202), y representaron un crecimiento del 66,4% respecto a similares tipos de ingresos del Ejercicio 2018, que fueron de \$259.289.786 (Ajustado por Inflación en el 2018, pero sin ajustarlo por la inflación del 2019, ya que dicho monto figura en los balances del 2018 y ajustarlo sería incorporar una distorsión).

Los ingresos se expresan descontando el IVA incluido en el proceso de facturación.

NOTA: *Todas las comparaciones de valores dinerarios con el ejercicio anterior (2019 vs 2018), están influenciadas por el AxI (Ajuste por Inflación), que como ya dijimos en el comienzo de las Consideraciones Generales, es una obligación impuesta por la RT*

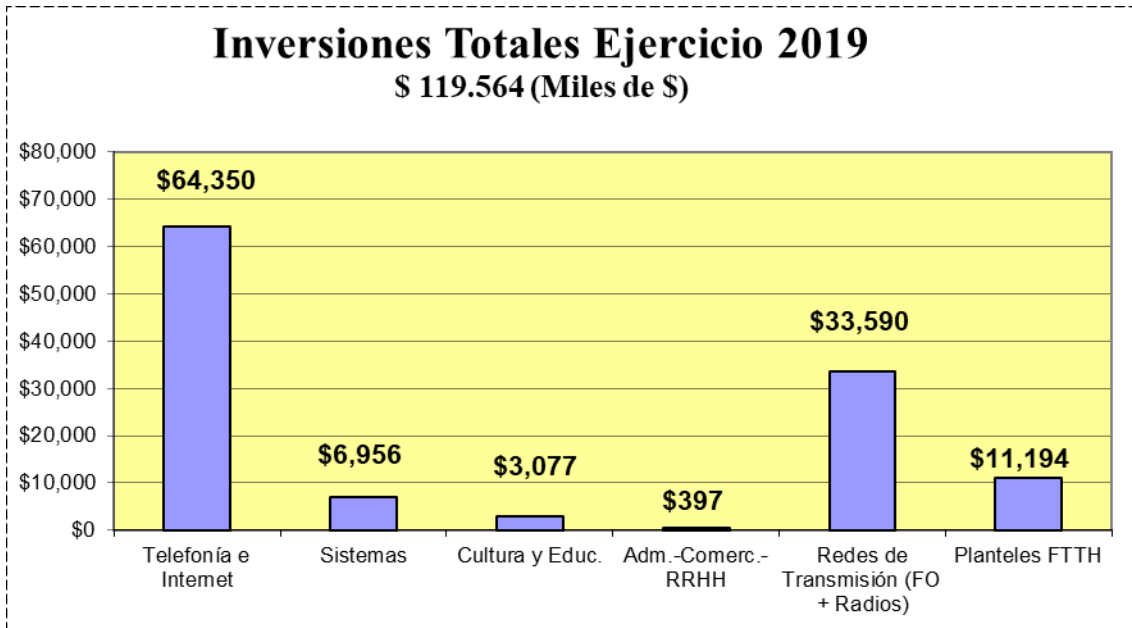
N° 6 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas. Por ello, los ingresos y gastos correspondientes al Ejercicio 2019, se encuentran ajustados al 31 de diciembre de 2019. Los del Ejercicio 2018 sólo lo están al 31 de diciembre de 2018. Esto significa que los ingresos/gastos del 2019 están incrementados “artificialmente” por un índice IPC mensual, desde el momento que se efectivizó el ingreso/gasto, hasta el 31 de diciembre de 2019. ¿Cómo deberíamos leer estos resultados sin confundirnos por las distorsiones que se producen? Bien, una explicación simplificada sería que los ingresos del 2019 crecieron un 66,4% por sobre los ingresos del 2018, de los cuales el 53,83% correspondió al AxI (“artificio”) y el 12,57% restante representa un crecimiento genuino, generado en parte por efecto de altas de nuevos abonados, en parte por reajustes de precios, y en parte por contratos dolarizados anuales cobrados/pagados a un mayor tipo de cambio. Por este motivo, los resultados dinerarios que se analizan en la presente Memoria deben “leerse” también desde esta óptica.



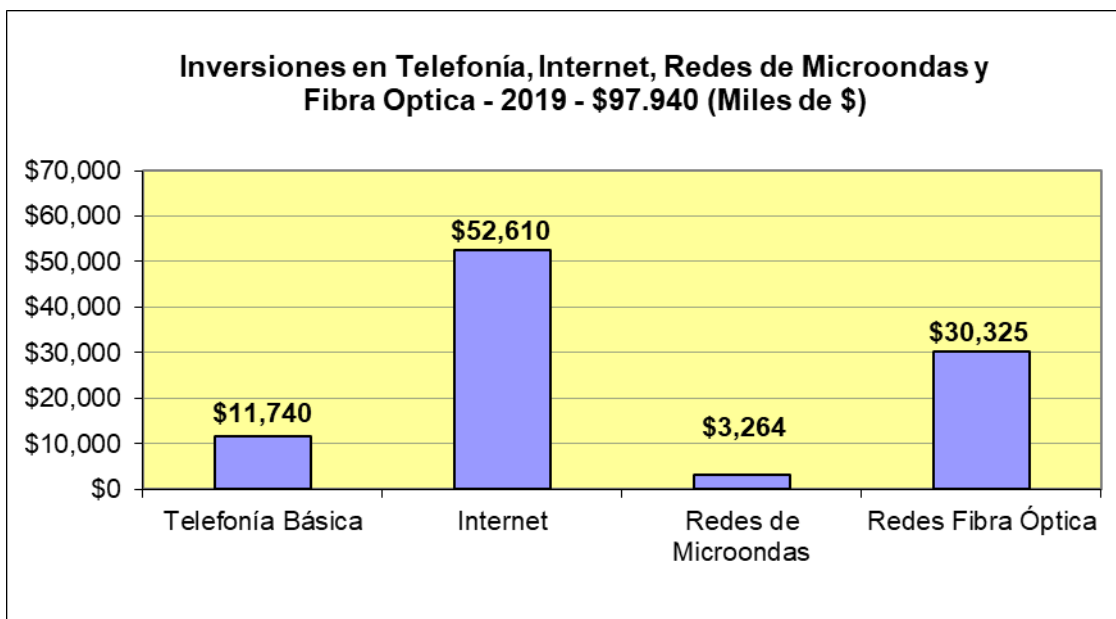
Inversiones

El monto de inversiones del ejercicio 2019 fue de \$ 119.564.401,04; de los cuales \$11.740.472 (9,8%) fueron aplicados a Telefonía; \$52.609.836 (44,0%) a Internet; \$6.955.652 (5,8%) a Sistemas; \$3.077.460 (2,6%) a Cultura y Educación; \$396.943 (0,3%) a las Áreas de Administración, Comercialización y Recursos Humanos; en Redes de Transmisión \$33.589.897 (28,1%); y por último el 9,4% correspondiente a \$11.194.141 en redes FTTH en SMA, Zapala y Junín de los Andes. (Ver gráfico inferior)

Estos montos se encuentran Ajustados por Inflación.



* Montos ajustados por inflación (AxI)



* Montos ajustados por inflación (AxI)

La Tasa de Inversiones resultante fue del 27,7% de los Ingresos Operativos Netos, lo que significa que de cada \$100 ingresados, \$27,7 fueron destinados para adquirir equipamientos, ampliar instalaciones e infraestructura productiva y mejorar las prestaciones de servicios a los asociados y clientes.



* Montos ajustados por inflación (AxI)

Los montos de las inversiones del 2019, sin AxI, fueron de \$95.272.924,08. En los últimos doce años (2008 al 2019 inclusive), las inversiones acumuladas fueron aproximadamente de **218,8 millones de pesos, a valores históricos**. (Valores registrados en los respectivos balances, sin ajustes por inflación).

Gestión de la Calidad

La Cooperativa está trabajando en la Gestión de Calidad desde hace varios años, al principio se abordó el tema de forma puntual, mediante la contratación de trabajos específicos sin continuidad.

En el año 2016 se contrató una consultoría, que marcó las líneas de trabajo, para la implementación de un Sistema sostenido de Gestión de Calidad (SGC). Ese mismo año se creó el Área de Calidad, dependiente de la Gerencia General para darle continuidad a la implementación del sistema.

Desde entonces se está trabajando en la implementación de procesos, consensuados desde todas las áreas involucradas, que definen cómo se deben realizar las operaciones de la Cooperativa, entregando un marco de trabajo que brinda seguridad en la operación.

Acompañando estas acciones, se implementó un sistema de gestión de la información, que retroalimenta a los procesos, permitiendo que los mismos se ajusten en base a los resultados concretos y de esta forma generar un ciclo de mejora continua.

El objetivo de la Cooperativa es, respondiendo a la dirección estratégica surgidos de nuestra Misión y Visión, contar con un Sistema de Gestión de la Calidad Integral, direccionado a:

- Aumentar la Satisfacción del Cliente y partes interesadas.
- Reducir el número de No Conformidades de los procesos o del SGC.
- Aprovechar las Oportunidades y reducir los posibles Riesgos.
- Mejorar los niveles de productividad y reducción de costos.
- Generar indicadores y registros de control de procesos

Entre los trabajos realizados durante el año 2019 se destacan:

- Creación de los productos y procesos de los servicios de Internet Inalámbricos con sus tratamientos de alta, baja y distintas necesidades de atenciones, separándolos de la tecnología ADSL. Junto a las Áreas Técnicas, Comerciales y Sistemas.
- Creación de los productos y procesos de servicios de Cotesma Play con sus tratamientos de alta, baja y distintas necesidades de atenciones. Junto a las Áreas Técnicas, Comerciales, Sistemas y a los proveedores del Sistema transaccional.
- Creación de los esquemas de procesos de servicios de LAN2LAN con sus tratamientos de alta, baja y distintas necesidades de atenciones, incorporando las distintas tecnologías. Junto a las Áreas Técnicas, Comerciales, Sistemas y a los proveedores del Sistema transaccional.
- Creación de los procesos de Relevamientos de Velocidad para cambios de Velocidad contratada. Junto a las Áreas Técnicas, Comerciales y Sistemas.
- Creación de los procesos de Solicitud de Reclamo y de Baja de servicio desde Oficina Virtual. Junto a las Áreas Técnicas, Comerciales, Sistemas y a los proveedores del Sistema transaccional.
- Incorporación de etapas de retención comercial dentro de los procesos de Bajas. Junto al Área Comercial.
- Incorporación del Tramite de Quejas y Sugerencias, para incorporar el registro de los incidentes que no tengan relación directa con un cliente o servicio. Junto a las Áreas Técnicas, Comerciales y Sistemas.
- Desarrollo de una herramienta de conciliación entre los sistemas Transaccional y Operativo, para asegurar que la operación está alineada con la administración. Junto a las Áreas Técnicas, Comerciales y Sistemas.
- Colaboramos con el resto de las Áreas creando Tableros de Información que ayuden en la toma de decisiones.
- Realizamos la búsqueda de un sistema de mayor capacidad para el tratamiento de la información interna de los procesos.
- Se contrató un diagnóstico de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad realizado por el INTI, y se planificó trabajar con el asesoramiento del INTI durante el próximo año.
- Consolidación del registro y seguimiento del desarrollo de todas las definiciones y compromisos asumidos en el ámbito del Área de Calidad. El mismo se consolidó en la incorporación de la metodología de registro y administración de minutas de reunión sobre planilla estándar, más el proyecto continuo de seguimiento de Compromisos de Reuniones de Calidad.
- Reingeniería sobre procesos establecidos surgidos por cambios en las definiciones o mejoras surgidas de la medición de los mismos. Junto a las Áreas Técnicas, Comerciales y Sistemas.
 - Procesos de Instalaciones de Internet y Telefonía en todas las tecnologías.
 - Procesos de Reclamos de Internet y Telefonía en todas las tecnologías.
 - Procesos de Servicio post Venta de Internet en todas las tecnologías.
- Participamos de las reuniones de Análisis de Brecha con el proveedor Vauxoo aportando los requisitos y visiones del Área de Calidad.

Plan Estratégico 2020-2022

En el transcurso del año 2019 se elaboró y presentó al Consejo de Administración el Plan Estratégico de Cotesma para el transcurso de los años 2020 a 2022.

A través de la elaboración e implementación del Plan Estratégico, Cotesma busca contar con un documento consensuado que guíe la toma de decisiones de la Organización en los próximos 3 años consecutivos. Este plan tiene por meta lograr un diagnóstico de la

situación actual, definir sus objetivos prioritarios y las formas de alcanzarlos por medio de la selección de una clara estrategia y planes de acción consecuentes para cada área.

Su realización es fruto de la participación comprometida de los niveles gerenciales que, en reuniones colectivas, buscaron a través del diálogo constructivo y la evaluación de los puntos de vista posibles, converger en los diferentes temas que componen las etapas de la elaboración del plan.

Básicamente estos temas se iniciaron con un diagnóstico de la situación actual, la redefinición de la visión compartida de la organización, el establecimiento de objetivos estratégicos, la identificación de las fortalezas y debilidades de recursos, el escenario externo en el que la compañía se desarrolla, la selección de estrategias y sus planes de acción respectivos, como así la definición de los indicadores de control que marcarán la implementación de dichas estrategias.

Comenzando por esta construcción a nivel corporativo, luego se elaborarán los planes operativos anuales de cada una de las áreas de la Cooperativa, de manera de asegurar la alineación de objetivos y estrategias a lo largo de toda la Organización para el periodo 2020-2022.

Área Técnica

Infraestructura:

Central Drury:

Se realizó un Relevamiento Eléctrico en el Edificio de Drury con el objetivo de conocer las instalaciones, documentar los planos unifilares y detectar oportunidades de mejora.

Se adquirió un Rectificador Huawei, modelo ETP48400, para generar redundancia en los sistemas de Corriente Continua y reacomodar las instalaciones y el equipamiento.

Para poder incorporar nuevos equipos rectificadores, de UPS y climatización de precisión, se instaló un nuevo cable alimentador de 3x35mm²+1x16mm², desde el tablero principal hacia un nuevo tablero para ampliar la capacidad de la red eléctrica del sitio.

Se hizo la instalación de un nuevo equipo de refrigeración de precisión tipo INROW en el Datacenter, para poder manejar la disipación de calor de los nuevos servidores y equipos de networking. A su vez, se diseñó y construyó, por un lado, el cerramiento del Data Center de Drury, y, por otro lado, los pasillos caliente y frío para el correcto funcionamiento del equipo InRow.

Centro Cultural Cotesma:

Se realizó un Relevamiento Eléctrico en el Centro Cultural Cotesma con el objetivo de conocer las instalaciones, documentar los planos unifilares y detectar oportunidades de mejora. En este caso, las oportunidades de mejora eran muy notorias, por lo que se diseñó un nuevo proyecto eléctrico que fue llevado a cabo con éxito. Dicho proyecto incluyó el orden y la jerarquización de los consumos de los tableros seccionales. Además, se colocaron circuitos de bandejas porta cables donde se alojaron todos los cables de potencia, control y señal.

Adicionalmente, el Centro Cultural Cotesma sufrió otro tipo de modificaciones en donde se reconstruyó el cielo raso del Teatro Amancay y su acceso, se reforzó la estructura del techo, se colocó aislación tanto en paredes como en el techo, se instaló

otro equipo de calefacción y se mejoró la fachada del edificio hacia el Patio de Antenas, como también su iluminación.

Se trasladó el grupo electrógeno junto al Patio de Antenas. Previo a esto, se llevó a cabo la realización de la platea.

Se construyó el Patio de Antenas para los Prestadores Móviles (Telecom Personal y Claro), conformado por alambrado olímpico perimetral, cableados eléctricos o y tablero de energía.

Sitio Pinos Quemados en El Rahue, Aluminé:

Se realizó la migración del sitio de Cotesma coubicado en el edificio de Provincia, al sitio propio. Para lograr esto se adquirió y colocó un Shelter y se migró todo el equipamiento de radio enlaces montado sobre racks, y el banco de baterías.

Se instaló un grupo electrógeno a gas marca Kohler y modelo 10/12 RESV de 12 kVA y zeppeling portador de gas, también dentro del Shelter.

A su vez, se instaló un sistema de energía solar, para economizar el combustible del grupo generador, compuesto por 24 paneles solares de 280W c/u marca Atersa y modelo A-280 P GS y regulador inteligente de tensión marca Victron Bluesolar MPPT y modelo 150-70 CAN.

Asimismo, se realizó la instalación de cámaras de video vigilancia con configuración de acceso remoto para aumentar la seguridad del sitio.

Se realizó el desmontaje de la parábola de HP 1,2 metros y se montó una parábola FP 1,2 metros que genera el vínculo con Pampa Curacó.

Se colocaron protectores de hielo para las parábolas de 1,8 metros y 1,2 metros para evitar daños causados por caída de grandes piezas de hielo.

Se realizo el cambio de los cables coaxiales originales y se colocaron bandejas porta cables.

Sitio Pampa Curacó:

Se desmontó la parábola de 1,2 metros que genera el vínculo con Pinos Quemados y se reparó.

Se desmontó la antena de diversidad de 2,4 metros que genera el vínculo con Portezuelo, se reparó y se cambió radome.

Sitio Mirador en Villa Pehuenia:

Se retiró el mástil y su pedestal y se colocó una torre de 12 metros de altura.

Sitio Franch - Meliquina:

Se reutilizó un banco de baterías que estaba instalado provisoriamente en la Central de Drury, que se liberó luego de la instalación del nuevo cable alimentador. Dicho banco reemplazó al instalado en Meliquina, con el objeto de aumentar la autonomía del sitio.

Fibra Óptica a Tromen:

Se realizó la instalación de acometidas de fibra óptica en Puesto Paja y en Estancia Lolen, en cumplimiento de compromisos adquiridos durante la instalación del backbone de fibra óptica a Tromen. En ambas instalaciones se realizó todo el tendido eléctrico, colocación de UPS y colocación de los equipos ópticos.

Otros trabajos:

Se realizó la migración del AP Chimehuin del predio de un domicilio particular a la vía pública.

Mejoras de RED e Implementación de nuevos servicios

- Se implementó Solución de WiFi en el aeropuerto Chapelco para mejor desempeño de la cobertura para pasajeros en áreas comunes. Asimismo, se implementó una solución de Wifi Libre en el puesto de Aduana de Mamuil Malal.
- Se implementó un nuevo vínculo de 1Gbps entre Zapala y San Martín de los Andes provisto por Arsat para el intercambio de contenido de CDNs. Esto permite un mejor acceso de contenidos de Google, Youtube, Netflix y Facebook para los usuarios de Zapala y una optimización del uso del acceso a Internet del vínculo contratado.
- Se realizó reingeniería de la red de acceso para prestar servicios, la misma se implementó con equipamiento marca Juniper.
- Se implementó red de transporte DWDM con equipamiento marca Padtec y capacidad de 20Gbps, la misma vincula San Martín de los Andes con Alicura y Junín de los Andes para generar capacidad de crecimiento de tráfico futuro en la vinculación de San Martín de los Andes con los carriers y su vinculación con el NAP de CABASE en la ciudad de Neuquén.
- Se duplicó el ancho de banda de la red que presta servicio en Meliquina por medio del agregado de un segundo radio, pasando de una capacidad de 200 a 400 Mbps.
- Se duplicó el ancho de banda de la red de transporte a Villa Pehuenia y se aumentó la capacidad de acceso a la red.
- Se duplicó el ancho de banda de la red a cerro Castillo que brinda servicio a alrededores (Aeropuerto, Las Marías del Valle, etc.)
- Se incorporó un equipo de acceso ADSL en la zona de Barrio Los Maitenes para mejorar la calidad de servicio en la zona.
- Se desarrolló Aplicación para gestión y monitoreo Callcenter de Telegestión.
- Se implementó Api en el softswitch para interactuar con ERP.
- Se implementó una solución de email para el dominio corporativo y @smandes.com.ar

Planteles Exteriores:

Durante el año 2019 se han construido nuevos planteles de FTTH (Fibra al hogar) en las siguientes zonas:

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| - La reserva Alto y Bajo | Conexiones Posibles: 128 |
| - Morro de Alihuen | Conexiones Posibles: 48 |
| - Peñon de Lolog. | Conexiones Posibles: 104 |
| - El Pegual | Conexiones Posibles: 88 |
| - Potrero Alto: | Conexiones Posibles: 64 |
| - 85 Viviendas (Ch30) | Conexiones Posibles: 96 |

Total 528 nuevas casas pasadas habilitadas.

Asimismo, se ha ampliado un nuevo troncal de Fibra Optica entre la URA Las Rosas y el barrio Kaleuche y se ampliaron las capacidades de FO entre los nodos principales en SMA (Maipu, Las Rosas, Va. Paur, Drury)

Área Comercial

Internet:

- **Expansión de mercados**

Si bien el año 2019 estuvo muy influenciado por la crisis, la inflación y la recesión, seguimos trabajando en el desarrollo y expansión de ventas en los mercados en donde tenemos desplegados planteles de FTTH, San Martín de los Andes, Junín de los Andes y Zapala. En Villa Pehuenia seguimos creciendo con tecnología Wireless.

Se realizaron distintas acciones de ventas, tendientes a incrementar nuestra cartera de clientes de Internet, en cada uno de los mercados donde prestamos servicios. Las acciones de telemarketing (llamadas telefónicas ofreciendo el servicio), son las que tuvieron mejores resultados.

Los resultados obtenidos fueron realmente sorprendentes y para visualizar y analizar la evolución y crecimiento en cada mercado, sugiero dirigirse a Accesos a Internet por Localidad en Consideraciones Generales.

No obstante ello, el crecimiento de evolución de clientes de Fibra Óptica en cada mercado, fue el siguiente:

- En Zapala el crecimiento de la tecnología FTTH fue del 54 % de incremento, finalizando el año con 724 clientes.
- En Junín de los Andes tuvimos un incremento un 56% de incremento en FTTH, llegando a 396 clientes de esta tecnología.
- En San Martín se trabajó en la migración de clientes de la tecnología de cobre a FTTH, cerrando el año con un 97% de incremento de FTTH, llegando a un total de 1.174 clientes de esta tecnología.

En consecuencia, el resultado general, arrojó un incremento de la cartera de clientes de Internet de Cotesma de casi el 9% en la sumatoria de todos los mercados, finalizando el año con 2.294 clientes en FTTH en las tres localidades.

La expansión y el crecimiento de clientes en otras localidades nos permiten obtener nuevos recursos económicos que contribuyen a sostener las constantes inversiones que realiza la cooperativa en post de la actualización y el mantenimiento tecnológico.

- **Campaña de Marketing Digital:**

Intensificamos la utilización de los canales de información y difusión digitales, para dar a conocer las novedades que se van produciendo en la industria de las telecomunicaciones en general y en Cotesma en particular.

La comunicación digital es cada vez más masiva y, por consiguiente, nos permite llegar en forma ágil, rápida y con costos muy accesibles a una cantidad muy importante de clientes.

Dentro de esta línea, comenzamos además a trabajar en el desarrollo de un nuevo isologototipo que se adecue mejor a estos canales de comunicación digital. Si bien para el cierre de esta memoria, no se encontrará disponible, en el próximo ejercicio de 2020 se realizará su presentación formal y oficial.

- **Internet Gratis para los Centros Educativos y demás entidades sociales:**

Continúa la política de brindar el servicio de **Internet Gratis** a TODOS los establecimientos educativos de nuestra localidad, educación inicial, primaria, educación media y universitaria. En total contamos con más de 35 establecimientos educativos que

reciben el servicio de internet en forma gratuita. Esta acción está enmarcada dentro de los aportes que Cotesma realiza a su comunidad para mejorar y disminuir la brecha digital.

Las Bibliotecas Populares, Bomberos, Centros de Jubilados, Destacamentos Policiales, el Hospital Ramón Carrillo y todas sus salitas distribuidas por los diferentes barrios, también reciben el servicio de internet de COTESMA “sin cargo”, al igual que otras organizaciones sin fines de lucro que utilizan el servicio para sostener su actividad.

- **Wifi Libre**

Como parte del Programa de Responsabilidad Social Cooperativa (RSCoop) de COTESMA, y dentro de su Eje de Trabajo “Inclusión Digital”, seguimos brindando el servicio de internet WiFi gratuito en distintos puntos estratégicos de la ciudad, los más destacados son:

Plaza San Martín, Plaza Sarmiento, Plaza B° Villa Paur, Plaza B° Las Rosas, Plaza B° Villa Vega San Martín, Plaza B° Cordones de Chapelco, Terminal de Ómnibus, Playa de la costanera y Aeropuerto Chapelco.

Campaña de Adhesión al Servicio de Factura por mail y Débito

Automático:

Como se anunciara en el ejercicio anterior, durante el 2019 se implementó un beneficio adicional del 10% de descuento para aquellos clientes que se adhieran al servicio de débito automático por tarjeta de crédito o cuenta bancaria.

De esta manera, reforzamos e incentivamos la adhesión, por un lado, al débito automático y por otro lado a la emisión de facturas por mail con la intención de disminuir la emisión de factura en papel. Estas acciones tienen la finalidad de disminución de costos, cuidado del ambiente y la practicidad de las modalidades de pago

Campaña de Reciclaje Electrónico:

El primer domingo de diciembre de 2019, se realizó la octava edición de la Campaña de Reciclaje Electrónico, en la plaza San Martín.

Como cada año, la participación ciudadana volvió a sorprender por la cantidad de vecinos que se acercaron. Se recolectaron más de 9 toneladas de aparatos eléctricos y electrónicos que se concentraron en el camión de Cruz del Sur. Este volumen del año 2019 sumado a lo acumulado en las ocho ediciones anteriores arroja un total de 84 toneladas.

Agradecemos nuevamente la invaluable colaboración de: **Transportes Cruz del Sur, el Corralón Patagónico y Administración de Parques Nacionales**. Cada una de estas empresas e instituciones, aportan lo suyo y contribuyen para que, en conjunto, podamos mantener esta campaña, con la importancia que tiene para nuestra localidad.

Giro de deudores por ventas:

El “Giro de deudores por Ventas” representa el tiempo que demora una empresa en recaudar los importes facturados mensualmente.

Los indicadores de este índice de morosidad están totalmente estabilizados en los últimos períodos, y no representan una preocupación para COTESMA.

Seguimos manteniendo este índice en niveles inferiores a los 19 días, que representa un resultado muy positivo y seguramente superior a la media de empresas de servicios públicos.

Beneficios para Asociados

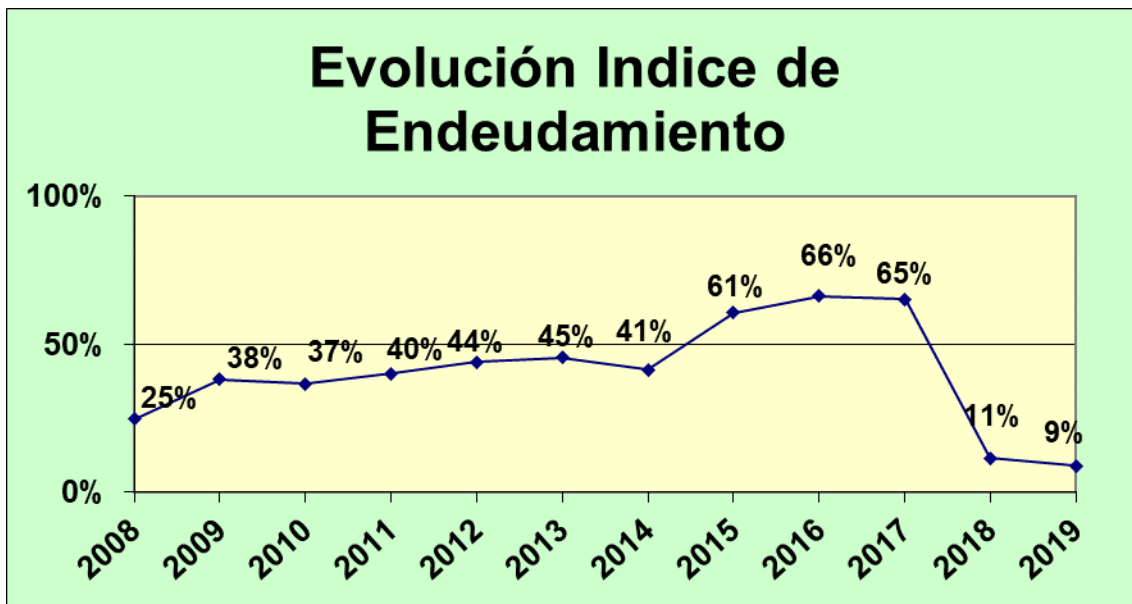
La valorización de los beneficios otorgados se distribuye de la siguiente manera:

CONCEPTO	DESCUENTO
Descuento en Llamadas	1.862.921
Descuentos sobre tarifas de internet	14.702.634
Descuentos sobre el Pack Telefónico	4.679.585
Total de beneficios 2017	21.245.140

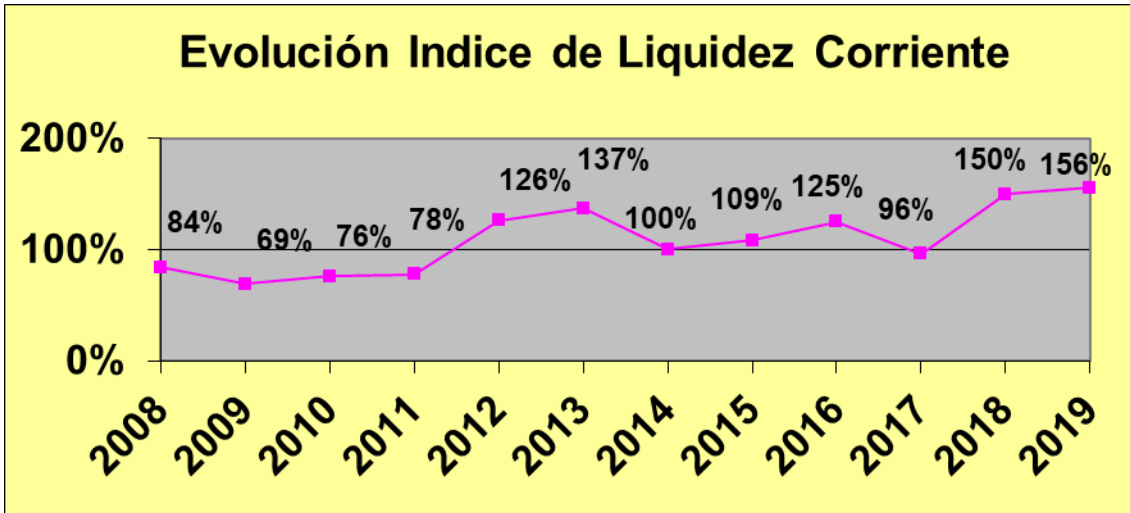
Área Administración

De los hechos ocurridos en el presente Balance vemos a continuación lo siguiente:

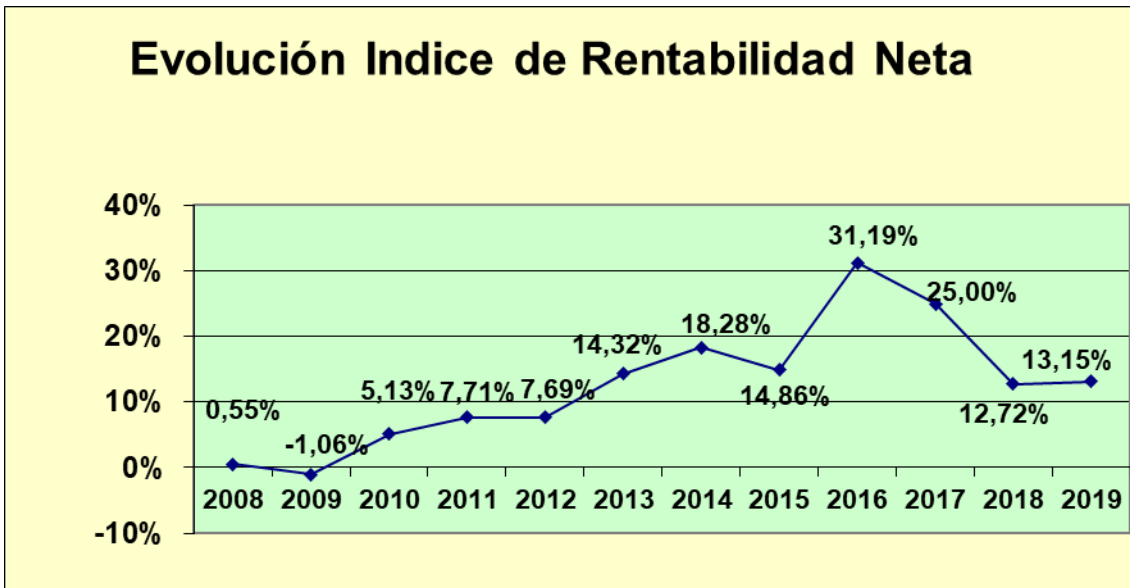
- El ratio de endeudamiento surge de dividir el Pasivo hacia terceros sobre el Patrimonio Neto, se utiliza para evaluar la solvencia total de Cotesma: para el año 2019 fue del 9%.



- El índice de liquidez corriente resulta de la razón entre el Activo Corriente y el Pasivo Corriente, sirve para definir la capacidad que tiene Cotesma para hacer frente a sus compromisos con vencimiento en los próximos doce meses, para el año 2019 fue del 156%.

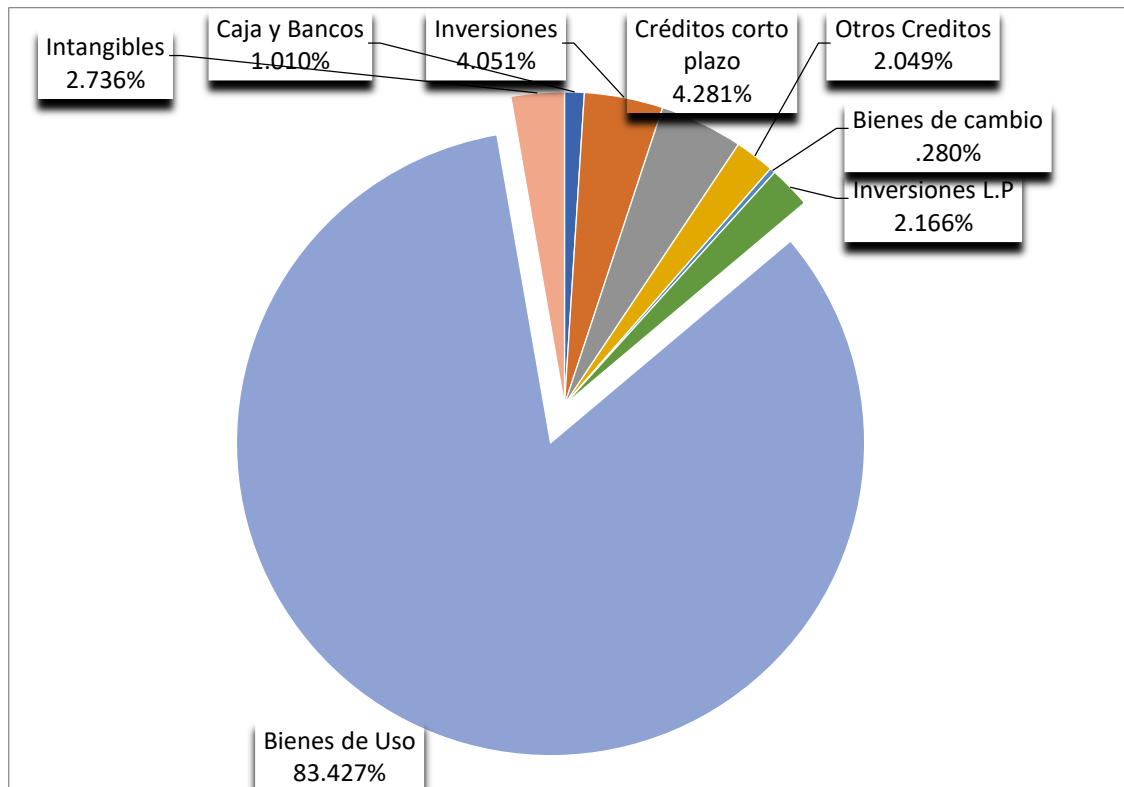


- El índice de rentabilidad neta surge de dividir el resultado neto sobre el Patrimonio Neto promedio, el mismo nos indica la rentabilidad que esta ofreciendo el Patrimonio. Este índice para el año 2019 refleja una rentabilidad positiva del 13,15%. Este porcentaje tiene en cuenta todas las actividades que desarrolla la Cooperativa.

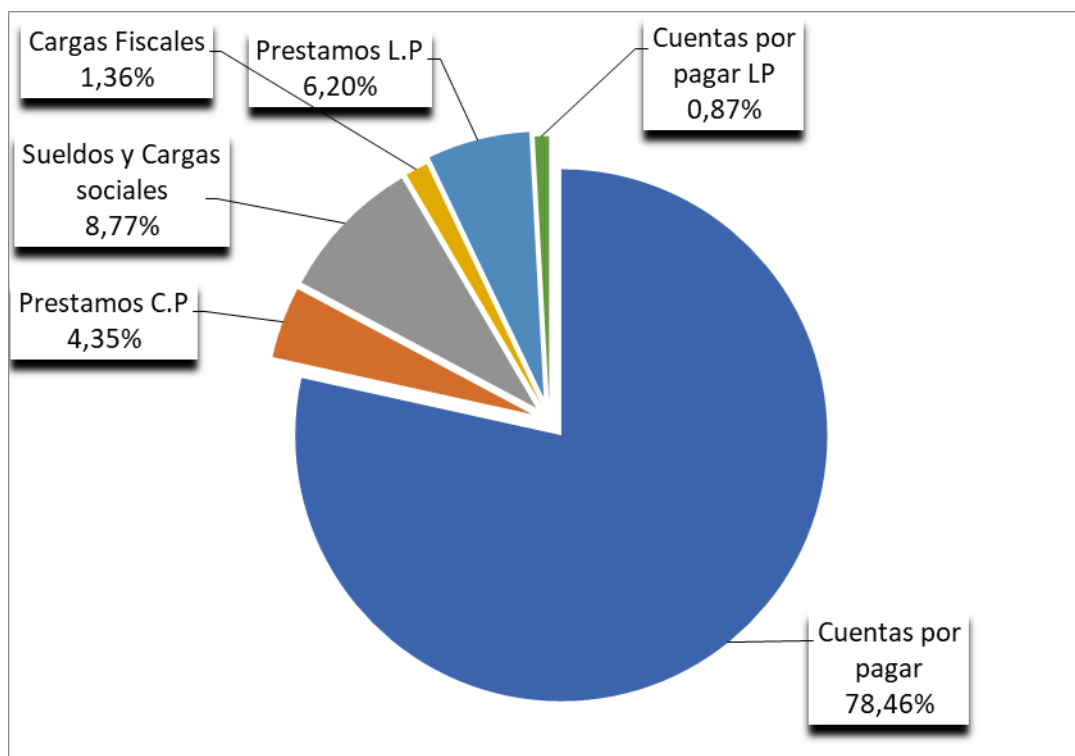


- A continuación, se detalla la Composición de Activos y Pasivos del Balance 2019

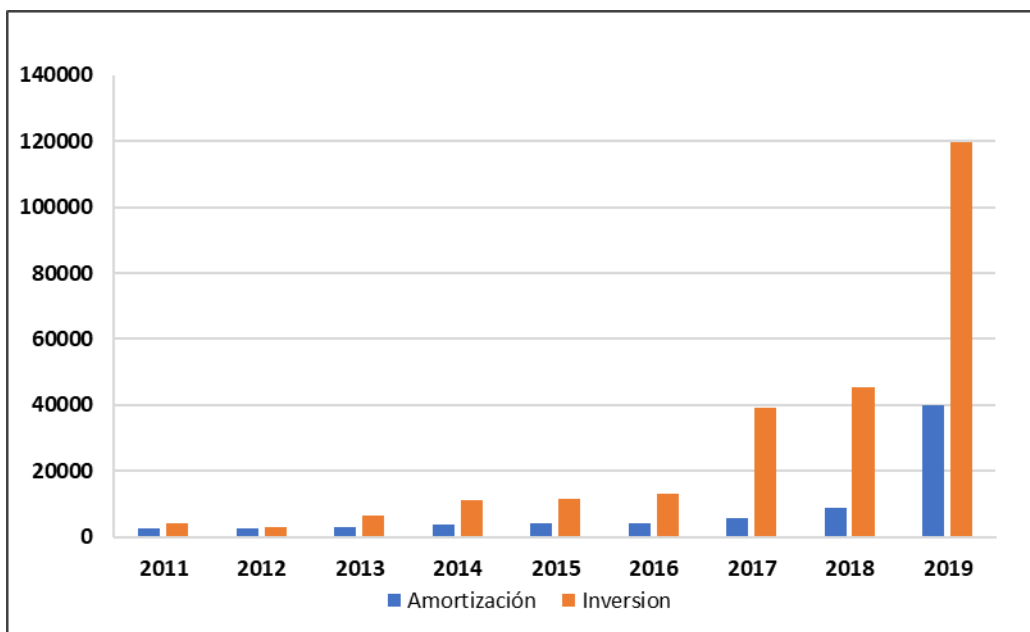
Activos al 31/12/2019



Pasivos al 31/12/2019



- Relación entre amortización de bienes e inversiones en miles de \$



Área Sistemas

Trabajos en Infraestructura

Se concluye con el despliegue de equipamiento biométrico con tecnología RFID para el control de asistencia en los diferentes puntos de ingreso de personal, centralizando la información en un software conformado para tal fin, proyecto que se había comenzado el año pasado.

Se implementó un servidor para monitoreo de infraestructura, el mismo está basando en una solución de código abierto. Esto permite tener a vista un tablero de control donde se visualiza en modo online las alertas disparadas por los equipos y aplicaciones monitoreadas.

Debido al crecimiento del volumen de información que se desarrolla en la cooperativa, se debió actualizar el servidor de compartición de archivos. Se adquiere solución de almacenamiento conectado en red (SAN - Storage Area Network) y se migra la información existente del dispositivo anterior a este nuevo equipamiento.

Juntamente con el sector de redes, se establecen los perfiles y sus permisos de acceso para los trabajadores remotos.

Se realizaron tareas en infraestructura a nivel de centro de datos, como ser cambios de bastidores por unos de mejor prestación y diseño, contando con distribuidores de energía más prácticos y eficientes. Recambio de equipo para suministro de energía ininterrumpida para todos los servidores del centro primario por uno de tecnología más actual.

En un proyecto conjunto con el sector de redes de internet de infraestructura, con el fin de incrementar el potencial de procesamiento, y para ser administrados por una única plataforma, se compra equipamiento que consta de servidores y conmutadores de red.

Se prepara un conjunto de servidores para alojar solución de ERP la cual se halla ejecutándose en una solución SaaS (Software como Servicio).

Actualización de hardware en estaciones de trabajo, tanto en memoria como en dispositivos de almacenamiento con tecnología de estado sólido de mayor rendimiento. Al mismo tiempo se realizaron inversiones para adquisición de puesto de trabajo para Ingeniería para el desarrollo por software de proyectos de planteles.

Se adecuaron los puestos de trabajo en atención al cliente para brindar la posibilidad de capturas de firmas electrónicas.

Ejecución de plan de actualización de los sistemas operativos tanto de servidores como de estaciones de trabajo.

Se continua con la ampliación de la red inalámbrica de acceso a redes internas en oficinas remotas.

Al terminar el periodo, el parque interno de equipamiento está conformado por un total de 126 equipos, de los cuales 60 están destinados a estaciones de trabajo, 20 equipos portátiles, 44 servidores entre físicos y virtualizados, un equipo destinado a IVR (respuesta interactiva por voz), un equipo destinado a servicios WEB, además de 24 impresoras todas interconectadas en red con administración remota.

En otro orden se prepararon equipos usados para ser donados al RCM4.

Trabajos en Operaciones

Los puntos más relevantes de operaciones se centraron en los siguientes aspectos:

1. Softswitch

2. ENACOM

3. Inteligencia de Negocio

4. IPTV

1. **Softswitch** (Enrutador de llamadas telefónicas por protocolo IP)

Desarrollo del conector entre el software de gestión de la telefonía IP con el software de gestión administrativo. Este conector permite ejecutar una serie de comandos en forma automática ante los distintos estados que puede tomar un servicio de telefonía por IP.

2. **ENACOM**

Se continua y ajustan los indicadores solicitados por el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) para los diferentes servicios que se brindan. Mas allá de dar cumplimiento a la normativa, esta información es obligatoria al momento de acceder a los aportes no reembolsables (ANR) que la misma entidad promueve para dar servicios de telecomunicaciones a barrios populares.

3. **Inteligencia de Negocio**

En un trabajo conjunto con el sector de Calidad, se continua con la elaboración de índices e indicadores de performance enfocados en la venta de servicios y la atención de reclamos.

4. **IPTV** (Televisión por protocolo IP)

Desarrollo del conector entre el software de gestión de la plataforma de IPTV con el software de gestión administrativo. Este conector permite administrar en forma directa desde nuestro sistema de gestión de ventas con el gestor de la plataforma que administra el contenido de televisión por IP.

Trabajos en Implementaciones

La tarea principal del sector de implementaciones junto con toda el área de administración y finanzas se centró en la generación del análisis de brecha entre el sistema de gestión ERP (Sistemas de Gestión Empresarial) a implementar con los

circuitos actuales administrativos que hacen a la contabilidad, proveedores, compras, almacenes, cuentas a cobrar, vales de consumo y bancos. Se analizaron uno a uno todos los casos de uso y se relevó experiencia de usuario frente a las operaciones diarias. Además, se analizaron las diferentes interfaces necesarias entre los sistemas, es decir el nuevo ERP con el actual sistema de CRM, que es el que lleva la administración de ventas y facturación de los servicios a nuestros clientes.

Previamente a este trabajo, se realizaron dos semanas de capacitación, tanto funcional como técnico para todo el personal de los sectores de implementación y operaciones.

Se comienza a configurar el ambiente local para conectarse al circuito de SQA (Aseguramiento de la calidad del software) del proveedor. De esta forma, los desarrollos internos cumplen con las normativas internacionales de desarrollo de software. Se realiza el despliegue inicial en la plataforma de DeployV del proveedor, facilitando la construcción y desplegado de los módulos desarrollados.

En otro orden, se realizaron las migraciones de la versión 10 a 11 y de versión 11 a 12 del ERP que está alojado en la nube, modalidad SaaS (software como servicio)

Luego de que el sector infraestructura tuvo implementado el equipamiento necesario, se realizó la migración del sistema ERP de modalidad SaaS a modalidad On-Premise, es decir en instalaciones propias. Esto permite tener sobre el sistema ERP una mayor posibilidad de adecuación y parametrización a nuestras necesidades.

Se utilizó la misma plataforma para desarrollar el sistema que permitió realizar el ajuste por inflación impositivo de los estados contables.

Siempre teniendo presente la digitalización de la empresa, se desarrolló la firma electrónica para todos los contratos que deben firmar los asociados/clientes al momento de contratar un servicio.

OVT y OVM (Oficina Virtual y Oficina Virtual Móvil)

Se implementó la Oficina Virtual de Cotesma, el mismo se accede desde internet con el enlace misservicios.cotesma.coop, tanto para navegadores en PC o notebooks, como una aplicación para teléfonos celulares. Con esta solución, se dispone a una plataforma de autogestión de los servicios contratados con la cooperativa.

Entre las diferentes operaciones se dispone de:

- Consulta del estado de cuenta y detalle de cuenta corriente
- Enumeración y detalle de los servicios contratados
- Plataforma de pagos por internet
- Se puede realizar reclamos o ver los reclamos en curso
- Consultar consumos y llamadas
- Acceso a las facturas en formato digital
- Acceso a los contratos (documentos) de los diferentes servicios contratados

• Soporte Técnico y Operaciones

Ingresaron 1770 incidencias y se resolvieron 1664, todos requerimientos registrados al área durante el período. Además, se ejecutaron 37 proyectos.

Desde el sector se impartieron diferentes capacitaciones a otras áreas como ser en módulos del sistema ERP, en particular la aplicación para la gestión de proyectos como de aplicaciones móviles conectados al sistema de administración que permite gestionar las tareas técnico / administrativas desde un dispositivo Android con conectividad wifi o de red de datos.

Centro Cultural Cotesma

En el año 2019 el Centro Cultural Cotesma continuó ofreciendo una amplia variedad de opciones culturales con muchas obras de teatro, musicales, festivales y danza. También con las presentaciones de siempre de los talleres, donde fueron mostrando todo lo que aprendieron a lo largo del año. Y sin lugar a duda con nuestra sala Auditorio digitalizada proyectando en simultáneo casi todos los estrenos mundiales haciendo que siga creciendo en calidad de películas y en cantidad de espectadores. Se dieron conferencias, exposiciones y muestras en general en nuestra sala Günther Blaas, que cada vez más es la elegida por nuestra comunidad y quienes vienen a visitarla, para desarrollar o para disfrutar de todo tipo de eventos.

Actividades en el CINE

Este año en lo que refiere al CINE comercial contamos con destacados títulos como por ejemplo: WI FI RALPH, CAPITANA MARVEL, AVENGERS: ENDGAME, EL CUENTO DE LAS COMADREJAS, TOY STORY 4 (Gran afluencia de público), GUASÓN (Joker) entre otras. Por el lado del Espacio INCAA San Martín de los Andes sigue creciendo, en éste año tuvimos una cantidad de espectadores de 10.659, lo que representa un aumento del 8% respecto al año anterior. Esto marca una tendencia en alza para este espacio, generando mucha expectativa para el año 2020.

CINE	Espectadores			
	2016	2017	2018	2019
enero	2505	4434	4219	3542
febrero	3680	3452	3201	2405
marzo	5041	3472	1976	2368
abril	4745	5644	3215	4773
mayo	3606	2300	3154	4129
junio	6083	2268	5133	6342
julio	9700	8424	9461	10642
agosto	3253	4594	3414	4690
septiembre	2966	5943	6763	6219
octubre	2509	2101	2581	5190
noviembre	1831	1760	4106	2020
diciembre	1339	1847	2143	1815
TOTAL	47258	46239	49366	54135

Actividades en el TEATRO

En nuestra sala Amankay, este año se realizaron una gran variedad de espectáculos con muy buenas propuestas, entre las cuales podemos mencionar: SOFIA VIOLA Y HERMANDAD, QUIERO DECIR TE AMO, ANTONELA CANELA, VARIETE PATAGONIA, ¿ES O NO ES? ESA ES LA CUESTIÓN, SALTATAKI, YO SOY VAMPI, DAMAJUANA Y HERMANDAD, CONCIERTO DE GUITARRAS, OLI MIGLIOLI Y LOS ESTOICOS DE LA NOTA, PABLO PICOTTO ESTO ES PLATA,

ATILIO VERONELLI - CONFESIONES DE UN HOMBRE, MUJERES DE NEGRO, MI TIERRA EN CANCIONES, DALIA GUTMANN – COSA DE MINAS, GRUPO ALAS – GLITTER SURPRISE, RALY BARRIONUEVO EN CONCIERTO, entre muchas más, que nos dieron un promedio de 59 espectáculos en el año, con una cantidad de 6585 espectadores.

Mes	Funciones	Espectadores
enero	8	409
febrero	4	307
marzo	3	192
abril	1	79
mayo	4	645
junio	5	801
julio	8	1026
agosto	-	-
septiembre	6	689
octubre	2	135
noviembre	10	1136
diciembre	8	1166
Total	59	6585

Actividades Generales, propias y de terceros

Los espacios con los que contamos también están abiertos para el desarrollo de actividades de todo tipo a cargo de las escuelas y colegios, organizaciones, fundaciones y organismos públicos, entre los cuales se destacan: Charla Capacitación Financiera, Seminario sobre Consumo Problemático de Sustancias, PATAGONIA RUN FILM FEST, Master Class Química Cosmética, Seminarios Boris Zambrano, Curso Periodoncia, PIZZUTI NEORED – capacitación, círculo odontológico, Actos Jardín Moverse en Libertad, Curso de Efraín Dávila - Astrofotografía y mucho más...

Talleres y Clases

Durante el 2019 se agregaron varias opciones y propuestas a nuestra oferta de talleres, entre ellas:

- Teatro: Sandra Monteagudo
- Ballet: Andrea Iocca
- Fotografía: Efraín Dávila
- Flamenco: Belén Rouco
- Danzas Andinas: Jimena Martinez
- Danza terapia: Manuela Larsen
- Malambo: Rubén Cabrera
- Yoga: Sabrina (Empleados de Cotesma)

Colaboración con Artistas, Hacedores culturales y organizaciones de la sociedad civil

En el marco del Programa de RSCoop de Cotesma, el CCC colabora con escuelas, jardines, asociaciones culturales y sociales a partir de la sesión y/o bonificación de sus salas y espacios para la realización de actividades artísticas en beneficio de sus integrantes y de la comunidad en general. La cuantificación económica de este uso

solidario asciende a la suma de \$976.640 pesos. Entre ellas se destacan las siguientes instituciones y/o actividades:

- Arcupa, Ediciones La Grieta, Cooperativa 14 de Abril, El Arte de Vivir, Consejo de la Niñez, Adolescencia y Familia, Agentes Sanitarios, Agencia de Desarrollo Económico, IBC, Asociación Amigos del Museo, AUSMA, CPEM 57, La Pelela Títeres, Municipalidad de San Martín de los Andes, ISFD N° 3, Hospital Ramón Carrillo, Policía de Neuquén, Variaciones sobre el Amor 3 y 4, Prefectura Naval Argentina, Parque Nacional Lanín, Chapelco Ski and Resort, Club Embajador de los Andes, Merenderos de SMA, Danza Terapia Transpersonal, Festival Suzuki, Centro de Jubilados Añoranza, Escuela de Música, Escuela Taller Laura Vicuña (JDLA), ENERC, Jornadas de Adopción, EPEN, CIART N° 5, Festival Cuerpos, Comisión TESMA, Club Alianza Sur, Alianza Francesa, Escuela 313, EIAJAD N° 3, Escuela 274, Asociación Italiana, Jardín N° 12, Charla Sexo con sentido, entre otro

Trabajos Realizados en el CCC 2019

- Reforma entretecho sala Amankay: Aislación térmica y acústica, cambio de cableado general, reubicación de panchera y dimers, armado de pasarelas, incorporación de una caldera adicional, cambio de luminaria a led en la sala, colocación de barral móvil frontal, cielo raso mejorado, y cambios de placas.
- Limpieza general de entretecho de ambas salas
- Limpieza y orden de cuartos de archivos
- Reparación y limpieza anual de Pochoclera
- Cambio de iluminación a led en la sala Günther Blaas
- Mantenimiento de calderas
- Limpieza anual de manga para el uso en el SUM
- Cambio de aire acondicionado en la sala de proyección
- Colocación de mueble de informes y exhibidor para el Kiosco
- Cambio de iluminación a led en marquesina frontal
- Modificación de plafones en marquesina Teatro
- Cambio de lámparas en general
- Mantenimiento de matafuegos
- Cambio de mobiliario en boletería, Kiosco y oficina

Centro de Estudios Cotesma (CEC)

Durante el 2019, se mantuvieron las inscripciones de alumnos en todas las carreras universitarias, terciarias y cursos de formación profesional de las Instituciones de Aldea Global y del resto de los prestadores educativos asociados con el CEC.

- Seguimos inscribiendo alumnos al bachillerato de CTEC, bachillerato Acelerado a Distancia.
- Seguimos trabajando con tutorías de matemáticas para los alumnos de bachillerato.
- Continuamos con la educación presencial en los idiomas de francés e italiano, a través de la Alianza Francesa y la Asociación Italiana.
- Se realizaron encuentros de la RNU Cotesma con alumnos de diferentes escuelas.

- Se continuó con el alquiler de aulas para la realización de distintas actividades académicas.
- Participamos en la Expo Vocacional realizada en el AUSMA de la Universidad Nacional del Comahue.
- Se graduaron 6 alumnos de IED Bachillerato, 1 alumno de CTEC, 2 alumnos de ISIV, 2 alumnos de UCASAL y 5 alumnos de los cursos de FUDE.

Cantidad de alumnos que han realizado estudios en el CEC durante el año 2019:

INSTITUCION	ALUMNOS
ISIV	18
UCASAL	16
CTEC	18
BELGRANO	7
IFES	1
FUDE	1
ISSD	4
UNTREF	13
A. FRANCESA	45
ITALIANO	80
ENERC	22
TOTAL	225

Rediseño del Centro de Estudios Cotesma

A fines del año 2019, el Consejo de Administración tomó la decisión de reorganizar el funcionamiento del Centro de Estudios, a partir de un rediseño integral de su misión y de los servicios ofrecido por este, orientando sus actividades hacia el sector de las tecnologías de Información y comunicación, en consonancia con la Misión y Visión de la Cooperativa. De esta manera, se redefinió la misión del Centro de Estudios, el cual a partir de ahora buscará:

"Contribuir al desarrollo del Sector de la Economía del conocimiento en San Martín de los Andes y su región, a partir de la DIVULGACIÓN, FORMACIÓN Y FOMENTO de disciplinas relacionadas con las tecnologías de la información y la comunicación (Tic's)"

A la hora de establecer los nuevos servicios que ofrecerá el centro, se definieron 4 áreas de trabajo para continuar analizando durante el ejercicio 2020:

- **1° Espacio de Tecno - Experimentación**, mediante la creación un espacio de experimentación tecnológica, que tenga como objetivo central la divulgación de Contenidos STEM (Ciencia/ Tecnología/ Ingeniería y Matemáticas) a través del uso de las TIC's en Niños/ Adolescentes y público en general.
- **2° Formación 4.0**, a partir de la reorientación de la oferta educativa del centro, mediante la especialización en contenidos vinculados con las TIC's, los nuevos oficios digitales y las necesidades de formación asociadas a éstas.

- **3° Cotesma I+D+i**, a partir de la creación de un área de Investigación, Desarrollo e Innovación de Cotesma, que trabaje en la evaluación de nuevos proyectos de servicios que la cooperativa busca ofrecer en el futuro.
- **4° Ecosistema IT**, Sin lugar a dudas, para consolidar el trabajo del Centro TIC's, éste también tiene que acompañar y fomentar la generación de emprendimientos vinculados con la tecnología informática, ya sea tanto en la localidad como en la región sur de la provincia, contribuyendo en forma paulatina, a la generación de una industria vinculada con este tipo de servicios, generadora de fuentes de trabajo calificadas que faciliten la empleabilidad de las personas que utilizan los servicios del centro TIC.

Área Recursos Humanos

Ingreso de Personal

Durante el año 2019 se incorporaron dos (2) empleados efectivos, distribuidos entre las áreas del Centro Cultural y Técnica. Para todos ellos y para los futuros ingresos se ha implementado un proceso de inducción para una mejor adaptación y seguimiento.

Crecimiento interanual

Dada la fuerte convicción de Cotesma de mejorar el servicio al cliente como así también de continuar creciendo, en el transcurso de los últimos años se han efectuado incorporaciones a la planta permanente y mejorado los procesos productivos.

Durante los años 2011-2015 el promedio de empleados ha sido de 83 personas; mientras que desde el año 2016 al 2019 el promedio es de 100 personas. El cuadro que se muestra más abajo es el resultante de dividir la cantidad de líneas telefónicas y la cantidad de cuentas de internet, por la cantidad de empleados en planta permanente. Es de destacar que el tipo de servicio que se brinda difiere según la localidad, dando en algunas, servicio de telefonía e internet y en otras solo de internet.



Plan Integral de Recursos Humanos

Desde el área de Recursos Humanos se continúa trabajando en la implementación del Plan integral de Recursos Humanos que involucre todos los procesos, desde la realización de entrevistas hasta el desarrollo y formación de cada uno de los empleados; como así también el desarrollo de nuevos procesos operativos y la implementación de nuevas políticas y procedimientos.

Plan de Capacitación

Se ha elaborado y ejecutado un Plan Anual de Capacitaciones que contempló cursos internos y externos orientados a todas las funciones de la Cooperativa, cuyo objetivo ha sido ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades en relación con las exigencias de especialización y mejor desempeño en el rol. Las capacitaciones brindadas estuvieron dirigidas al área técnica, comercial, centro cultural, sistemas, administración y recursos humanos.

El total se han brindado más de 400 horas en capacitación; las que se van a ir incrementando en el transcurso de los años, a partir de la incorporación de nuevas temáticas y especializaciones según cada uno de los requerimientos funcionales de los puestos de trabajo.

Adicionalmente, nuestro Asesor en Cooperativismo, ha brindado charlas grupales a todo el personal de la Cooperativa, vinculadas con su especialización, con el objetivo de lograr mayor concientización y sentido de pertenencia.

Seguridad e Higiene

En conjunto con nuestro asesor de Seguridad e Higiene se ha elaborado y ejecutado el plan de capacitaciones para la prevención de riesgo en el trabajo, el que ha incluido talleres de seguridad de las prácticas cotidianas, en la edificación y manejo defensivo. Los talleres realizados fueron:

- Riesgo eléctrico
- Uso de elementos de protección personal
- Manejo seguro y responsable
- Riesgo acústico en atención telefónica
- Riesgo acústico en el uso de auriculares

En forma permanente, las instalaciones de Cotesma, son inspeccionadas por nuestro asesor en Seguridad e Higiene, al igual que por el representante regional de la ART y tanto sus requerimientos como los de la ART fueron cumplidos en su totalidad. De esta manera se garantizaron las condiciones de seguridad y salud ocupacional, en una mejora continua de la seguridad de nuestros empleados y clientes.

Comunicación Interna

Se continuó desarrollando y distribuyendo nuestro Boletín interno mensual para la comunicación de los eventos relevantes que se suceden en cada una de las áreas de la Cooperativa, el que va dirigido a todos los empleados de la Cooperativa.

Con el objetivo de continuar mejorando nuestra comunicación interna y de escuchar los aportes de los empleados para seguir desarrollando y optimizando nuestros procesos, se ha implementado el "Buzón de sugerencias" en todos los sectores de la Cooperativa. Luego, las sugerencias han sido evaluadas y planificadas con cada una de las áreas.

Creemos que estar comunicados contribuye a generar un clima de confianza, mejorar la productividad y a facilitar la adaptación a los cambios.

Integración y Beneficios para los Empleados

En lo que respecta a eventos de integración, durante el mes de noviembre se realizó el "Día de la Familia Cotesma". Este encuentro tuvo como objetivo promover un día de encuentro y comunicación entre todos los que conformamos la Cooperativa y sus familias como así también promover la visita a la Reserva Natural Urbana (RNU). Se compartió un desayuno, almuerzo, visitas guiadas a la RNU y se realizaron actividades recreativas para diversas edades.

A partir del mes de agosto se incorporó un nuevo beneficio para que los empleados puedan disfrutar el día de su cumpleaños en familia. Previa coordinación con su superior inmediato, el empleado que cumpla años puede tomarse el día sin ser descontado de su salario mensual.

En el transcurso del mes de octubre se realizó un acuerdo con una instructora de Yoga y a partir del mes de noviembre los empleados cuentan con clases gratuitas especializadas en corregir malos hábitos posturales en el salón de Usos Múltiples, fuera del horario laboral.

Como parte de los beneficios recurrentes provistos al personal, se continuaron entregando mochilas y kits escolares al inicio del ciclo lectivo para todos los hijos de empleados en edad escolar; en el Día del Niño se hizo entrega de un voucher que incluía una entrada y combo para ser utilizado en el Centro Cultural, para los hijos de empleados que se encontraran en edad escolar hasta 7mo grado inclusive; se realizaron sorteos de premios en la Fiesta de Fin de Año y de huevos de pascua para Semana Santa.

Como todos los años, la Cooperativa continúa cumpliendo con la implementación de los ajustes salariales y acuerdos extras que definen cada uno de los convenios por los que estamos alcanzados.