

Índice

Carta del Presidente	4
Telefónica, motor de progreso para todos	6
00 Así es Telefónica 2005	8
01 Gobierno Corporativo	20
02 Identidad	32

03 Motor de progreso	66
Motor de progreso económico	68
Impacto de la actividad de Telefónica	68
Redistribución de rentas	72
Evolución de las tarifas	74
Impacto en la productividad	76
Motor de progreso tecnológico	78
Sociedad de la información	78
Innovación	82
Telefónica Investigación y Desarrollo	90
Colaboración con la Universidad	92
Sistemas de información	96
Informe "Sociedad de la Información"	97
Colaboración institucional	98
Motor de desarrollo social	100

04 Clientes	104
05 Accionistas	168
06 Empleados	178
07 Sociedad	226
08 Medio Ambiente	252
09 Proveedores	292
10 Medios	304
11 ANEXO I	310



Motor de progreso económico

Impacto de la actividad

Redistribución de rentas

Evolución de tarifas

Impacto de las telecomunicaciones en la productividad

Impacto de la actividad de Telefónica

A lo largo de 2005 Telefónica se ha consolidado como el operador de referencia en cada uno de los países en los que está presente, como consecuencia de su firme compromiso con el progreso y desarrollo económico, tecnológico y social, así como su vocación de adaptación a la realidad y necesidades de cada uno de ellos.

Telefónica, como una de las primeras empresas nacionales en cada uno de los países donde está presente, asume su papel de motor de la economía nacional. En 2005, Telefónica se ha convertido en una compañía más regional, consecuencia de su compromiso de inversión y para adaptarse a las necesidades de cada uno de los mercados en los que desarrolla operaciones. Este carácter regional se aprecia en su distribución de ingresos; el 48% de los mismos en 2005 proceden de países diferentes a España (40% en 2004).

Durante el año 2005, Telefónica ha demostrado una vez más su compromiso con el desarrollo de sus economías; contribuyendo en promedio a generar el 1,7% del PIB de los principales países en los que opera. Más aún, el Grupo Telefónica tiene un importante efecto redistribuidor de la riqueza que genera entre todos sus grupos de interés; destacando el 45% que aproximadamente se redistribuye entre sus proveedores, el 16% que revierte a las distintas administraciones públicas y el 8% en la remuneración a sus más de 200.000 empleados en todo el mundo.

Las inversiones en infraestructura (Capex) correspondientes al ejercicio 2005 acumulan más de 5.358¹ millones de euros, lo que supone un incremento del 42% respecto al ejercicio 2004. Por líneas de negocio, Telefónica de España contribuyó con el 26% del total, Telefónica Latinoamérica con el 20% y Telefónica Móviles con un 43%, siendo el aumento de inversión en estas dos últimas líneas de negocio cercano al 40% si se compara con 2004. Estos datos no incluye licencias UMTS, ni capitalización de gastos y sí activación de canon.

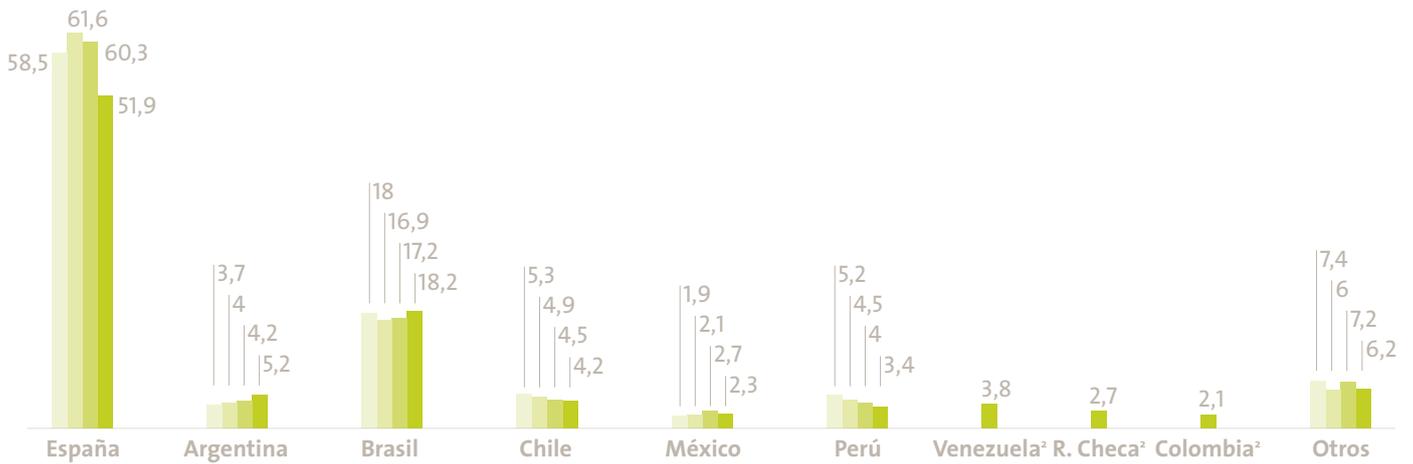
El número de proveedores adjudicatarios de contratos con el Grupo Telefónica en el mundo supera los 18.000, destacando que, en media, el 85% del volumen total de compras se adjudica a proveedores locales. La compañía ha pagado más de 7.200 millones de euros en concepto de impuestos, considerando la tributación directa, tributación indirecta, retenciones, tasas e impuestos locales. Dicha cifra no considera pagos por Seguridad Social ni las licencias. En contraposición, el Grupo ha contado con deducciones fiscales valoradas en 340 millones de euros, entendiendo por tales los créditos fiscales que surgen por la realización de determinadas actividades o inversiones. De esta cantidad, 333 millones de euros tuvieron lugar en España, 2 en Brasil y 5 en Chile.

¹ Esta información se ha consolidado con criterio de devengo mientras que la de redistribución de rentas, se ha calculado con criterio de caja.

Distribución de ingresos de Telefónica por países¹

Datos en porcentaje

■ 2002 ■ 2003 ■ 2004 ■ 2005



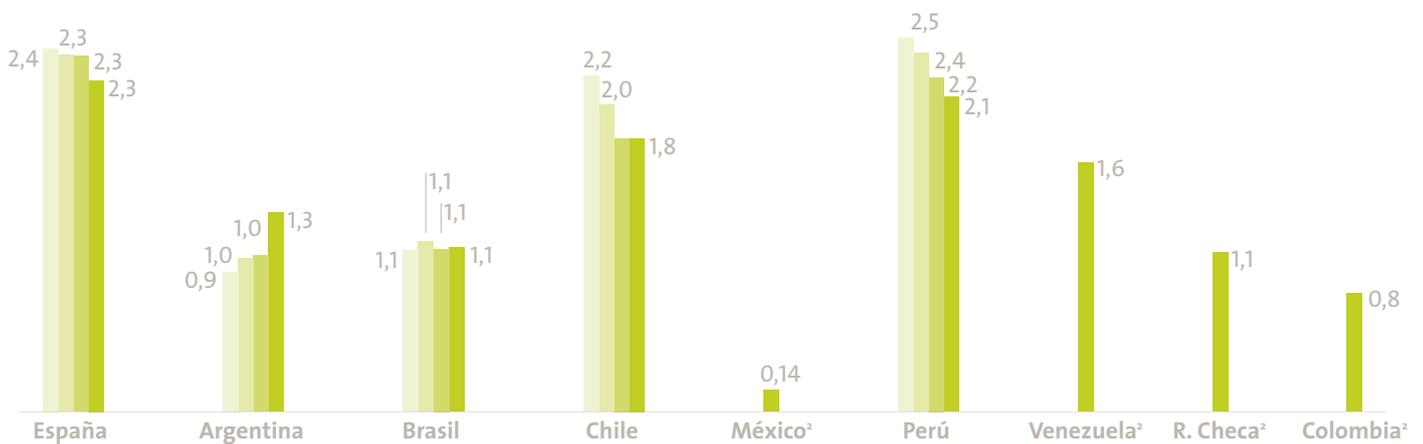
¹ Considerando la aportación de cada país al consolidado del Grupo Telefónica

² Datos correspondientes a 2002, 2003 y 2004 no significativos

Porcentaje de ingresos de Telefónica respecto al PIB¹

Datos en porcentaje

■ 2002 ■ 2003 ■ 2004 ■ 2005



¹ Considerando la aportación de cada país al consolidado del Grupo Telefónica

² Datos correspondientes a 2002, 2003 y 2004 no significativos

Impacto de la actividad económica de Telefónica en el mundo

Presencia en 19 países

37.882,1 millones de euros de ingresos

>1,5 millones de accionistas

54 millones en acción social y cultural

181 millones de accesos

18.000 proveedores

207.000 empleados

2.900 millones de euros en innovación

Colombia

% ingresos TEF:	2,1
% ingresos TEF/PIB:	0,8
CAPEX 2005 ¹ :	275,4
Impuestos pagados ¹ :	111
Miles de accesos ² :	6.036
Empleados:	4.487
Proveedores:	1.272
% adjudicadas a prov. locales:	36,9

Venezuela

% ingresos TEF:	3,8
% ingresos TEF/PIB:	1,6
CAPEX 2005 ¹ :	147,8
Impuestos pagados ¹ :	358
Miles de accesos ² :	6.160
Empleados:	5.983
Proveedores:	1.102
% adjudicadas a prov. locales:	51,4

México

% ingresos TEF:	2,3
% ingresos TEF/PIB:	0,1
CAPEX 2005 ¹ :	266,7
Impuestos pagados ¹ :	6.371
Miles de accesos ² :	8.506
Empleados:	590
Proveedores:	95,8
% adjudicadas a prov. locales:	95,8

*En 2005 hubo devolución de impuestos a Telefónica

Perú

% ingresos TEF:	3,4
% ingresos TEF/PIB:	2,1
CAPEX 2005 ¹ :	175,3
Impuestos pagados ¹ :	399
Miles de accesos ² :	6.668
Empleados:	11.548
Proveedores:	2.338
% adjudicadas a prov. locales:	83,4

Chile

% ingresos TEF:	4,2
% ingresos TEF/PIB:	1,8
CAPEX 2005 ¹ :	310,7
Impuestos pagados ¹ :	265
Miles de accesos ² :	8.189
Empleados:	12.375
Proveedores:	1.693
% adjudicadas a prov. locales:	74,3

Brasil

% ingresos TEF:	18,2
% ingresos TEF/PIB:	1,1
CAPEX 2005 ¹ :	1.068,4
Impuestos pagados ¹ :	2.894
Miles de accesos ² :	46.406
Empleados:	63.743
Proveedores:	2.161
% adjudicadas a prov. locales:	98,8

Argentina

% ingresos TEF:	5,2
% ingresos TEF/PIB:	1,3
CAPEX 2005 ¹ :	260,4
Impuestos pagados ¹ :	450
Miles de accesos ² :	13.769
Empleados:	18.856
Proveedores:	1.514
% adjudicadas a prov. locales:	83,4

(1) Millones de euros (2) Fijo + móvil + ADSL + TV

La información publicada en esta página ha sido obtenida de fuentes internas de la evolución de caja del Grupo Telefónica, y contrastada por el auditor de este informe. Los datos mencionados, pudieran verse afectados por acontecimientos posteriores y efectos evolutivos que, pudieran producir modificaciones a su contenido. Dicha información se ha consolidado con criterio de devengo, mientras que la de redistribución de rentas se ha hecho con criterio de caja.

Para un análisis pormenorizado de los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica, la información auditada está incluida en las cuentas anuales.

Se han incluido aquellos países que suponen más de un 2% de la facturación de Telefónica. Por ingresos de Telefónica en el país se ha considerado la aportación en ingresos del país al consolidado de Grupo Telefónica.

País

% ingresos TEF: Porcentaje que supone el país sobre los ingresos de Telefónica, calculado sobre la aportación de ingresos al consolidado del Grupo. (%).

% ingresos TEF / PIB: Ratio entre los ingresos de Telefónica (aportación del país al consolidado de ingresos del Grupo Telefónica) y el PIB estimado para el país. (%).

CAPEX 2005: Inversión consolidada en el país por parte de Telefónica en el ejercicio (millones de euros).

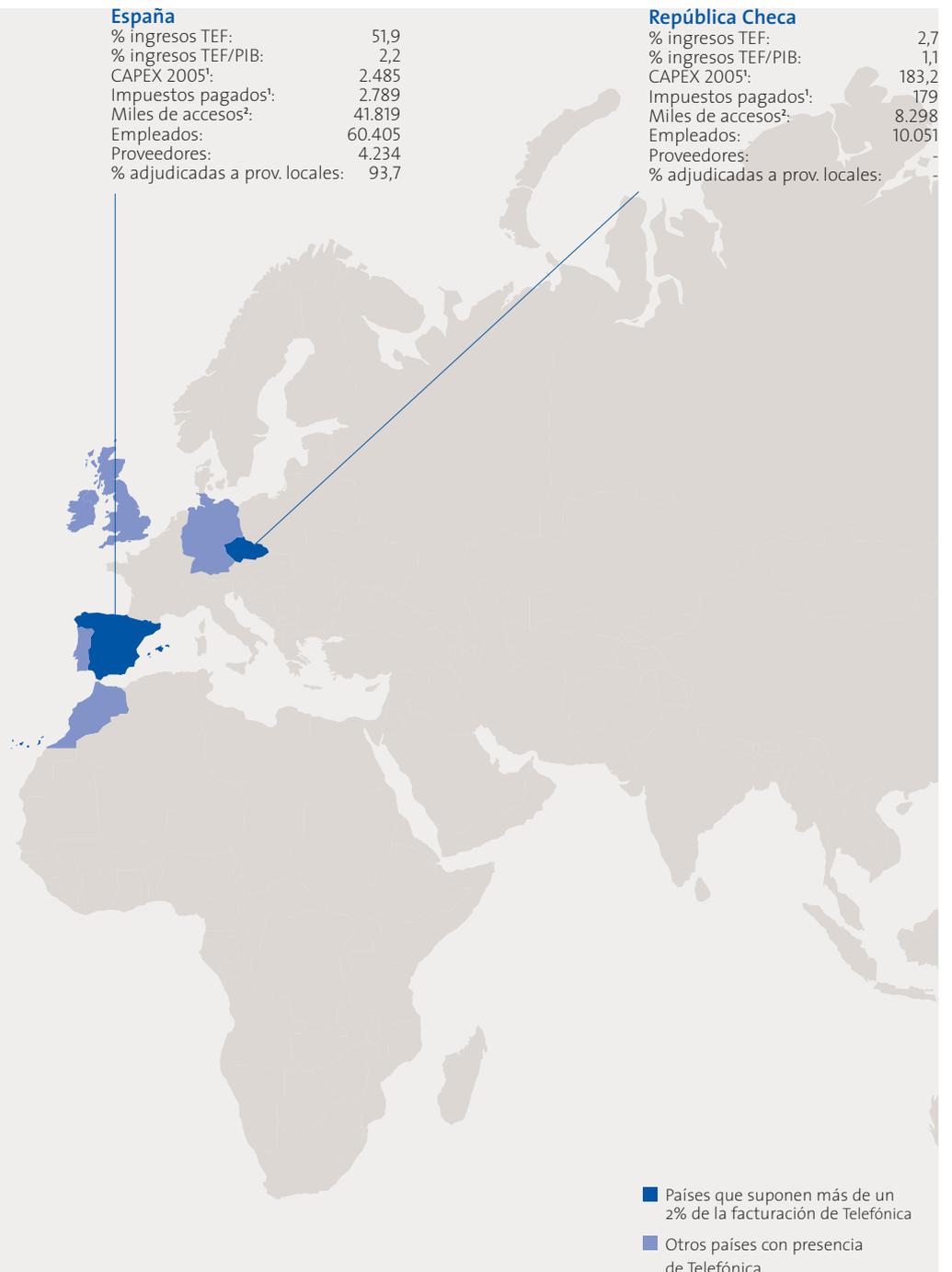
Impuestos pagados: Impuestos pagados en el país durante el ejercicio (millones de euros).

Miles de accesos: Equivale al número de accesos fijos + móviles + ADSL + TV (miles).

Empleados: Empleados directos del Grupo Telefónica en el país (plantilla física a 31 de diciembre de 2005)

Proveedores: Proveedores que fueron adjudicados en el país en 2005.

% adjudicado a prov locales: porcentaje de adjudicaciones realizadas a proveedores domiciliados en el país sobre el total de adjudicaciones, basado en el volumen de adjudicación.



Redistribución de rentas

En estas páginas se pretende presentar, de forma resumida, la contribución de la actividad económica de Telefónica a la sociedad. Al examinar la distribución de los flujos económicos en los que interviene el Grupo Telefónica se puede apreciar el efecto redistributivo entre sus proveedores, empleados, administraciones públicas, entidades de crédito, accionistas o clientes

Las entidades de crédito suponen una fuente de fondos que permiten el crecimiento y desarrollo. En este sentido, el Grupo Telefónica desarrolla una intensa actividad financiera, dinamizando este sector en algunos de los países en los que opera.

Los 154 millones de clientes en todo el mundo a cierre de 2005 aprecian el valor añadido que aportan los servicios ofrecidos por el Grupo Telefónica. El dato incluye ingresos procedentes de los clientes como del resto de operadores. En promedio estos servicios suponen aproximadamente el 1,70% del Producto Interior Bruto de los principales países en los que opera el Grupo (dato promedio de España, Argentina, Brasil, Chile y Perú).

Cientes
43.482

Proveedores financieros
3.075

Otros
905

(1) Millones de euros (2) Fijo + móvil + ADSL + TV

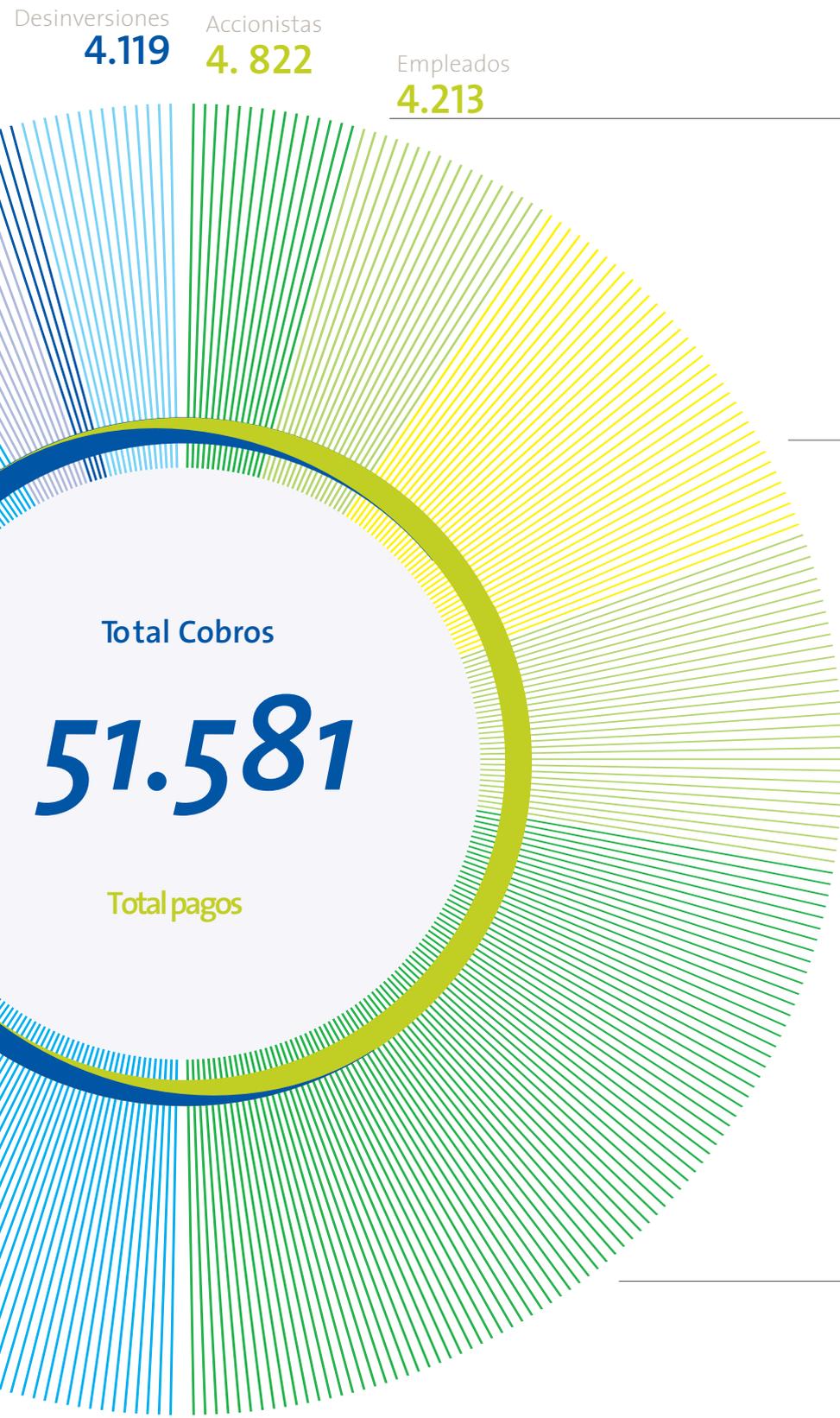
La información publicada en esta página ha sido obtenida de fuentes internas de la evolución de caja del Grupo Telefónica, y contrastada por el auditor de este informe. Los datos mencionados, pudieran verse afectados por acontecimientos posteriores y efectos evolutivos que, pudieran producir modificaciones a su contenido.

Dicha información se ha calculado con criterio de pagos, mientras que la información de páginas anteriores se expone con criterio de devengo contratado.

Para un análisis pormenorizado de los estados financieros consolidados del Grupo telefónica, la información auditada está incluida en las cuentas anuales.¹

Se han incluido aquellos países que suponen más de un 2% de la facturación de Telefónica.

La remuneración al accionista es uno de los aspectos básicos de la economía de mercado en la que opera el Grupo Telefónica. Al pago directo de dividendos, cuyo importe aparece reflejado en el gráfico, habría que añadir otras retribuciones no dinerarias como la recompra de acciones y su posterior amortización.



El Grupo Telefónica cuenta con más de 207.000 empleados, siendo una de las empresas que más empleo generan en España y Latinoamérica. El dato incluye nóminas, pensiones y previsión social, otras remuneraciones e incentivos para prejubilaciones y bajas.

Inversiones
10.524

La estrategia de crecimiento rentable de Telefónica se sustenta en la inversión en activos que permitan expandir su negocio en el futuro (fundamentalmente inversión en innovación, en el desarrollo del mercado y adquisiciones puntuales) y la desinversión en activos no estratégicos.

Administraciones
Públicas
8.511

Un Grupo de la dimensión de Telefónica realiza una importante contribución a los fondos públicos de los países en los que tiene actividades a través de impuestos directos sobre los resultados, tasas por licencias e impuestos indirectos. El dato incluye también los pagos a la seguridad social, la transferencia de impuestos de valor añadido, sobre el consumo, locales y retenciones.

Proveedores
Comerciales
19.087
CapEx
4.423

El Grupo Telefónica redistribuye gran parte de sus rentas a través de las más de 18.000 empresas con las que colabora en los países en los que opera. Esta contribución tiene un carácter eminentemente local en cada país, como confirma el hecho de que, en promedio, el 85% del volumen de compras en cada país se hace a proveedores locales. El dato presentado incluye también los pagos por servicios de interconexión al resto de operadores.

Evolución de las tarifas nominales de Telefónica

	Variación acumulada 1998-2005	Variación media anual	Variación media anual con respecto al IPC
Metropolitano	4,1	0,5	IPC- 2,9
Provincial	(47,1)	(-5,9)	IPC- 9,3
Nacional	(64,8)	(-8,1)	IPC- 11,5
Internacional	(53,7)	(-6,7)	IPC- 10,1
Fijo-móvil	(51,8)	(-6,5)	IPC- 9,9
Promedio	(40,6)	(-5,1)	IPC- 8,5

Evolución de las tarifas

La reducción de las tarifas traslada a los consumidores una mayor capacidad de compra y generan un impacto antiinflacionista en la sociedad.

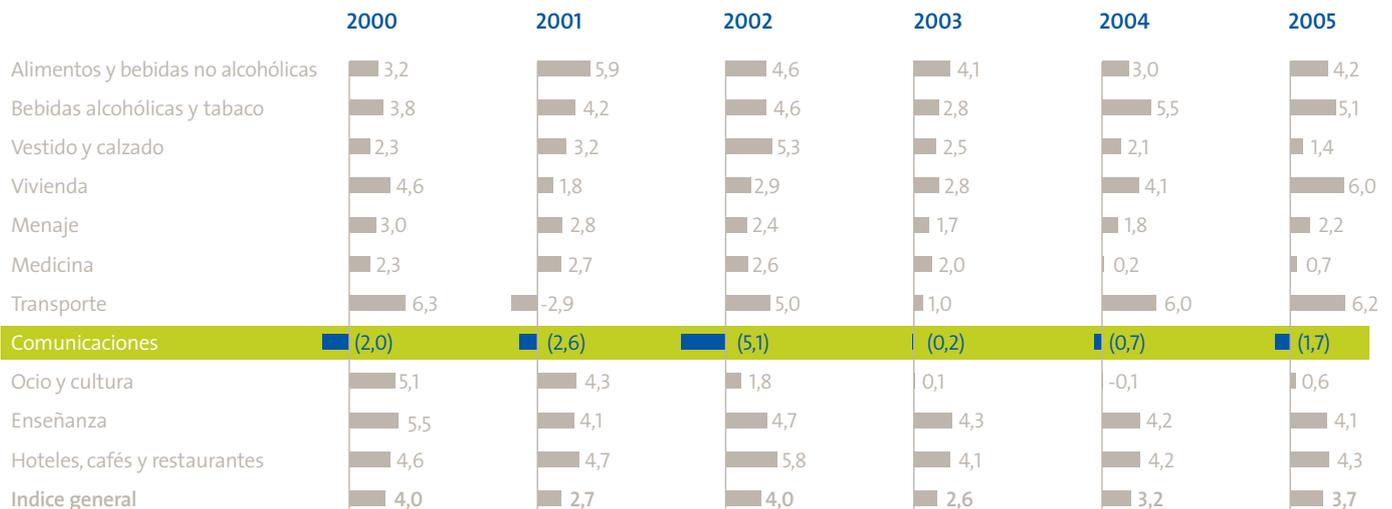
Telefónica de España ha venido reduciendo de forma continua sus tarifas en los últimos años, lo que ha contribuido a mejorar el poder adquisitivo de los clientes y ha hecho más accesibles los servicios de telecomunicaciones para toda la sociedad. En concreto, los clientes finales de Telefónica de España han tenido un descenso medio de los precios de los servicios por tráfico del 5,1% anual desde 1998.

En el campo de la telefonía móvil, es significativo destacar que las tarifas a clientes de Movistar en España tuvieron un descenso promedio del 12% en el ejercicio 2005. Dado que los clientes de Movistar casi representan un 50% de la población española, es inmediato identificar esta bajada de tarifas con un aumento de la renta disponible de los ciudadanos.

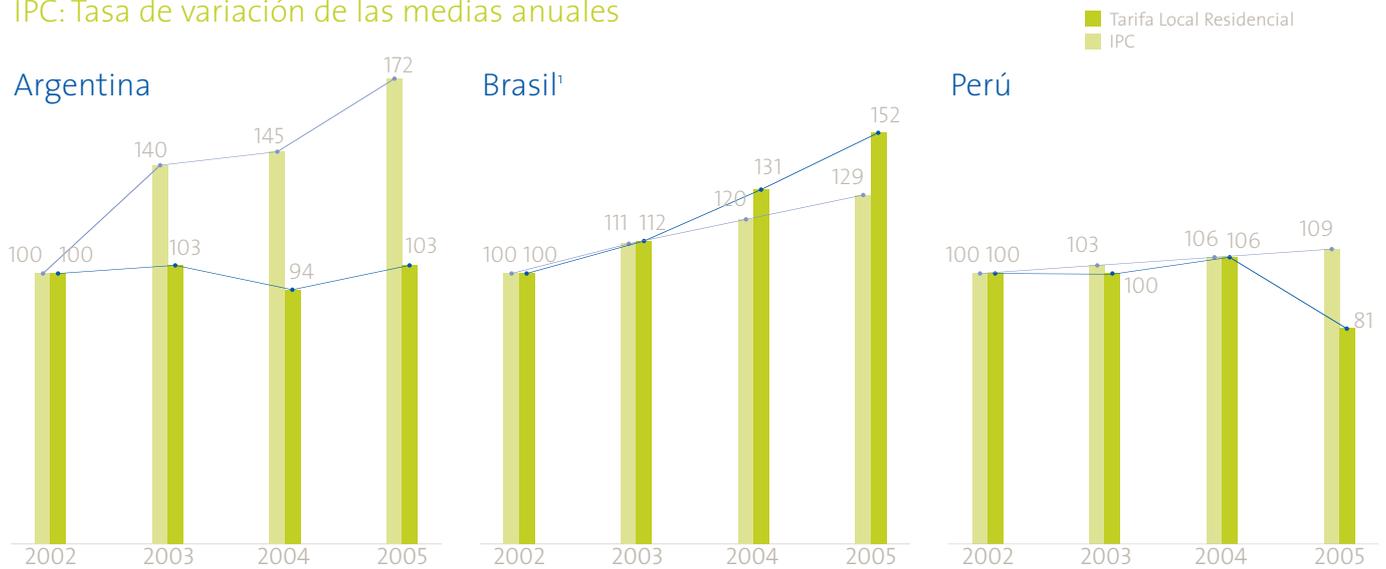
Como consecuencia de todo esto, es importante destacar que, en España, las comunicaciones son el único componente de la cesta de la compra y el único sector de los servicios públicos con evolución constante de precios a la baja desde el año 2000.

En Latinoamérica las tarifas han evolucionado por debajo de la media de inflación en la mayoría de países, especialmente en Argentina donde las tarifas están congeladas.

IPC España: Tasa de variación de las medias anuales Fuente: INE



IPC: Tasa de variación de las medias anuales



Fuente: Interna

¹En Brasil, de acuerdo con el contrato de concesión en el gobierno, no se utiliza IPC como índice de variación. El índice utilizado hasta diciembre de 2005 fue IGP-di, que está compuesto por un 10% de precios de construcción civil, un 30% de precios al consumidor y un 60% de precios al atacado, siendo que este último sufre grande influencia de la tasa de cambio.

CASO PRÁCTICO

Impacto de las tarifas en el ingreso por cliente

Dichas bajadas de precios se han trasladado a los clientes, como se presenta el descenso anual promedio del ingreso medio mensual del 5,7%.

La regulación sectorial del sector ha primado la competencia en precios más que la innovación en el servicio, ya que las favorables condiciones de acceso a la red de Telefónica han permitido a los operadores entrantes contar con el margen suficiente como para realizar ofertas atractivas al cliente final.

Estimación de la evolución cesta media de consumo de cliente de telefonía fija en España (en euros constantes/linea)



Impacto de las telecomunicaciones en la productividad

Es importante destacar el impacto indirecto que los servicios ofrecidos por las empresas del Grupo Telefónica tienen sobre la dinamización de la economía de los principales países en los que opera. Así, las acciones llevadas a cabo para reducir la brecha digital, la reducción de los precios de los servicios, el aumento del ancho de banda en los accesos y la conectividad permanente impactan significativamente en el incremento de los niveles de productividad de las distintas economías.

Beneficios de las TIC para la productividad de las empresas

La adopción y utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) por parte de las empresas y de los ciudadanos parece tener un impacto positivo en la productividad y el crecimiento económico en general. Esto se debe a que las tecnologías han traído consigo la aparición de oportunidades para el desarrollo de nuevos negocios y la mejora de los procesos de negocio de los ya existentes. La posibilidad de reducir costes, la utilización eficiente de recursos y la posibilidad de ampliar mercados ha contribuido a que los ciudadanos se estén beneficiando de productos de mayor calidad a precios más bajos.

A continuación se resumen algunos de los impactos positivos de las TICs en la mejora de la productividad de los sectores empresariales y de los países:

Mayor alcance comercial: las empresas que utilizan Internet como canal de relación con sus clientes ofrecen mayor acceso a sus servicios, con menos sedes físicas y recursos humanos. Además, pueden ofrecer sus productos en otras regiones.

Transacciones comerciales más eficientes: la posibilidad de acceder en tiempo real a información sobre disponibilidad, precios, productos en almacén o tiempos de entrega trae consigo valiosos beneficios en la capacidad de negociación de los clientes.

Mejora en la gestión interna para ofrecer un mejor servicio al cliente: siendo capaces de personalizar la oferta, ofrecer una mayor flexibilidad a las necesidades de los clientes y coordinar las relaciones entre cliente y proveedor.

Nuevos estilos de trabajo: con una mayor orientación al cumplimiento de objetivos que al cumplimiento de horarios; gracias a la conectividad es más sencillo trabajar con independencia de horarios y lugares.

Modernización del sector primario e industrial: los sistemas de posicionamiento global, información geográfica, control remoto... han tenido un impacto espectacular en la mejora del rendimiento de los recursos naturales, de la maquinaria industrial, de los sectores de distribución de mercancías.

Dificultades para su implantación

A pesar de los beneficios asociados a las nuevas tecnologías, la penetración de las TIC en el entorno empresarial se está realizando lentamente ya que no existe un consenso entre el uso de las TIC y el aumento de la productividad.

El desconocimiento y la falta de formación en nuevas tecnologías son los principales obstáculos con los que se enfrentan las empresas que no perciben la utilidad para su negocio de invertir en TIC.

La conclusión más clara que se obtiene de este breve diagnóstico es que la inversión en tecnologías TIC no mejorará la productividad empresarial o de la sociedad en general a menos que empleados y procesos de trabajo se adecuen al uso de las mismas. No sólo se trata de que las empresas se conecten a Internet, sino de que integren de forma productiva las TICs en sus procesos empresariales.

CASO PRÁCTICO

Efectos de la inversión de las TIC sobre la productividad

Existe un consenso generalizado sobre la importancia de las TIC en el crecimiento económico y su aportación al crecimiento de la productividad de la que la literatura especializada distingue tres vías de transmisión:

- En primer lugar se espera que en el propio sector TIC exista un incremento de la producción y productividad como consecuencia de la innovación implementada en el sector.
- En segundo lugar, y como consecuencia del primero, el resto de las ramas productivas deberían experimentar una reducción en los costes derivada de un descenso en los precios y mejoras de calidad de los bienes y servicios TIC, que permitirían aumentar la inversión en nuevas tecnologías en estos sectores.

- Por último, sería previsible que las mejoras en la organización de la producción ligadas a la utilización de TIC, pudieran afectar positivamente a la productividad total de los factores.

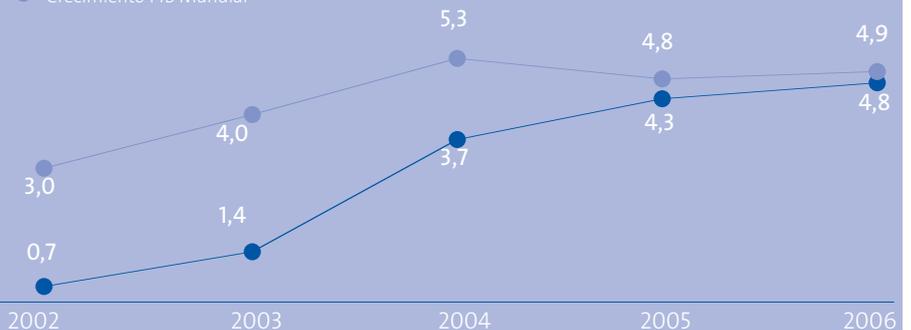
Básicamente los estudios elaborados para la economía europea muestran que el crecimiento de las ramas productoras de las TIC y la mayor utilización de estos bienes como factor productivo, han tenido un efecto positivo sobre la expansión del PIB.

La inversión TIC por tanto se hace casi condición necesaria, para lograr encaminar la economía a los niveles de crecimiento de los países más desarrollados. Sin duda la estimulación y los incentivos a la inversión en tecnología deben ser llevadas a cabo en colaboración por la Administración y con el sector financiero privado.

Fuente: Gaptel.
Informe "Productividad, Crecimiento Económico y TIC"

Crecimiento PIB mundial vs Crecimiento Mdo. TIC¹ Mundial

- Crecimiento TIC mundial²
- Crecimiento PIB Mundial³



¹ Tecnologías de la Información y la Comunicación

² Fuente EITO 2005, "European Information Technology Observatory 2005"

³ PIB a precios reales. Fuente: FMI (abril'06)



Motor de progreso tecnológico

Sociedad de la información

Innovación

Telefónica I+D

Colaboración con la universidad

Sistemas de información

Estudios y publicaciones

Colaboración institucional

Sociedad de la información

Hogar e Inclusión de Ciudadanos

Telefónica de España participa con aportaciones y en su difusión en la iniciativa Todos.es, promovida por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y la entidad pública empresarial Red.es, cuyo objetivo principal es sensibilizar y acercar a los ciudadanos las ventajas de la Sociedad de la Información y, de esta manera, luchar contra la brecha digital.

Telefónica de España es patrono-fundador de FUNDETEC, fundación desde la que se participa en la iniciativa relativa a la "Alfabetización y buen uso de los contenidos digitales". Se refiere sobre todo, a aquellos colectivos que no están iniciados en el mundo digital y que por tanto están en riesgo de exclusión digital o pertenecen a la llamada "brecha digital": Amas de casa, inmigrantes, tercera edad, ámbito rural y discapacitados. Se organizan aulas de formación para los anteriores colectivos, colaboraciones con entidades públicas o privadas para emprender acciones para estos colectivos y, anualmente, se organizan los premios FUNDETEC, que la fundación otorga a entidades públicas o privadas cuyos proyectos contribuyen a la digitalización de estos colectivos menos favorecidos.

Telefónica Móviles de España ha publicado un Catálogo de Servicios Móviles para la Integración Social: Información de la oferta de servicios móviles dirigidos a ser la herramienta de superación de situaciones concretas de discapacidad y de necesidades especiales (personas mayores, etc.).

Telefónica de España ha alcanzado la cifra de tres millones de líneas ADSL en funcionamiento, de las que el 92 % son accesos minoristas. Los servicios de ADSL de Telefónica ofrecen diversas tarifas y modalidades para cubrir un amplio abanico de necesidades de acceso a Internet en Banda Ancha de los ciudadanos : Línea ADSL 24 horas, ADSL Mini, ADSL a tu medida, Tiempo libre ADSL, Dúo ADSL, Trío ADSL, etc.

Telefónica de España cumplió su objetivo al superar la cifra de 200.000 clientes de Imagenio en su primer año de existencia en el mercado español. La televisión digital interactiva de Telefónica de España está disponible para cuatro millones de hogares en las 140 ciudades con más habitantes. La comercialización de Imagenio se inició en Madrid y Barcelona y se extendió a todo el territorio nacional en menos de seis meses. La Asociación Multisectorial de Empresas Españolas de Electrónica y Comunicaciones (ASIMELEC), de la que Telefónica de España forma parte, aprobó la primera normativa para alcanzar la estandarización y normalización de las tecnologías del Hogar Digital, con el objetivo de establecer un marco de referencia en cuanto al diseño de estos servicios, que permita tanto evaluar las viviendas como asentar una sólida base para su aprobación, difusión y adopción.

ASIMELEC ha aprobado también un cronograma de entrega de otros servicios que culminará a final de este año con la creación de un Sello de Calidad Hogar Digital que será de gran utilidad para los promotores inmobiliarios, los constructores y para los usuarios finales.

La clave para impulsar la Sociedad de la Información es hacer realidad la transformación de sus beneficios potenciales en beneficios reales para sus usuarios. Para conseguirlo, junto al desarrollo de las infraestructuras básicas y una importante actividad de estudios, encuentros y publicaciones, Telefónica desarrolla, en colaboración con otras empresas, servicios orientados a impulsar la productividad de los diferentes sectores empresariales y Administraciones Públicas.

A continuación se presentan algunas de las actividades desarrolladas por Telefónica en el marco de la clasificación establecida por el “Plan Avanza 2006-2010 para el desarrollo de la Sociedad de la Información”.

Competitividad e innovación

La posición de Telefónica respecto a los segmentos de Pymes, Negocios y Profesionales, es proporcionar unos servicios orientados al cliente, de manera que el usuario no sólo compra un producto, sino que al tiempo adquiere soluciones de comunicación globales adaptadas a cada caso específico, de una manera integrada, modular y con una interlocución única.

Telefónica puso en marcha en 2002 la amplia familia de Soluciones ADSL para pymes, que trata de ofrecer un servicio de valor añadido a los empresarios, de manera que ellos se centren exclusivamente en sacar adelante sus negocios. En este sentido, durante 2005 se lanzaron las soluciones “ADSL Jurídico”, “ADSL Gestión y Estrategia”, “ADSL Legal Construcción e Inmobiliarias”, “Sector Calzado”...

Telefónica y la Fundación Banesto promueven la implantación de la facturación electrónica entre las empresas españolas. La implantación de la factura electrónica aporta notables ahorros a las empresas, que pueden reducir hasta un 90% los gastos de gestión de sus facturas sin considerar la eliminación de errores.

Telefónica de España creó en 2002 la factura telefónica electrónica, e-Factura. Accesible a través de su web telefonicaonline.com. Se pretende con ello la reducción del envío de facturas al domicilio del cliente con el consiguiente ahorro en papel, en gastos de envío y la comodidad para el cliente de poder consultar su factura siempre que lo desee con sólo acceder a la web.

Telefónica de España firmó un acuerdo para la instalación de cobertura WiFi en 118 sedes de la Asociación Española de Centros de Negocio, que mueve anualmente a 30.000 empresarios a los que presta servicios de secretaría, agenda, espacio físico...

Telefónica ha firmado un acuerdo con el Consejo de Colegios Oficiales de Médicos para convertirse en su socio tecnológico en todo lo relacionado con proyectos de tecnología de la información y telecomunicaciones.

Telefónica de España implantará una red privada en más de 3.000 farmacias de Cataluña para crear un soporte para el despliegue de la receta electrónica.

Educación en la Era Digital

El Programa EducaRed, creado en 1998 por la Fundación Telefónica que lo gestiona, pretende la universalización de Internet en las enseñanzas primaria y secundaria y potenciar el uso educativo de la Red por parte de profesores, alumnos, padres y centros. Están inscritos a EducaRed más de 11.000 colegios, con más de 350.000 profesores y más de 3.500.000 alumnos. El portal EducaRed contiene cerca de medio millón de páginas de contenidos, herramientas y servicios, y es considerado por los expertos como uno de los portales educativos de referencia en lengua española.

Telefónica Móviles España organiza por cuarto año consecutivo una gira por las Universidades para mostrar los últimos servicios de telefonía móvil.

Telefónica suscribió un acuerdo en colaboración con Microsoft, HP e Intel para facilitar el acceso de las pymes y de las Administraciones Públicas a ayudas y subvenciones disponibles en la Unión Europea. Para ello se desarrollará el Asesor de Ayudas y Subvenciones de la Unión Europea (EUGA)

Hay numerosas iniciativas de Capacitación Digital (Internet Educativa, Telefónica Accesible, Educared...), que se detallan en el capítulo de Sociedad, en el apartado de Inclusión Digital.

Servicios Públicos Digitales

Telefónica, en UTE con Indra y Software AG, desarrollará el nuevo Documento Nacional de Identidad Electrónico Español para la Dirección General de Patrimonio del Estado. Dicho DNI incorporará un chip electrónico que permitirá certificados digitales de identidad y firma electrónica; ofreciendo mayor seguridad en las transacciones de comercio electrónico y de administración electrónica.

Ciudad Móvil es una cartera de servicios orientados a modernizar los servicios y la gestión de la Administración con los ciudadanos a través del teléfono móvil. Hasta el momento, su implantación en Zaragoza y Madrid ha recibido sendos premios por parte de Autelsi.

Telefónica de Argentina y AHCIET celebraron el Primer Encuentro de Ciudades Digitales, con el objetivo de presentar las mejores prácticas latinoamericanas.

Telefónica Empresas participó y patrocinó el II Foro de Ciudades Digitales, puesto en marcha por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en colaboración con las Comunidades Autónomas.

Telefónica del Perú, Cisco e Intel se han unido para poner en marcha el proyecto "Cusco Inalámbrico", presentado en el marco del Coloquio de la Organización de las Ciudades Patrimonio del Mundo.

Telefónica de Argentina patrocinó la primera votación vinculante por Internet en Latinoamérica, que tuvo lugar en la provincia de Mendoza en diciembre. La votación, organizada por el Ministerio de Salud, permitió votar a más de 15.000 médicos desde más de 35 centros conectados a Internet.

Contexto Digital

Telefónica de España ha ganado el concurso abierto por la Administración para dar cobertura ADSL en las zonas rurales de once Comunidades Autónomas de España. Este proyecto incluye la realización en cuatro años de casi 15.000 instalaciones en 12.000 zonas, sin cobertura actual de Banda Ancha, utilizando múltiples tecnologías.

Telefónica ofrece a sus clientes servicios de conexión a Internet Pack de Seguridad, para los clientes de líneas ADSL, con antivirus y cortafuegos a fin de dotar de niveles de seguridad a sus accesos a la red.

Telefónica de España oferta un servicio denominado Canguronet que permite en los hogares restringir la entrada a ciertas páginas o sitios en Internet. De esta forma los padres pueden seleccionar una serie de páginas a los que sus hijos menores no podrán acceder.

Telefónica participó en la segunda fase de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, que impulsada por Naciones Unidas reunió a 20.000 representantes de gobiernos, organismos internacionales, empresas y organizaciones de la sociedad civil en Túnez.

Telefónica participó en la VIII Cumbre de Reguladores y Operadores iberoamericanos organizada por AHCET bajo el lema "Convergencia y banda ancha: una propuesta para crear el futuro". Dicho evento se celebró en paralelo con dos talleres sobre "La universalización de los accesos" y la "Transformación de los servicios en el mundo IP"

CASO PRÁCTICO

Autelsi distingue con cuatro premios a Telefónica

Durante la II Convención de AUTELSI (Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información), se realizó la entrega de los premios de la Asociación. En esta segunda edición de los premios se han presentado 74 candidaturas que optaba a 11 categorías. Telefónica fue galardonado con cuatro de ellos:

Un portal móvil con información de Madrid Ciudad (Telefónica Móviles España) en la categoría de Ciudad Digital. Se trata de un proyecto realizado en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid, que consiste en un portal móvil para que todos los ciudadanos y visitantes puedan disponer de información de interés de la ciudad en su teléfono móvil.

La aplicación de Telefónica Móviles España denominada "Protección contra la violencia de género con teléfono móvil". Se trata de un programa informático de interés social que se encarga de procesar las llamadas o avisos de emergencia de las víctimas con riesgo de maltrato.

Telefónica I+D ha recibido su galardón en la categoría de Cuidado y Protección Medioambiental, por su proyecto de "contribución de las telecomunicaciones al desarrollo sostenible".

Finalmente Mercadis, mercado virtual de empleo para personas con discapacidad, es el proyecto de Fundación Telefónica que ha ganado el premio en la categoría de Compromiso Social.

Telefónica es consciente de que solo las compañías que apuesten decididamente por la innovación van a poder liderar e impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información.

Durante el ejercicio 2005, Telefónica dedicó 2.900 millones de Euros en la innovación tecnológica, 533 de los cuales se dedicaron a I+D. Más de 6.800 personas colaboran con Telefónica en sus actividades de innovación.



Innovación

Para Telefónica la innovación constituye la clave del crecimiento rentable y sostenido. Se basa en el proceso de transformar ideas en procesos de negocio substancialmente más eficientes y diferenciadores; en productos y servicios rentables que aporten valor al cliente; en una oferta flexible y personalizada; en la profundidad de los servicios hacia las soluciones y en la cercanía a cada cliente individual. Como consecuencia de ello, toda innovación debe provocar un crecimiento de los ingresos, una mayor satisfacción del cliente, o una reducción de costes. Para conseguir estos objetivos, Telefónica ha definido la innovación como uno de sus cinco ejes estratégicos de su programa "Acelerar para ser más líderes"

Modelo de innovación tecnológica

En 2005, Telefónica ha llevado a cabo el lanzamiento del nuevo Modelo de Innovación definido en 2004. Dicho modelo contempla no sólo la innovación tecnológica, sino también la comercial, la gerencial o de procesos y formas de trabajar. Su despliegue ha sido impulsado desde el Comité de Innovación Corporativo, formado por responsables de alto nivel de Telefónica con el objetivo de enfocar propuestas de innovación alineadas con la estrategia.

El Modelo de Innovación promueve la colaboración con otros agentes, que se convertirán en "aliados tecnológicos" (clientes, Administraciones Públicas, proveedores, otras empresas, etc) así como la participación de todos los empleados de Telefónica dentro de una nueva cultura innovadora.

Esquema del proceso innovador de Telefónica



Ideas

Evaluar y seleccionar conceptos relevantes para el negocio



Proyectos

Realización de proyectos de innovación



Productos

Transferencia al mercado de servicios, soluciones y procesos

Creación de valor para el cliente, para la propia organización, para la sociedad

Colaboración con aliados tecnológicos: clientes, Administraciones Públicas, otras empresas, universidades, centros públicos de I+D

CASO PRÁCTICO

Una nueva cultura de la innovación

Un factor fundamental para la transformación de Telefónica hacia una empresa todavía más innovadora es el desarrollo y promoción de una nueva cultura de la innovación que impregne a todos los empleados. Para ello, se están constituyendo organizaciones específicas para gestionar y promover la innovación.

Un ejemplo de la transformación que está habiendo en el marco del nuevo Modelo de Innovación es el caso de Telefónica de España, que durante 2005, dentro del módulo Innovación del programa meta:cliente, ofrece un marco donde propiciar y cultivar la innovación. Para facilitar su desarrollo en todos los ámbitos de la organización el módulo se divide en tres áreas de actuación diferenciadas: Cultura Innovadora, Ciclo de Generación de Ideas y Proyectos Innovadores Emblemático.

El bloque de Cultura se ha propuesto que la innovación forme parte del día a día de todos los empleados. Para ello se han realizado acciones de diferente índole, incluyendo acciones formativas, contactos con otras empresas, sesiones de técnicas de creatividad, acciones de comunicación interna y de difusión de la innovación, jornadas de trabajo con personas de reconocido carácter innovador, reconocimiento a empleados, identificación de proyectos innovadores, etc

El bloque de Ideas impulsa y fomenta la aportación de ideas por parte de los empleados, poniendo los medios para que las ideas sean correctamente evaluadas, implantadas y reconocidas. Destaca la creación de un nuevo concurso, Emprendedores, que ha permitido identificar dos ambiciosos proyectos de alto impacto económico que en estos momentos se están desarrollando. También se ha seguido con el desarrollo del concurso Ideal@b que tuvo más de mil ideas presentadas durante el año.

El bloque de Proyectos incluye un grupo de proyectos de elevada aspiración que se consideran emblemáticos por sus implicaciones estratégicas:

- Nuevas Formas de Trabajo, cuyo objetivo es aprovechar el paso a Distrito C como una oportunidad para llevar a cabo un cambio cultural en las formas de trabajo de todos los empleados de Telefónica de España. Esta transformación se conseguirá con los cambios en tecnología, espacio y entorno que ayudan al cambio cultural.
- Oferta Hogar, dentro del cual se ha trabajado en aspectos como la evolución del servicio Imagenio, la voz sobre IP, los servicios del hogar doméstico, la conectividad del hogar en banda ancha y el equipamiento en la casa del cliente.

- Oferta para Empresas, que se centra en la mejora de los servicios orientados a clientes empresariales y en el diseño de un nuevo servicio que aglutine y mejore considerablemente las prestaciones de los servicios actuales.
- Racionalización de la cartera y proceso de productos y servicios, que aspira a transformar y optimizar la gestión de productos y servicios en Telefónica de España. Para ello se ha trabajado en la simplificación del proceso de desarrollo y la racionalización de la cartera de productos que configura la oferta comercial.

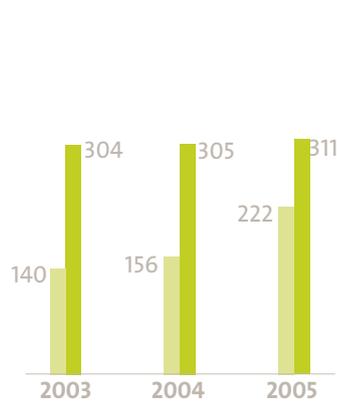
Asimismo Telefónica Móviles España durante 2005 ha lanzado la segunda edición del concurso Patenta, Fábrica de Ideas, organizado para premiar las mejores iniciativas de sus empleados en temas relacionados con la Mejora de la Eficiencia. En esta edición se han presentado 95 propuestas.

También Telefónica Internacional y TPI han avanzado durante 2005 en aspectos de la gestión y promoción de la innovación interna, destacando actividades relativas a la generación y recogida de ideas, a la política de incentivos y reconocimiento, etc.

Distribución de la I+D por países

Datos en millones de euros

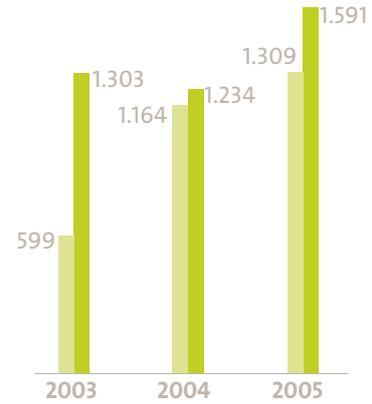
- I+D España
- I+D otros países



Distribución de la innovación por países

Datos en millones de euros

- Innovación España
- Innovación otros países



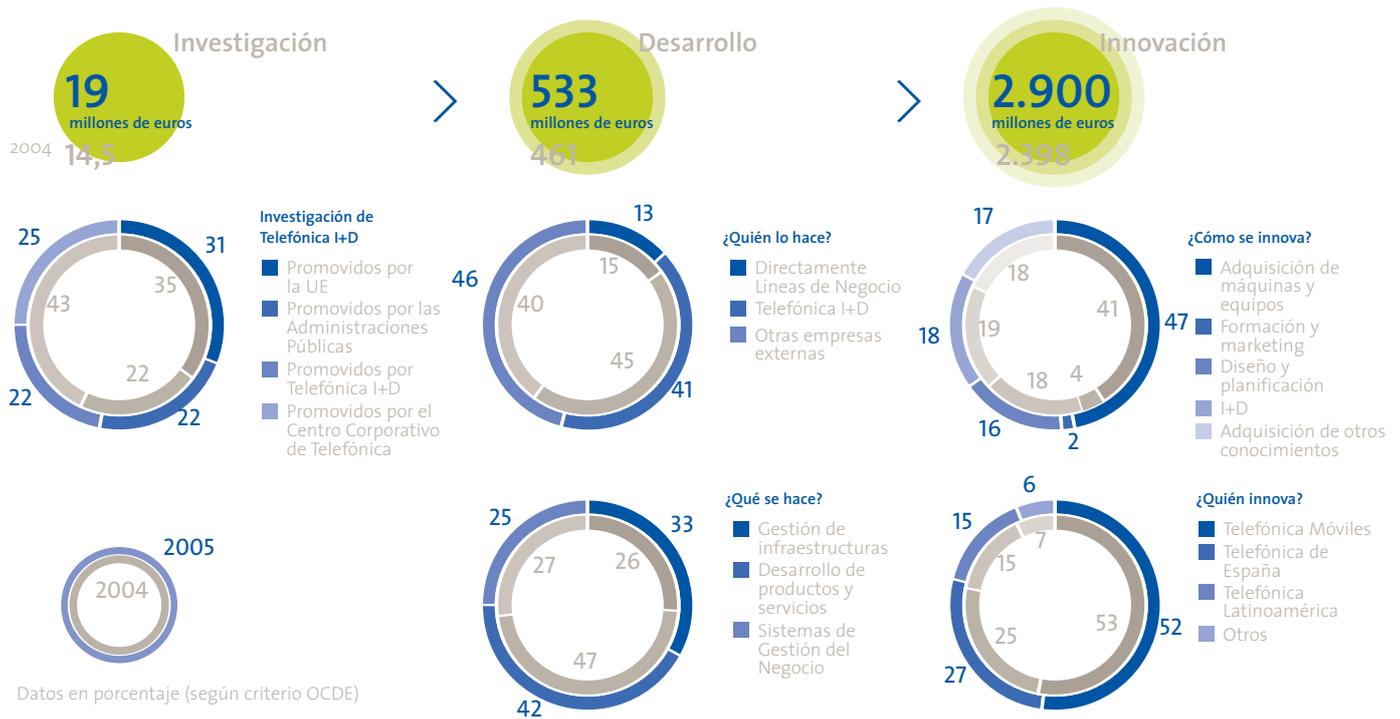
Innovación tecnológica del Grupo Telefónica en 2005

En 2005 Telefónica dedicó a innovación tecnológica, utilizando los criterios de la OCDE, 2.900 millones de euros. Esto supone un incremento del 20,9% respecto al ejercicio anterior debido fundamentalmente a la incorporación de los nuevos negocios en Latinoamérica y en la República Checa. Un 45% de este esfuerzo se refiere a innovación tecnológica realizada en España, un 23% a la realizada en Brasil y un 6% en Argentina. Telefónica Móviles es, nuevamente, con un 52% del total, la empresa del Grupo que proporcionalmente invierte más en innovación.

Telefónica considera que para lograr un mejor posicionamiento en un mercado cada vez más complejo, la innovación no se puede basar sólo en la adquisición de tecnología. Es necesario que las actividades de investigación y desarrollo se conviertan en eje y enfoque del resto de la innovación para garantizar una diferenciación frente a los competidores. Durante 2005, se ha incrementado todavía más el esfuerzo en I+D un 15,6% llegando a los 311 millones de euros en España y más de 533 millones en todo el mundo. Esta última cifra supone un 1,41 % de los ingresos totales de Telefónica.

Según datos de la Comisión de la Unión Europea, Telefónica fue en 2004, la empresa española, incluidos todos los sectores, que dedica más recursos a investigación y desarrollo con un esfuerzo que triplicó el de la segunda compañía en esa clasificación. En 2004, el esfuerzo de Telefónica representó el 8% de la inversión privada en I+D en España. Respecto a las empresas del sector TIC, según la Asociación Española de Empresas TIC, el sector dedicó en 2004 a I+D 1.334 millones de euros y a innovación tecnológica en general 5.249 millones de euros. Según estas cifras, Telefónica representa el 23% del esfuerzo en I+D del sector TIC y el 22% de su innovación tecnológica.

Innovación tecnológica en Telefónica 2005



CASO PRÁCTICO

Medición de la innovación de acuerdo a los criterios de la OCDE

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) ha realizado una serie de trabajos para elaborar indicadores útiles en materia de innovación. Estos trabajos se concretan en los conocidos como Manuales de Frascati para la I+D y Manual de Oslo para la innovación en general. De acuerdo con los mencionados Manuales, el concepto de innovación se refiere tanto al resultado como al proceso en sí.

En cuanto al resultado, las innovaciones tecnológicas comprenden los productos y procesos tecnológicamente importantes de los mismos. Una innovación se considera como tal cuando es introducida en el mercado (innovaciones de productos) o utilizada en un proceso de producción de bienes o de prestación de servicios (innovaciones de procesos).

En cuanto al proceso, las actividades innovadoras que conducen al desarrollo o introducción de innovaciones tecnológicas son: la investigación y el desarrollo tecnológico (I+D), la adquisición de

tecnologías materiales e inmateriales para la innovación, el diseño industrial y las actividades de ingeniería y planificación, así como la comercialización de nuevos productos.

De este modo, en las cifras de innovación que divulga Telefónica se incluyen los siguientes conceptos:

1. Gastos internos de I+D,
2. Gastos externos de I+D,
3. Gastos en adquisición de maquinaria y equipo relacionados con productos y procesos tecnológicamente nuevos o mejorados.
4. Gastos para la adquisición de tecnología inmaterial.
5. Gastos de diseño e ingeniería industrial, planificación de servicios y su lanzamiento.
6. Gastos de formación relacionados con productos y procesos tecnológicamente nuevos o mejorados.
7. Comercialización de productos nuevos o mejorados.

Según la OCDE, las actividades de I+D son los trabajos creativos llevados a cabo dentro de la organización que se emprenden de modo sistemático a fin de aumentar el volumen de conocimientos que permitan desarrollar nuevos productos o procesos o mejorar los existentes. Los resultados de la I+D pueden ser protegidos industrial o intelectualmente. Si éstas actividades son realizadas internamente o encargadas a otra organización se puede hablar de I+D interna o I+D externa. En cualquiera de los dos casos, la empresa promotora asume los costes y será finalmente el propietario industrial o intelectual del resultado. No se incluyen entre las actividades de I+D: la educación, la recogida de datos de carácter general, los trabajos ordinarios de normalización, los ensayos de rutina, las tareas administrativas y jurídicas sobre patentes y licencias, las actividades rutinarias de desarrollo software, etc.

1.509 patentes y modelos de utilidad

1.546 derechos de propiedad intelectual protegidos (productos software)

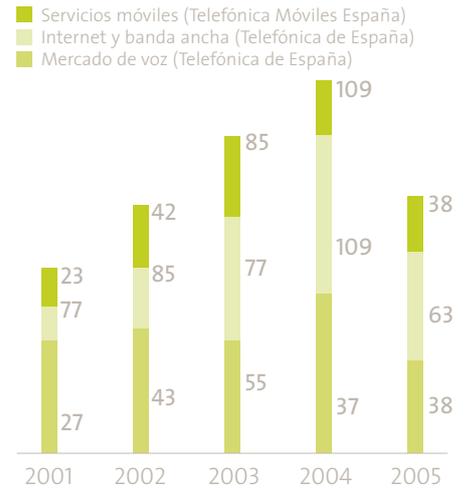
296 nuevos productos desarrollados por Telefónica I+D en 2005

Innovación tecnológica

Las actividades de innovación tecnológica llevadas a cabo en 2005 por Telefónica se han dirigido fundamentalmente a la creación de valor para los Negocios, en especial en el campo de los servicios de banda ancha y de los servicios móviles. Entre estas actividades cabe destacar los indicados a continuación:

- Las actividades desarrolladas en el marco de TV sobre ADSL, Servicio Imagenio, que han permitido el lanzamiento de diferentes ofertas al mercado, como las denominadas "triple play", productos combinados de telefonía, datos y televisión. Al finalizar 2005, Imagenio contaba con más de 200.000 clientes en España y se lanzaba la República Checa.
- El desarrollo del Portal de Selección de Servicios de Banda Ancha, proyecto unificado dirigido a ampliar la oferta de servicios de banda ancha en Latinoamérica, en especial en Brasil, Chile, Argentina y Perú. En 2005 Telefónica ha superado los dos millones de accesos minoristas ADSL en Latinoamérica.
- Los nuevos servicios móviles desarrollados, entre los que cabe destacar la plataforma de prepago desplegada prácticamente en todos los operadores móviles de Telefónica, y los desarrollados en el marco de las nuevas generaciones de tecnologías móviles, aprovechando las capacidades emergentes de UMTS y de los nuevos terminales móviles. Estos nuevos servicios han contribuido por ejemplo a que los ingresos de Telefónica Móviles España durante los nueve primeros meses por servicios de descarga, navegación y transmisión de datos supongan ya el 17% del total de ingresos con un incremento del 45% frente al mismo periodo del año anterior.

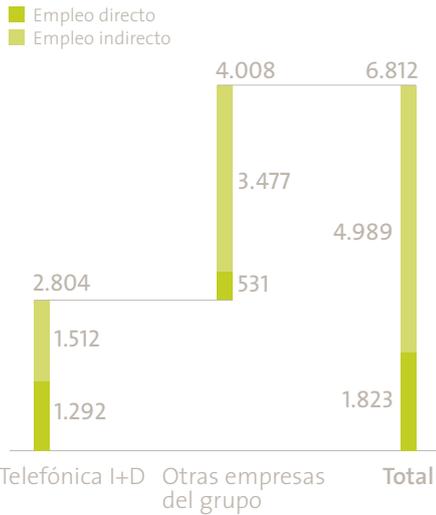
Número de nuevos productos de Telefónica Móviles de España y Telefónica de España



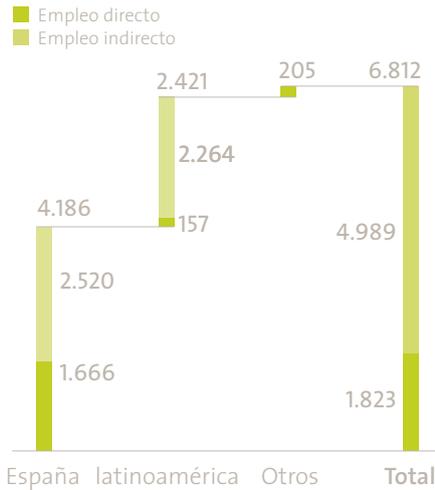
- Por su parte, durante 2005 TPI ha lanzado el buscador Noxtrum, que tiene entre sus principales características el combinar el acceso a toda la información disponible en Internet con información de empresas, tiendas y negocios (Páginas Amarillas), información comercial, guías telefónicas (Páginas Blancas), imágenes, noticias, etc.
- Telefónica genera empleo para más de 6.800 personas en el campo de la innovación tecnológica, siendo 1.800 profesionales de empresas del Grupo Telefónica y 5.000 empleados de empresas colaboradoras.

Otro de los resultados del esfuerzo innovador de Telefónica es la Cartera de productos propiedad de Telefónica que a 31 de diciembre de 2005 estaba compuesta por 3055 patentes, modelos y diseños industriales, de los que ha obtenido un total de 26,4 millones de euros en forma de royalties, de los que el 77% proceden de productos y tecnologías desarrolladas por Telefónica I+D

Empleo generado por la actividad de I+D de Telefónica
 Por línea de negocio



Por País



Innovación gerencial y de procesos

El esfuerzo en el campo de la innovación no sólo se desarrolla a través del lanzamiento de nuevos servicios, sino también a través de la innovación comercial y de procesos y formas de hacer. Así, Telefónica ha desarrollado nuevos sistemas de gestión y mejorado de forma sustancial los ya existentes, en el marco de la gestión comercial y de las operaciones, dirigidos a proporcionar soluciones innovadoras para los procesos de negocio, con el objetivo tanto de aportar inteligencia a los mismos, como de incrementar la rentabilidad y eficacia de los procesos de Provisión, Facturación, Atención a Clientes y Gestión de las Infraestructuras.

También se ha realizado una importante actividad en el ámbito de los Sistemas de gestión de las redes y de los servicios, dirigidos a potenciar las infraestructuras y su calidad, mediante soluciones innovadoras.

CASO PRÁCTICO

MovilForum: innovación entre todos

Dentro de las herramientas de innovación de Telefónica Móviles destaca la consolidación del Movilforum que es una iniciativa puesta en marcha por Telefónica Móviles España hace ya cinco años para impulsar la colaboración con el mundo empresarial con el objetivo de potenciar y fomentar el desarrollo y comercialización de servicios y aplicaciones en movilidad.

Movilforum, que pone a disposición de las empresas sus plataformas y redes para la realización de pruebas, terminales y cursos de formación gratuitos, dispone en la actualidad de más de 5.400 miembros asociados y 150 empresas inscritas que ya reúnen un catálogo de productos y servicios con más de 200 aplicaciones diferentes basadas en tecnología móvil para mejorar la gestión empresarial de diversos sectores como Transporte, Sanidad, Seguros, Banca, Administración Pública u Ocio, entre otros.

Cronología de la innovación tecnológica de Telefónica



Innovación para nuestros clientes

Los usuarios de Telefónica Movistar pueden **pagar con su móvil en máquinas expendedoras** de alimentos y bebidas

Mobipay prueba en Málaga **el pago del billete de autobús por teléfono móvil**

Telefónica Movistar España presenta ruta movistar, el **primer servicio online de navegación para móviles**

Telefónica Móviles lanza en México **'oficina movistar'**, un sistema de gestión empresarial a través del móvil

Telefónica de España lanza el servicio **MMS web** que permite intercambiar contenidos multimedia desde la red fija

Telefónica de España lanza el nuevo ADSL mini para **navegar a alta velocidad y pagar sólo por la cantidad de información descargada**

Telefónica de España lanza el **nuevo servicio** "Solución ADSL copia de seguridad"

Telefónica Móviles España desarrolla un servicio que permite realizar **pagos menores de seis euros**

Telefónica de España prueba con cuatro clientes el servicio centrex, una **red privada virtual IP**

Movistar **presenta en España 'multivoz'**, un servicio en el que cada cliente paga una parte de la llamada

Telefónica lanza en Perú la primera **red IP con capacidad Giga ethernet** de Latinoamérica

Telefónica lanza el primer **teléfono de la red fija en España con cámara de fotos y envío de mensajes** multimedia

Innovación en colaboración

Telefónica, miembro de la corporación tecnológica de Andalucía, colabora para **fomentar la I+D+i entre las empresas andaluzas**

Banesto y Telefónica Empresas alcanzan un acuerdo para el desarrollo del servicio de **facturación electrónica**

César Alierta y los presidentes europeos del sector piden en Bruselas un entorno que **favorezca la inversión y la innovación**

El nuevo centro de Telefónica **I+D en Huesca** promueve el desarrollo de proyectos impulsados por la UE

Telefónica Móviles y Microsoft firman un acuerdo para **apoyar a los desarrolladores de software**

Telefónica I+D lidera un proyecto europeo para **mejorar la calidad de las comunicaciones** de voz y vídeo sobre IP

Imagenio, **mejor idea innovadora** para Actualidad Económica

El servicio de mensajes de texto de Telefónica, **premio al Liderazgo en Estrategia de Marketing** de Frost & Sullivan

'Movistar emoción' incorpora un **canal exclusivo de vídeo** con noticias de Antena 3 para móviles 3G

Telefónica Empresas evoluciona su interconexión a una **tecnología de nueva generación**

El centro de Telefónica I+D de México celebra su **primer aniversario** con la mayoría de soluciones ya implantadas

Telefónica I+D desarrolla una plataforma de servicios **Wifi basada en software libre**

Telefónica patrocina la serie de divulgación **"España Innova"** que vuelve a emitirse en televisión



Telefónica de España pone en funcionamiento la primera experiencia mundial de **navegación simultánea en el mar y por internet**

Telefónica Movistar España lanza un servicio de **internet Wifi** para clientes de contrato

Telefónica Móviles México **inaugura su centro de demostraciones**

Telefónica Movistar España lanza el nuevo contrato '**tu tiempo**', que **factura las llamadas en segundos** desde el primer segundo

Telefónica Movistar Argentina lanza el **Roaming internacional** de datos con España y Chile

TelesP lanza un servicio que ofrece la velocidad de descarga **más rápida de todo Brasil**

Movistar lanza el **primer ordenador de bolsillo con videollamada**

Telefónica presenta los **primeros videoservicios** fijo-móvil del mercado español

TPI lanza en pruebas **Noxtrum**, su buscador de internet

Telefónica de España lanza su **nueva oferta** "dúo ADSL mini (2mb) + llamadas nacionales"

Telefónica Móviles lanza servicios de **tercera generación** en Venezuela

Telefónica Empresas es **socio tecnológico** de las Jornadas sobre la Firma Electrónica en Barcelona

Telefónica organiza un congreso internacional sobre **estándares de servicios para el hogar digital**

Telefónica de España mantiene un encuentro con Apple dentro de la iniciativa **"conectando con la innovación"**

Telefónica Móviles y Symbian unen sus fuerzas para **apoyar a la comunidad de desarrolladores**

Telefónica es **miembro fundador** de la organización española ITIL, recomendada por la industria

Telefónica Móviles España se suma a las primeras pruebas de **televisión digital en el móvil**

El Ministro Chino de Ciencia y Tecnología visita el stand de Telefónica en el **primer Foro de Ciencia y Tecnología hispano-chino**

Telefónica y NTT Docomo analizan vías para reforzar su alianza estratégica

Telefónica Móviles crea **la mayor comunidad Blackberry** de latinoamérica

Telefónica Internacional y la Fundación Instituto de Empresa lanzan un programa de **becas de investigación** en América Latina

Su misión es contribuir a la mejora de la competitividad de Telefónica mediante la innovación tecnológica, teniendo siempre presente que los resultados de la I+D deben ser trasladables a los clientes.

Localización de los Centros de Telefónica I+D

México DF

São Paulo

Telefónica Investigación y Desarrollo

Una buena parte de la actividad de I+D se realiza en Telefónica Investigación y Desarrollo, filial 100% de Telefónica. Esta compañía trabaja mayoritariamente para las líneas de negocio del Grupo y participa en otros proyectos de investigación, tanto en el ámbito nacional como internacional.

En 2005, Telefónica I+D trabajó en 1.800 proyectos (1.660 en 2004) dedicándose al desarrollo de productos, servicios y procesos para los Negocios de Telefónica, y a la investigación aplicada financiada por la Corporación. Esta actividad visualiza la estrategia de Telefónica, seguida desde hace años, de impulsar las actividades de investigación y desarrollo propias, como garantía de diferenciación y como motor del resto de las actividades innovadoras.

De esta forma, Telefónica I+D actúa como motor de la innovación tecnológica del Grupo, con el doble papel de desarrollador de las soluciones, plataformas y redes que necesita Telefónica y de identificador de las opciones tecnológicas emergentes que pueden tener un impacto relevante en los negocios.

Durante el pasado ejercicio, Telefónica I+D ha continuado consolidando su Red de Centros de Excelencia, transformando la compañía en una Red de Innovación Tecnológica a escala internacional.

- A nivel internacional se ha incrementado sensiblemente el porcentaje de la actividad desarrollada en sus Centros de México DF y de Sao Paulo en Brasil, que comparten la misión de apoyar la innovación tecnológica de las empresas del Grupo que operan en Latinoamérica.
- En España ha puesto en marcha el nuevo Centro de Granada, que complementa las actividades que ya viene realizando Telefónica I+D en el resto de sus centros de Barcelona, Huesca, Madrid y Valladolid.
- En 2005, se ha impulsado de forma decisiva el Centro de Barcelona mediante una nueva estructura organizativa, multiplicando por tres el número de sus recursos humanos y estableciendo una nueva estrategia tecnológica en cuanto a las actividades a desarrollar.

Valladolid | Madrid | Granada | Huesca | Barcelona

Investigación aplicada

El nuevo modelo de innovación ha promovido actividades de investigación dirigidas a obtener resultados en el medio y largo plazo y que sean aplicables de forma transversal a varios negocios. El objetivo es detectar, entender, desarrollar y aplicar aquellos aspectos singulares que vayan a influir en la evolución de las tecnologías de redes, plataformas de servicios y contenidos, soluciones de empresa y residenciales o los sistemas de información.

Estas actividades de Investigación Aplicada enmarcadas en el ámbito corporativo de Telefónica se complementan con una amplia participación en proyectos europeos de I+D, promovidos y financiados parcialmente por la UE, que han contribuido de forma decisiva a que Telefónica sea la primera empresa europea por participación en proyectos de este tipo.

Telefónica I+D está participando durante el periodo 2004-08 en 71 proyectos promovidos por la UE, centrados fundamentalmente en las áreas de nuevos servicios multimedia, comunicaciones móviles e integradas, y soluciones software para proveer nuevos servicios. Adicionalmente está teniendo un papel muy activo en las iniciativas de la UE dirigidas a la promoción de la I+D, a través de tres plataformas tecnológicas europeas: eMobility, NEM (Networked Electronic Media) y NESSI (Networked European Software and Services Initiative)

CASO PRÁCTICO

Consejo Científico Asesor de Telefónica I+D

Telefónica ha creado un órgano asesor que refuerza el nuevo Modelo de Innovación Tecnológica del Grupo y que establece un nuevo marco en el desarrollo de su actividad de I+D+i. Se trata del Consejo Científico Asesor de Telefónica I+D, un organismo externo llamado a contribuir a la generación de nuevas ideas y que está compuesto por personalidades de prestigio del mundo científico, empresarial o de las Administraciones Públicas procedentes de diferentes ámbitos y geografías donde está presente el Grupo Telefónica.

El Consejo Científico Asesor nace con la misión de orientar acerca de la posible evolución científico-tecnológica del sector de las TIC, identificar sus elementos más relevantes y formular, por último, recomendaciones sobre el enfoque de las actividades de I+D del Grupo Telefónica. Su composición actual es la siguiente:

Presidente:

Andreu Mas-Colell (Catedrático de Economía de la UPF de Barcelona)

Vocales:

Enric Banda (Director General de la Fundació Catalana per la Reserca i la Innovació)
Carlos Enrique de Brito Cruz (Director Científico de la Fundação de Amparo a Pesquisa do Estado de Sao Paulo)

Fernando Fournon González-Barcia (Presidente Ejecutivo de Telefónica I+D)

José Luis Huertas (Director del Centro Nacional de Microelectrónica de Sevilla)

Julio Linares (Director General de Coordinación, Desarrollo de Negocio y Sinergias de Telefónica S.A.)

Gonzalo León Serrano (Vicerrector de Investigación de la UPM, Madrid)

Juan Mulet Meliá (Director General de COTEC)

Juan Pérez-Mercader (Director del Centro de Astrobiología (CAB))

Fernando Rey (Director de Investigación, Márketing y Diseño del Grupo Antolín-Irausa)

Mateo Valero Cortés (Director del Centro Nacional de Supercomputación)

Juan Vázquez García (Presidente del Consejo de Rectores de Universidades Españolas)

Sergio Verdú (Profesor de la Universidad de Princeton)

César Vohringer (Chief Technology Officer (CTO) de Philips Consumer Electronics)

Secretario:

Diego Ruiz Quejido (Director General de Planificación y Control de Telefónica I+D)

Telefónica es consciente de la necesidad de estar en contacto con todos los agentes que intervienen en el proceso. Por ello, el fomento de la relación Universidad-Empresa es un objetivo prioritario.

En España, el Grupo Telefónica llevó a cabo en el año 2005 **100** iniciativas con Universidades y Escuelas de Negocio en España y favoreció la concesión de **1.100** becas a estudiantes de diferentes Universidades del país.

Colaboración con la Universidad

Distribución de inversión en iniciativas con la universidad por línea de negocio en 2005

Datos en porcentaje



* Incluye telefónica Empresas y Telefónica Soluciones

Las iniciativas puestas en marcha por Telefónica en este campo apoyan tanto la investigación básica como la aplicada, potencian la formación de los futuros profesionales, no sólo del campo de las TIC, sino más allá del estrictamente relacionado con este sector y ayudan en general a que el uso de las nuevas tecnologías se extienda al entramado económico del país.

Telefónica tiene tres grandes objetivos en su relación con la Universidad:

- Contribución a la innovación, apoyando a grupos de investigación de la Universidad para que estén en disposición tanto de innovar, como de formar y divulgar sobre el tema en el que son expertos.
- Desarrollo de la sociedad de la información, colaborando en la elaboración de actividades formativas y la financiación de becas para la realización de proyectos o tesinas relacionados con la implantación de las nuevas tecnologías.
- Apoyo a la proyección social de Telefónica, a través de la concesión de premios en esta materia y de la divulgación de publicaciones y resultados en medios de comunicación.

Los acuerdos y relaciones de colaboración que existen en las diferentes Líneas de Negocio del Grupo Telefónica respecto a Universidades y Escuelas de Negocio se centran fundamentalmente en:

- El establecimiento de Cátedras Telefónica. El origen de la actividad del patrocinio de las Cátedras Telefónica se remonta al año 2000, aunque es en el año 2001 cuando se firman la mayoría de los acuerdos con las Universidades. Las Cátedras de Telefónica son proyectos de colaboración conjunta entre la Universidad y Telefónica S.A. centrados en una temática particular relacionada con el ámbito de la Sociedad de la Información, cuya dirección corre a cargo de un Catedrático de la propia Universidad.
- La colaboración académica con la Universidad a través de la organización, participación o patrocinio de algún curso académico.
- La colaboración tecnológica con la Universidad a través de proyectos o a través de planes de promoción creados específicamente para potenciar un tema en concreto.
- La construcción de portales educativos: EducaRed y CampusRed. La Fundación Telefónica, con la colaboración de la comunidad educativa —organizaciones sociales, instituciones y Administraciones— realiza desde 1998 un importante esfuerzo para incorporar a sus portales educativos las herramientas más útiles y novedosas en el ámbito de la tecnología educativa.

Cátedras Telefónicas

Universidad	Cátedras Telefónica	2002	2003	2004	2005
Politécnica de Madrid	Internet Nueva Generación	●	●	●	●
Carlos III de Madrid	Economía de las Telecomunicaciones	●	●	●	●
	Tecnología de las Telecomunicaciones	●	●	●	●
	Redes y Servicios Avanzados			●	●
Autónoma de Madrid	Economía de los Servicios	●	●	●	●
Complutense de Madrid	Master APIE (Asoc. Periodistas Información Económica)	●	●	●	●
Las Palmas de Gran Canaria	Servicios Experimentales	●	●	●	●
La Laguna de Tenerife	Unesco sobre Telemedicina		●	●	●
Politécnica de Valencia	Banda Ancha e Internet	●	●	●	●
Politécnica de Cataluña	Especialización Tecnológica y Sociedad Conocimiento		●	●	●
Pompeu Fabra	Producción Multimedia	●	●	●	●
Zaragoza	Calidad y Nuevas redes y Servicios de Telecomunicaciones	●	●	●	●
Oviedo	Nuevas Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones			●	●
Santiago de Compostela	Telemedicina			●	●

- El esfuerzo económico del Grupo Telefónica orientado al apoyo de la formación en la Universidad ha sido en el último ejercicio superior a los ocho millones de euros, repartidos entre las Cátedras Telefónica, becas (capítulo al que se han dedicado entorno a cinco millones y medio de euros) y otras iniciativas fundamentalmente relacionadas con el ámbito académico.

Cátedras Telefónica

La línea de las Cátedras Telefónica lleva en funcionamiento desde el año 2001 y en este quinto año la actividad ha continuado con su proceso de consolidación. En 2005, cerró el ejercicio con 12 cátedras Telefónica y 2 masters en diferentes Universidades españolas. Telefónica Móviles tiene dos Cátedras en la ETSIT de la Universidad Politécnica de Madrid y en la Universidad de Deusto.

La actividad de las Cátedras Telefónica se evalúan en base a una combinación de diversos criterios que incluyen la facturación (30%), innovación tecnológica (20%), académica (15%), formación (10%), proyección y visibilidad (10%), transparencia (10%) e iniciativa (5%). En base a estos criterios las Cátedras mejor valoradas son la de la Universidad Politécnica de Madrid y la Universidad Politécnica de Cataluña.

CASO PRÁCTICO

Criterios para valorar la actividad de las Cátedras Telefónica

Su grado de innovación tecnológica, teniendo en cuenta la cantidad y la calidad de los proyectos y actividades desarrollados en el marco de la Cátedra así como el grado de colaboración de la Cátedra con otras entidades, escuelas y empresas del Grupo Telefónica en tales proyectos.

59 proyectos de innovación tecnológica (41 en 2004)

10 proyectos en colaboración con Telefónica I+D (11 en 2004)

45 proyectos en colaboración con otras oportunidades y centros de información (17 en 2004)

Su aportación académica, teniendo en cuenta la calidad y la cantidad de cursos ofertados por las Cátedras así como el número de alumnos que asisten a los mismos.

35 cursos impartidos (26 en 2004)

1.969 alumnos asistentes (1.254 en 2004)

1.990 horas de formación (2.538 en 2004)

Su aportación formativa, teniendo en cuenta el programa de becas de la Cátedra (tanto para la realización de PFC y Tesis y, en general, para la colaboración con la Cátedra)

91 becas relacionadas con las Cátedras (91 en 2004)

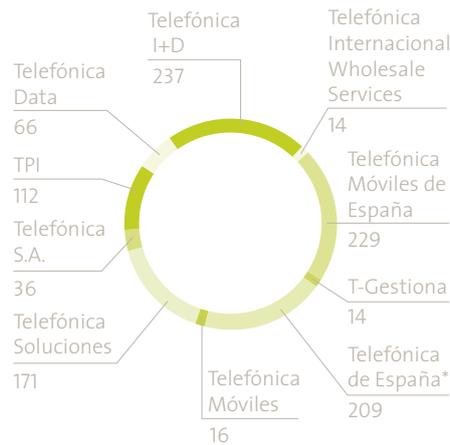
Su proyección y visibilidad, valorando la repercusión de la Cátedra en su entorno, la cantidad y calidad de relaciones establecidas y en general la visibilidad de ésta en la Comunidad Autónoma.

Participación en 28 foros, conferencias y encuentros (32 en 2004)

37 publicaciones (26 en 2004)

Casi todas las Cátedras tienen web propia

Distribución de becas por línea de negocio



Becas

Otra línea de colaboración de Telefónica con la Universidad es la relativa a la concesión de becas a estudiantes de últimos cursos. El Grupo Telefónica ofreció en el año 2005 1.104 becas a estudiantes de carreras técnicas de diversas Universidades españolas (1.014 en 2004). Para desarrollar dicha colaboración tiene firmados 178 acuerdos con Universidades y Escuelas de Negocio.

En el año 2002, Telefónica puso en marcha un programa de becas en colaboración con la Fundación Carolina con el objetivo de mantener una línea de colaboración con instituciones que trabajen en el campo de la formación de postgrado en nuevas tecnologías a nivel iberoamericano, permitiendo el seguimiento de profesionales cualificados con inquietudes internacionales. Los veintiséis participantes de esta promoción proceden de las distintas empresas de Telefónica en Argentina, Brasil, Chile y Perú. Los becados realizan prácticas en empresas del Grupo en España, complementando su formación con programas de postgrado en instituciones españolas.

Telefónica Internacional ha realizado una convocatoria conjunta de becas con el Centro Euro-Latinoamericano (CEULA) del Instituto de Empresa. El programa promueve la investigación aplicada sobre temas relacionados con la Sociedad de la Información y el desarrollo de los países de América Latina. Los destinatarios del programa son profesores e investigadores latinoamericanos en las áreas relacionadas con los temas de estudio propuestos. La convocatoria de nueve becas para el período 2005-2006 se centra en los temas relacionados con la brecha digital y el desarrollo de América Latina

CampusRed

CampusRed.net, el portal de las Universidades y los universitarios, es una iniciativa patrocinada por Telefónica y la Fundación Telefónica. Con un enfoque intercampa, ofrece una potente plataforma tecnológica que permite, no solo la gestión y administración de cursos, el desarrollo de investigaciones o la dirección de tesis doctorales, sino que también facilita los programas y las herramientas para compartir el trabajo.

En el marco de esta iniciativa, se han desarrollado colaboraciones con la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, Universidad Pompeu Fabra, Universidad Complutense de Madrid, Universidad Politécnica de Valencia, Universidad de las Islas Baleares, UNED, Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset, Universidad Rovira i Virgili, Universidad Carlos III de Madrid, Universidad Autónoma de Barcelona, Universidad Antonio de Nebrija y Universidad San Pablo CEU.

Premios I+D a la innovación

Desde el año 1999 Telefónica I+D convoca anualmente los "Premios I+D a la Innovación", a los que pueden concurrir todos los alumnos matriculados de tercero en adelante, en el año académico en curso, de las carreras de Telecomunicaciones o Informática, de cualquier Universidad perteneciente a las Comunidades Autónomas de Madrid, Castilla y León, Cataluña y Aragón.

El objetivo del premio es estimular y recompensar la iniciativa y el esfuerzo innovador de los alumnos de la Universidad española, en el campo de las telecomunicaciones y la informática. Se premia las ideas originales y novedosas de los estudiantes, fruto de la reflexión personal bien sea individual o en equipo.

Otras colaboraciones con la Universidad

Junto a las Cátedras Telefónica, la Compañía desarrolla una intensa colaboración con la Universidad para promover el debate acerca de las nuevas tecnologías y la sociedad de la información:

El IESE en la realización del “XI Encuentro del Sector de las Telecomunicaciones”, que estuvo centrado en la convergencia de servicios. Adicionalmente es miembro de su Centro de Estudios Sector Público-Sector Privado.

Es patrono del centro de estudios ENTER del Instituto de Empresa, centrado en el análisis y evaluación de la Sociedad de la Información y las Telecomunicaciones.

Colabora desde hace años con la Universidad Internacional Menéndez Pelayo en la organización del Encuentro sobre Telecomunicaciones. En 2005 se celebró su XIX edición, centrada en “Tiempo de convergencias”

Telefónica de España / Telefónica Empresas España

I Foro Ipv6 red Iris. Universidad de Valencia
 II Congreso de Teleformación de Castilla y León: “Promoviendo la Sociedad del Conocimiento”. Universidad de Burgos
 IV Salón de Orientación Profesional. Universidad de Salamanca
 Party UHU: Jornadas de Nuevas Tecnologías, Comunicaciones e Informática. Universidad de Huelva
 Festibity 2005, Universidad de Barcelona.
 Murcia LAN Party 2005, Universidad de Murcia
 Expomanagement 2005. IESE
 17º Euromicro Conference on Real Time System. Universidad de las Islas Baleares

Telefónica Móviles SA / Telefónica Móviles España

Jornada sobre Telecomunicaciones y Discapacidad en la Escuela de Ingenieros Técnicos de Telecomunicación. Universidad Politécnica de Madrid
 Seminarios sobre Responsabilidad Social Corporativa. ESIC.
 Convenio para la realización de asesoramiento jurídico pericial y consultoría en el campo científico-médico. Universidad de Valladolid
 Cursos de verano. Universidad Politécnica de Cartagena.

Convenio de colaboración. Universidad de Sevilla.
 Convenio de colaboración. Universidad de Córdoba.
 Convenio de colaboración. Universidad de Extremadura.
 Colaboración con el departamento Gamelab. Universidad de Oviedo
 Cursos de verano. Universidad Europea de Madrid

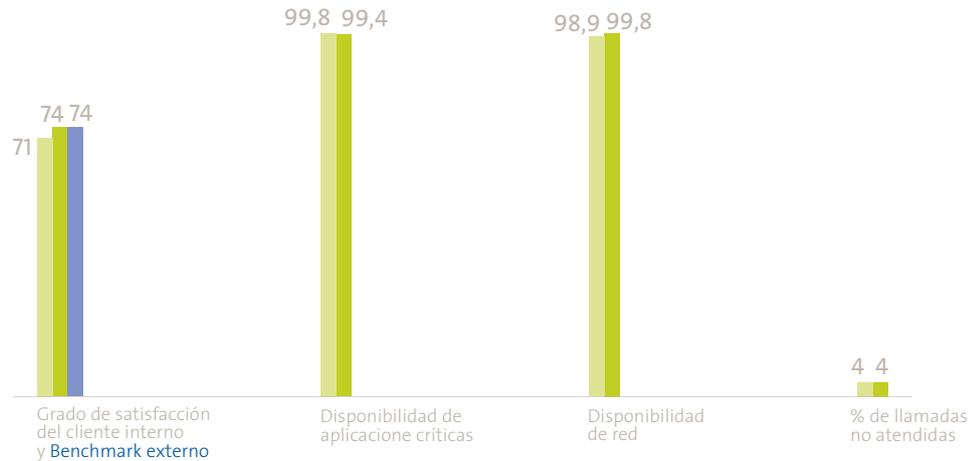
Telefónica I+D

Semana de la Ciencia de la Comunidad de Madrid
 Universidad Politécnica de Madrid, participación en las Jornadas SATELEC.
 Universidad Alfonso X el sabio: presentación de empresa.
 Participación en diferentes Foros Tecnológicos y de Empleo: U. Carlos III de Madrid (Foroempleo-05), U. de Valladolid (Presentación Foro Técnico de Empleo), U. Alcalá de Henares (Alcajob-05), U. Complutense de Madrid (Presentación en Jornadas de Empleo y Computecno), U. de Salamanca (Foro de Empleo).
 U. Politécnica de Cataluña participación en el Forum de Telecomunicaciones y Electrónica.
 U. Pompeu Fabra patrocinio del Foro U-Feina 05.

Indicadores sobre el desempeño de sistemas de información en el Grupo Telefónica

Datos en porcentaje

■ 2004
■ 2005



Sistemas de información

La misión de las áreas de Sistemas de Información es definir, desarrollar, implantar y gestionar los sistemas que proporcionen **soporte óptimo y ventaja competitiva** a los procesos de negocio de las compañías.

Telefónica contribuye a la mejora de la productividad de muchos de sus clientes a través de sus soluciones de comunicación y sistemas de información. Los sistemas de Información son un recurso esencial en la evolución de los negocios y el alineamiento de las operaciones en el proceso de transformación de Telefónica.

Adicionalmente, en muchas ocasiones, Telefónica explica a sus clientes las posibilidades de los nuevos sistemas a través del uso de soluciones en sus propios sistemas. Un ejemplo es e-Domus, que como Intranet de Telefónica de España, ha sido mostrada a todos los clientes que demandaban una solución parecida.

Los costes en Sistemas de Información que incurrieron las diferentes compañías de Telefonica durante el ejercicio 2005 fueron superiores a 1.300 millones de euros (1.000 millones en 2004), con una plantilla de recursos humanos propios cercana a 4.000 personas (3.300 en 2004).

Entre los hitos del ejercicio 2005 destacan los siguientes proyectos:

- Integración de los sistemas informáticos económico-financieros y logísticos de Telefónica de España y t-gestiona, con la Integración de los sistemas informáticos TeleSAP y CorpoSAP
- Evolución e integración de los sistemas comerciales en Telefónica Latinoamérica (sistemas denominados técnicamente ATIS, SCL y Altamira)
- Integración de los ERPs de las empresas de Latinoamérica, consiguiendo

optimizar sus infraestructuras de explotación y reducir el número de centros de proceso de datos actuales (proyecto Candelaria)

Adicionalmente, se están realizando importantes avances en la difusión y aplicación de metodologías comunes aplicables al ciclo de vida completo de los Sistemas de Información a través de estándares como ITIL (Information Technology Infrastructure Library) junto con CobiT (Control Objectives for Information and Related Technology) y CMMi (Capability Maturity Model Integration). Dichos estándares están adquiriendo cada vez más importancia en las formas de gestionar la explotación de las tecnologías de la información y de él pueden beneficiarse las diferentes áreas de SSII, los negocios de outsourcing en general y todas las empresas que ofrecen servicios basados en infraestructuras informáticas. Liderando estas iniciativas, Telefónica se convierte una vez más en motor de desarrollo tecnológico.

El área de sistemas de información evalúa su desempeño a través de unos indicadores sobre su actuación. Los resultados obtenidos en el ejercicio 2005, sitúan a Telefónica por encima de los estándares de mercado: el grado de satisfacción del cliente interno alcanza el 74%, frente al 71% que nos da el benchmarking externo; el tiempo de respuesta en la red interna que sustenta las aplicaciones es de 13 milisegundos, la Disponibilidad de Aplicaciones Críticas es del 99,4% y la Disponibilidad de Red del 99,8%.

Informe “Sociedad de la Información”

Telefónica fue pionera con la edición en el año 2000 del primer informe La Sociedad de la Información, un documento que año tras año, ha analizado la situación de la Sociedad de la Información en España. Junto a los tradicionales ciclos de Mesas Redondas destinadas a servir de lugar de debate sobre la Sociedad de la Información, durante el año 2005, las empresas del Grupo Telefónica impulsaron las siguientes publicaciones:

- Telefónica publicó la sexta edición del informe sobre la sociedad de la información. En esta edición se presta una especial atención a las pymes, bajo la premisa de que la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones a la empresa son un pilar básico para el desarrollo.
- Telefónica CTC Chile presentó el libro “La Sociedad de la Información en Chile: 2004-2007, Presente y Perspectivas”.
- Telefónica Móviles España presentó M-Sociedad, con el objetivo de hacer posible una sociedad cada vez más móvil y mejorar la calidad de vida de las personas a través de la telefonía móvil. En una Jornada, promovida por la Cátedra TME en la Universidad Politécnica de Madrid, se presentaron proyectos relacionados con las posibilidades de los nuevos servicios de telefonía móvil en los ámbitos de la administración móvil, salud móvil o las nuevas tendencias en movilidad.
- Telefónica I+D, en colaboración con AHCIEI, publicó un libro sobre “Telecomunicaciones y Movilidad en la Sociedad de la Información”

CASO PRÁCTICO

Portal de la sociedad de la información

En 2005, Telefónica puso en marcha el portal de la sociedad de la información. Con el objetivo de dar continuidad a la publicación de informes anuales y constituirse en una ventana abierta a todos los ciudadanos en la que se muestren las innovaciones tecnológicas y su repercusión en el desarrollo socioeconómico sostenible.

El portal ha publicado en sus primeros nueve meses de existencia más de 1.200 entradas de información, incluyendo:

- Más de 850 noticias asociadas al desarrollo de la sociedad de la información
- Artículos de opinión o divulgativos acerca de las nuevas tecnologías y sus implicaciones para la sociedad
- Informes de la Sociedad de la Información publicados por Telefónica (y otras publicaciones relacionadas con las TIC)

- Documentación relativa a las mesas redondas dedicadas a la Sociedad de la Información
- Artículos de análisis de la contribución de las telecomunicaciones al desarrollo sostenible
- Documentación, enlaces, cursos, tutoriales...

Para mantener informados a los usuarios de las novedades del portal, se estableció el Boletín de la Sociedad de la Información, Tecnología e Innovación. Dicho boletín se distribuye a los más de 2.000 usuarios suscritos con periodicidad semanal o diaria, en función de la opción escogida.



Colaboración institucional

Telefónica colabora en asociaciones y organismos de prestigio y representatividad a nivel mundial, contribuyendo al desarrollo de estándares tecnológicos y a la profesionalización de la función empresarial. Las principales asociaciones y foros en las que Telefónica participa activamente son aquellas relacionadas con las telecomunicaciones, principalmente en las zonas de operaciones de la compañía (España, Latinoamérica y Europa)

Asociaciones y organismos internacionales

- AHCIET (Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicación)
- AEPIA (Asociación Española para la Inteligencia Artificial)
- Benchmarking Plus
- BRT (Brussels Round Table)
- CITEI (Comisión Interamericana de Telecomunicaciones)
- DSL Forum
- DVB (Digital Video Broadcasting)
- EIF (European Internet Foundation)
- ELRA (European Language Resources Association)
- ERT (European Round Table of Industrialists)
- ESF (European Services Forum)
- ETP (European Telecommunications Platform)
- ETNO (European Telecommunications Network Operators)
- ETSI (European Telecommunications Standards Institute)
- FS-VDSL Forum
- GBDe (Global Business Dialogue on e-commerce)
- GeSI (Global e-Sustainability Initiative)
- GSMa-GSMe (GSM Association - GSM Europe)
- ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers)
- ICC (International Chamber of Commerce)
- Ipv6 Forum
- MPEG (Moving Picture Experts Group)
- MEBF (Mercosur European Union Business Forum)
- OMG (Object Management Group)
- OSGI (Open Services Gateway Initiative)
- SDR Forum (Software Defined Radio)
- Telemanagement Forum
- Transatlantic Policy Network
- UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones)
- 3GPP (3rd Generation Partnership Project)

Asociaciones y organismos en el ámbito español

- AECE (Asociación Española de Comercio Electrónico)
- AETIC (Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de España)
- AESPLAN (Asociación Española de Planificación y Dirección Estratégica)
- APD (Asociación para el Progreso de la Dirección)
- AUI (Asociación de Usuarios de Internet)
- AUTELSI (Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información)
- Asociación de Ejecutivos de Finanzas
- CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales)
- CIECAT (Círculo Español para la Calidad en Telecomunicación)
- Círculo de Empresarios
- Club Gestión de la Calidad
- COTEC
- Foro de Comunicación Interna
- Foro de Reputación Corporativa
- Fundación Iberoamericana de Gestión de la Calidad
- Movilforum 2320
- N-ECONOMÍA
- SEDIC (Sociedad Española de Documentación e Información Científica)

Asociaciones y organismos en el ámbito argentino

- CICOMRA (Cámara de Informática y Comunicaciones de la República Argentina).
- AmCham (Cámara de Comercio de los Estados Unidos en la República Argentina : Comité de Telecomunicaciones y Comité Legal & Tax).
- COPITEC (consejo Profesional de Ingeniería en Telecomunicaciones, Electrónica y Computación)
- Cámara Argentina de Comercio – CAC
- Unión Industrial Argentina – UIA
- Cámara Española de Comercio de la República Argentina
- AEA – Asociación Empresaria Argentina
- Fundación Mediterránea
- Fundación Capital
- Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas – FIEL
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la República Argentina –IDEA
- Instituto Argentino para el Desarrollo de las Economías Regionales – IADER
- Fundación Carlos Pellegrini
- Cámara Argentina de Telecomunicaciones y Afines – CATYA
- Cámara de Empresas de Software y Servicios Informáticos – CESSI
- Asociación Argentina de Usuarios de la Informática y las Comunicaciones – USUARIA
- Cámara Argentina de Bases de Datos y Servicios en Línea . CABASE :

Asociaciones y organismos en el ámbito brasileño

- AMCHAM - Câmara Americana de Comércio
- Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil
- CDES – Comitê de Desenvolvimento Econômico e Social, ligado à Secretaria de Relações Institucionais do Governo Federal Brasileiro
- CEAL - Conselho Empresarial da América Latina / Consejo Empresario de América Latina
- CPQD - Fundação Centro de Pesquisa e Desenvolvimento
- FIESP - Federação das Indústrias do Estado de São Paulo, com participação nos seguintes órgãos: COPS - Comitê de Orientação Política e Social, COTRI - Conselho de Orientação Técnica em Relações Industriais, NAS - Núcleo de Ação Social e Instituto Roberto Simonsen
- IEDI - Instituto de Estudos para o Desenvolvimento Industrial

Asociaciones y organismos en el ámbito chileno

- SOFOFA, Sociedad de Fomento Fabril

Asociaciones y organismos en el ámbito colombiano

- ASOCEL (Asociación de la Industria Celular de Colombia)
- CCIT (Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones).
- ASETEL (Asociación de Empresas de Telecomunicaciones)
- ANDI (Asociación Nacional de Industriales)
- FENALCO (Federación Nacional de Comerciantes)
- ANEP (Asociación Nacional de la Empresa Privada)

Asociaciones y organismos en el ámbito ecuatoriano

- ASETEL (Asociación de Empresas de telecomunicaciones)
- CCQ (Cámara de Comercio de Quito)
- CCG (Cámara de Comercio De Guayaquil)
- Cámara Oficial Española de Comercio e Industria de Quito
- Cámara de Comercio Ecuatoriano-Americana

Asociaciones y organismos en el ámbito guatemalteco

- Gremial de operadores de Guatemala
- CASETEL (Cámara de Empresas de Servicios de Telecomunicaciones)
- Cámara de Comercio de Guatemala, Cámara de comercio Americana, Cámara de Industrial de Guatemala y Cámara de Comercio e Industria Guatemalteco Mexicana.

Asociaciones y organismos en el ámbito nicaragüense

- Cámara de Comercio, Cámara de Industrias de Nicaragua y Cámara Española.
- COSEP (Consejo Superior de la Empresa Privada)
- INDE (Instituto Nicaragüense de Desarrollo).

Asociaciones y organismos en el ámbito panameño

- APEDE (Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresas)
- Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá, Cámara Oficial Española de Comercio de Panamá
- INDESA (Asociación para la Investigación y Desarrollo)

Asociaciones y organismos en el ámbito peruano

- ADEPSEP (Asociación Privada de Empresas de Servicios Públicos)
- Cámara Oficial de Comercio España en el Perú
- Club Empresarial
- PERU 2021.
- CONFIEP-CRECE PERU (Confederación Nacional de Empresas Privadas – Comité de Promoción del Perú).
- AMCHAM (American Chamber of Commerce)
- COCEP (Cámara Oficial de Comercio de España en el Perú)
- APESAN (Asociación de empresas patrocinadoras de la Escuela Superior de Administración de Negocios)
- SNI (Sociedad Nacional de Industrias)
- Cámara de Comercio de Lima
- IPAE (Instituto Peruano de Administración de Empresas)
- Procapitales
- SENATI (Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial)



El siglo XXI se va a caracterizar por la llegada imparable de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, pero también por una gran preocupación acerca de aspectos relacionados con el medio ambiente, con el avance de los países en vías en desarrollo, con el respeto a los derechos humanos, con la salud, la educación, el empleo o el desarrollo de las comunidades locales.

Uso de la **energía** en la sociedad digital



Aspectos positivos

Eficiencia energética de las redes
 Efecto sustitución de las telecomunicaciones frente al transporte
 Uso de las TIC como medio de sensibilización para el ahorro energético



Barrera a su implantación

Producción y uso de los equipos electrónicos
 Consumos de equipos en stand-by
 Uso de energía de los operadores de red

Hogar digital

Mejora de la calidad de vida
 Mejor asistencia sanitaria en el hogar
 Mayor seguridad del hogar
 Mayores posibilidades de ocio

Consumo eléctrico
 Inversiones por parte de los ciudadanos

Administración electrónica

Rapidez, comodidad y flexibilidad
 Simplificación de trámites burocráticos
 Mayor cercanía y participación ciudadana
 Mayor capacidad de seguimiento de trámites
 Reducción de errores y mayor eficacia

Necesidad de conectividad
 Usabilidad y accesibilidad
 Falta de experiencia y desconocimiento
 Seguridad y falta de confianza
 Inversiones por parte de la administración

Telecomunicaciones al servicio de **emergencias**

Prevención y alerta temprana
 Sistemas de aviso por parte del ciudadano y rapidez en la respuesta
 Ayuda en labores de coordinación
 Movilización y canalización de ayuda humanitaria

Vulnerabilidad de los sistemas de telecomunicaciones
 Dependencia del entorno geográfico y socio-económico

Telecomunicaciones e inclusión de las personas con **discapacidad**

Acceso universal a la información
 Mejores oportunidades (estudio, trabajo...)
 Soluciones para la integración de discapacidad auditiva, del habla, visual, física, intelectual, por envejecimiento,

Diseño "para todos" por parte de fabricantes y desarrolladores de servicios
 Dificultades de implementación
 Coste de adaptación de servicios

Tele-educación



Aspectos positivos

Mayores recursos formativos para los que ya son alumnos
 Acercar la educación a grupos excluidos (zonas rurales, personas con discapacidad, zonas en conflicto...)
 Mejorar la educación en países en desarrollo
 Mayor flexibilidad y alcance para las universidades



Barrera a su implantación

Necesidad de equipamiento e infraestructuras (inversiones necesarias)
 Falta de motivación por parte de los alumnos
 Falta de formación por parte de los profesores
 Formación a lo "largo de la vida"

Uso del papel en la sociedad digital

Eficacia en el entorno de trabajo
 Movilidad y colaboración
 Trámites administrativos sin papeles
 Desmaterialización (transacciones comerciales online, publicaciones, email, educación...)

Malos hábitos de imprimir
 Dificultad de implantar la firma electrónica
 Cansancio de lectura en los monitores
 Necesidad de nuevos equipamientos y tecnologías

Comercio electrónico aplicado al turismo

Reducciones de los precios del viaje para los turistas
 Mayor disponibilidad de información sobre el destino turístico
 Oportunidades para el desarrollo regional y de países incipientes en el mercado turístico

Desconfianza hacia la seguridad del proceso electrónico de compra
 Incremento de emisiones de gases de efecto invernadero (derivados de más viajes)
 Mejor adaptación a las necesidades del viajero

Nuevas tecnologías al servicio de la salud

Mejor gestión de urgencias (diagnóstico precoz y preparación)
 Mejor diagnóstico y formación de los profesionales sanitarios
 Mejor gestión hospitalaria (expedientes clínicos, citas y consultas, tratamiento)
 Atención al paciente donde y cuando lo necesita (medicina rural, enfermos de larga duración, postoperatorios...)

Fuertes inversiones iniciales en equipamiento y formación
 Problemas de interoperabilidad entre centros sanitarios
 Adaptación del personal sanitario a las nuevas tecnologías
 Desconfianza ante la seguridad de los datos personales (intimidad)

Créditos del informe

Departamentos que han colaborado en la elaboración del informe

Capítulo	Áreas implicadas
01 Gobierno Corporativo	Secretaría General/ Auditoría interna
02 Identidad	Comunicación (Marca, Reputación y RSC) / Secretaría general / Recursos Humanos / Patrocinios / Auditoría interna
03 Motor de progreso	Finanzas (Consolidación, Control de Gestión), Fiscal, Regulación, Innovación, Telefónica I+D, Relaciones Institucionales, Sistemas de Información, Relaciones con inversores.
04 Clientes	Desarrollo Comercial Corporativo / Áreas de calidad, marketing y atención al cliente de las principales líneas de negocio (Telefónica de España, Telefónica Móviles, Telefónica Latinoamérica) / Asesoría Jurídica / Comunicación / Seguridad
05 Accionistas	Oficina del Accionista / Relaciones con Inversores / Secretaría General
06 Empleados	Recursos Humanos Corporativos / Recursos Humanos de las principales líneas de negocio (Telefónica de España, Telefónica Móviles, Telefónica Latinoamérica, TPI, Terra, Atento, T-Gestiona) / Comunicación / Seguridad / Fundación Telefónica / ATAM / Fonditel
07 Sociedad	Principales líneas de negocio (Telefónica de España, Telefónica Latinoamérica, Telefónica Móviles) / Relaciones Institucionales / Control de gestión / Regulación / Reputación y Responsabilidad Social Corporativa / Fundación Telefónica / ATAM / Patrocinios
08 Medio Ambiente	Auditoría Interna / Reputación y Responsabilidad Social Corporativa / Áreas de Medio Ambiente de las principales líneas de negocio (Telefónica de España, Telefónica Móviles, Telefónica Latinoamérica)
09 Proveedores	Compras / Auditoría Interna / Reputación y Responsabilidad Corporativa
10 Medios	Comunicación
Anexo 1: Acerca del Informe	Reputación y Responsabilidad Corporativa
Anexo 2: Informe de Verificación	Ernst & Young. Informe
Coordinación	Reputación, Marca y Responsabilidad Social Corporativa (D.G. Comunicación)

