

## **MEMORIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Ejercicio N° 42 (01-01-2008 al 31-12-2008)

El Consejo de Administración de la Cooperativa Telefónica y Otros Servicios Públicos y Turísticos de San Martín de los Andes Ltda., eleva a la consideración de los Señores Asociados, el Balance General del Ejercicio Económico N° 41, cerrado el 31 de diciembre de 2008, el que ha sido debidamente analizado y nos permite 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 y las principales actividades que marcan este ejercicio.

Sin más, estimado asociado, lo invitamos a leer e informarse en las siguientes páginas de los detalles del año 2008.

## **MEMORIA - AÑO 2008**

### **ESCENARIO ECONÓMICO**

El contexto general en el que se desarrolló la actividad de la Cooperativa durante el 2008, estuvo cargado de incertidumbres por los acontecimientos que todos conocemos. Desde muy temprano se produjeron graves conflictos internos a nivel nacional –crisis del campo- y en el segundo semestre se manifestó plenamente la mayor crisis económica mundial conocida, que impactó en desinversión en bienes de capital y en la contracción del consumo. Por primera vez después de un lustro de crecimiento del PBI superior al 8% anual, cayó en el 2008 a niveles del 6% y los pronósticos indican que para el 2009, el crecimiento será nulo o mínimo.

A su vez, la inflación oficial del 7,5% declarada por el INDEC, estuvo muy lejos de la real reconocida por todas las instituciones y consultoras de economía no gubernamentales, que la situaron entre el 22 y el 25%.

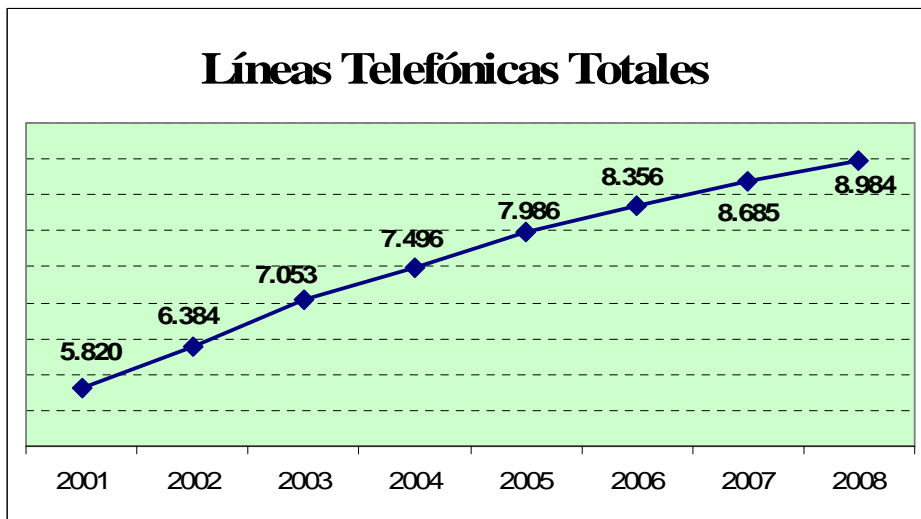
Los pronósticos para el año en curso tampoco son alentadores, pues si bien se dice que la inflación disminuirá a valores que rondarán el 10% anual, hay que tener en cuenta que se producirá en un marco de decrecimiento de la actividad económica, lo que se conoce como recesión, con serio riesgo de estanflación –inflación con crecimiento cero-, este verdadero flagelo, seguirá impactando directamente en el poder adquisitivo de la gente y en la destrucción de puestos de trabajo, mientras no se tomen por parte de las autoridades gobernantes, las medidas de fondo que correspondan.

A pesar del alarmante y negativo escenario, nuestra Cooperativa ha podido sobrellevar la situación gracias a los promisorios resultados obtenidos con la comercialización del radioenlace que vincula a SMAndes con Neuquén y al crecimiento sostenido de la Banda Ancha. El radioenlace impulsó los ingresos un 4,5% e Internet creció un 36%, permitiendo que los Ingresos Netos Totales del Ejercicio aumentaran un 17%.

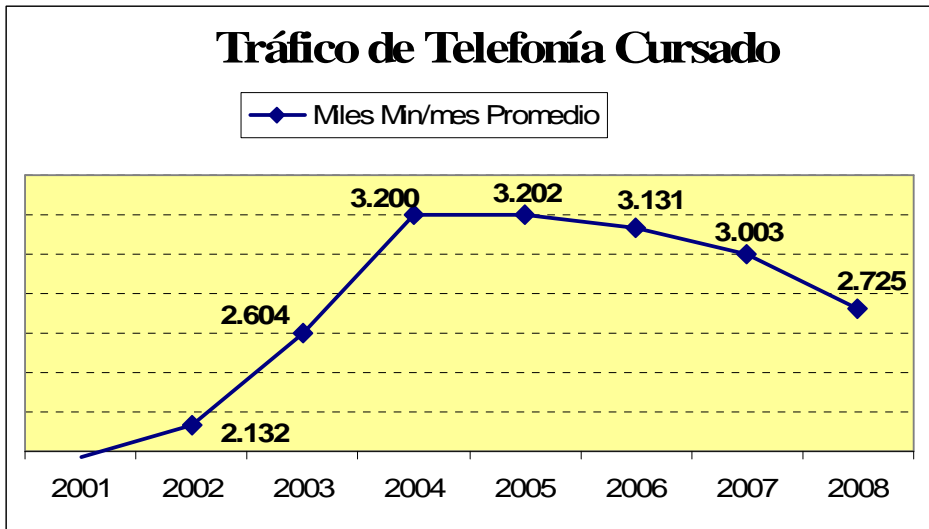
A su vez los Gastos Totales crecieron un 13%, un 10% menos que la inflación real (aprox. 23%), debido fundamentalmente al cierre de dos locutorios que daban pérdidas y a una gestión de gastos muy austera.

### TELEFONÍA

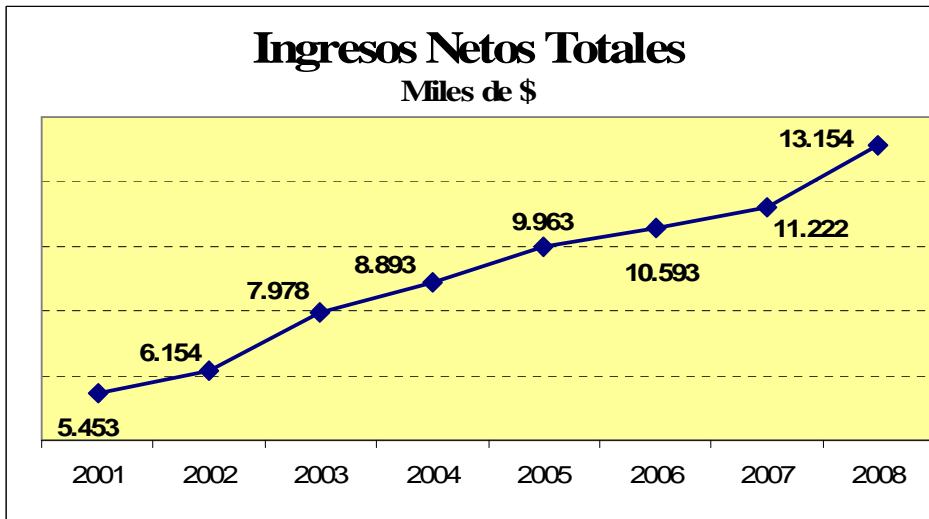
En lo que respecta a la incorporación de nuevos abonados de telefonía, se mantuvo el crecimiento en el nivel de la tasa demográfica, esto es alrededor del 2,5% anual, a su vez la cantidad de líneas totales aumentaron un 3,44%, con una penetración de 27 líneas cada 100 habitantes.



No obstante, el tráfico telefónico total continuó descendiendo con una tasa negativa del 9%, por efecto de la fuerte competencia generada por los celulares y la creciente popularización de la voz IP sobre Banda Ancha, (Skype, Messenger, etc.). La tendencia se ha profundizado, como puede verse en la curva de tráfico del gráfico adjunto. La pérdida de tráfico acumulada desde el año 2005, último período de crecimiento positivo, es del -14,9%.

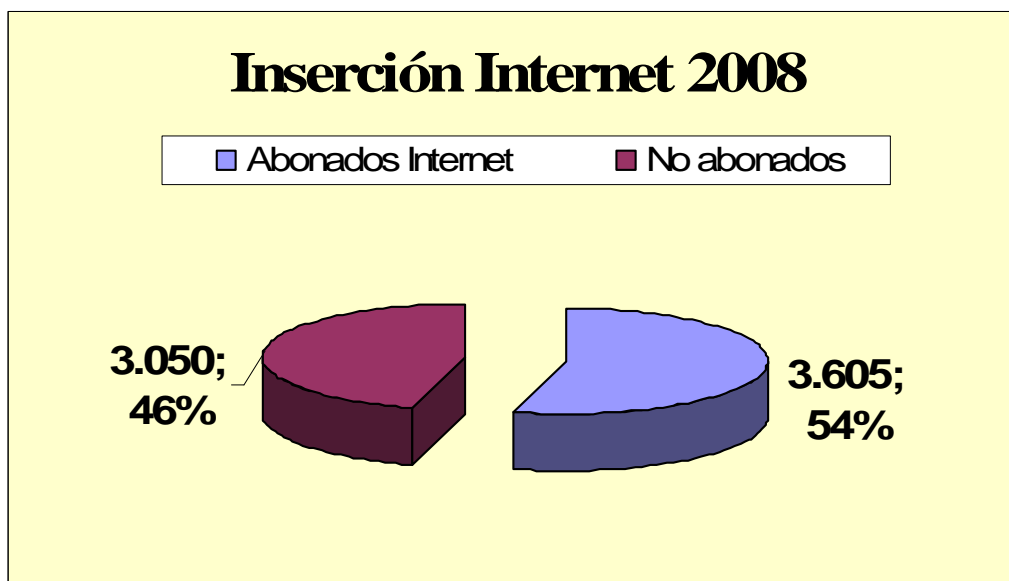
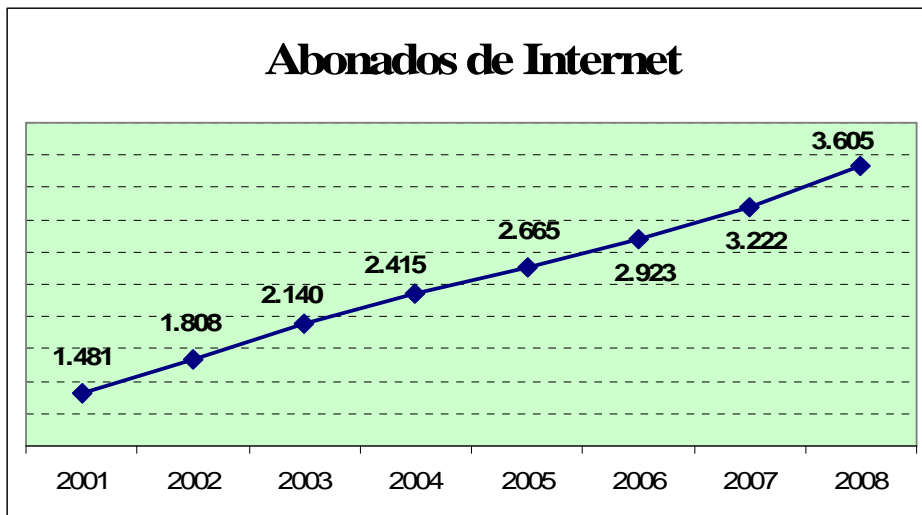


A pesar de esta caída en el tráfico, los Ingresos Totales igualmente se vieron incrementados por los motivos ya descritos en el encabezamiento, hecho que puede visualizarse en el gráfico siguiente:



#### INTERNET

Los abonados a Internet crecieron un 12%, lo que da una penetración por abonado telefónico del 54%. Es decir, de cada 100 abonados telefónicos, más de la mitad tienen también conexión a Internet.

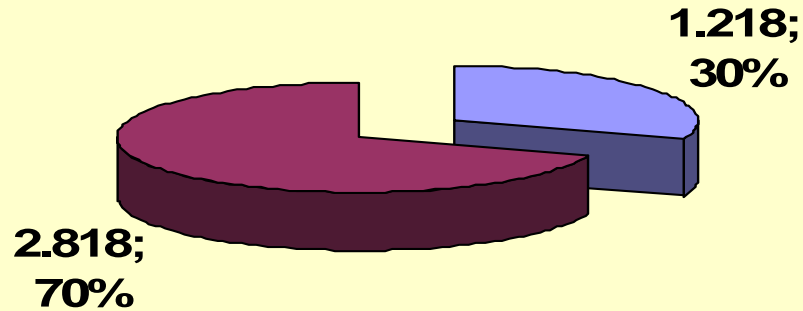


Si además queremos conocer la penetración de Internet por hogar, el resultado está por encima de la media nacional, es del 45%, similar a la de las ciudades más informatizadas del país.

Actualmente hay 3.605 usuarios, de los cuales 2.818 acceden por modem ADSL (banda ancha) y el resto por discado (dialup). La tendencia es que continúe a un menor ritmo la migración de usuarios de acceso por dialup hacia la Banda Ancha.

### Internet - Formas de acceso - 2008

■ Por teléfono    ■ Por módem ADSL

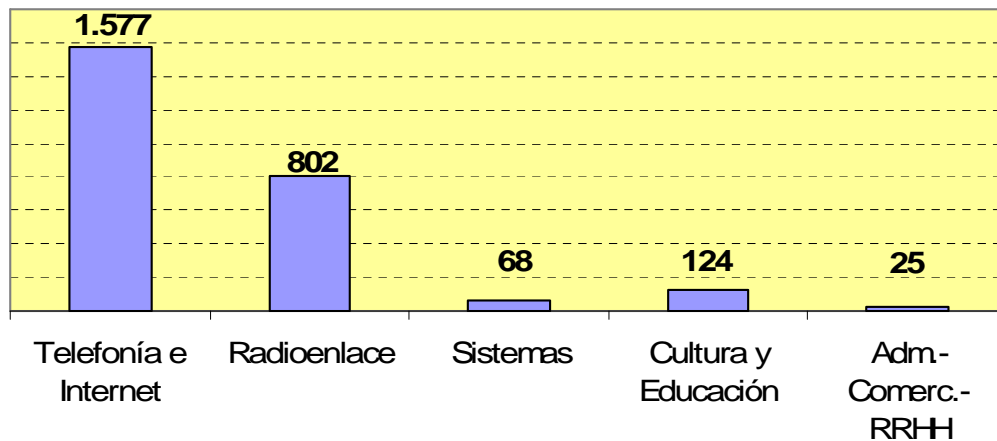


### INVERSIONES

El monto de inversiones del ejercicio 2008 fue de \$2.595.000, de los cuales el 45,6%, (\$1.183.700), fueron aplicados a Telefonía Básica y Rural, un 15,1% (\$393.000) a Internet, un 30,9% (\$801.600) a Radioenlace; un 2,6% (\$68.000) a Sistemas, el 4,8% (\$124.200) a las Áreas de Cultura y Educación a Distancia, y un 1% (\$24.500) a Comercialización y Recursos Humanos.

### Inversiones Totales Ejercicio 2008

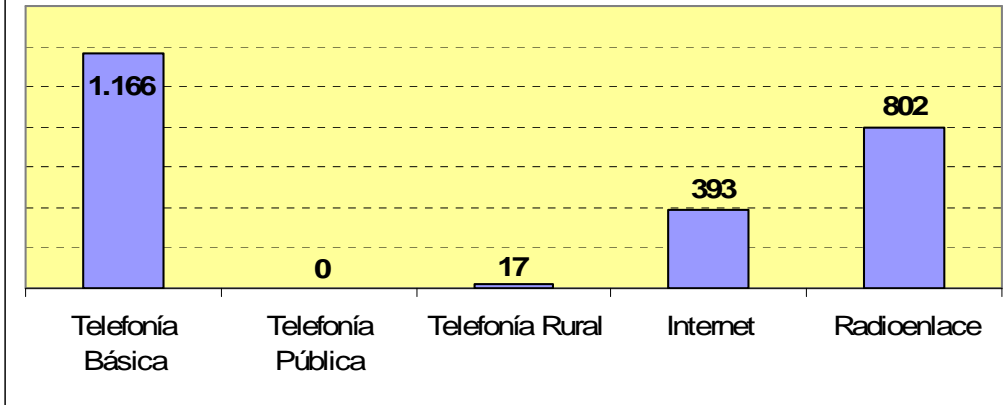
\$2.595 Miles de \$



Cerca del 95% de las inversiones fueron realizadas en las áreas tecnológicas, lo que indica la realidad del negocio de las telecomunicaciones, que requiere de inversiones constantes para mantener el nivel de actualización de los servicios.

## Inversiones en Telefonía e Internet - 2008

\$2.379 Miles de \$

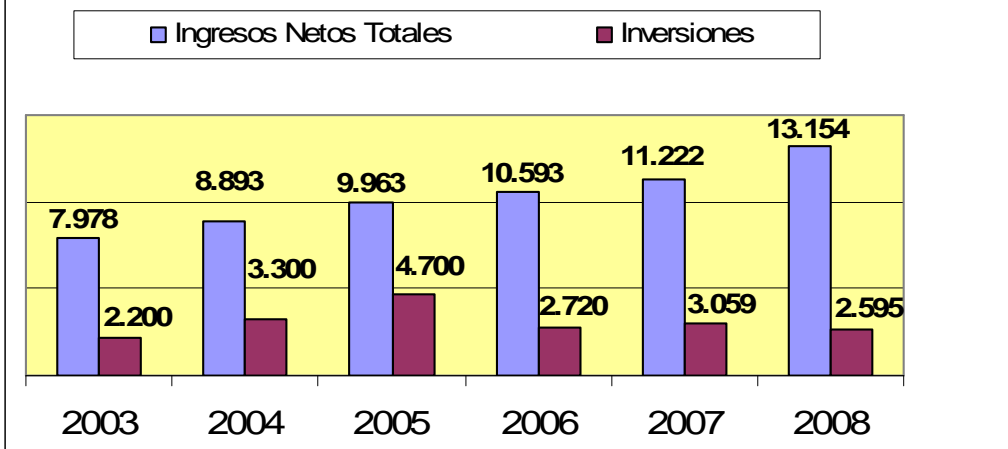


La Tasa de Inversiones resultante fue del 20% de los Ingresos, lo que significa que de cada \$100 ingresados, \$20 fueron destinados para adquirir equipamientos, ampliar y mejorar las instalaciones y capacitar al personal.

Hay que destacar que a pesar de haber aumentado los ingresos un 17%, la capacidad de inversión del presente ejercicio disminuyó un 15% respecto a la del ejercicio 2007, debido al efecto inflacionario en primer lugar y a la devaluación del peso frente al dólar.

## Inversiones vs Ingresos Netos Totales

Miles de \$



## Área Técnica

### Sector Telefonía Básica

- **Ingeniería y Plantel Exterior:**

Durante el transcurso del año 2008 el sector de Ingeniería, junto al sector de planta externa, trabajo en la ampliación y mantenimiento de los planteles de cobre y Fibra

Óptica de la Cooperativa. Asimismo desde el sector de Ingeniería se realiza toda la planificación y control de las obras como también el volcado a planos y mantenimiento de la información en los sistemas.

Entre las obras más importantes podemos destacar:

- Tendido de Fibra Óptica desde la central de Capitán Drury hasta Basalto, utilizando los ductos instalados sobre la calle Perito Moreno.
- Tendido de Fibra Óptica subterráneo desde Las Pendientes hasta el cerro Chapelco (aproximadamente 5 Km.). Con la ejecución de esta obra se logro reemplazar el sistema de telefonía del cerro y poder brindar servicio de banda Ancha
- Ampliación del plantel de fibra óptica entre el municipio y las nuevas oficinas de planificación.
- Tendido de Cables multipares sobre la calle Perito Moreno, colocación de un armario de distribución, sobre la Calle Elordi.
- Tendido de nuevo troncal de 400ps desde la Central Villa Vega Maipú hasta Callejón de Torres. Esta obra se realizó con la finalidad de realizar la ampliación de cobertura en los loteos El Casco, Potrero Alto, la zona de Callejón de Torres y Callejón. de Gin Gins.
- Tendido de nuevo troncal de 150 ps para la ampliación del plantel en barrio Rucahue y El Pegual.
- Tendido de nuevo cable troncal de 600 ps desde la Central Villa Paur hasta rotonda de acceso a Covisal y 200ps hasta rotonda de acceso al Regimiento.
- Canalizaciones en Barrio Lolog con ampliación y vuelco de gran parte del plantel aéreo a subterráneo.
- Reconstrucción y mejora del plantel de Chacra 4, con colocación de armario de distribución.

- **Central**

Entre las tareas mas destacadas del sector podemos mencionar la instalación y puesta en marcha de equipamiento para brindar telefonía en el Cerro Chapelco, Chacra 30 y barrio Caleuche, conectando dichos equipos a la central telefónica mediante FO.

Otra tarea importante, fue la instalación de un nuevo nodo de distribución en la central de Capitán Drury. Para llevar a cabo esta tarea fue necesario instalar en la central SIEMENS una interface V5.2 y luego conectarlo al Nodo NGN marca TELEDATA, de esta forma se brindan los servicios de telefonía e Internet y queda preparado para, en un futuro, poder migrar los servicios de telefonía e instalar un softswitch, que nos permita brindar servicios de Triple Play (Telefonía, Internet y TV).

Con respecto a las instalaciones, cambios de domicilios y reparaciones, durante el 2008 se realizaron las siguientes cantidades:

<b>Tipo de Trabajo</b>	<b>Cantidad</b>
Instalaciones	550
Cambio de Domicilios	670
Vuelcos a nuevos planteles	415
Extensiones	384
Cambio de sitio	71
Reparaciones	3311

### **Telefonía Inalámbrica:**

Este sector, trabajo en el mantenimiento del radioenlace a Neuquén y en la planificación del nuevo radioenlace a Bariloche, buscando los distintos sitios donde colocar las repetidoras.

Otra de las tareas desarrolladas por el sector fue el mantenimiento del sistema de telefonía Rural SRT con el que se brinda servicio en parajes alejados de San Martín de los Andes.

Por otra parte trabajo junto al sector de Internet en la instalación y puesta en marcha del sistema Wireless en Junín de los Andes para brindar Internet de Banda Ancha.

### **Área de Redes Internet y Desarrollo**

La tarea principal de este sector, como viene ocurriendo desde hace un par de años, fue la de aumentar la capacidad de puertos disponibles para el acceso a Internet de Banda Ancha (ADSL). Además de agregar puertos en las distintas centrales, se instalaron DSLAM (equipos para dar ADSL) en el cerro Chapelco, Loteo Caleuche y Chacra 30. Con respecto a las instalaciones de Banda Ancha durante el 2008 se realizaron 750 instalaciones, con lo que se termino el año con 2.818 usuarios. Por otra parte se instaló un router CISCO 7200 para poder manejar todo el tráfico y realizar tareas de ruteo.

Para poder dar servicio a esta cantidad de usuario se debió duplicar la capacidad de ancho de banda contratado por COTESMA llegando a 60 Mbps.

En Junín de los Andes se amplió la cobertura del servicio de banda Ancha inalámbrica, colocando para tal fin 4 nodos de distribución. Se probaron distintas tecnologías y equipamientos.

Se extendió el horario del sector de soporte exterior a domicilio, quedando con la cobertura de lunes a lunes de 8:30 Hs a 16 Hs. De esta manera se redujo el tiempo en la solución de los problemas. Con respecto al soporte telefónico de mesa de ayuda durante el 2008 se atendieron 8.382 llamadas, con un tiempo promedio de duración de 300 segundos.

El sector de desarrollo, trabajó junto con otros sectores de la cooperativa en el proyecto y ejecución de un sistema de monitoreo para implementar en el radioenlace a Neuquén. Este equipamiento, que cuenta con entradas analógicas y digitales, permite monitorear a través de una pagina Web, todos los parámetros de cada uno de los sitios del radioenlace. Se monitorean, entre otras cosas, los valores de tensión de 220 V de línea, 48 VCC del banco de batería, corriente consumida por los equipos, temperatura, estado de las llaves térmicas etc. Asimismo, si alguno de los parámetros se aleja de lo normal, el sistema llama por teléfono para poder detectar la falta y llevar a cabo las medidas correctivas correspondientes.

## **Área Comercial**

La comunicación con el asociado y cliente, y la información para dar a conocer las novedades producidas, forman parte de las motivaciones prioritarias del Área.

Algunos de los aspectos salientes del Área Comercial durante el 2008, fueron los siguientes:

---

▪ **Internet:**

Como resultado de la promoción de banda ancha que se lanzara sobre fines del 2007, las conexiones a ese servicio han tenido un crecimiento a lo largo del 2008 de 1.110 usuarios nuevos, Comenzamos el año con 1708 usuarios y finalizamos en diciembre de 2008 con 2.818 usuarios. En términos porcentuales, ese crecimiento fue de un 65 %.

Adicionalmente a este importante crecimiento, se observó una disminución en las conexiones por discado, lo que significa que muchos hogares comenzaron a reemplazar su modo de acceso a Internet.

Esta situación, refleja los cambios que están ocurriendo en Internet, con más de mil millones de usuarios en el mundo, quienes cada vez más, para realizar gran parte de sus actividades diarias, recurren a la web.

El hecho de poder absorber esa demanda creciente, fue gracias a una de las mayores inversiones realizadas por la cooperativa en los últimos años, el propio radioenlace que nos vincula con la ciudad de Centenario y Neuquén.

En el mismo sentido, COTESMA se encuentra desarrollando otro radioenlace con la ciudad de Bariloche, a los efectos de estar preparados para afrontar la demanda creciente. Este tema es abordado con mayor profundidad en otro apartado de la presente memoria descriptiva.

• **Comparativos de Precios de Internet:**

Dentro del análisis de precios del servicio de Internet, cobra principal importancia, la situación geográfica dentro de la red, ya que no es lo mismo estar cerca físicamente de los grandes nodos y proveedores, con acceso a buenos precios, que estar alejado y sufrir esa lejanía con un esquema de precios considerablemente mas altos.

Luego de una investigación de precios realizadas en el mes de octubre, comparándonos con ciudades mas grandes pero de similares características geográficas como Neuquén, Bariloche y Villa La Angostura, se puede apreciar que Cotemax, presenta precios muy competitivos para servicios similares, a pesar de competir con prestadores de gran envergadura a nivel nacional y mundial.

**Cuadro comparativo de abonos de BA 512 Kbps. en Neuquén, Bariloche y Villa La Angostura.**

	<b>Neuquén</b>	<b>Bariloche</b>	<b>La Angostura</b>	<b>S.M.Andes</b>
<b>Speedy</b>	\$ 160	\$120	\$ 180	
<b>Arnet</b>	\$ 160	\$ 100	s/d	
<b>Cotemax</b>				\$ 157

La diferencia que puede haber en algunos casos, se debe principalmente a las diferentes escalas de las empresas.

COTESMA viene realizando sus máximos esfuerzos, para que sus usuarios y clientes, puedan gozar de servicios de vanguardia a precios competitivos. Gran parte de de las inversiones de COTESMA, se focalizan en la mejora continua de los mismos. La implementación del nuevo radioenlace a Bariloche, inversiones en servidores de última tecnología, programas de antivirus, filtros para correos no deseados, son algunas de las acciones e inversiones que nos permiten ofrecer a nuestros asociados y clientes, un servicio de calidad.

**Nuevo diseño y más funcionalidades de la Página de Cotemax:**

A fines de año, lanzamos el nuestro nuevo sitio web [www.cotemax.com.ar](http://www.cotemax.com.ar). El mismo cuenta con un nuevo diseño y funcionalidades diferentes a la versión anterior, que permiten una navegación mas cómoda y rápida entre las diferentes secciones.

Dentro de las innovaciones de mayor envergadura, se destacan los contenidos en web TV, en donde se puede observar en formato audio visual, temas destacados y canales especiales como: Destacados, S.M. web TV, fragmentos del programa de televisión Sucesos, Centro Cultural, Deportes y otros, con producciones especialmente desarrolladas para el portal.

#### **Internet Gratis para los Centros Educativos:**

Durante el 2008, se mantuvieron los **30** Establecimientos Educativos con conexión de Banda Ancha totalmente gratuita.

Recordemos que esta acción, tiene la finalidad de permitir el libre acceso a internet a toda la comunidad educativa de San Martín de los Andes, con la intención de colaborar en la reducción de la brecha digital.

---

#### ▪ **Programa “Internet para Todos”**

Continuamos con el programa Internet para Todos, de esta manera se busca darle continuidad a un programa de capacitación de internet que ya se transformó en un clásico. Este año se dictaron curso a alumnos de las Escuelas Rurales de Pil Pil y Puente Blanco y del Hogar Laura Vicuña.

Durante el transcurso del año se **dictaron 110 horas de clase** y se **capacitaron a 71 alumnos** en diversos niveles.

*Es importante recordar que los cursos son totalmente gratuitos y luego de la finalización de los mismos, se entregan vales para navegar en los Locutorios Cotesma para que los alumnos puedan practicar los contenidos aprendidos durante los cursos.*

---

#### ▪ **Telefonía Pública:**

Durante el presente año, la Cooperativa se vio en la necesidad de cerrar dos de sus locutorios. En el mes de marzo cerró el ubicado en Av. San Martín y posteriormente realizó lo propio con el de La Vega San Martín.

Esta decisión, estuvo basada fundamentalmente por los cambios ocurridos en el ámbito de la telefonía pública a nivel nacional. A partir de la alta penetración de teléfonos celulares en nuestro país, con más de 40 millones de equipos, las condiciones de este servicio han cambiado. En lo referente a llamadas, el consumidor habitual de los locutorios, tanto turistas como residentes, ha sustituido su método de consumo, reemplazando el locutorio por su propio celular. Este cambio de modalidad, generó una disminución importante en los niveles de recaudación. Por otra parte el aumento de los costos operativos, también han incidido en esta decisión.

---

#### ▪ **Planes de Descuento:**

Continuamos con la política de distribución de beneficios a los asociados, a través de distintas planes y promociones como, el Plan del 50% de descuento en DDN.

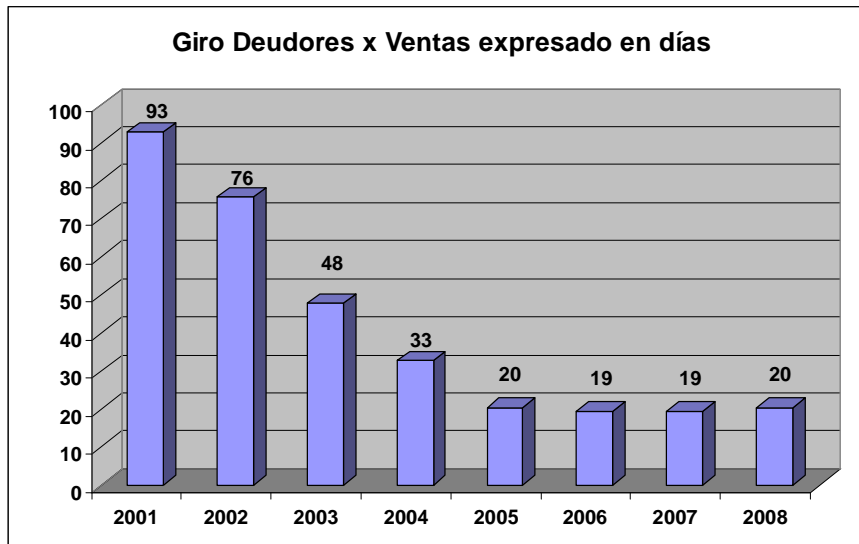
Sólo en descuento en llamadas de Larga Distancia Nacional, dentro del período 2008, se distribuyeron mas de **1.308.000,-**

---

- **Giro de deudores por ventas:**

El “Giro de deudores por Ventas” representa la cantidad de días en que lo facturado mensualmente, demora en ser recaudado.

En el gráfico que aparece a continuación, se muestra la evolución que ha tenido este índice en los últimos 8 años, en donde se puede observar que en los cuatro últimos años, se mantiene en muy buenos valores.



---

- **Beneficios para Asociados**

Como realizamos en las últimas ediciones de las memorias anuales, a modo de resumen se exponen los principales beneficios para asociados que con mucho esfuerzo se siguen manteniendo:

- Descuento del 50 % de la tarifa normal en llamadas de Larga Distancia Nacional.
- Planes de descuento a elección del asociado en llamadas de larga distancia nacional y llamada locales.
- Una entrada mensual al cine gratuita por asociado.
- Seguro de Vida para el asociado.
- Tarifas preferenciales de Internet.
- Tarifas preferenciales en Servicios Especiales.
- Tarifas preferenciales en otros Servicios como cambios de domicilio, extensiones, transferencias de líneas, etc.

**La valorización de los beneficios otorgados a nuestros asociados y su evolución de los últimos 5 años, se expone en el siguiente cuadro:**

Descripción	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008
<b>DTO. EN LLAMADAS</b>	1.574.542,54	1.632.329,81	1.590.992,90	1.471.269,76	1.308.628
Descuentos sobre Internet	170.863,99	185.326,81	610.986,98	847.722,46	933.961
Servicios Especiales y otros Servicios	573.444,08	640.957,58	794.091,93	837.944,64	859.408
Entradas de Cine	179.712,00	142.686,00	164.930,25	163.914	124.465
<b>TOTAL</b>	<b>2.498.562,61</b>	<b>2.601.300,20</b>	<b>3.161.002,06</b>	<b>3.320.850,86</b>	<b>3.226.462</b>

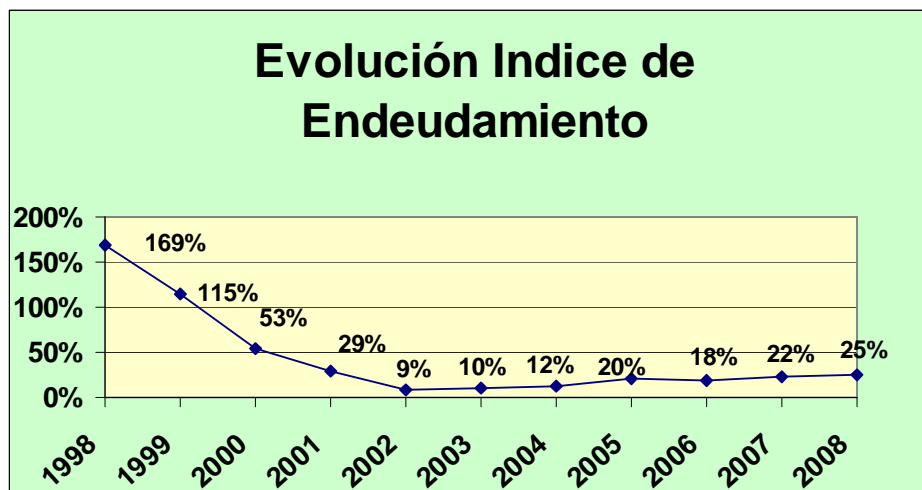
## Área Administración

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

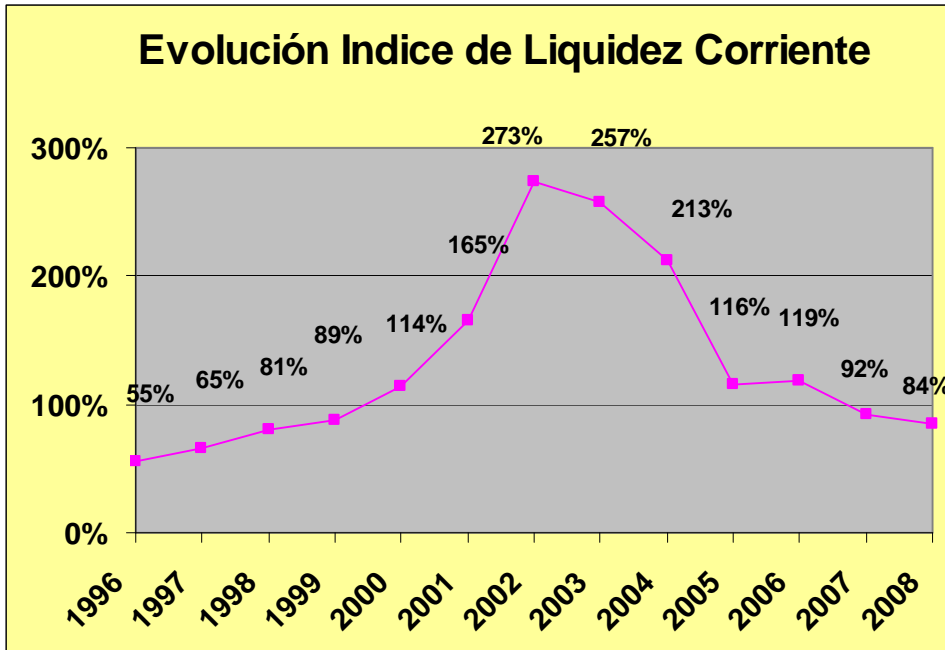
- Del análisis vertical del Activo, se observa el constante crecimiento del Activo No Corriente, de los cuales los Bienes de Uso e Intangibles son los principales, esto esta indicando la constante renovación tecnológica de Cotesma.

Año	Activo No Corriente	% s/Activo Total
2003	\$ 16,299,383.12	76.02%
2004	\$ 16,970,471.58	77.23%
2005	\$ 19,624,656.73	82.19%
2006	\$ 20,085,454.34	82.36%
2007	\$ 20,688,351.10	83.30%
2008	\$ 21,260,194.44	85.60%

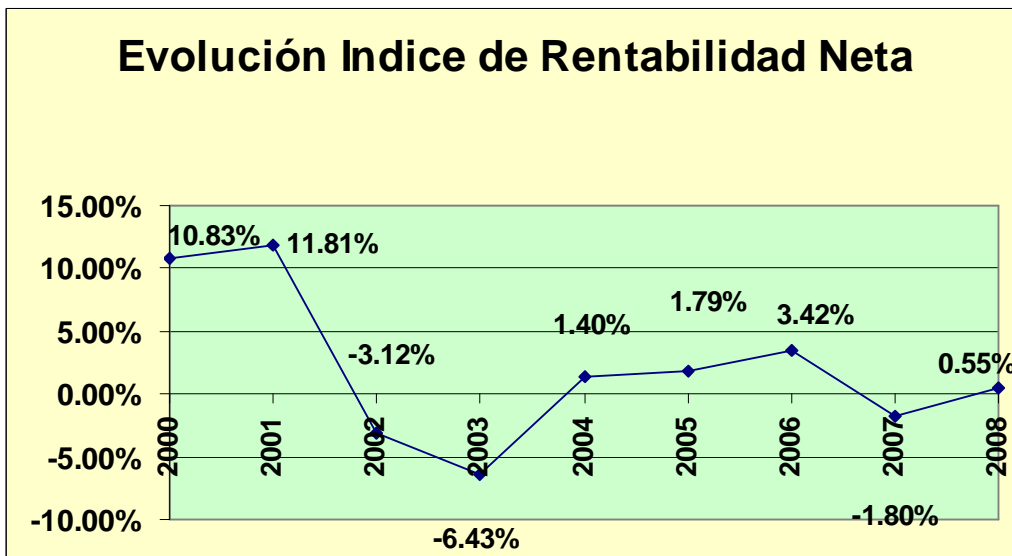
- El ratio de endeudamiento surge de dividir el Pasivo hacia terceros sobre el Patrimonio Neto, se utiliza para evaluar la solvencia total de Cotesma: para el año 2008 fue del 25%.



- 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 2008 fue del 84%, es decir que por cada peso de deuda la Cooperativa cuenta con \$0.84 de Activo Corriente para afrontar dicha deuda.



- 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 2008 refleja una rentabilidad positiva del 0,55%.  
La rentabilidad operativa (telefonía e internet) se sitúa en el 2.72%



## Área Sistemas

### **INFRAESTRUCTURA**

En esta área, se realizaron fundamentalmente tareas de mantenimiento crítico, es decir reemplazo de algunas partes que se vieron afectadas por fallas.

En cuanto a los servidores, solo se adicionó capacidad de memoria para aquellos en donde las métricas y medidores de performance así lo sugerían.

Para las estaciones de trabajo, se vieron mejoradas aquellas donde fue imprescindible la actualización de aplicaciones de seguridad multicapas. Se redistribuyeron equipos que quedaron disponibles luego del cierre de locutorios.

El parque interno de equipamiento destinado a la administración, cuenta básicamente con 69 estaciones de trabajo y 15 servidores alojados en el Datacenter.

Debido a diferentes servicios que el centro cultural ofrece, se prepararon estaciones de trabajo para que estén a disposición de los interesados.

Se procedió al análisis de una solución integral que sea apropiada para manejar las necesidades de backup, resguardo, restauración y almacenamiento de datos de archivos para entornos de pequeñas a medianas empresas. Con el fin de manejar los crecientes requisitos de almacenamiento con efectividad y sin perder de vista los costos, se buscó una arquitectura que ofrezca capacidad, performance y confiabilidad para entornos de rango medio y de almacenamiento vía red. Que además permita ser flexible y tener control administrativo de las operaciones de almacenamiento.

### **ARQUITECTURA**

Con la implementación del servicio de autenticación de Internet (Internet Authentication Service, IAS) a fines del año pasado y ya finalizados las tareas de implementación con el área de desarrollo de Redes e Internet, se puso en producción el acceso por VPN.

La misma es una tecnología de red que permite una extensión de la red local sobre una red pública o no controlada, como por ejemplo Internet. Esto nos brinda la posibilidad de conectar dos o mas puestos de trabajo utilizando como vinculo Internet y permitir a empleados de COTESMA, de las distintas áreas técnicas, a la conexión desde sus casas al centro de datos, o que un usuario pueda acceder a su equipo de trabajo desde un sitio remoto, como por ejemplo un hotel. Todo esto utilizando la infraestructura de Internet.

Se implemento una Autoridad de Certificación. En criptografía una Autoridad de certificación (AC o CA por sus siglas en inglés Certification Authority) es una entidad de confianza, responsable de emitir y revocar los certificados digitales o certificados, utilizados en la firma electrónica, para lo cual se emplea la criptografía de clave pública. Utilizando el servicio IAS y el CA, se desarrollo e implementó el acceso inalámbrico (wireless) de estaciones de trabajo fijas y móviles, con varios puntos de acceso. Para la implementación se siguió documentación de recomendaciones y mejores prácticas para el despliegue de accesos con nivel de seguridad adecuado, fiable y escalable.

Se migro el motor de bases de datos principal, quien resuelve más de 200 bases de datos, a servidores de tecnología de consolidación, con acceso a la red de área de almacenamiento.

Se consolida en un servidor de producción un sistema de gestión de base de datos relacional, multihilo y multiusuario bajo licencia GNU y GPL. En el mismo concentramos datos de aplicaciones de uso interno que sean independientes de la plataforma.

### **DATAWAREHOUSE**

Se incorpora al mismo la estructura de datos necesaria para ingresar los datos generados por el tráfico de llamadas de celulares con numeración local.

### *BI (Business Intelligence o Inteligencia Empresarial)*

Como resultado del análisis elaborado el año anterior con respecto a una herramienta que permitiera armar reportes en forma dinámica bajo un entorno Web, se da por finalizada la puesta en producción del servicio de "Reporting Services". Esto conllevó la migración del servidor donde se encontraba el JasperServer, el cual funcionaba en un servidor de desarrollo. Esta plataforma permite definir, administrar y distribuir distintos formatos de reportes dentro de la organización, conformando una extensión de las capacidades Business Intelligence.

### **DESARROLLO DE SISTEMAS**

Al concluir el análisis del año anterior, se implementó la solución Drupal, sistema de gestión de contenido modular y muy configurable. El diseño de Drupal es especialmente idóneo para construir y gestionar contenidos WEB pudiendo designar roles a los usuarios que aportan contenido. El mismo se utilizó para darle un marco de trabajo a los desarrollos internos WEB y como una base de conocimientos del área. Actualmente se continúa en el análisis de futuras aplicaciones con ésta herramienta. Durante la etapa de desarrollo, se utilizó equipos secundarios, teniendo que migrar a equipos en producción en la etapa final.

Como complemento a los desarrollos, también se implementó iReports, herramienta para estandarizar la generación de reportes embebidos en las aplicaciones, optando por una solución integral, Open Source y GNU. Dicha herramienta es un constructor - diseñador de informes visual para JasperReports escrito en Java. Con dicha solución se prepararon los datos para el automatismo de reportes para entidades oficiales gubernamentales.

### *Sistema Complementario de Administración COTESMA*

Se anexó a los sistemas internos la facturación mensual de llamadas entrantes, clasificándolas por prestador y valorizando el tráfico. Esta necesidad surge por la firma de los convenios de interconexión celebrados con prestadoras del servicio telefónico.

Luego del análisis de la ley de cooperativas, estatuto y normativas, se procedió al relevamiento y reingeniería del circuito de capitalización de los asociados. El mismo es presentado ante el comité ejecutivo de ésta cooperativa para su análisis, ajustes y aprobación final.

### **Sistema CITRINO**

Queda finalizada la primera etapa del sistema pensado para incrementar el conocimiento en cuanto al comportamiento respecto de pagos y rendición de exámenes de los alumnos que concurren al Centro de Estudio Cotesma (CEC), generando una menor carga administrativa para completar las tareas. Luego de realizar el testing del sistema, nos encontramos en la etapa de migración de datos.

### **SISTEMAS ADMINISTRATIVOS**

Se instala un puesto SAT en el Locutorio del Centro de Estudios, dando la posibilidad de realizar cobranzas de facturas, aumentando los centros de pagos y la extensión horaria.

Se independizan las llamadas a celulares con código local de las llamadas nacionales a una clasificación específica e independiente para un mejor seguimiento de las mismas.

Durante el año se atendieron 313 sugerencias y/o reclamos, resolviéndose 223 de los mismos, de los cuales 157 fueron resueltos con recursos totalmente propios y el resto a disposición del proveedor. Realizándose además 4 actualizaciones.

Debido al cambio del sistema de rendición de cobranzas del Banco Nación Argentina, hubo que adecuar el sistema administrativo para que pueda incorporar las cobranzas de dicho banco, independientemente de la sucursal donde se gesta el pago.

Nuevamente se ajusta el calculo de estimados del consumo de CPP, con el fin de contar una información provisoria del consumo del cliente mas exacta.

El Sistema de Administración Telefónico lo acceden 70 usuarios.

Queda implementado el modulo Factura No Telefónica (FCNT).

Se continúa con la normalización de la información para adecuar los datos a los nuevos requerimientos de un sistema actualizado, sucesor del actual.

### *OTROS SISTEMAS*

El sistema de inventarios de bienes de uso está implementado sobre un software para la toma de inventarios desarrollado por Avant Technologies Argentina. Permite tomar inventarios desde cualquier terminal que posea sistema operativo Windows CE. Se encuentra instalado en una terminal con scanner de códigos de barra, de marca Symbol, cuya estación se encuentra anexada a una PC y ésta última posee una impresora de etiquetas de códigos de barra.

Permite armar listas de artículos o utilizar listas existentes para validar los artículos que se ingresen al inventario. También es posible crear ubicaciones ordenadas en forma jerárquica divididas en la cantidad de niveles que sea necesario para cada empresa y a partir de ello poder tomar el inventario de cada ubicación. Esto, unido a la posibilidad de exportar los totales de unidades de cada artículo agrupados por ubicación y código de artículo, permite conocer como están distribuidos los bienes dentro de las áreas.

Como complemento al sistema anterior, se diseño una etiqueta con el código de barras e información adicional, según convenciones internas a la cooperativa, al efecto de facilitar la identificación de los bienes de uso.

### *SITIOS INSTITUCIONALES DE COTESMA*

A inicios del 3er cuatrimestre, el área toma a su cargo los sitios institucionales de COTESMA como así también la intranet, desarrollados con anterioridad en el sector de desarrollos de contenidos del área comercial.

Luego de evaluar la arquitectura de los mismos, se toma la decisión de mantener el desarrollo original, mientras se analiza una arquitectura escalable, con un alto grado de adaptabilidad, que cuente con un robusto entorno de personalización, que posea gestión de usuarios, que posibilite un tratamiento uniforme de la información y que permita controlar o cambiar fácilmente el aspecto del sitio Web. Al sitio actual, solo se modifican aquellos contenidos de trascendencia, pero no se trabaja en la modificación de la estructura del sitio en si mismo.

Hoy ya contamos con un desarrollo preliminar, basado en la nueva arquitectura que reemplazará a la anterior. La primera etapa tiene como meta cubrir todas las funcionalidades del sitio mejorando ampliamente la seguridad, la escalabilidad, la indexación de motores de búsqueda, la organización de contenidos y otros aspectos necesarios en Web 2.0.

En una segunda etapa se trabajará en la ampliación de los mismos e incorporación de nuevas funciones y características.

### *ADMINISTRACION DE ACTIVOS DE SOFTWARE*

En el mercado actual, el software de calidad es uno de los activos más importantes en el que invierten las compañías. Al tomar medidas proactivas en la administración de activos de software (SAM), garantizamos que se obtendrá el máximo rendimiento de las inversiones en software.

La administración de activos de software protege el inventario de software de la organización. Se trabajó junto a un equipo de Microsoft en el relevamiento de los activos de software y hoy se sigue la guía de consejos para la administración de los mismos.

### **SEGURIDAD**

Se continuó con la distribución de la solución de prevención de amenazas, la misma integra en forma transparente las tecnologías principales, como antivirus, antispyware, firewall, prevención de intrusos y control de dispositivos. Para aquellos equipos que no cumplen con los requerimientos mínimos de instalación, se ajustaron las reglas de firewall a nivel por puesto de trabajo.

En otro ámbito, se renovó el convenio con la Universidad Fasta, Facultad de Ingeniería (UFASTA) para elaborar una auditoria de seguridad informática, cátedra que se encuentra bajo la supervisión de quien se desempeña como investigador en el Ministerio de Defensa Argentino. Se incluyo éste año una invitación del participante por parte de dicha casa de estudios, a nuestra ciudad con el propósito de complementar las tareas de Penetration Test, realizadas de forma externa para obtener una visión global y completa de la seguridad de la organización. Permitir además a Cotesma tener una validación de las medidas de seguridad informática implementadas respecto a sus conexiones Wifi, perimetrales y de ingeniería social.

### **PASANTIAS**

En el área se trabajó con pasantes del último año del secundario. Entre las tareas asignadas encontramos: mantenimiento preventivo de equipos informáticos, mantenimiento del sistema operativo e instalación o actualización de aplicativos de uso corporativo. En otro ámbito también realizó tareas de beta tester en aplicaciones desarrolladas en el área.

## **CEC – Centro de Estudios Cotesma**

Durante el 2008, el Centro de Estudios COTESMA, continuó trabajando en procura de un mejoramiento en la calidad de atención y asesoramiento. La amplia oferta educativa permite mantener una razonable cantidad alumnos.

Entre los aspectos mas destacados del año, podemos resaltar los siguientes:

- Se mantiene la inscripción de alumnos en todas las carreras universitarias y terciarias, además del Bachillerato. Seguimos trabajando con tutorías en el Bachillerato con lo que hacia fin del Ciclo Lectivo contábamos con 15 egresados.
- Se reciben alumnos de las carreras universitarias, a saber:
  - Una licenciada en Gestión Educativa de la UNTREF
  - Una técnica universitaria en Organización de Instituciones Educativas de la UNTREF
  - Tres Analistas de Sistemas del Instituto Superior Virasoro.
- Asistieron alumnos a varios cursos profesionales a distancia como:
  - Diplomatura en Higiene y Seguridad Industrial.
  - Introducción a las Relaciones Públicas e Institucionales.
  - Atención al Cliente.
  - Introducción al Ceremonial y Protocolo.
  - Preparador Físico.

- Escena del Delito.
- Introducción a la Ingeniería Forense.
- Gestión de Reservas Hoteleras.
- Continuamos con la educación presencial de idiomas Inglés y Francés.
- Se adquirieron alrededor de 100 libros para la Biblioteca del Centro de Estudios, con el objeto de mantenerla actualizada y ampliar el material de consulta.

El CEC en números:

<b>Oferta</b>	<b>Alumnos</b>
ISIV	28
UCASAL	36
BACHILLERATO	40
BELGRANO	10
CURSOS	12
UNTREF	04
ALIANZA FRANC.	30
INGLES	20
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>

## CENTRO CULTURAL COTESMA

Durante el año 2008 el Centro Cultural Cotesma recibió a 53.605 espectadores de cine. Esta cifra, al igual que la de los últimos años, ha sufrido una baja en el número de asistentes al cine que ha llegado al 50% menos desde 2004 hasta la fecha.

Entre los espectadores asistentes en el último año contamos con 15.681 que abonaron una entrada general, 25.459 que abonaron precio promocional y 12.465 que ingresaron en forma gratuita, estos espectadores se traducen en un ingreso de \$ 370.218.

Asimismo el Centro Cultural Cotesma ha sido el receptor de gran cantidad de eventos artísticos culturales, algunos de ello producidos en forma propia como:

Ciclo del Cine del Mundo

Concierto de Rally Barrionuevo

Concierto de Cesar Isella, Los Remansos y Coral del Chapelco

Concierto del Coro de la UN Comahue

Muestras Plásticas de: El Bondi Taller de Pintura de Gabriel Chamorro, Muestra de Artesanías de Malí

Pero además sus salas han sido utilizada para la producción de eventos de terceros como:

Festival Estival de Teatro

Ciclo de Cine Francés

Ciclos de Cine Alternativo

Maratón de la Creación

Presentación de Escuelas de Danzas Clásicas, Árabe, Jazz, Tango, Fitness, Flamenco y Hip-Hop

Cierres Lectivos de la EPA 10, Jardín 12, Escuela del Sol y Jardín Abracadabra

Charlas y Conferencias de Club de Jardinería, COVISAL y Coop. Vivienda Junín

Jornadas Interhospitalarias

Encuentros Puente de Luz

PROSAP, Secretaria de Agricultura y Producción de la Nación

Todos estos eventos, algunos de ellos realizados sin costo para el organizador, han dejado un beneficio de **\$ 36.300**.

Además de las actividades llevadas a cabo, el CCC ha realizado una serie de mejoras para mayor comodidad de los espectadores entre las que podemos encontrar:

1. Renovación de Butacas en la Sala Amankay
2. Cambio de alfombra en la Sala Amankay
3. Entretecho flotante Sala Amankay
4. Luces pasillos y escaleras Sala Amankay
5. Pintura de la Sala Gunther Blass

Cabe destacar que en el mes de Julio el CCCotesma ha transitado por algunas variaciones en su funcionamiento, con el objetivo de potenciar los recursos, entre las cuales podemos mencionar: Cambio de Administrador, Reducción de Personal, Implementación del horario de atención por la mañana y Cierre de Actividades los días jueves.

### *Evolución*

	2004	2005	2006	2007	2008
<b>ESPECTADORES</b>	<b>98141</b>	<b>74172</b>	<b>68269</b>	<b>65087</b>	<b>53605</b>

### **Cantidad de espectadores**

Mes	Total	Entradas Generales	Entradas Promocionales	Entradas Socios
Enero	5793	1580	3234	979
Febrero	3710	1219	1598	893
Marzo	4744	1798	1838	1108
Abril	4434	1452	1884	1098
Mayo	3455	1153	1412	890
Junio	5974	1742	2784	1448
Julio	10496	2500	6317	1679
Agosto	3195	1116	1274	805
Septiembre	2747	901	1000	846
Octubre	2629	659	1109	861
Noviembre	1948	648	570	730
Diciembre	4480	913	2439	1128
<b>TOTAL</b>	<b>53605</b>	<b>15681</b>	<b>25459</b>	<b>12465</b>
Percent	100.00%	29.25%	47.49%	23.25%

## **RECURSOS HUMANOS**

Durante el año 2008 los esfuerzos fueron direccionados a mejorar el clima laboral, buscando en nuestro personal la sensación de pertenencia necesaria para conseguir la integración de toda nuestra estructura ya sea en las tareas rutinarias como en los nuevos proyectos propuestos.

Teniendo en cuenta que la mayor fortaleza de nuestra organización son sus recursos humanos, desde esta área se buscó permanentemente mejorar las comunicaciones internas informando a todo el personal de todas acciones, proyectos y demás actividades que Cotesma realiza, también se propicio la realización de reuniones de integración

entre el personal de las distintas áreas a los efectos de mejorar los vínculos entre las mismas.

Para cumplir con este objetivo RRHH realizó trabajos específicos del área y colaboró con las demás áreas para acompañar al desarrollo y crecimiento de Cotesma en:

- **Empleos**

Debido a que fue este un año sin crecimiento en nuestra organización y se redujeron servicios (cierre de dos locutorios), se adoptó como política no reemplazar al personal que fue renunciando durante este período. La tarea consistió en reacomodar en los puestos vacantes y con necesidad de cobertura, a los recursos humanos existentes.

Solamente se cubrieron dos cargos en los puestos de Empleado de Soporte de Internet Nivel I.

También se efectuaron búsquedas a los efectos de realizar contrataciones de personal para cubrir tareas específicas y temporarias en:

- Área Comercial contratos provisorios en los sectores Locutorios y Telegestión para reemplazar a empleados con enfermedades prolongadas y licencias varias. Cuatro contrataciones
- Área Administración contrato provisorio en el sector Proveedores para reemplazar a empleada con enfermedad prolongada y licencias varias. Una contratación.

- **Entrenamiento y Capacitación**

Continuando con las actividades de entrenamiento y capacitación durante el año 2008 se continuó con el criterio de mantener actualizado al personal en el avance de las tecnologías y servicios relacionados con los temas de interés de la Cooperativa.

Poner énfasis en la capacitación de nuestros empleados busca ayudar a lo mismos en la solución de problemas y en la toma de decisiones, aumentando su confianza, y mejorando el desempeño en sus tareas.

Las actividades del período fueron:

- 1) Cursos de Inglés en dos niveles para todo el personal.
- 2) Cursos de Herramientas Informáticas (Excel) en dos niveles para todo el personal.
- 3) Cursos de Matemáticas, Electrónica y Uso de Instrumentos para el personal del Área Técnica.
- 4) Asistencia a un Seminario de Fibra Óptica, con la participación de personal del Área Técnica, sector Ingeniería y Planteles.
- 5) Cursos y Certificación RED HAT (sistema operativo de nuestro servicio de Internet) cumpliendo con las Etapas 2° y 3°, realizado por personal del Área Técnica, sector Internet y Nuevas Tecnologías.
- 6) Curso de Telefonía Inalámbrica para personal técnica y telefonía rural.
- 7) Jornadas de Capacitación para Coordinadores de Unidades de Gestión de la Universidad de Belgrano, a las que asistió personal del Centro Estudio Cotesma.
- 8) Cursos de Implementing Cisco Quality Service (QOS), para personal del Área Técnica sector Internet.
- 9) Curso de actualización sobre Empalmes Plantel Exterior, para personal del área Técnica.
- 10) Participación del Cisco Networkers Solution Forum 2008, al que asistió personal del área Técnica e Internet.
- 11) Asistencia al Congreso Móvil 2008 – Grupo Convergencia, al que asistió personal del área Técnica.

- **Comunicación Interna**

Durante el año 2008 se continuó con el proyecto de “Desarrollo Humano” que tiene como objetivo la búsqueda de un crecimiento paulatino de dicho proceso de transformación, con su origen en las personas y su cierre en la organización. Esta tarea involucró participación y aportes de todo el personal, lo que fomentó una mejor interacción y alineamiento de los distintos grupos de trabajo de la estructura.

De esta manera, se consiguió mejorar el ambiente laboral a todo nivel de la estructura y los vínculos con el consejo de administración de COTESMA.

- **Gestión**

En este año se siguió trabajando sobre la implementación del Manual de Gestión General (MGG), sistema este que busca brindar a nuestra Cooperativa una política de Recursos Humanos integral, teniendo como puntales la equidad y la participación de todos sus integrantes.

Se continuó con el “Sistema de Evaluación de Desempeño” para todo el personal, generando la entrevista de evaluación correspondiente a cada empleado. Mejorando la relación supervisor-supervisado, analizando el desempeño durante ese periodo y acordando pautas y objetivos a desarrollar para el próximo.

- **Remuneraciones**

Se siguió avanzando en la implementación del Modelo de Gestión General (MGG), en los ajustes y correcciones de nuestra “Escala de Remuneraciones”, realizando para ello las siguientes tareas:

- 1) Actualización de salarios: en enero'08 se realizó un ajuste de salarios para corregir el deterioro provocado por el aumento del costo de vida del año 2007.
- 2) En el mes de abril y a raíz de la nueva escala salarial establecida por FOESITRA (gremio que nuclea nuestra actividad), se realizó el estudio y posterior ajuste de salarios del personal, a los efectos de quedar enmarcados dentro de la misma, y se realizaron los ajustes para mantener un grado de equidad con respecto a los demás puestos fuera de convenio.
- 3) Revisión de las Descripciones de Resultados de Cargo (DRC): se confeccionaron descripciones de los nuevos cargos de nuestra estructura, corrigiendo y ajustando las existentes. Teniendo en cuenta responsabilidades, dependencia, funciones, facultades, etc.
- 4) Análisis y revisión de la Escala de Remuneraciones General y Tecnológica, aplicable a todos los cargos de la estructura a los efectos de mantener una distribución armónica de los salarios de nuestro personal. Realizándose los ajustes correspondientes.