

Empleados:  
Claridad  
y desarrollo  
profesional

# Índice

---

Carta del Presidente	4
Telefónica, motor de progreso para todos	6
<b>00 Así es Telefónica 2005</b>	8
<b>01 Gobierno Corporativo</b>	20
<b>02 Identidad</b>	32
<b>03 Motor de progreso</b>	66
<b>04 Clientes</b>	104
<b>05 Accionistas</b>	168

---

<b>06 Empleados</b>	178
Los empleados de Telefónica	180
Descripción de plantilla	180
Generación de empleo	182
Clima laboral	184
Comunicación interna	186
Involucración de los empleados en la estrategia	187
Políticas de compensación	188
Compensación	188
Planes de salud	190
Planes de pensiones	191
Otros beneficios	192
Desarrollo profesional	194
Formación	194
Teleformación	196
Gestión por competencias	197
Carrera profesional	198
Profesionales y personas	200
Derechos humanos	200
Libertad de asociación y negociación colectiva	202
Conciliación vida profesional y personal	206
Abolición del trabajo infantil	208
Igualdad de oportunidades	209
Seguridad y salud	211
Demandas laborales	219
Empleados solidarios	220
Voluntariado Telefónica	220
ATAM	221
Distrito C	222

---

<b>07 Sociedad</b>	226
<b>08 Medio Ambiente</b>	252
<b>09 Proveedores</b>	292
<b>10 Medios</b>	304
<b>11 ANEXO I</b>	310

## Los empleados de Telefónica

- Descripción de plantilla
- Generación de empleo
- Clima laboral
- Comunicación interna
- Involucración de los empleados

La gestión de personas es uno de los valores clave en la nueva cultura de Telefónica. Por eso, dentro de los cinco ejes estratégicos del proceso de transformación, se ha definido un eje orientado a fortalecer el liderazgo y el compromiso de los profesionales de Telefónica.



## Descripción de plantilla

Telefónica cerró el ejercicio 2005 con una plantilla física de 207.641 profesionales, lo que supone un incremento del 19% respecto al año anterior. Los cambios más significativos que han afectado a la plantilla durante el ejercicio son los siguientes:

- **Compra o creación de nuevas empresas:** la plantilla se incrementa por la creación de Edinet Europa y Edinet America y TPI Direct en el Grupo Directorios, la compra de la empresa Azeler Automoción y Terra Business Travel y la creación de Terra Asociadas, y la compra de Cesky Telecom, y la creación de Sociedad de Cobros en Brasil por T-Gestiona.
- **Baja de Sociedades:** los negocios afectados son Terra (Grupo Lycos, Terra Latam, One Travel y Caribe), Telefónica UK, T Gestiona México, Lola Films y T. Short en Contenidos.
- **Variación de Plantilla:** se da un aumento de la plantilla en el negocio de Atento y un aumento en la plantilla promedio de las operadoras de BellSouth en el negocio de móviles.
- **Continuidad del Expediente de Regulación de Empleo en Telefónica de España,** aprobado por la Dirección General del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. El Plan se rige bajo los principios de voluntariedad, universalidad y no discriminación, afectando a 15.000 trabajadores. Durante el año 2005, un total de 1.945 empleados solicitaron su adhesión, que se suman a las 7.906 solicitudes de desvinculación acumuladas hasta el año 2004.

La plantilla tercerizada de Telefónica en España se estima superior a 33.000 personas a diciembre de 2005, siendo 25.000 correspondientes a Telefónica de España y el resto a Telefónica Móviles España. Este dato se ha estimado en función del volumen de contratación de servicios a terceras empresas.

Las principales características de la plantilla del Grupo Telefónica en el mundo son las siguientes:

- El 85,4% de la plantilla equivalente tiene un contrato fijo o indefinido (86% en 2004). La cantidad restante se distribuye entre empleados con contrato temporal (13,6%) y becarios (0,9%)
- El grado de jerarquización de la plantilla equivalente se sitúa en el 4,3% (4,2% en 2004). Este índice es el porcentaje que representa la alta dirección, la dirección y los mandos intermedios sobre el total.
- La distribución de la plantilla de Telefónica por funciones, sin considerar la plantilla de Atento, indica que el 37,2% está dedicado a funciones comerciales (33,2% en 2004), el 48,3% a funciones de producción y el 14,4% a funciones de apoyo. Destaca el aumento de la plantilla comercial por segundo año consecutivo.
- El 47% de la plantilla del Grupo Telefónica está formado por mujeres (48% en 2004), destacando Atento con un 66% de la plantilla integrado por mujeres y Contenidos con sólo un 7%.
- La antigüedad media de la plantilla de Telefónica es de 7,3 años (8 años en 2004), siendo la edad promedio de 32,7 años.

Plantilla física del Grupo Telefónica<sup>1</sup>

Por País	2003	2004	2005
España	58.189	59.978	60.405
Europa	-	4.322	14.326
Rep. Checa	-	-	10.051
Holanda	-	3.789	3.789
Alemania	-	533	480
Luxemburgo	-	3	3
Suiza	-	3	3
Latinoamérica	80.041	94.204	131.968
Argentina	14.100	15.177	18.856
Brasil	42.496	51.741	63.743
Chile	8.795	10.060	12.375
Perú	9.422	10.733	11.548
México	5.228	6.493	8.506
Colombia	-	-	4.487
Venezuela	-	-	5.983
EE.UU	-	-	1.166
Uruguay	-	-	536
Ecuador	-	-	747
Panamá	-	-	601
Nicaragua	-	-	285
Centroamérica	-	-	3.135
Marruecos	-	1.075	942
Otros Países	10.058	13.469	-
<b>Telefónica</b>	<b>148.288</b>	<b>173.554</b>	<b>207.641</b>

Por Negocio	2003	2004	2005
Fija España	38.464	36.425	35.053
Fija Latinoamérica	25.762	25.905	28.856
Terra	2.229	1.584	-
Telefónica Móviles	13.093	19.797	22.739
Directorios	2.787	2.876	2.942
Contenidos	4.638	5.860	5.734
Atento	54.394	74.829	95.907
Cesky Telecom	-	-	10.051
Otras	6.921	6.278	6.359
<b>Telefónica</b>	<b>148.288</b>	<b>173.554</b>	<b>207.641</b>

<sup>1</sup>Plantilla Física: Número de empleados que trabajan en la empresa.  
Plantilla equivalente: Número de empleados proporcional al número de horas

## Características de la plantilla del Grupo Telefónica

	Tipo de contrato %			Jerarquización %	Función %			Experiencia antigüedad	Diversidad % mujeres
	fijo	temporal	becarios		comercial	operaciones	apoyo		
Negocio fija España	98,5	1,0	0,6	3,3	31,4	56,5	12,1	18,7	27,4
Negocio fija Latam	95,9	2,0	2,0	6,5	33,9	53,5	12,6	13,5	28,3
Negocio móviles	96,9	1,1	2,0	10,5	56,2	25,6	18,1	5,0	40,5
Negocio contenidos	98,3	1,6	0,1	5,4	12,0	72,8	15,2	3,5	7,7
Negocio directorios	91,8	5,9	2,3	7,9	73,7	11,4	14,9	8,3	43,9
Atento	71,4	28,5	0,1	1,4	0,2	98,5	1,3	1,5	66,3
T-Gestiona	94,2	1,1	4,7	7,4	1,0	93,6	5,4	8,3	26,2
Česky Telekom	95,2	4,8	0,0	5,3	38,8	49,0	12,2	12,2	34,4
Otras	84,1	6,9	8,9	18,0	9,9	52,4	37,7	4,9	47,2

## Generación de empleo

Las empresas del Grupo Telefónica (sin considerar Atento) tuvieron más de 10.000 altas de empleados en el ejercicio 2005, de las cuales el 10% son altas procedentes del Grupo Telefónica. Respecto a las bajas, el 50% fueron forzadas y el otro 50% voluntarias.

Dentro de esta rotación de personal, se produjeron más de 1.600 movimientos intragrupo: empleados que han salido de una empresa y han sido destinados a otras empresas dentro del Grupo Telefónica.

El Grupo Telefónica ha lanzado numerosos programas de incorporación de jóvenes a su plantilla o al mercado de trabajo en general.

- Telefónica de España y la Fundación SEPI, dentro del programa de becas de 2005, ofertan 52 becas a jóvenes titulados en Formación Profesional de grado superior en las especialidades de Sistemas de Telecomunicaciones e Informática, Gestión Comercial y Marketing, Administración y Finanzas y Administración de Sistemas Informáticos. Este programa de becas de larga duración se integra en los procesos de Creación de Empleo asociados al Plan Social del Expediente de Regulación de Empleo, ya que se prevé que en 2006 parte de los seleccionados se puedan consolidar como incorporaciones a Telefónica. Uno de los objetivos de estas incorporaciones es potenciar los centros de Atención al Cliente del Segmento de Negocios y Profesionales.

### Movimientos altas-bajas por negocio en 2005

	Altas			Bajas			Cambio de perímetro
	Total	Ajenas	Empresa	Total	Forzadas	vegetativas	
Negocio fija España	934	725	209	2.710	2.000	710	-
Negocio fija Latinoamérica	3.541	3.154	387	2.128	1.035	1.093	211
Negocio móviles	3.427	3.231	196	3.410	1.361	2.049	886
Negocio directorios	788	633	155	710	248	462	-
Negocio contenidos	226	225	1	212	81	131	152
Česky Telekom	44	44	0	179	0	179	10.186
T Gestiona	312	283	29	253	164	89	157
Otros negocios	807	757	50	671	162	509	95
<b>Total Telefónica (sin Atento)</b>	<b>10.079</b>	<b>9.052</b>	<b>1.027</b>	<b>10.273</b>	<b>5.051</b>	<b>5.222</b>	<b>13.203</b>

Altas Ajenas: personas que no tenían relación alguna con Telefónica

Altas Empresa: personal que tenía vinculación previa a Telefónica (temporales, becarios...)

Bajas Vegetativas equivale a bajas voluntarias

Bajas Forzadas equivale a bajas incentivadas (Despidos, Bajas Incentivadas y aplicación de los Expedientes de Regulación de Empleo)

Entrada y salida de empresas equivale al impacto del cambio de perímetro en la plantilla, con el importante impacto de la adquisición de Česky Telekom. en este apartado.

- Telefónica de España puso en marcha un nuevo proceso de Creación de Empleo para incorporar personal ajeno a la compañía como Técnico Medio de Ventas. Estas nuevas incorporaciones asociadas al Plan Social del ERE, se enmarcan en el Módulo Impulso Comercial del Programa "Meta:Cliente".
- Telefónica CTC Chile y Fundación Telefónica Chile han desarrollado un programa de competencias laborales y uso de nuevas tecnologías con el objetivo de contribuir a la inserción de jóvenes en el mundo laboral, en condiciones de igualdad de oportunidades para desempeñar empleos productivos y de calidad. Los beneficiados -hombres y mujeres entre 18 y 30 años- realizarán su práctica profesional bajo el modelo de competencias laborales en la compañía o en las distintas empresas contratistas. Las actividades de capacitación tendrán una duración estimada de cuatro a seis meses.
- El Grupo Telefónica en Argentina ha lanzado su Primer Programa de Becas Telefónica para Universidades Argentinas, cuya propuesta es impulsar el acercamiento entre el ámbito académico y la empresa, apoyando a estudiantes avanzados de carreras de grado, a graduados que inicien posgrados y a profesionales que, en el marco de las especialidades técnicas, se especialicen en Derecho de las Comunicaciones. El programa cuenta con un presupuesto de 1.300.000 pesos, y beneficiará a 72 alumnos que cursen el cuarto año de carreras de grado, a 54 titulados que inicien maestrías, y a 30 profesionales del Derecho, todos con orientaciones técnicas. Su duración abarca el periodo 2005-2007.

## CASO PRÁCTICO

### Contribución de Atento a la generación de empleo

En 2005, Grupo Atento, una compañía de personas y al servicio de personas, volvió a destacar por su capacidad para generar empleo. A finales del ejercicio, la organización contaba con 96.000 empleados, un 28 por ciento más que el año anterior.

Esta facultad para crear puestos de trabajo y contribuir así al desarrollo de la sociedad fue muy valorada en los 12 países donde está presente el Grupo:

- Atento Brasil recibió un reconocimiento de la publicación económica Exame como la tercera compañía privada del país que más empleos genera.
- En Perú se le otorgó la distinción como una de las 15 grandes empresas Great Place to Work como mejor clima laboral.
- En Puerto Rico, el municipio de Caguas otorgó a Atento varios reconocimientos en este sentido: Patrono Mayor, Novato del año y Mayor retención de desplazados o desempleados.

Por otro lado, Atento se caracteriza por ser una empresa que ofrece igualdad de oportunidades a colectivos que tradicionalmente tienen problemas para acceder al mercado laboral.

- En 2005, Atento siguió incorporando jóvenes a su plantilla (la edad media de la plantilla se situó en 27 años), impulsando así su acceso al primer empleo.
- En paralelo, consciente de su responsabilidad como empleador, la organización continuó desarrollando diversas iniciativas para dar empleo a personas con alguna discapacidad física, destacando los Centros Especiales de Empleo de Atento en España
- Por último, en 2005 Atento fomentó la igualdad o equidad de género en el empleo. De hecho, un 66 por ciento de los empleados de Atento fueron mujeres.

## Evolución de las encuestas de clima laboral<sup>1</sup>

Datos en porcentaje

	2004	2005
	Sat. global	Sat. global
Directivos	73	78
Mandos Intermedios	63	64
Colaboradores	48	57

<sup>1</sup> Presentado sobre las 29 preguntas homogéneas del año 2004

## Clima laboral

En el período de noviembre 2005 a febrero 2006 se ha llevado a cabo la segunda aplicación de la encuesta común de clima en Telefónica. Este año, además de los 7 indicadores corporativos que se midieron en 2004 (Claridad de la Comunicación, Liderazgo del Jefe Inmediato, Confianza en la Dirección, Desarrollo Profesional, Orientación al Cliente, Colaboración Interna y Percepción sobre el Grupo) se ha incluido cuatro preguntas adicionales (pasando de 29 a 33) para obtener un nuevo indicador para medir la Innovación en las empresas del Grupo.

Han participado en la encuesta 66 empresas (19 más que en 2004) y se ha obtenido una participación del 71% (10 puntos más que en 2004). Para 2005 se estableció el objetivo de incrementar un 5% el Índice de Satisfacción Global y se ha sobrepasado, incrementado un 7,11% (3,91 puntos porcentuales, pasando de 55% a 58,91%). Si se consideran los 4 valores introducidos en 2005 (llegando a 33 cuestiones) el valor de satisfacción resultante se sitúa en un 58%.

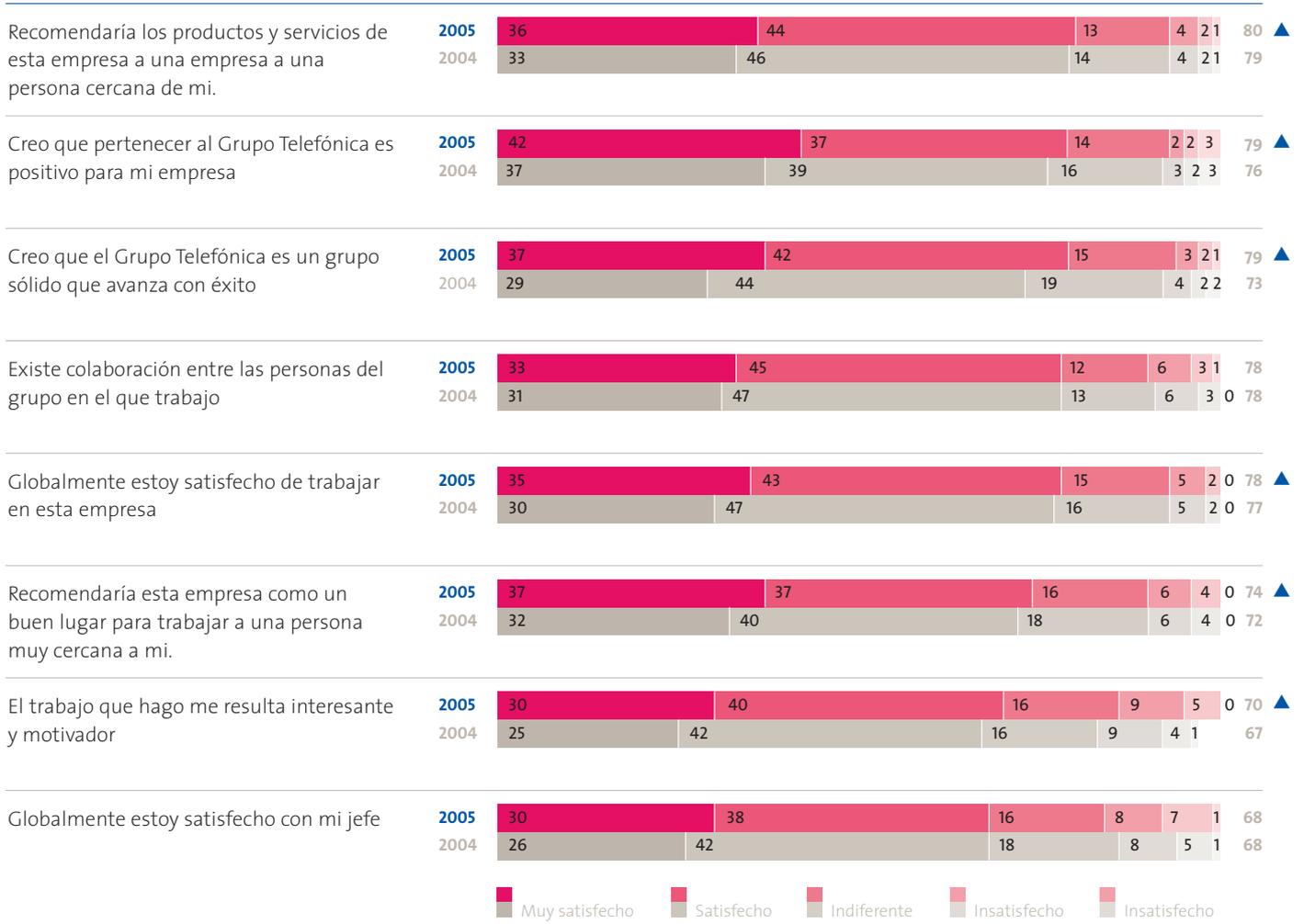
Las mejora más importante (incremento medio de 9 puntos porcentuales) se ha producido en las percepciones de los colaboradores, especialmente en los aspectos referentes a la Claridad de la Comunicación y la Confianza en la Dirección. Con este avance se reduce la distancia entre las percepciones de la Dirección y de los Colaboradores. La mejora en el colectivo de Directivos se ha observado fundamentalmente en temas relacionados con la Colaboración interna y el Desarrollo profesional.

Tras la comunicación de resultados a todos los empleados, en 2006 se comenzará el diseño de los planes de acción para la mejora del clima. Las líneas prioritarias de actuación sobre las que se centrarán los planes de acción para la mejora del clima son: Desarrollo Profesional, Liderazgo, Innovación y Orientación al Cliente. Nuestra meta es seguir mejorando para hacer realidad los objetivos marcados en el Plan Estratégico convirtiendo Telefónica en el mejor lugar para trabajar.

### Observatorio de Clima Laboral

Durante el año 2004 se constituyó el Observatorio de Clima, un grupo de trabajo compuesto por los responsables de clima laboral de las principales empresas de Telefónica. Su misión es compartir e impulsar iniciativas de mejora del clima laboral en el Grupo y, en definitiva, proporcionar un espacio de debate e innovación que ayude a avanzar en la satisfacción de los empleados y en su motivación por el proyecto de futuro de Telefónica. El Observatorio de Clima inició sus pasos en España y se ha replicado también en Argentina, Brasil, Chile y Perú.

## Preguntas mejor valoradas en las encuestas de clima laboral



### OPINIÓN

#### ¿Qué opina la sociedad?

Los estudios de reputación corporativa han incluido la dimensión TRABAJO como una de las siete que componen la percepción de una persona frente a la sociedad. Por eso, para Telefónica, no sólo es importante conocer la opinión de sus empleados, sino también la de la sociedad. Cuanto mejor sea la percepción de la calidad del empleo en Telefónica, los responsables de recursos humanos tendrán mayores posibilidades de atraer y captar el mejor talento profesional hacia la compañía.

Los resultados presentan a Telefónica en España como la segunda mejor empresa en la dimensión trabajo; al contrario que en América Latina donde los buenos resultados de la encuesta de clima laboral no obtienen su reflejo en la sociedad.

#### Resultados noviembre-diciembre 2005



## Comunicación interna



El proceso de transformación de Telefónica "Acelerar para ser más líderes" desarrollado a lo largo de 2005, daba a la comunicación un papel fundamental en dicho proceso. En este marco, el Plan Director de Comunicación Interna fijó para 2005 el propósito de dotar al Grupo de una dinámica única que integre las necesidades y particularidades de los más de doscientos mil empleados de Telefónica.

El objetivo es motivar su participación activa en la consecución de los objetivos de la compañía y reforzando su cohesión interna bajo el mensaje "Comunicar para ser más Líderes". Para ello se han llevado a cabo, también de forma coordinada en los países, campañas de comunicación específicas del Plan Director y se han ido adecuando a los nuevos y comunes objetivos aquellas existentes en los diferentes negocios y países.

En este contexto, el plan de acción llevado a cabo en 2005 ha supuesto la puesta en marcha de numerosas iniciativas: la creación de equipos y nuevas dinámicas de comunicación, la remodelación de herramientas y creación de nuevos canales, la puesta en marcha de dinámicas de comunicación personal y el inicio de un plan de formación en comunicación, tanto para directivos como para los profesionales involucrados en este ámbito.

Una de las iniciativas fundamentales del plan ha sido la constitución de un Consejo Asesor de Comunicación Interna País en España, Brasil, México y Perú. Los objetivos de este Consejo Asesor son los siguientes:

- Coordinar todas las iniciativas de comunicación entre las líneas de negocios/país y el Corporativo
- Dar coherencia a la política corporativa con la práctica de comunicación interna en cada país
- Diseñar y proponer al Comité del Grupo Telefónica acciones que atiendan las necesidades y/o particularidades de cada país de forma integrada.

En concreto en España, a finales de 2005 se ponía en marcha "el diario de Telefónica", para establecer una dinámica integrada de comunicación para todos los empleados de Telefónica, con una actualización informativa en tiempo real. Adicionalmente, se contempla implantar progresivamente en todos los países en los que opera Telefónica.

Otra de las iniciativas desarrolladas en el año ha sido el lanzamiento de la versión en pruebas del "Portal del Directivo", un nuevo canal para los directivos del Grupo que tiene por objetivo, convertirse en el canal de comunicación por excelencia de los directivos.

También se ha avanzado notablemente, a lo largo de 2005, en el nuevo modelo de Intranet Unica, aplicado ya en el ámbito de Distrito C con el objetivo de desarrollarlo progresivamente en todos los países en donde Telefónica está presente.

Precisamente en relación con Distrito C, se realizaron acciones de comunicación en torno al "nuevo espacio para una nueva forma de trabajar"

## Involucración de los empleados en la estrategia

Durante el ejercicio 2005, se ha involucrado a los empleados en el Proceso de Transformación de Telefónica, que se está desarrollando con el lema "Acelerar para Ser Más Líderes". En este sentido, tanto los canales de comunicación interna, como las presentaciones a directivos han estado orientadas a la difusión de los cinco grandes ejes de transformación que se vienen trabajando desde 2004. Es significativo el proceso de alineamiento de todos los mensajes en torno a los logotipos de "Acelerar para ser más líderes"; en concreto de los programas "meta:cliente" de Telefónica de España y "Compromiso Cliente" de Telefónica Internacional.

Adicionalmente, durante el ejercicio 2005, es destacable la difusión que se ha hecho entre los directivos del Mapa Estratégico de Telefónica. Esta actividad, liderada desde el Gabinete de Presidencia en colaboración con el área de Comunicación, desarrolló en 2005 las siguientes actividades:

- Presentación del Mapa Estratégico en 34 Comités de Dirección de empresas del Grupo, situados en 7 países, involucrando a más de 400 directivos.
- Cursos de formación a directivos sobre la metodología de Mapas Estratégicos, afectando a más de 300 asistentes en España (15 sesiones) y 750 en América Latina (35 sesiones).
- Comunicación en cascada a través de materiales de comunicación específicos, como trípticos que resumen el Mapa Estratégico de Telefónica, sus objetivos y sus indicadores.

- Publicación en la Intranet del portal sobre el Mapa Estratégico, donde se pueden ver las últimas novedades de su implantación y encontrar la información acerca de los indicadores.

Tras esta presentación del Mapa Estratégico, el siguiente paso es la comunicación del mismo a todos los mandos intermedios del Grupo Telefónica.

El directivo y el mando intermedio es la pieza clave en la comunicación de la estrategia a los empleados de una compañía. Comunicar e involucrar a los empleados en la estrategia es una tarea que no se puede hacer con los medios de comunicación unidireccionales, debido a que el profesional normalmente requiere de respuestas a preguntas y explicación detallada de diversos planteamientos.

### CASO PRÁCTICO

#### Compartir el conocimiento

e-MARCO: Portal de Gestión del Conocimiento y de la metodología de las Comunidades de Práctica, con una activa Comunidad de Weblogs en marcha. Es una herramienta dinámica presente en todas las Empresas y Países del Grupo, y se especializa en compartir el conocimiento interno y externo, a través de documentos (30.000 en la actualidad), videos y weblogs, en temas de Sociedad de la Información, Foros y Conferencias de Expertos, Patrocinios, Regulación y Marketing y Publicidad entre otros.





## Políticas de compensación

Compensación

Planes de salud

Planes de pensiones

Otros beneficios

## Compensación

Los gastos de personal del Grupo Telefónica en 2005 han totalizado 5.045 millones de euros (4.346 millones de euros en 2004), lo que representa aproximadamente el 13,3 % de los ingresos del grupo en 2005 (14,4% en 2004). De ese total de gastos el Paquete Retributivo (remuneración fija + remuneración variable + beneficios + planes de pensiones + comisiones) supone un 78% correspondiendo el 69,2 % a la suma de la remuneración fija y variable y un 4,3 % a los beneficios. Adicionalmente Telefónica ha incurrido en gastos de reestructuración de plantilla por un montante de 611,20 millones de euros.

Durante el año 2005, tanto para la retribución fija como para la retribución variable, el Grupo Telefónica ha establecido un marco retributivo global y común para todos sus directivos. Este marco está orientado a la consecución de los resultados y estrategias definidas, proporcionando la flexibilidad y transparencia necesarias para mantener la máxima equidad interna y la máxima competitividad externa posible, y con el objetivo de favorecer la movilidad, atracción, motivación y retención del talento directivo.

El Sistema de Compensación del Grupo Telefónica está alineado con la estrategia global del Grupo y con las mejores prácticas del mercado, con el objetivo de motivar al empleado de forma competitiva, equitativa y consistente, estableciendo un paquete retributivo basado en los siguientes puntos:

- Adaptación a la realidad de cada mercado y a cada Línea de Negocio.
- Consistencia con los valores del Grupo Telefónica.
- Focalización hacia personas clave según el desempeño y la contribución.
- Relevancia de las retribuciones no dinerarias: beneficios sociales y en especie.

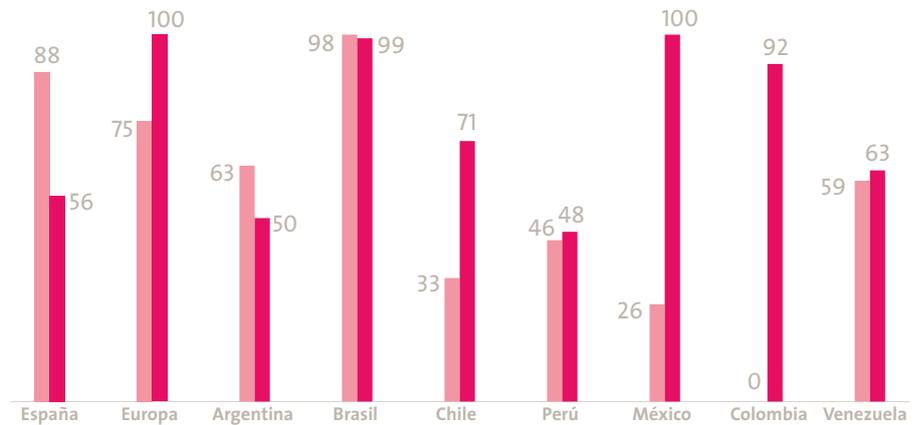
Para definir este sistema de compensación se realizan benchmarks salariales que permiten la comparación con empresas del mercado de magnitud y relevancia similares a las del Grupo Telefónica. Dichos análisis se han realizado para los directivos y mandos intermedios en España, Europa y América Latina.

Para el general de la plantilla de Telefónica las condiciones de compensación de los empleados están descritas en los distintos convenios colectivos vigentes. A cierre de 2005, más de 142.700 empleados del Grupo Telefónica tienen reguladas sus condiciones en base a convenios colectivos, frente a los 120.000 del año 2004.

### Distribución plantilla con convenio colectivo y con remuneración variable por país en 2005

Datos en porcentajes

■ Con remuneración variable  
■ Con convenio colectivo



### Retribución variable

El Grupo Telefónica trabaja desde hace años en el diseño e implantación de políticas de compensación variable que retribuyen el esfuerzo y el cumplimiento de objetivos de sus empleados.

Estas políticas buscan, por un lado, un mayor compromiso e implicación de los empleados con los objetivos de su compañía y, por otro, una mayor equidad en los sistemas de retribución. La retribución variable está destinada a movilizar la consecución de objetivos globales del Grupo y retribuir en función de la contribución a resultados a través de sus objetivos de Empresa, Área e individuales.

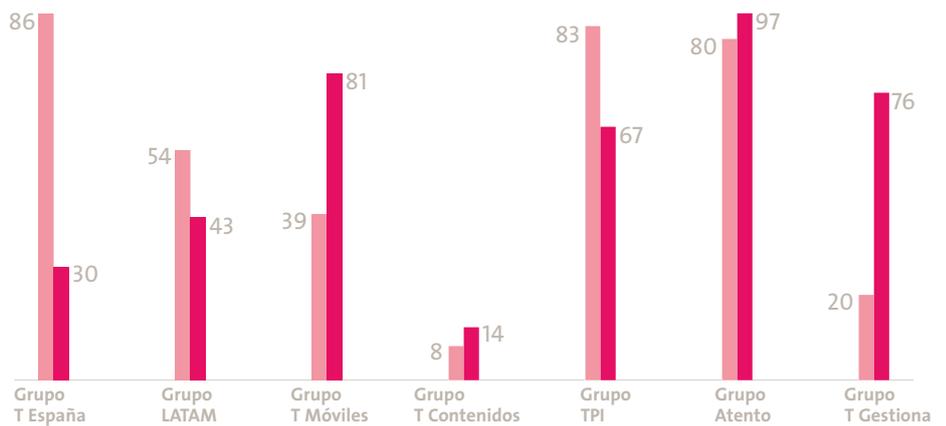
La retribución variable se basa en un modelo que, vinculado a los resultados globales del Grupo, combina la perspectiva del cumplimiento de objetivos (qué ha conseguido), con la percepción sobre el desempeño (cómo lo ha conseguido).

Más de 147.000 empleados (105.000 en 2004) están sujetos a retribución variable en base a cumplimientos de objetivos individuales, de empresa y de grupo. Los empleados del Grupo Telefónica en

### Distribución plantilla con convenio colectivo y con remuneración variable por línea de negocio en 2005

Datos en porcentajes

■ Con remuneración variable  
■ Con convenio colectivo



## Planes de salud

El Grupo Telefónica ofrece seguro médico privado de la empresa a más de 98.000 empleados en todo el mundo. Esto incluye el 100% de los empleados de Telefónica de España, el 76% del Grupo Telefónica Móviles, el 62% de T-Gestiona, el 48% de TPI o el 40% de Telefónica Internacional. En lo que hace referencia a Atento, en Brasil se ofrecen planes de este tipo a más de 25.000 empleados lo que eleva la cifra de la compañía al 31%.

En España, Telefónica de España y Telefónica S.A. suscriben pólizas de seguros para sus empleados con la empresa del Grupo Antares, consolidando la asistencia sanitaria complementaria del Sistema Público de Salud para empleados en activo, cónyuges e hijos, prejubilados y desvinculados. El resto de empleados, hasta la cifra de 40.000 en todo el país, cuentan con planes de salud en otras instituciones privadas.

En Argentina, más de 6.800 empleados del Grupo Telefónica cuentan con prestaciones de salud privadas, doblando la cifra de 2004. En Chile se modificó el viejo sistema de salud basado en una institución interna y en su lugar se ha librado hacia una institución privada (Isapre) que compete en el mercado y otorga más y mejores coberturas sanitarias. Actualmente, más de 2.100 empleados participan en el mismo.

En Perú, la mayoría de empresas del Grupo Telefónica, cuentan con planes de salud complementarios a los que de manera regular tienen los demás trabajadores del país. Las empresas del Grupo tienen acuerdos con las Empresas Privadas de Prestaciones de Salud (EPS), que actúan como seguros privados para atender a las necesidades de los trabajadores y sus familiares. Asimismo, en Telefónica del Perú un grupo de trabajadores y sus familias, mantienen el sistema de auto seguro (PAMF), que también cuenta con las prestaciones similares a un seguro privado. El número total de empleados con prestaciones de este tipo supera los 2.300.

Por su parte, en Brasil TeleSP ofrece a todos los empleados y sus dependientes la posibilidad de ser incluidos en el plan de asistencia y salud de Plamtel, que cuenta con prestaciones superiores a los del mercado, siendo reconocido por Accoesp (Asociación de Clínicas y Consultorios Médicos del Estado de São Paulo). En todo el país, son más de 35.000 empleados los que cuentan con prestaciones de este tipo.

## Planes de pensiones

España, Perú y Brasil participan en planes de pensiones promovidos desde el Grupo Telefónica, lo que supuso para Telefónica un gasto de 94 millones de euros. En el resto de países los empleados participan en los distintos sistemas públicos de pensiones que existen.

En España, el 60% de los empleados del Grupo Telefónica participa en los planes de pensiones del Grupo, que gestiona Fonditel. El 84% de los empleados del Grupo Telefónica de España cuentan con planes, al igual que el 91% de Telefónica Móviles España (no existen programas de este tipo ni en TPI ni en Atento). Mensualmente la empresa aporta un 6,87% del salario bruto de los empleados al plan y cada partícipe, el 2,2% del mismo, salvo los empleados que ingresaron con posterioridad a junio de 1992, cuyo porcentaje es del 4,51%.

En Brasil, el 83% de los empleados de TeleSP y el 65% de los de Telefónica Empresas cuentan con planes de pensiones privados (aportación personal igualada por la aportación de la empresa).

La práctica totalidad de los empleados de Telefónica del Perú participa en los programas de pensiones que se ofrecen en el país. La mayoría lo hace en el sistema privado de pensiones que operan las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP).

### CASO PRÁCTICO

#### Fonditel

Los planes de pensiones de empleados del Grupo Telefónica en España son gestionados por Fonditel y obtuvieron en 2005 una rentabilidad anual que se situó en el 12,38% para el Plan de Empleados de Telefónica de España y llegó hasta el 14,56% en el caso de Fonditel B, que es el fondo de pensiones que aglutina los planes de empleo del resto de compañías del grupo Telefónica. El volumen de activos gestionados a cierre de 2005 alcanzó la cifra de 4.528 millones de euros en el Plan de Empleados de Telefónica de España y de 209,5 millones de euros en Fonditel B.

Fonditel ha seguido obteniendo el reconocimiento público, dentro y fuera de nuestras fronteras, por sus excelentes resultados en la gestión de fondos de pensiones. Así, obtuvo por quinto año consecutivo el prestigioso premio europeo IPE (Investment & Pensions Europe) para España y llegando a la final de tres candidatos para el premio global europeo. Además, los premios otorgados por Intereconomía-Morningstar concedieron dos galardones a los planes gestionados por Fonditel: a la mejor gestora de renta fija mixta y al mejor plan en la categoría de renta fija mixta. En términos de ranking nacional por rentabilidad, los planes individuales gestionados por Fonditel continúan un año más cosechando excelentes resultados y colocándose en los primeros puestos de sus categorías a tres y cinco años.

Adicionalmente, los fondos de empleo del Grupo Telefónica, con el conocimiento de sus correspondientes Comisiones de Control, han reforzado su compromiso de acercarse al objetivo de realizar inversiones en fondo éticos, sostenibles o responsables hasta alcanzar el 1% del volumen total de activos gestionados. En concreto, a cierre de 2005 el volumen de inversiones de este tipo alcanzaron los 48,1 millones de euros, lo que supone un 1,01% del total del patrimonio de los planes de empleados del Grupo Telefónica. De ese importe, 33,7 millones de euros estaban invertidos en Inversiones Socialmente Responsables, 10 millones de euros estaban materializados en una promoción de viviendas sociales y 4,44 millones correspondían a una compañía de desarrollo forestal.



## Otros beneficios

Todos los empleados de Telefónica cuentan con unos beneficios sociales que complementan su paquete retributivo y que varía en función de la empresa. Está previsto que durante el ejercicio 2006 se realice un análisis comparativo de los distintos beneficios sociales existentes para el colectivo de directivos, con el objetivo de recoger buenas prácticas y homogeneizar el conjunto de beneficios manteniendo la necesaria heterogeneidad determinada por las distintas realidades empresariales.

### **Club de compras de los empleados de Telefónica en España**

Los empleados de Telefónica de España pueden realizar compras online de diversos productos y servicios, con un beneficio adicional respecto al precio normal de mercado, a través del Club de Compras. En el Club de Compras tienen un lugar relevante aquellas ofertas relacionadas con los productos y servicios de Telefónica, y que están en la tienda del empleado de [telefonicaonline.com](http://telefonicaonline.com), a la que también se podrá acceder directamente.

Este nuevo canal, tiene el objetivo de favorecer el negocio online, proporcionando a los empleados interesantes ofertas. Además en este espacio, el cliente disfrutará de una especial atención ofrecida directamente por el proveedor del servicio. Desde que se pusiera en marcha esta iniciativa, se han realizado más 500 transacciones mensuales para la adquisición de automóviles, electrodomésticos, tecnología, alimentación y servicios bancarios e inmobiliarios

## Beneficios complementarios para los empleados del Grupo<sup>1</sup>

(Datos en unidades)

	Nº personas que reciben tickets de alimentación	Nº personas que reciben financiación de estudios
España	11.108	161
Europa	—	—
Latinoamérica	24.491	613
Argentina	13.763	67
Brasil	9.808	108
Chile	98	296
Perú	—	13
México	—	129
Colombia	86	—
Venezuela	736	—

<sup>1</sup>Incluye empleados de Atento

## Beneficios complementarios para los empleados de Telefónica Móviles

	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Ecuador	El Salvador	España	Guatemala	México	Nicaragua	Panamá	Perú	Uruguay	Venezuela
Seguro médico privado	•	•	•		•	•	•	•		•	•	•	•	•
Seguro de vida	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•	
Ayudas a la familia (hijos, colegios...)	•		•	•	•		•				•	•		•
Ticket alimentación	•	•		•	•		•						•	•
Plan de Pensiones			•			•	•							
Financiación de estudios	•		•		•		•		•			•		
Plan de opciones sobre acciones	•		•			•	•	•	•			•		



Formación

Teleformación

Gestión de competencias

Carrera profesional

**CASO PRÁCTICO**

**Formación para fomentar la orientación comercial**

Durante 2005 Telefónica ha impulsado la orientación comercial de su plantilla a través de varios programas formativos:

- Programa de Directivos: “Transformando la organización hacia el cliente”, ya iniciado en el 2004 y realizado por más de 1.000 directivos de todos los negocios del Grupo e impartido en España, Argentina, Brasil, Chile, Perú y México. Los asistentes profundizaron sobre la importancia de convertir a Telefónica en un operador de creación de soluciones de valor para los clientes.
- Itinerario formativo: “Compromiso con nuestros clientes”, ha sido completado por más de 5.000 mandos medios de Grupo en los principales países con presencia (Argentina, Brasil, Chile y Perú). Este programa ha contribuido a mejorar en los asistentes las habilidades y conocimientos necesarios para responder con éxito al compromiso de todas la organización hacia una mayor orientación al cliente.
- Acciones destinadas a todos los empleados del Grupo: todos los empleados pueden acceder a cursos específicos para mejorar la orientación comercial a través del Portal de formación.

Los distintos negocios del Grupo, han reforzado con acciones específicas la capacitación comercial. Destacan las Escuelas de Ventas de Telefónica de España y los programas asociados a la iniciativa “Compromiso Cliente de Telefónica Latam”.

**Formación**

El Grupo Telefónica invirtió en 2005 más de 70 millones de euros en la formación de sus empleados, lo que supone un promedio de 380 euros por empleado. Los profesionales del Grupo Telefónica dedicaron más de nueve millones de horas de formación en el año 2005, lo que supone un crecimiento absoluto del 5%.

Por líneas de negocio destaca un año más el esfuerzo de Atento con más de cinco millones y medio de horas de formación a sus empleados. Si se considera el Grupo Telefónica sin contar con la compañía de relación con el cliente el crecimiento absoluto en horas de formación se sitúa en el 15%.

Las horas anuales de formación por empleado equivalente superan las 48, que se descomponen en 33 horas por directivo, 58 por mando intermedio y 48 para el resto de la plantilla. El descenso sufrido respecto a las 60 horas del 2004 por empleado se debe fundamentalmente a la menor intensidad formativa en los negocios de telefonía móvil y directorios; unido al efecto de las acciones formativas específicas para mandos intermedios desarrolladas por Telefónica de España en 2004. El número de alumnos individuales supera las 650.000 (600.000 en 2004), lo que supone un promedio superior a tres acciones formativas por cada empleado.

La formación de los empleados de Atento es tan intensiva debido a la dimensión de su plantilla, a su mayor rotación de profesionales frente a otras compañías del Grupo Telefónica y a las especiales características de la actividad desarrollada en sus operaciones. Los empleados de Atento adquieren tanto formación en el manejo de las aplicaciones informáticas para registrar sus contactos con los clientes, como relacionada directamente con la atención al cliente.

Si se considera el resto de la plantilla (sin considerar Atento), la distribución de las horas por funciones sitúa las horas de formación en 37 horas para los empleados que desempeñan funciones comerciales, 38 para los que tienen funciones operativas y 30 para los profesionales de apoyo.

**Número de empleados con planes de formación personalizados<sup>1</sup>**

España	35.242
Latinoamerica	7.441
Argentina	1.858
Brasil	1.576
Chile	N.D.
Peru	1.060
México	153
Colombia	430
Venezuela	2.364
Resto america	367
<b>Total</b>	<b>43.050</b>

<sup>1</sup>Incluye Atento

En su aspiración de ser el mayor y mejor grupo integrado de telecomunicaciones del mundo Telefónica se ha fijado el reto de convertirse en la mejor opción de futuro para todos sus profesionales. Telefónica se ha marcado el objetivo de poner en marcha el plan de formación individualizado en el ejercicio 2006.

## Horas de formación por empleado y línea de negocio

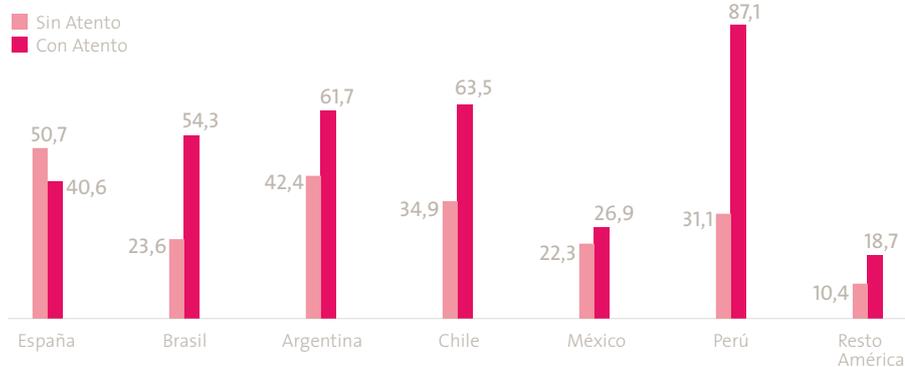
	2004			2005		
	Directivos	Mando intermedio	Resto de plantilla	Directivos	Mando intermedio	Resto de plantilla
Negocio fija España	48	187	40	46	187	44
Negocio fija Latinoamérica	50	48	31	29	69	32
Negocio móviles	123	58	71	54	38	39
Negocio directorios	145	132	35	27	67	30
Grupo T-Gestiona	-	-	-	21	57	31
Otras empresas	38	95	25	13	12	7
Negocio Atento	-	-	84	-	-	64

## Distribución de horas de formación por línea de negocio

	2.003	2.004	2.005
Negocio fija España	1.907.743	1.566.794	1.668.527
Negocio fija Latinoamérica	719.307	812.665	983.392
Negocio móviles	671.504	684.094	905.699
Negocio directorios	223.317	111.105	93.180
Grupo T-Gestiona	-	-	94.875
Otras empresas	390.344	168.072	98.246
Negocio Atento	2.457.017	5.567.453	5.505.098
<b>Grupo Telefónica</b>	<b>6.369.232</b>	<b>8.910.183</b>	<b>9.349.017</b>

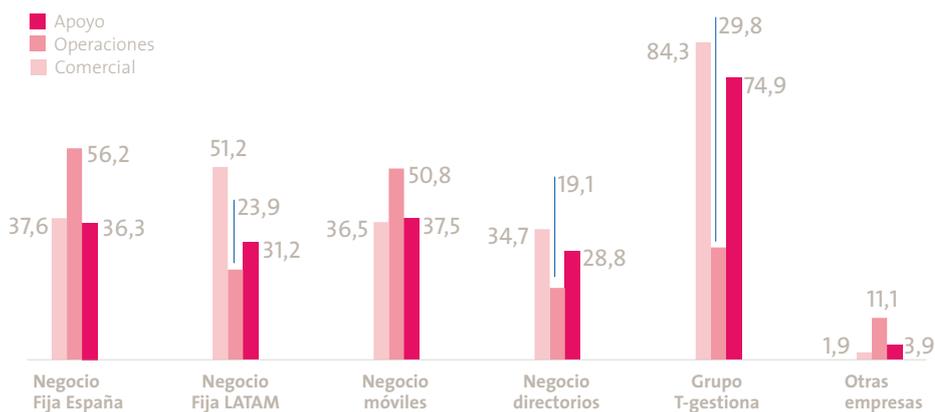
## Distribución de horas de formación por empleado y país 2005

Datos en horas por empleado



## Distribución de horas de formación por empleado y función 2005

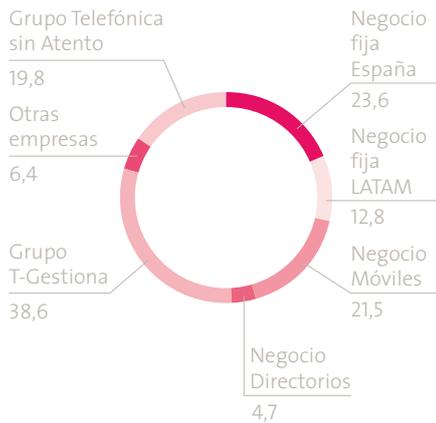
Datos en horas por empleado<sup>1</sup>.



<sup>1</sup>No incluye Atento

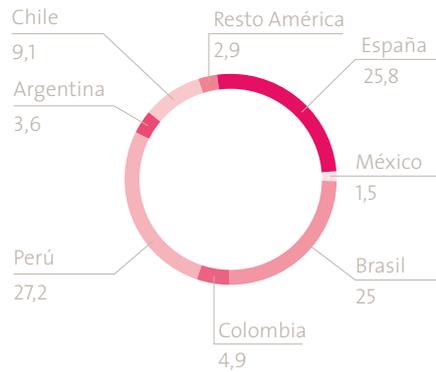
### Formación online por línea de negocio

Datos en porcentaje



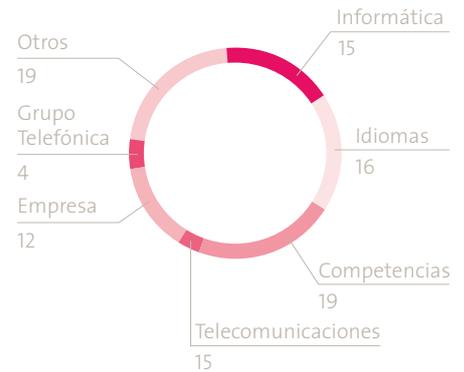
### Formación online por país

Datos en porcentaje



### Reparto de horas formativas online por materias

Datos en porcentaje



## CASO PRÁCTICO

### Mobile learning

El mobile learning supone la siguiente generación de la formación online, ya que el acceso a los contenidos a través de dispositivos móviles aporta independencia e inmediatez a la formación. En dicho tipo de formación, que se suele combinar con formación online estándar, la estructura de los contenidos debe ser modular con tiempos estimados de estudio por módulo reducidos (máximo 10 minutos) para que el alumno pueda acceder a ellos dentro de su actividad habitual.

Telefónica, a través de Educaterra, ha venido invirtiendo a lo largo de 2005 en el desarrollo de una serie de herramientas y aplicaciones en torno al servicio a+, que permiten el acceso móvil a recursos formativos. Actualmente hay 98 lecciones de contenidos producidas para "mobile learning". Como no podía ser de otra forma, Telefónica Móviles España es la empresa pionera en el Grupo en este tipo de formación.

## Teleformación

En 2005, los profesionales del Grupo Telefónica (excluyendo Atento por las características específicas de sus programas de formación) han desarrollado el 20% de su formación a través de herramientas online, destacando su adopción en T-Gestiona (donde la formación llega al 38% de la formación total).

Durante 2005, el servicio a+ ofrecido a través de Educaterra ha consolidado su visión de homogeneizar las capacidades y competencias de los empleados, flexibilizar el acceso a la formación y actuar como catalizadores en la práctica de compartir el conocimiento. El portal está disponible en dos idiomas (español y portugués) y es accesible desde España, Argentina, Brasil, Chile, Perú, y resto países de Latinoamérica.

Los resultados de la actividad en el año 2005 son los siguientes.

- El número de alumnos inscritos a los servicios de formación online supera los 130.000, con una reducción del 14% respecto a los 150.000 del año anterior.
- El número de horas de uso ha sufrido un decremento del 38%, desde las 650.000 horas de conexión de 2005 a 406.000 en 2004.
- El número de horas síncronas de formación a través del aula virtual (centra) alcanza las 8.460: Dicha herramienta simula una clase presencial a través de ordenador, permitiendo la interactividad en tiempo real entre el formador y los alumnos. Esta herramienta permite combinar voz e imagen, compartir aplicaciones, trabajar en grupo, realizar encuestas o evaluaciones en vivo, etc.

Los indicadores de uso de la formación online reflejan descensos respecto al año 2004, que fue un año muy singular, con un uso muy intensivo de las herramientas online. Este indicador nos invita a renovar los contenidos y promocionar más activamente el portal, con el objetivo de incrementar su uso por parte de los empleados de Telefónica.

Como dato positivo, es importante resaltar que el porcentaje de acciones formativas superadas frente a las acciones iniciadas ha aumentado desde el 60% de 2004 a un 67% en 2005.

Durante el año 2005 se ha invertido en el desarrollo de 125 nuevos contenidos, que incluyen 371 módulos que suponen una oferta adicional de 800 nuevas horas de duración. Entre los proyectos más destacados se incluyen:

- Proyecto de formación en tecnología Cisco para Telefónica Empresas
- Planes de formación individual para Telefónica de España
- Programa de formación mixta (presencial - online) para secretarías de dirección
- Programa de formación para dejar de fumar
- Portal del ingeniero
- Curso de portugués para hispanohablantes
- Curso de gestión ambiental desarrollado para Telefónica de España y Telefónica Móviles España

## Compromiso con nuestro clientes

Trabaja conjuntamente con los clientes (internos y externos), comprendiendo y anticipándose a sus necesidades, y ofreciéndoles soluciones de calidad con un alto valor añadido.

## Integración en el entorno

Comprende y participa en el entorno (sociedad, clientes, empresa, empleados y accionistas) se adapta adecuadamente a las nuevas situaciones e impulsa los cambios.

## Comunicación y relaciones transparentes

Sabe utilizar la comunicación para generar un buen clima.

## Colaboración

Coopera activamente en la consecución de objetivos comunes.

## Desarrollo de personas

Se compromete con el crecimiento profesional y personal de los demás y de sí mismo.

## Contribución a resultados

Gestiona eficazmente los recursos e impulsa siempre, con iniciativa, los resultados de negocio.

## Gestión por competencias

Todas las líneas del Grupo Telefónica comparten un sistema de competencias genéricas para los empleados, que refuerza los valores del Grupo y sirven de base para la implantación de la estrategia.

Las competencias son las pautas de actuación que permitirán conocer lo que la empresa espera de cada uno de los empleados, sirviendo además de guía personalizada para el desarrollo profesional.

En 2005, las empresas del Grupo Telefónica participaron en un proceso de valoración que consistió, al menos, en la autoevaluación y en la valoración de sus responsables jerárquicos. El resultado de esta valoración permitió la identificación de las áreas de mejora de cada empleado y de las acciones adecuadas para desarrollarse cada año.

Durante el año 2005, más de 78.361 empleados del Grupo Telefónica fueron evaluados en base a sus competencias, sin considerar Atento. Esto supuso la consolidación del modelo frente a los 68.677 de 2004 y los 35.758 de 2003.

Telefónica sigue avanzando en la gestión por competencias, integrándolas dentro de los distintos sistemas de gestión de recursos humanos (selección, formación, desarrollo...), gracias a un modelo de competencias corporativas se facilita la movilidad horizontal y vertical entre áreas, unidades y países, impulsando el desarrollo organizativo y mejorando la adecuación de las capacidades personales.

El desarrollo de competencias impulsará un proceso de evolución cultural hacia un modelo profesional de mayor empleabilidad, facilitando la eficiencia, la visión de cliente interno y la empatía transfuncional.

Todos los empleados del grupo tienen acceso a un portal de formación donde existe un apartado de autodesarrollo de competencias corporativas en el que puede encontrar múltiples acciones para elevar su nivel de habilidad en las competencias:

El área de recursos humanos está avanzando en un proyecto de implantación de un modelo de valoración 360° a los directivos del grupo, que hasta el momento se ha completado con la evaluación del talento directivo en 2005 y el proceso de feedback mínimo de 180°. La valoración 360° supone la evaluación de un profesional por parte de sus superiores, las personas que dependen de él y de las personas que trabajan al mismo nivel, complementando el proceso de autoevaluación. Durante el próximo ejercicio, se desarrollará una serie de políticas corporativas sobre esta iniciativa.

## Empleados de Telefónica evaluados en base a sus competencias 2005<sup>1</sup>

España	38.857
Europa	10.007
Latinoamerica	27.203
Argentina	6.711
Brasil	9.313
Chile	3.835
Peru	5.599
Mexico	1.615
Colombia	130
Resto america	2.294
<b>Total</b>	<b>78.361</b>

<sup>1</sup>Sin Atento

El Grupo Telefónica es consciente de que sus empleados aspiran a desarrollar una carrera profesional que les permita evolucionar en sus funciones y en sus responsabilidades. Por esta razón, las áreas de Recursos Humanos del Grupo Telefónica han desarrollado diversas iniciativas para favorecer dicho objetivo.

## Carrera profesional

Referencia	Nº de Puestos	Empresa	País	Fecha	Publicación	Por la posición	Estado de CV
Head of Integration and Trust	1	Head of Integration and Trust	ES	2005/03/08	11:00:00	100%	Publicado
Head of Integration and Trust	1	Head of Integration and Trust	ES	2005/03/08	11:00:00	100%	Publicado
Head of Integration and Trust	1	Head of Integration and Trust	ES	2005/03/08	11:00:00	100%	Publicado
Head of Integration and Trust	1	Head of Integration and Trust	ES	2005/03/08	11:00:00	100%	Publicado
Head of Integration and Trust	1	Head of Integration and Trust	ES	2005/03/08	11:00:00	100%	Publicado

### Iniciativas de carrera para directivos

- Rotación de directivos. Telefónica ha establecido un marco para la rotación de directivos, que viene determinado por una serie de criterios establecidos dentro de los cuales se miran aspectos relacionados con el potencial y el desempeño de las personas, planes de sucesión, experiencias anteriores y trayectoria en otras empresas, proyectos implementados, conocimientos, motivaciones.
- La rotación de directivos permite la transferencia de buenas prácticas de gestión entre las diferentes unidades de la compañía, ofrece oportunidades de desarrollo profesional a los empleados y ayuda a compartir el talento existente dentro de la organización y, de esta forma, facilitar que pueda llegar a los niveles de dirección, al originarse vacantes directivas que han de ser cubiertas prioritariamente de forma interna.
- A lo largo del ejercicio 2005, 171 directivos han rotado internamente (12% del total) y otros 54 han salido de Telefónica (4% del total).

### Iniciativas de carrera para el resto de los empleados

- Publicación global de puestos vacantes en la intranet. Mediante esta iniciativa, Telefónica pretende dar a conocer a todos los empleados del Grupo las oportunidades profesionales que existen en las diferentes empresas del Grupo. Además, con esta actuación se fomenta la claridad y la transparencia de los procesos de cobertura de puestos y se favorece la transmisión del talento dentro del Grupo. La primera fase del proyecto se puso en marcha en marzo de 2005, desde entonces se han publicado más de 350 vacantes en el Grupo. Esta herramienta está disponible para la publicación de vacantes directivas y no directivas.
- Programa de intercambio de proyectos entre Telefónica de España y Telefónica Latinoamérica. Las áreas comerciales de ambas compañías han impulsado un programa de intercambio de profesionales durante un año, con el doble objetivo de transferir buenas prácticas de gestión de proyectos y de desarrollar profesionales con visión de grupo integrado de telecomunicaciones. Durante el año 2005, han participado 25 profesionales en esta iniciativa.

- Participación en el Programa de Becas de Fundación Carolina, gracias al cual 26 profesionales del Grupo Telefónica en Latinoamérica desarrollan su actividad profesional en empresas del Grupo Telefónica en España al tiempo que cursan estudios de postgrado durante un año.
- Implantación de carrera profesional de gestión de proyectos en Telefónica de España

A finales de 2004 se aprobó la evolución del modelo de carrera de expertos hacia una nueva carrera profesional de gestión de proyectos. La evolución del anterior modelo tenía el objetivo de conocer y ajustar la función del experto a las necesidades de la compañía, identificar los expertos más adecuados para cada puesto, ofrecer una perspectiva profesional más atractiva que contribuyese a mejorar su satisfacción y, en suma, posicionar a este colectivo en las grandes líneas estratégicas de la empresa.

La carrera de Gestión de Proyectos, junto a la Carrera Comercial y la de Asesor Técnico de Clientes (ATC's), integraba en un modelo de desarrollo y carrera profesional a cerca de 4000 profesionales de la compañía.

- Mayor rigor en los procesos de selección de personal en Telefónica de España. A través de la participación de un segundo superior jerárquico junto al responsable de la vacante, se aumenta la objetividad en la decisión de quién es el candidato más adecuado.
- Impulso a la rotación en los procesos de selección internos. Telefónica de España recurre a la rotación de personal entre direcciones generales en el 30% de los procesos internos de selección, y en un 44% de los casos de empleados de la misma dirección general.

## CASO PRÁCTICO

### Programa JAP (Jóvenes de Alto Potencial)

La misión del programa es identificar y desarrollar a los jóvenes talentos del Grupo en las fases iniciales de su carrera profesional. Este programa, implantado en los años 90 y revisado en el año 2003, tiene los siguientes objetivos:

- Retener y fidelizar el talento desde el inicio de su carrera profesional.
- Acelerar su proceso de desarrollo en la organización.
- Formar agentes impulsores del cambio hacia la nueva cultura deseada.
- Crear una cantera de futuros directivos del Grupo Telefónica.

A finales del año 2003 dio comienzo el proceso de selección de los nuevos Jóvenes de Alto Potencial del Grupo Telefónica, que se completó en 2004 con la selección de 138 JAPs.

En el año 2005, los JAPs han realizado rotaciones temporales (de 3 a 6 meses) durante las que han estado desarrollando su actividad laboral en otras áreas funcionales dentro de su misma empresa, otras empresas del Grupo y, en algunos casos, otros países. Con esta acción se ha contribuido a incrementar su visión global y su conocimiento del Grupo.

En el año 2006 está previsto realizar acciones de desarrollo adicionales que pondrán punto final a la convocatoria 2004-2006 del Programa JAP.



Derechos humanos

Libertad de asociación y negociación colectiva

Conciliación vida profesional y personal

Abolición del trabajo infantil

Igualdad de oportunidades

Seguridad y salud

Demandas laborales

## Derechos humanos

Para Telefónica la defensa y la promoción de los Derechos Humanos, más allá de una obligación, constituye uno de los valores sobre los que se asienta la gestión de recursos humanos.

### Compromiso expreso

A título formal, este compromiso de garantía de los Derechos Humanos Telefónica se recoge en:

- Código Ético del Grupo Telefónica, en el que existe alusión expresa al respeto a los derechos humanos en relación con los empleados y los proveedores.
- Código Ético pactado por Telefónica y la Unión Internacional de Sindicatos (UNI) en 2001 y renovado anualmente. Este Código es de aplicación a todo el Grupo Telefónica y está inspirado en los Principios Global Compact y los Convenios Fundamentales de la OIT. Recoge el reconocimiento común por ambas partes de los derechos fundamentales en la comunidad y en el lugar de trabajo, es decir: la libre elección de empleo, la ausencia de discriminación en el empleo, la abolición del trabajo infantil, la libertad sindical y el derecho de negociación colectiva, salarios mínimos, duración de la jornada laboral, medio ambiente, seguridad y salud laboral, y mejora de las condiciones de la comunidad a través de acciones formativas, y la estabilidad en el empleo.

- Global Compact de Naciones Unidas. Telefónica suscribe esta declaración en Marzo de 2002 y desde entonces informa a través de diferentes canales de comunicación acerca del progreso en la implantación de sus 10 Principios

### Mecanismos de supervisión

Telefónica supervisa, comprueba e informa sobre el cumplimiento de Derechos Humanos en todas sus actividades a través de diferentes mecanismos:

- Oficina del Código Ético, que cuenta con diversos canales e consulta y denuncia, y cuyos procesos verifica el área de Auditoría Interna. Esta Oficina se encuentra en pleno funcionamiento en las empresas del Grupo Telefónica Móviles, y existe el objetivo de implantación en el resto del Grupo durante el ejercicio 2006. Entre sus funciones se encuentra la elaboración de un Informe Anual.
- Auditoría Laboral, en las empresas propias considerando sus relaciones con la primera y segunda línea de contratas.
- Reunión Anual con la Unión Internacional de Sindicatos para la revisión del cumplimiento del Código Telefónica-UNI
- Informe de Comunicación del Progreso de Global Compact, elaborado anualmente, e incluido en los Informes de Responsabilidad Corporativa y en la web de Telefónica.

El éxito de una empresa reside siempre en sus profesionales. Telefónica sabe que los profesionales son personas y que unen, a sus retos profesionales, importantes retos personales. Por eso, quiere ser una empresa en la que sus empleados se sientan, ante todo personas.

Desde las distintas áreas del Grupo Telefónica se desarrollan diversas iniciativas orientadas a la garantía de los derechos humanos, a la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida personal con la profesional y la máxima protección de la seguridad y salud.

### Línea de Reporte

El cumplimiento y la garantía de respeto a los Derechos Humanos son competencia de todos y cada uno de los empleados de Telefónica. Funcionalmente se trata de una atribución del área de Recursos Humanos, con la colaboración del área de Responsabilidad Corporativa a la hora de detectar riesgos, promover e impulsar líneas de mejora, y coordinar la elaboración de informes.

Ambas áreas informan con carácter bimestral a la Comisión que el Consejo de Administración creó en 2001 para supervisar directamente todos los asuntos relacionados con Recursos Humanos y Reputación Corporativa, entre ellos los Derechos Humanos (formada por cuatro consejeros independientes).

### Colaboraciones Externas

Para Telefónica, el socio de referencia en materia de Derechos Humanos es la Organización de las Naciones Unidas. A través de sus diferentes agencias ha desarrollado numerosas colaboraciones concretas y proyectos durante 2005. En el ámbito específico de los Derechos Humanos cabe destacar:

- La participación permanente de Telefónica en los grupos de trabajo creados ad hoc por los organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo, la Organización Internacional de Empleadores, o la Cámara de Comercio Internacional.
- La participación en la sede de la OIT en una Sesión Especial de Trabajo con John Ruggie, Representante Especial de Naciones Unidas para los Derechos Humanos, aportando al proceso documentación interna y comentarios.

- La presentación de la Auditoría Laboral realizada en el Grupo Telefónica como caso práctico en las Jornadas de Aprendizaje del Pacto Mundial en torno a los Principios 1-3.
- La participación en la valoración de la herramienta Verificación del Cumplimiento de los Derechos Humanos (HRCA, Human Rights Compliance Assessment), desarrollada por el Instituto Danés de Derechos Humanos, con la colaboración de 40 expertos en materia de DDHH.

Siguiendo la misma cadencia que se llevó a cabo en el año 2004 (en las 23 empresas más importantes del Grupo), todas las empresas auditadas han tenido que elaborar un plan de acción para corregir potenciales contingencias laborales.

Como medida correctiva a nivel corporativo se aprobó en febrero de 2005 una Instrucción Conjunta -Auditoría y RRHH Corporativa- con criterios de actuación para el control de riesgos laborales en la contratación de obras y servicios.

A continuación se presentan las principales acciones de garantía de respeto a los Principios contenidos en Global Compact, en lo relativo a Derechos Humanos y entorno laboral (ver capítulos de Medio Ambiente y Proveedores para completar la información).

## CASO PRÁCTICO

### Auditoría laboral en Telefónica

El objeto es asegurar el cumplimiento de la legislación laboral aplicable, de las políticas y procedimientos básicos de recursos humanos, así como conocer, evaluar y corregir potenciales contingencias laborales.

En la primera fase (04/05) se auditaron 26 empresas en 6 países. En el transcurso de 2005 se han llevado a cabo auditorías laborales en T-Gestiona España, T.Soluciones, T. Móviles de Venezuela, T. Móviles Colombia.

Como medida correctiva a nivel corporativo se aprobó en febrero de 2005 una Instrucción Conjunta -Auditoría y RRHH Corporativa- con criterios de actuación para el control de riesgos laborales en la contratación de obras y servicios. El reto para 2006 es completar la tercera y última fase de la auditoría laboral en Telefónica.

Se trata de una Normativa Interna que recoge:

- Relación de requisitos previos a la contrata (homologación de proveedores y contrata)
- Relación de Información a aportar al inicio de la contrata
- Obligaciones en materia de prevención de Riesgos Laborales de la Empresa Principal y de la empresa contratista.
- Obligaciones en materia de información a los representantes legales de los trabajadores
- Medidas a adoptar durante la vigencia de la contrata
- Medidas a adoptar tras la extinción de la contrata
- Mecanismos de supervisión y control

Otra de las medidas correctivas tomadas durante 2005 ha sido la obligatoriedad de formación en Derechos Humanos para los empleados de las empresas de seguridad que trabajan para Telefónica.

## CASO PRÁCTICO

### Diálogo social en el ámbito internacional

En relación con el diálogo social en el ámbito internacional, Telefónica y UNI (Union Network International) tienen comprometido reunirse con una periodicidad anual, al objeto de que la dirección de Telefónica comunique a los sindicatos información general sobre los temas más importantes del Grupo que afecten a su marcha, su posición en el mercado, su futuro y sus prioridades.

La reunión correspondiente al año 2005 se celebró en México D.F. el 14 de febrero de 2006. Entre los asuntos tratados, se incluyó una exposición sobre el Grupo Telefónica en el momento actual, su posicionamiento en Latinoamérica y especialmente del impulso que durante 2005 ha recibido el proceso de internacionalización de Telefónica (Çesky telecom, Alianza China Netcom y O2).

La última parte de la presentación trató la estrategia de futuro de la Compañía haciendo especial hincapié en la necesidad de contar con la implicación efectiva de todos los empleados y con protagonismo destacado de los dirigentes sindicales para poder alcanzar los objetivos establecidos.

## Libertad de asociación y negociación colectiva

La búsqueda de eficiencia es el eje sobre el que gira la estrategia laboral de Telefónica, estrategia que tiene en cuenta los factores que más inciden en la transformación del negocio de tal manera que el diálogo social y la negociación se constituyan en factor clave de nuestro desarrollo como Grupo.

### Diálogo con los sindicatos

El diálogo social y la negociación colectiva son instrumentos insustituibles para la gestión y gobierno de las relaciones laborales, así como para conseguir la adaptabilidad de la negociación colectiva a los cambios que se van produciendo en las empresas. Su buen funcionamiento se pone de manifiesto en las reuniones que periódicamente han tenido lugar entre las partes.

### Libertad de asociación

La libertad de asociación es un derecho de los empleados de Telefónica, como se demuestra en los más de 45.000 empleados con afiliación sindical. Por empresas, Telefónica de España con 15.876, Telefónica Latinoamérica con 13.227 y Atento con 7.579 son las que cuentan con mayor personal sindicado. Por países, destaca España con 16.246, Argentina con 12.275 y Chile con 3.957.

La participación de los empleados del Grupo Telefónica en las elecciones sindicales ascendió a más de 106.000 empleados (95.000 en 2004), que escogieron más de 6.300 representantes sindicales.

### Convenios colectivos

Asimismo han funcionado muy satisfactoriamente las relaciones laborales en su conjunto. A cierre de 2005, más de 142.700 empleados del Grupo Telefónica tienen reguladas sus condiciones en base a convenios colectivos, frente a los 120.000 del año 2004. El desglose de estos datos por país y línea de negocio figura en el apartado de compensación.

Algunos de los logros alcanzados en este ámbito merecen especial consideración:

#### España

Telefónica de España y la representación de los trabajadores firmaron la prórroga del convenio colectivo 2003/05 hasta el 31 de diciembre de 2007. El Acuerdo para prorrogar el Convenio Colectivo se adoptó con los 12 votos a favor de la Empresa, siendo la respuesta del Comité Intercentros muy positiva, ya que contó con los votos a favor de CC.OO. (4 votos), U.G.T. (4 votos) y U.T.S. (1 voto), STC (1 voto) y los votos en contra de CGT (1 voto) y AST (1 voto).

La Empresa se compromete al mantenimiento del poder adquisitivo de los trabajadores de Telefónica de España, S.A.U, por lo que al término de cada uno de los años de vigencia, se revisará la diferencia, si el IPC real fuera superior al IPC previsto.

Ambas partes, compartiendo su preocupación por el incremento del absentismo y para reconducir las tasas de absentismo durante los años 2006 y 2007, han acordado que en el seno de la Comisión de Interpretación y Vigilancia se analizarán las tasas de absentismo de los

dos últimos años, de forma que será concedido un día adicional de descanso siempre que se constate un descenso en la tasa citada respecto del año anterior. En Telefónica de España, el número de horas de conflictividad laboral se redujo a 3.724 en 2005, mostrando una tendencia descendente desde las 15.794 de 2004 o las 54.500 de 2003.

La Dirección de T-Gestiona España y el Comité de Empresa (con el asesoramiento de los sindicatos representados en el mismo, CC OO y UGT) han firmado el I Convenio Colectivo de T-Gestiona, para el período 2005 - 2007. El Convenio Colectivo ha sido suscrito por el Comité de Empresa de T-Gestiona con el, y por la Dirección de la empresa.

Este convenio da cumplimiento a uno de los principales objetivos planteados en la negociación: homogeneizar las condiciones laborales de toda la plantilla, especialmente en lo referente a clasificación profesional, condiciones retributivas básicas, derecho a prestaciones, beneficios sociales y jornada laboral, condiciones diferenciadas hasta la fecha debido a la existencia de dos normativas laborales de aplicación a los empleados (la de tgestiona y la de TPTI), así como condiciones previas de incorporación desde distintas empresas del Grupo.

El Convenio Colectivo incluye una serie de materias y contenidos desde una perspectiva renovadora e incluso innovadora, que se espera consigan como resultado una mejora global, tanto en los ámbitos de productividad de la empresa, como en las condiciones de vida y trabajo de los profesionales que prestan sus servicios en la misma. Así, se incluyen medidas de flexibilización de la jornada laboral que hagan compatibles las mejoras

en la calidad de vida de los trabajadores con mejoras en la atención a los clientes y en los procesos productivos de la empresa. En esta misma línea, se incorporan nuevos derechos tendentes a permitir una mejor conciliación de la vida laboral y familiar o a garantizar, reforzándolos, los principios de igualdad de oportunidades.

El número de horas de conflictividad del sector en Atento España alcanzó las 7.902 horas en 2005, lo que supone la décima parte de las 75.918 en 2004, año en el que se negoció el III Convenio Colectivo del Sector.

#### Latinoamérica

Durante el año 2005 ha mejorado de manera significativa el diálogo social en toda la región. Casi todas las cuestiones relevantes han sido fruto de acuerdo y se han reducido de manera significativa las controversias, desacuerdos y litigios. Asimismo, se han ampliado en cantidad y calidad las materias que han sido objeto de negociación en todas las empresas.

Posiblemente relacionado con lo anterior tenga que ver la significativa mejora que en todas las encuestas de clima de la región han tenido las empresas de Telefónica Internacional.

#### CASO PRÁCTICO

##### Evolución del Expediente de Regulación de Empleo de Telefónica de España

Acuerdo sobre el Plan Social del Expediente de Regulación de Empleo de Telefónica de España (E.R.E.) para el período 2003-2007.

El programa se fundamenta en bajas voluntarias, afectando a un máximo de 15.000 trabajadores y con un compromiso de reposición de hasta el 10% de los puestos. Este plan permite a Telefónica de España reducir el número de empleados, manteniendo su nivel de competitividad.

El plan es no discriminatorio, voluntario y de aplicación a todos los empleados de la Compañía. Durante el año 2005, un total de 1.945 empleados solicitaron su adhesión, que se suman a las 7.906 solicitudes de desvinculación acumuladas hasta el año 2004.

### Chile

Es importante destacar que todas las negociaciones colectivas se realizaron ajustadas a la Ley (regladas) respetando los tiempos establecidos. Entre ellas, cabe destacar:

- Telefónica CTC Chile S.A. con Grupo Negociador (60 personas)
- Telefónica Mundo S.A. con Sintelfi (33 personas)
- Telefónica Mundo con Sindicato OITT (78 personas)
- Globus 120 S.A. con Sindicato OITT (9 personas)
- Telefónica CTC Chile S.A. con Sindicato OITT (92 personas)

Adicionalmente, se produjo la negociación del Seguro Complementario de Salud con todos los Sindicatos, afectando aproximadamente a 438 personas.

### Perú

En el año 2005 concluyeron satisfactoriamente las negociaciones colectivas pendientes con la Federación de Trabajadores y el Sindicato de Empleados, suscribiéndose los respectivos convenios colectivos por un período de 3 años. Teniendo en cuenta que el año anterior se suscribió el convenio colectivo con el Sindicato Unitario de Trabajadores por el mismo periodo, con la firma de aquellos acuerdos quedaron definidos los beneficios laborales de todo el personal hasta el año 2006.

En el mes de mayo se firmó un convenio de reconversión de mano de obra con el Sindicato Unitario, que es la organización mayoritaria, mediante el cual se acordó respaldar el proyecto "Dr. Speedy". Este proyecto tiene por objetivo capacitar a los técnicos de la empresa en soluciones integrales para los clientes de banda ancha.

## Argentina

En Telefónica de Argentina es importante señalar que el número de horas de conflictividad se redujo a 69.715, desde las 170.000 horas del año 2004. Al mismo tiempo, en relación con el mundo sindical en Argentina, cabe destacar los siguientes acuerdos alcanzados:

- Acuerdo salarial ene 06 - mar 07 (Foesisitra - Foetra/Fatel)
- Reducción del potencial pasivo por reclamos de igual remuneración por igual tarea (Foesisitra-Fatel)
- Disminución jornada de trabajo a contar 1/3/06 (Foesisitra-Foetra/Fatel)
- Creación de la categoría 6 (Foesisitra-Foetra/Fatel)
- Art. 15 incorporado al Salario Básico (Foesisitra-Foetra/Fatel)
- Adelanto salarial hasta mediados de marzo 06, donde se discutirá la celebración de un nuevo CCT en conjunto con el acuerdo salarial definitivo (Fopstta/Upjet)

## Brasil

Los hechos más significativos acaecidos en 2005 en relación con el mundo sindical son los siguientes:

- Enero ´05: Renovación del Acuerdo con Sintetel de la Comisión de Conciliación Previa, que tiene por objetivo dirimir conflictos con los trabajadores en las instancias administrativas.
- Abril ´05: Las empresas contratadas de red externa e interna negociaron un Acuerdo Colectivo.
- Negociación de CIPA (Comisión Interna de Prevención de accidentes) y POE (Programa de Operación de Emergencia) regionales por Telefônica/SP junto a los Sindicatos y el Ministerio de Trabajo.
- Septiembre ´05: Negociación con Sintetel acerca de la exclusión de Assist del Acuerdo Colectivo de Trabajo de Telefônica/SP y negociación de un nuevo acuerdo hasta Mayo´06.
- También cabe destacar que TELESP y T-Empresas negociaron junto con SINTETEL (Sindicato de Telecomunicaciones) y SEESP (Sindicato de los Ingenieros) el Acuerdo Colectivo de Trabajo 2005/2006.

CASO PRÁCTICO

Conciliación vida profesional y personal en Telefónica Móviles España

En el último Convenio Colectivo de Telefónica Móviles España (2004-2006), se incluyen nuevas medidas para potenciar la conciliación de la vida personal y profesional de los empleados que complementan otras ya implantadas con anterioridad como son la flexibilidad horaria, ayuda infantil, mejora permiso paternidad, etc. Entre las nuevas destacan:

- Ayuda escolar que amplía la ayuda infantil para aquellos hijos de empleados entre 6 y 12 años (30 euros al mes por cada hijo)
- Excedencia especial (2-4 años) para cuidado de menores o familiares con reserva de puesto en la empresa
- Acumulación en los permisos de paternidad de los días de hospitalización a los días por nacimiento para los partos por cesárea. En este caso el permiso de paternidad es de 5 días.
- No existencia de límite mínimo en la reducción de jornada, mejorando con creces lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores (mínimo 1/3 de reducción).

Conciliación vida profesional y personal

Horas de trabajo

El número de horas trabajadas por los empleados está regulado por los convenios colectivos, que afectan a más de 120.000 empleados, siendo diferentes en cada país y línea de negocio de acuerdo a las necesidades del negocio y la legislación en cada país. La Política de Negociación Colectiva del Grupo Telefónica incluye expresamente la limitación de las horas extraordinarias.

Conciliación vida personal – vida profesional

La política de negociación colectiva para las empresas del Grupo Telefónica identifica la necesidad de gestionar el tiempo de trabajo, la duración y distribución de la jornada, haciendo compatible la vida laboral con la personal y familiar.

A diciembre de 2005, 14.026 empleados de las empresas de Telefónica (10.263 en 2004) prestaban sus servicios en régimen de jornada reducida. Los empleados alegaron: enfermedad (25%), maternidad (9,8%) o estudios (11%). No se han considerado los contratos a tiempo parcial que suponen un elevado porcentaje de la plantilla de Atento.

El número de empleados que recibe ayudas a la familia asciende a más de 27.943 empleados, destacando principalmente España (18.868), Argentina (2.694), Chile (3.201) y Perú (1.818).

La duración de la baja por maternidad se ajusta en cada país a la legalidad vigente, oscilando entre las 12 semanas en algunos países y las 18 de otros.

Duración de la baja por maternidad

(semanas)

<b>Grupo Telefónica de España</b>	<b>16</b>
<b>Telefónica Latinoamérica</b>	
Telefónica de Argentina	12
TeleSP (Brasil)	17
Telefónica CTC Chile	18
Telefónica del Perú	12
<b>Telefónica Móviles</b>	
España	16
Argentina	12
Chile	18
Centroamérica	12
Colombia	12
México	12
Panamá	13
Perú	12
Venezuela	18
<b>Atento</b>	
España	16
Argentina	12
Brasil	17
Centroamérica	12
Colombia	12
Chile	18
Marruecos	14
México	6
Perú	12
Venezuela	18

## Trabajo en movilidad

Para Telefónica, el trabajo en movilidad es, cada vez con más fuerza, un paso más en su estrategia de transformación tecnológica, cultural y organizativa. De esta forma, Telefónica pretende que factores como confianza, responsabilidad, compromiso, innovación, junto a una gestión eficiente del tiempo de trabajo, de los objetivos y una mayor autonomía en la organización de la actividad, sean factores determinantes de la nueva forma de trabajar y del consecuente cambio de los directivos y empleados. Para conseguirlo, se ponen a disposición de los empleados tipos diferentes de espacios y medios tecnológicos, de modo que la actividad no tenga que desarrollarse únicamente en la oficina ni en el puesto y al modo tradicional. Con la implantación de esta nueva forma de trabajo Telefónica tiene como objetivo incrementar la motivación de sus empleados, ayudarles a encontrar un equilibrio adecuado entre su vida personal y profesional y mejorar al mismo tiempo la productividad.

Para impulsar esta nueva forma de trabajo se aprobó en el mes de julio de 2005 una Política Corporativa sobre Trabajo en Movilidad. El trabajo en movilidad permite el desarrollo de la actividad profesional, sin la presencia física del trabajador en su puesto de trabajo, durante una parte importante de su jornada y / o semana laboral. La Política mencionada define el proceso de implantación y establece los objetivos para el periodo 2005 – 2008.

Durante el segundo semestre de 2005 se han puesto en marcha en varias empresas de Telefónica experiencias “piloto”, basándose en la metodología y directrices contenidas en la Política de movilidad, que serán evaluadas durante 2006. Entre las

experiencias más destacables se encuentra la de Telefónica de España. Telefónica de España está desempeñando desde 2002 un proyecto de teletrabajo denominado eWready! en el que ya participan más de 750 personas fuera de convenio y unas 200 de Dentro de Convenio.

Otras empresas en las que está implantado el teletrabajo son, entre otras, TeleSP (126 empleados), Publiguías (36 empleados), TPI España (185 empleados), I+D (80 empleados), Telefónica Móviles España (32 empleados).

Los profesionales participantes destacan la flexibilidad, la oportunidad de mejorar el equilibrio entre la dedicación profesional y familiar y las ventajas de ahorro de tiempo en desplazamientos.

## Número de horas trabajadas

<b>Grupo Telefónica de España</b>	<b>1.658</b>
<b>Telefónica Latinoamérica</b>	
Telefónica de Argentina	1.920
TeleSP (Brasil)	1.948
Telefónica CTC Chile	2.025
Telefónica del Perú	2.145
<b>Telefónica Móviles</b>	
España	1.766
Argentina	1.967
Chile	2.142
Centroamérica	1.761
Colombia	2.280
México	-
Panamá	2.288
Perú	2.304
Venezuela	2.040
<b>Atento</b>	
España	1.511
Argentina	1.950
Brasil	2.160
Centroamérica	1.761
Colombia	1.977
Chile	2.496
Marruecos	2.304
México	1.560
Perú	1.792
Venezuela	2.184

## CASO PRÁCTICO

## Brasil.- Empresa amiga da criança

En Brasil, cuatro empresas del Grupo Telefónica obtuvieron el certificado de Empresa Amiga de los Niños un certificado de la Fundación Abrinq por los Derechos de los Niños y los Adolescentes.

TeleSP, Telefónica Empresas, Telefónica Assist y T-Gestiona han cumplido los diez compromisos establecidos, que se resumen a continuación:

1. Rechazo al trabajo infantil.
2. Respetar a los empleados jóvenes.
3. Inclusión de cláusulas contractuales hacia proveedores, que exija el rechazo al empleo infantil y permita finalizar la relación contractual en caso de incumplimiento.
4. Ofrecer ayuda de guardería para hijos de empleados.
5. Asegurar que los empleados matriculan a sus hijos menores de 18 años y fomentar la asistencia a la escuela.
6. Fomentar que las empleadas embarazadas realicen formación previa al parto.
7. Favorecer la lactancia, estableciendo condiciones para que las empleadas puedan ofrecer lactancia a sus hijos menores de seis meses.
8. Concienciar a los empleados para que registren a los empleados recién nacidos.
9. Inversión social orientada a beneficiar a niños o adolescentes.
10. Contribuir al Fondo de Derechos de los Niños y Adolescentes con el equivalente a un 1% del impuesto de la renta de la empresa.

## Abolición del trabajo infantil

Telefónica mantiene una política de Tolerancia cero con el empleo infantil en todos los países en los que está presente, política que extiende a su cadena de aprovisionamiento a través de la exigencia contractual de un estricto cumplimiento de la legalidad en cada país.

Durante 2004, el Grupo Telefónica realizó una auditoría laboral con un consultor externo en 23 empresas del Grupo, ubicadas en seis países diferentes y representando un 86,4% del Grupo Telefónica. Entre los riesgos detectados y que generaron medidas correctivas, no estaba el trabajo infantil. En las condiciones generales de adjudicación de contratos de Telefónica se incluye expresamente el respeto a la legislación laboral, al igual que, manera en el Código Ético del Grupo Telefónica y el Código suscrito por Telefónica y la Unión Internacional de Sindicatos.

Adicionalmente, cuatro empresas del Grupo en Brasil consiguieron el certificado Empresa Amiga de los Niños.

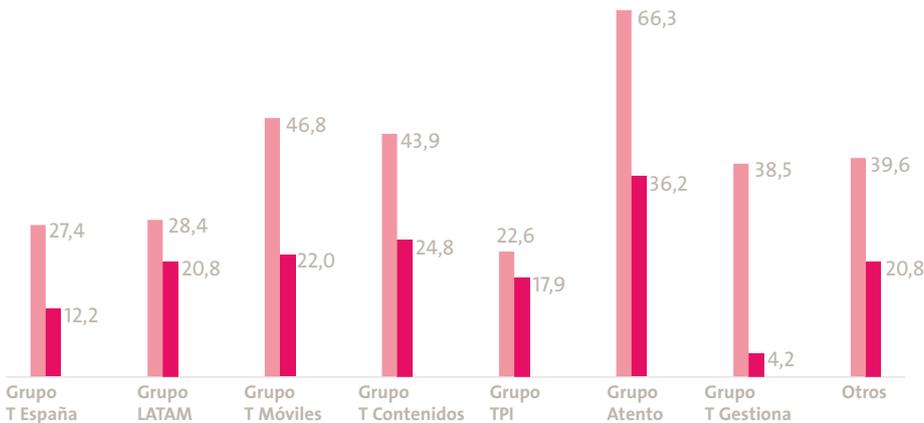
Proniño es la iniciativa social de Fundación Telefónica, que busca dar la posibilidad de asistir a la escuela a los niños trabajadores latinoamericanos, contribuyendo de esa manera a la erradicación del trabajo infantil en la región y brindando a estos niños una oportunidad de desarrollo que les permita alcanzar un futuro mejor. Esta iniciativa, descrita en el capítulo de sociedad, se desarrolla de forma conjunta por las filiales de Telefónica Móviles y organizaciones no gubernamentales que ofrecen, en la actualidad, becas a más de 11.000 niños. Los fondos se utilizan para el pago de matrículas, material escolar, uniformes, transporte y alimentación. El programa Proniño también desarrolla talleres con familias y educadores, revisiones médicas y actividades culturales y deportivas.

## Distribución de empleados en el Grupo Telefónica por género y Línea de negocio 2005

Datos en porcentaje

■ % mujeres

■ % mujeres directivos



## Igualdad de oportunidades

La igualdad de oportunidades es, para Telefónica, uno de los valores transversales que impregnan la relación con los stakeholders. Así, se recoge expresamente en el Código Ético de Telefónica, en los Principios de Relación con el Cliente, en los acuerdos suscritos con la representación de los trabajadores, en el Manual de Sistema Avanzado de Compras (proveedores) y en otros muchos documentos normativos del Grupo Telefónica.

Telefónica gestiona activamente la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, en el marco de su programa "Telefónica Accesible". No existe en la compañía una política activa de promoción de la incorporación de la mujer al Grupo Telefónica y su promoción interna. Del mismo modo, tampoco se ha establecido una política de medición de los porcentajes de diversidad por origen étnico, ya que al no estar en los registros de empleados, cualquier pregunta a este respecto se podría calificar de discriminatoria. Es significativo el hecho de que no se hayan recibido noticias de incidentes en este sentido en el Grupo.

En Telefónica se considera que cada contratación y cada promoción debe evaluar a los candidatos por su valía personal y profesional, sin entrar en cuotas. Por esta razón, consideramos que la aplicación de una política de no discriminación, permitirá igualar con los años la distribución de género y de etnia de Telefónica con la de la sociedad en la que se desarrollan las operaciones.

### Igualdad por razón de género

En promedio, el 49,3% de la plantilla del Grupo Telefónica está compuesto por mujeres, lo que supone un incremento frente al 48% del ejercicio 2004. Por líneas de negocio destaca la alta integración de la mujer en Atento, con un 67% de mujeres en la Compañía, siendo las empresas de telefonía fija aquellas en las que el porcentaje de mujeres es menor. Sin considerar el efecto amplificador de Atento, el porcentaje de mujeres en la compañía es del 33%.

En lo que respecta a niveles directivos, hay más de 1.700 mujeres en puestos de dirección y de mando intermedio en la Compañía, representando un 21,8% del total. Las empresas con mayor porcentaje de mujeres en estos niveles son el Grupo Atento, Telefónica Contenidos o Telefónica Móviles. La menor proporción de mujeres en las empresas de telefonía fija se refleja en la proporción femenina entre los mandos en Telefónica de España (10,6%).

### Tablas de distribución de empleados por género y país

	Con Atento		Sin Atento	
	%hombres	%mujeres	%hombres	%mujeres
España	56,3	43,7	68,6	31,4
Europa	65,6	34,4	65,6	34,4
Latinoamérica	46,5	53,5	65,3	34,7
Argentina	60,2	39,8	68,5	31,5
Brasil	38,0	62,0	65,3	34,7
Chile	50,2	49,9	64,4	35,6
Peru	58,7	41,3	67,5	32,5
Mexico	54,6	45,4	68,5	31,5
Colombia	48,1	51,9	53,3	46,7
Venezuela	46,0	54,0	49,9	50,2
Resto América	53,7	46,3	58,3	41,7
Resto mundo	51,5	48,5	-	-
<b>Total</b>	<b>50,7</b>	<b>49,3</b>	<b>66,5</b>	<b>33,5</b>

### CASO PRÁCTICO

#### Premio a la igualdad de oportunidades

El centro de Telefónica I+D de Boecillo, reconocido como "empresa sensible a la igualdad de oportunidades" por el Ayuntamiento de Valladolid. Este reconocimiento premia a la empresa vallisoletana que mejor concilia la vida profesional y personal.

## Distribución de empleados con discapacidad en el Grupo Telefónica

España	556
Europa	152
Latinoamerica	356
Argentina	14
Brasil	315
Chile	12
Peru	5
Mexico	3
Colombia	2
Venezuela	5
Resto america	15
<b>Total</b>	<b>1.079</b>

## Empresas con mayor número de personas con discapacidad en su plantilla

	2004	2005
Grupo Telefónica de España	150	166
Grupo TeleSP	363	209
Telefónica Móviles España	28	28
Atento España	248	345
Atento Brasil	137	95
Otras empresas	58	236
<b>Total</b>	<b>984</b>	<b>1.079</b>

### CASO PRÁCTICO

#### Centros Especiales de Empleo en Atento

En 2004, se pusieron en marcha tres Centros Especiales de Empleo de SIAA (Servicios Integrales de Asistencia y Atención).

Los tres centros, situados en la Comunidad de Madrid (Madrid y Getafe) y en Sevilla, prestan servicios de atención al cliente, para organismos y entidades de primer nivel. A finales de año, contaban con un equipo de 200 empleados, la mayoría (un 98%) personas con discapacidad con situaciones muy diversas: mayores de 25 años que acceden a su primer empleo, amas de casa, profesionales que se reciclan para adaptarse a su discapacidad, etc.

Como parte del proyecto de SIAA, en 2004, Atento España firmó un acuerdo con la Fundación Adecco para la Integración Laboral con el fin de seleccionar a personas con discapacidad para sus Centros Especiales de Empleo, y establecer las bases para la realización en un futuro de cursos de formación de teleoperadores. De cara a 2005, el objetivo de Atento España es impulsar la expansión de SIAA y abrir un Centro Especial de Empleo en Cáceres en los próximos meses.

#### Igualdad por razón de discapacidad

El compromiso de Telefónica con la integración sociolaboral de las personas con discapacidad se remonta a 1.973, fecha en que por iniciativa de los trabajadores y sus representantes sindicales se crea ATAM, iniciativa descrita en el apartado de empleados solidarios.

Actualmente, cerca de 1.079 profesionales con discapacidad trabajan en el Grupo Telefónica, que suponen el 0,54% de su plantilla en el mundo. El número de empleados es un 9,6% superior al del año 2004, a pesar de que la nueva regulación brasileña ha elevado los requisitos para considerar a una persona como profesional con discapacidad, por lo que las cifras de las empresas brasileñas aparentemente son menores a los del ejercicio anterior.

A pesar de esta tendencia positiva en la integración de las personas con discapacidad en el Grupo Telefónica, la compañía sabe que queda mucho por hacer para lograr la plena integración. Por eso, dentro de su plan integral de apoyo a las personas con discapacidad (Telefónica Accesible), la Compañía está desarrollando una serie de medidas orientadas a favorecer la integración de las personas con discapacidad en la plantilla:

- Política Corporativa de máximo rigor en el cumplimiento de la LISMI en España, a través de la contratación directa.
- Política de refuerzo de la Contratación de productos y Servicios a centros especiales de empleo.
- Canalización de todas las ofertas y vacantes a través del Servicio de Integración Laboral de ATAM.
- Desarrollo de acuerdos formativos para cualificar personas con discapacidad en

Brasil, donde el mercado laboral no satisface las demandas de personal cualificado de las empresas.

- Seguimiento y auditoría interna de todas las medidas anteriores

ATAM presta apoyo a las empresas en el análisis de las diferentes alternativas disponibles y evaluación de la legalidad vigente en la materia. Se genera así un sistema de colaboración para la integración laboral, con efecto sinérgico, con beneficios para las empresas, sus empleados y las propias personas con discapacidad, desde el máximo respeto a los derechos de las personas con discapacidad.

ATAM ofrece a las diferentes empresas asesoramiento y soporte para el cumplimiento de la LISMI (Ley de Integración Laboral para las Personas con Discapacidad) y demás desarrollo legislativo. Además dispone de un Servicio de Integración Laboral (SILA), al servicio del Grupo, así como de varios centros especiales de empleo, cuyas plantillas están compuestas por personas con discapacidad, y que operan en tres sectores de actividad: lavandería industrial, montaje de componentes electrónicos y telemarketing.

## Vigilancia de la Salud en el Servicio de Prevención en España

Actividad	Nº de Atenciones
Pruebas diagnosticas	142.156
Campañas sanitarias	36.860
Consultas sanitarias	65.447
Vacunación	8.651
Exámenes de Salud	36.666

## Prevención de Riesgos para la Salud

Actividad de Prevención	Nº de Actividades
Asesoría técnica	5.314
Informes y estudios técnicos	1.373
Prevención contra incendios	1.043
Evaluaciones de Riesgos	323
E. Riesgos Psicosociales	20

## Seguridad y salud

### Compromiso con los empleados del Grupo Telefónica en materia de seguridad y salud.

El compromiso que la Dirección General de Recursos Humanos Corporativa tiene con todos los empleados del Grupo Telefónica en la promoción de la salud, se estructura en España a través del Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales, en líneas de acción destinados a mantener e incrementar la Prevención de Riesgos Laborales en todas nuestras empresas.

#### Prevención de los riesgos laborales

inherentes al trabajo diario, con el fin de eliminarlos o en su defecto minimizarlos, con la adopción de medidas correctoras colectivas y/o individuales, impidiendo con ello que afecten a los trabajadores:

- Evaluaciones de Riesgos y Reevaluaciones de los puestos de trabajo, incluyendo las Evaluaciones de los factores Psicosociales, así como valoración de los centros de trabajo, estaciones base, evaluación de nuevos puestos de trabajo.
- Prevención contra Incendios: dentro de ella tiene especial relevancia la realización de Simulacros de Emergencia que a su vez conllevan frecuentes charlas formativas para los ocupantes de los centros de trabajo, así como elaboración de Planes de Actuación para casos de Emergencia e Informes de adecuación de los edificios a la normativa vigente.
- Asesoría Técnica a las líneas de negocio de las distintas empresas y especialmente en las relaciones con la Administración Pública.

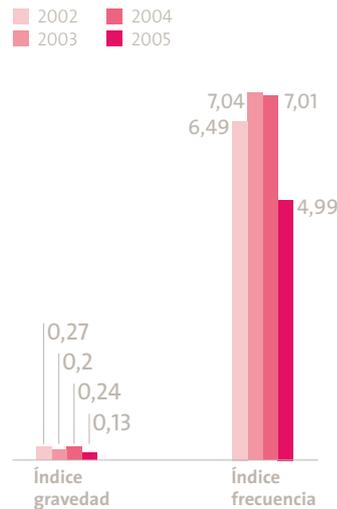
#### Salud laboral

El mantenimiento y promoción de la salud de los trabajadores, es un objetivo primordial en el trabajo diario de las unidades básicas de salud que el Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales tiene funcionando en cada una de las provincias, esto se consigue con las actuaciones detalladas a continuación:

- Exámenes Médicos de Salud detectando gracias a ellos, posibles variaciones en la salud de los trabajadores para asegurar en todo momento la APTITUD médica de cada uno de ellos.
- Campañas Sanitarias de Prevención que nos ayudan a aumentar la salud frente a enfermedades comunes. Actuando en la prevención de las infecciones más frecuentes, gracias a las Campañas de Vacunación.
- Asistencia Sanitaria por Accidente laboral el personal sanitario del Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales presta en su calidad de Autoaseguradora de Accidentes la asistencia sanitaria necesaria en todos los Accidentes tanto Laborales como In Itinere de los Trabajadores de Telefónica de España y Telefónica S.A.

### Accidentalidad laboral en España

Datos en porcentajes



#### Accidentalidad laboral

El estudio y valoración de los Accidentes laborales y de los Índices de Incidencia y Gravedad nos permite incrementar las medidas correctoras en un intento de disminuir no solo el número de Accidentes sino los daños que ocasionan a los trabajadores, objetivo que conseguimos cumplir cada año como se constata al comparar los Índices anuales, como al comparar con los Índices del Sector de Comunicaciones que publica el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

#### Comités de seguridad y salud

Dentro del modelo de concertación con la Representación Social, se han estructurado un total de 84 Comités de Seguridad y Salud en las Empresas del Grupo Telefónica, dichos Comités tienen representación paritaria, siendo sus componentes en igual número representantes de los trabajadores y representantes de la empresa, todos los Comités reciben asesoría técnica del Servicio Mancomunado de Prevención.

Además de en España, existen comités de Seguridad y Salud en Argentina, Chile y Perú.

#### Coordinación de actividades empresariales

Con el fin de trasladar nuestras políticas de prevención a las Empresas Colaboradoras Externas y promover la salud con objeto de disminuir la accidentalidad, se realizan Auditorías de Inspección y Vigilancia, al igual que Reuniones de Coordinación, con el apoyo técnico del servicio mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales. Aunque no está dentro del ámbito directo del Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales, hay que destacar que como complemento del compromiso adquirido de la Dirección General de Recursos Humanos Corporativa con todos los trabajadores, las Empresas del Grupo Telefónica tienen concertado un Seguro Sanitario privado que complementa el Sistema Sanitario Público, contribuyendo a mejorar y acelerar el diagnóstico y curación de los procesos patológicos.

## Buenas prácticas preventivas en España

### Compromiso con la gestión de la prevención de riesgos laborales

El compromiso que la Dirección de Telefónica de España tiene en el cumplimiento de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, se concreta a nivel organizativo en el funcionamiento de una serie de organismos imbricados, a su vez, en una organización específica que persigue desarrollar un Sistema de Prevención que facilite la planificación, implantación y seguimiento de dicho sistema y sobre todo su integración en todos los niveles jerárquicos de la empresa.

#### Pilares del Sistema

##### Comité de Prevención de Riesgos Laborales

Constituido por los representantes del Comité de Dirección cuyo ámbito de competencias tiene una especial incidencia, directa o indirecta, en la prevención de riesgos laborales. Está presidido por el Director General de Recursos Humanos. Se reúne semestralmente o siempre que se considere oportuno y entre sus funciones figura:

- Aprobar y actualizar la Política Preventiva en Telefónica de España.
- Establecer el Plan de Prevención
- Incorporar criterios prevencionistas en la gestión.
- Aprobar la Planificación Preventiva Anual de Telefónica de España.

##### Comisión de Prevención de Riesgos Laborales

Constituida por los responsables de prevención de riesgos laborales de aquellas unidades con mayores riesgos. Esta presidida por el Director de Área de Relaciones Laborales y Empleo. Se reúne semestralmente y sus funciones giran en torno al desarrollo efectivo de las políticas, objetivos y estrategias aprobadas por el Comité de Dirección.

##### Comités de Seguridad y Salud

Son los órganos paritarios y colegiados de participación de la Representación Social destinados a la consulta de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales. En Telefónica de España, hay constituidos 51 Comités (uno por cada provincia, más un Comité Central). El Presidente del Comité Central de Seguridad y Salud es a su vez el Coordinador de la Comisión de Prevención, cerrándose de esta manera el bucle que interconexiona todo el Sistema.

##### Gerencia del Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales

Es la unidad coordinadora del Sistema de Prevención. Gerencia, ocupa además la Secretaría de la Comisión de Prevención de Riesgos Laborales. Su función principal es identificar y valorar los riesgos laborales implícitos en todos los trabajos y actividades desarrolladas en la empresa.

### Coordinación de Actividades Empresariales en Telefónica de España

Para dar cumplimiento al RD 171/2004 de 30 de Enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995 de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, Telefónica de España, como Empresario Principal, lleva a cabo actividades de vigilancia de los trabajadores de sus Empresas Colaboradoras y como medio de coordinación realiza reuniones periódicas con los responsables de las mismas.

#### Vigilancia a las empresas Colaboradoras Externas:

Con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales por parte de las Empresas Colaboradoras Externas y sus Contratadas, se lleva a cabo una labor de vigilancia durante la ejecución de los trabajos, para ello se realizan inspecciones específicas con carácter periódico, comprobando "in situ" el nivel de cumplimiento de la normativa de Prevención por parte de dichas empresas. Estas acciones se realizan conjuntamente con el interlocutor representante de la Empresa Colaboradora y responsables de la Unidad Gestora del Contrato y del Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales de Telefónica de España. La acción realizada y las deficiencias detectadas se recogen en un acta que se elabora al efecto.

La detección de actuaciones inadecuadas pueden ser constitutivas de infracciones que, en función de la trascendencia y gravedad de la misma para la integridad física o la salud de los trabajadores, se clasifican en infracción leve, grave o muy grave, que puede derivar en una serie de penalizaciones a la Empresa Colaboradora Externa.

#### Reuniones de Coordinación con Empresas Colaboradoras:

Como complemento a las actividades de vigilancia, en Telefónica de España se ha implantado, como medio de coordinación, la realización de reuniones periódicas entre las Empresas con la presencia del Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales. A través de estas reuniones se cumplen tres de las medidas establecidas como "Medios de Coordinación" en el Artículo 11 del citado Real Decreto: la celebración de reuniones periódicas entre empresas concurrentes, la impartición de instrucciones, y el establecimiento conjunto de medidas específicas de prevención o protocolos de actuación que puedan afectar a las Empresas Colaboradoras. En las reuniones se tratan los temas siguientes:

- Revisión y análisis de los resultados de las inspecciones de vigilancia realizadas.
- Análisis sobre la siniestralidad registrada en ese período.
- Instrucciones de Prevención, medidas específicas y de coordinación; acciones a aplicar.
- Hechos relevantes previstos.

Del contenido de lo tratado en dichas reuniones se destacan las consideraciones e incidencias más significativas y se levanta la correspondiente acta.

Todo ello para promover la prevención en las Empresas Colaboradoras Externas.

### Evaluación y control de los factores psicosociales en call center de Telefónica

Los riesgos derivados de la exposición a factores psicosociales nocivos, son una fuente constante de preocupación, análisis y control en las empresas del Grupo Telefónica que habrá de acentuarse en el futuro dado que según los expertos, factores tales como la carga mental, la presión de tiempos, etc. y las patologías asociadas a los mismos, -cuadros depresivos, ansiedad, stress e incluso trastornos músculo-esqueléticos asociados a dichos factores-, serán las enfermedades del siglo XXI, no sólo en el mundo laboral sino en todos los ámbitos de la actividad humana.

Como en otras campos de la prevención de riesgos laborales, Telefónica ha sido pionera en la identificación, evaluación y propuesta de medida correctoras de los riesgos psicosociales ya que desde el mismo año que marcó el cambio de siglo, 2001, se están evaluando dichos factores.

Concretamente durante el año 2.005, se ha realizado veinte evaluaciones de riesgos psicosociales en Telefónica de España y Atento Teleservicios España, empresas cuyo denominador común es ser las de mayor plantilla del Grupo Telefónica y tener una parte de su actividad enfocada en los centros de teleatención. Por ejemplificar una secuencia de actuaciones, diremos que ha sido en Telefónica de España, donde mayor número de evaluaciones y reevaluaciones de esta naturaleza se han realizado, informándose de sus resultados y propuestas de mejora tanto en los Comités de Seguridad y Salud como en la Comisión de Comercial que es en última instancia quien debe determinar las actuaciones más oportunas por estar la mayor parte de las medidas preventivas a implementar relacionadas con aspectos de la organización del trabajo.

### Campaña de Concienciación para dejar de fumar

Telefónica, a través del Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales, ha elaborado una campaña de ayuda para dejar de fumar. Anticipándose a la entrada en vigor de la Ley Reguladora de la venta, suministro, consumo y publicidad de los productos del tabaco (Proyecto de Ley 121/000036) que marcará el comienzo de la prohibición de fumar en todos los lugares de trabajo. Esta campaña disponible en el canal de Prevención y Salud, ofrece Guías y consejos para dejar de fumar.; un curso a través de a+, denominado "Dejar de Fumar", que está tutorizado por personal sanitario, para ayudarte en el abandono del tabaco.; un buzón de consultas, atendido desde el Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales por personal sanitario, donde se pueden preguntar y plantear todo tipo de dudas respecto a este proceso, que serán contestadas de forma personalizada y confidencial, siempre a través del correo electrónico. Así como, la Información sobre cómo acceder a consulta médica presencial que se realizará en las Clínicas del Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales, ya que la Campaña tiene ámbito nacional.

### Trabajos en Altura en Telefónica Móviles España y en Telefónica de España

El personal de mantenimiento de la planta de radio y el personal de infraestructuras que en Telefónica Móviles España y en Telefónica de España, realiza trabajos de subida a torres y antenas, realiza cursos presenciales sobre seguridad, y practicas de seguridad en altura .

El objetivo de la formación es que el personal implicado conozca el manejo de los equipos de protección personal para trabajos en torres, análisis de los riesgos de caída de altura sobre las torres y lugares de trabajos en altura, dominio de los principios de seguridad en desplazamiento vertical de las posturas de trabajo sobre torre en el marco de una protección individual, conocer las exigencias de la protección colectiva, confirmar su conocimiento de la seguridad para el trabajo en altura en general.

Estos trabajadores realizan, tanto al inicio de la actividad como posteriormente con carácter anual y obligatorio, la vigilancia de la salud protocolizada en base a los riesgos específicos de la tarea de trabajos en alturas.

Determinar cada año la Aptitud médica para el trabajo en alturas, es una de las acciones preventivas más eficaces para disminuir los accidentes laborales.

**Trabajos con Riesgo Biológicos,** Telefónica de España tiene definido un protocolo específico de Riesgos Biológicos, para proteger a sus trabajadores frente a infecciones, especialmente frente al VIH. : A los trabajadores sanitarios del Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales, se les ofrece la realización de serología en los exámenes de inicio de actividad y siempre que se suponga posible seroconversión a VHB, VHC y VIH, así como la vacunación para la Hepatitis B.

Así mismo existe un procedimiento de actuación en caso de accidente específico del personal sanitario: En el mismo se encuentran protocolizadas las actuaciones a seguir considerando tanto medidas generales como específicas en función de la situación inmunológica tanto del trabajador accidentado frente al VHB y al VIH como de la fuente de exposición

## Buenas Practicas Preventivas en Latinoamérica

### Argentina

**Antitabaco:** Se realizó el lanzamiento de oficinas libre de humo, con charlas de expertos sobre el tema

**Auditoría de riesgos** en todos los edificios de la Cía. Esto contempla mejoras de procesos, análisis de puestos de trabajo, señalización rutas de escape, etc.

**Planes de Emergencia y Evacuación.** Se realizan 2 por año en los edificios de la C.A.B.A. y uno por año en el resto. Esto incluye Simulacros de Evacuación, conformación de Brigadas de emergencia, capacitación a coordinadores de emergencia.

**Capacitaciones de Riesgos de trabajo.** Orientadas a los trabajadores con mayor exposición a riesgos como: Trabajo en altura / Evacuación de Edificios / Extinción de Incendios / Riesgo Eléctrico / Primeros Auxilios / Seguridad en Depósitos / uso de Elementos de Protección Personal / Manejo defensivo / Riesgos en la Vía pública, etc...

**Entrega de Elementos de Protección personal,** Son equipos de protección para trabajadores de depósitos o trabajadores que recorren sitios, hacen tareas de altura o se encuentran sometidos a algún riesgo, entre los elementos de protección más comunes que se entregan son: Casco - Zapatos de Seguridad - Guantes - Guantes Dieléctricos - faja lumbar - arnes para trabajo en altura - protectores faciales - protectores auditivos - etc...

### Brasil

Las Sociedades tienen una comisión de seguridad y salud en el trabajo (Joint Occupational Health and Safety Comisión - CIPA).

Atento Brasil realizó en 2005 campañas de prevención contra el SIDA. Durante una semana en Carnaval, en febrero, y también en el Día Mundial de Lucha contra el SIDA, en diciembre, Atento distribuyó panfletos con orientaciones y también preservativos a los empleados.

### Colombia

Curso Taller Trabajo en alturas para el personal de la Vicepresidencia técnica

Exámenes médicos a ejecutivos

Dotación de elementos de protección.

Programa Pausas Activas en las diferentes dependencias de la empresa

Semana de la Salud y la Seguridad con talleres anti-stress, charlas sobre cuidados, y controles médicos a los empleados.

Campaña Control Riesgo Cardio-vascular

Jornada Vacunación Influenza

Programa Medicina Deportiva, Programa Conservación, Visual, auditiva y Voz, Programa de Ergonomía, Actualización Panoramas de Riesgos en todas las sedes de la Empresa

Unificación de procesos de Salud y Seguridad industrial a nivel nacional.

Mantenimientos a sistemas contra incendios (FM200, Hidráulico, Extintores)

Reuniones Comité Paritario de Salud Ocupacional

### Chile

ATENTO, está inserto dentro de un programa que se llama "Empresa Competitiva 2.0" perteneciente a la Mutual

de Seguridad (Organismo Chileno de administración del seguro social de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales). Este programa involucra una serie de actividades dentro del año que tiene metas a cumplir dentro del mismo programa. El Programa PEC ha sido aprobado por la Dirección y han sido registrados ante la Mutual de Seguridad, esta a orientado a contribuir al mejoramiento de las Empresas Adherentes a Mutual de seguridad de la C.Ch.C, buscando proveer real protección de la integridad física y salud de los trabajadores El modulo 10 del Programa cuenta con el control de enfermedades epidemiológicas. El programa ha obtenido una excelente calificación. obteniendo un resultado de 97% de cumplimiento.

CTC y Móviles, elaboran un programa anual de acuerdo a la ley 16744 y código del trabajo donde se establecen los objetivos los cuales están adscritos y en concordancia con las leyes chilenas y estas a su vez con las recomendaciones de la OIT. El programa incluye las actividades a realizar, los responsables, el cronograma de visitas y un acápite especial a Gestión en Prevención de Riesgos que contempla capacitación, exámenes médicos, planes de emergencia, reglamento interno, comité paritario, proyectos de telecomunicaciones, medio ambiente.

### Ecuador

Se realizaron simulacros de evacuación en cada uno de los edificios para actualización de planes de emergencia.

Actualización del comité de seguridad y responsables por piso en caso de eventos de emergencia.

Capacitación de niveles directivos en temas de seguridad personal.

Realización de una campaña de vacunación contra la influenza a nivel nacional y con

participación de la familia del empleado. Se trabajaron temas de información a empleados de temas de salud, en todos lo referente a prevención de enfermedades Se ejecutaron exámenes médicos, pruebas de laboratorio, y chequeo visual al 88% de los empleados de la empresa a nivel nacional.

Se lanzaron programas deportivos de verano para que puedan participar los empleados en varias disciplinas

Capacitación a todos los responsables de seguridad de los pisos en temas relacionados con primeros auxilios.

Aporte semestral al programa nacional de donación de sangre.

### El Salvador-Guatemala

Cursos de Salud y prevención laboral, programas de voluntarios para evacuación, simulacros de evacuación, talleres primeros auxilios, programa antibacno corporativo, actualmente implementación procesos para la certificación ISO 14000, programas de voluntariado en reconstrucción de escuelas, programas de contribución social (Proniño).

### Panamá

Se realizó conjuntamente con el Ministerio de Salud la Campaña de Vacunación contra el tétano y la rubéola para aproximadamente 350 colaboradores.

Se realizó la Feria de la Salud en donde aproximadamente 300 personas se beneficiaron de servicios médicos y odontológicos, tales como: vacunación, toma de presión, peso y talla, evaluación nutricional, ofiterapia, exámenes de glucosa, sangre, evaluación dental y evaluación de optometría.

### Perú

La empresa encargada de brindar servicios de Seguridad y Salud a las empresas del grupo

Telefónica en Perú es T-Gestiona. En 2005 se realizaron 25 simulacros en los distintos locales de Telefónica en Perú. Una vez al año se realizan simulacros de evacuación con la participación de todo el personal a nivel nacional. Todos los locales cuentan con señalización de seguridad y certificación de INDECI (Instituto de Defensa Civil). Asimismo, se cuenta con comités de seguridad y salud en las todas las áreas de la empresa.

Existe con un cronograma de mantenimientos preventivos, correctivos de todos los equipos de seguridad de los diferentes locales de la empresa, a fin de asegurar su correcto funcionamiento.

### Venezuela

En el año 2005 los esfuerzos en el área de Seguridad e Higiene Laboral estuvieron orientados a:

Instalación de señalizaciones (Vías de Escape, Riesgo Eléctrico, Extintores de Incendio, entre otras)

Mejora del Sistema de detección y alarma contra incendio (Migración a Centrales con dispositivos de inteligencia - Central Radionic)

Instalación de Extintores

### En materia de Prevención y Salud

- Jornadas de Vacunación para la prevención de enfermedades
- Jornada de Prevención Cáncer de Mama (Septiembre)
- Jornada de Prevención de HIV (Diciembre)
- Jornadas de Prevención de Colesterol / Triglicéridos / Glicemia / Anemia / Obesidad (Julio y Septiembre)
- Diseño e implementación del Programa de Prevención de Drogas
- Diseño del Servicio Médico para atención primaria en la Torre

## Demandas laborales

A pesar de los esfuerzos de la Compañía por atender las demandas planteadas por sus empleados, existen 3.247 procesos abiertos por los empleados en contra de la empresa (2.191 procesos en 2004).

Los dos procedimientos abiertos en relación con los supuestos casos de mobbing han finalizado con sentencias firmes a favor de Telefónica de España y Telefónica Móviles España.

### Demandas laborales recibidas (Totales 2005)

	Número de demandas	% sobre plantilla
Negocio fija España	306	0,9
Negocio fija Latinoamérica	713	2,5
Negocio móviles	105	0,5
Negocio directorios	117	4,0
Negocio contenidos	4	0,2
Atento	1.495	1,9
T gestiona	196	9,9
Otras	2	0,9



## Voluntarios Telefónica. Datos destacados 2005.

Argentina	723 empleados de las 18 Unidades de Negocio y empresas del Grupo inscritos. 243 proyectos desarrollados desde el año 2000 en todo el país.
Brasil	285 empleados participantes en la Campaña Incentivo Niño – Medida Legal. 12 propuestas de Voluntarios Telefónica en el I Concurso Anual de Proyectos.
Chile	Cerca de 500 empleados del Grupo participantes directos en el programa. 240 acciones sociales para la celebración de los 125 años de Telefónica en Chile.
España	Cerca de 840 trabajadores voluntarios de las distintas empresas del Grupo inscritos y 3.000 colaborando en diferentes campañas e iniciativas solidarias. 11 grandes proyectos de voluntariado. 10.000 horas al año como media dedicadas a dichas actividades.
México	366 empleados participantes en 16 proyectos sociales diferentes.
Perú	150 empleados participantes en el Programa.
Venezuela	300 empleados participantes en 13 proyectos sociales diferentes. 8 grandes proyectos de voluntariado.

## Voluntariado Telefónica

El Programa de Voluntariado Corporativo del Grupo Telefónica tiene su origen en el año 2000 cuando se constituyó en Argentina, una red solidaria integrada por trabajadores del Grupo. Dicha red se ha ido implantando en otros países en los que está presente Telefónica (Venezuela en 2002, en Chile y España en 2003 y, finalmente, en Brasil, México y Perú en el año 2005).

El Programa de Voluntariado Corporativo del Grupo Telefónica es una iniciativa transnacional abierta a empleados en activo, prejubilados y jubilados, así como sus familiares, si lo desean. Gestionada por Fundación Telefónica, su objetivo es incentivar y potenciar las actividades de carácter social, ofreciendo a sus miembros los medios necesarios para alcanzar sus objetivos y lograr un efecto positivo en la sociedad.

El año 2005 ha significado un impulso determinante para el programa. Desde la perspectiva estratégica, éste se ha consolidado como parte de las áreas corporativas fundamentales para el desarrollo de la Acción Social del Grupo Telefónica. Los objetivos planteados para el ejercicio 2006 son los siguientes:

- Formación Presencial y On-Line para los Voluntarios, para que puedan plantear y emprender sus propias iniciativas solidarias.
- Comités Locales como Motor del Programa: Los Comités Locales de voluntariado son grupos de empleados, en activo o jubilados, que quieren apoyar determinadas causas sociales en colaboración con organizaciones no lucrativas locales.

- Desarrollo de Proyectos que surjan de la Iniciativa de los Propios Voluntarios.

Entre las acciones desarrolladas por los voluntarios de Telefónica destacan:

- Programas Educativos: niños, jóvenes, adultos con escasos recursos, inmigrantes, personas mayores, etc.
- Vacaciones Solidarias: Intercambio entre los voluntarios participantes de los diferentes países en los que está presente Fundación Telefónica.
- Participación en Eventos de Organizaciones Sociales: competiciones y diversas actividades deportivas para personas con discapacidad e iniciativas esporádicas dedicadas a la infancia o a las personas mayores.
- Apoyo al Programa Proniño: erradicación de la mano de obra infantil en América Latina.
- Campañas Solidarias: Recogida de donativos económicos, artículos y materiales como ropa, alimentos u otros bienes..
- Voluntario por Un Día: conocer cómo es el trabajo de un voluntario experimentado de una organización no lucrativa.
- Acompañamiento a Personas Mayores:
- Teleoperador@s Solidari@s: campañas y telemaratonés solidarios en las que colabora el Grupo Telefónica .
- Proyectos de recuperación y apoyo al Medio Ambiente:

## ATAM

ATAM nace en el año 1.973 con el decidido impulso de un grupo de empleados de Telefónica, contando con la colaboración de los Servicios Médicos y de Asistencia Social, la Institución Telefónica de Previsión y la representación social de los trabajadores. En 1.974 la institución queda recogida en el convenio colectivo de Telefónica, convirtiéndose en ese momento en una de las primeras experiencias en España de creación de una entidad jurídica con una finalidad social entre una empresa y sus trabajadores. Los Estatutos de la Asociación establecen sus propios órganos de gobierno y mecanismos de funcionamiento.

Los órganos de gobierno de ATAM están formados por representantes de la empresa y de las organizaciones sindicales (proporcionalmente a la representación sindical).

La Institución cuenta igualmente con unos grupos de asesores territoriales, que actúan por delegación de los órganos de gobierno a lo largo del territorio nacional, y que son coordinados por directivos del área de recursos humanos de la Empresa en cada zona.

ATAM se financia en gran medida con las aportaciones solidarias y voluntarias de cerca de 61.000 empleados de 22 empresas del Grupo Telefónica. Los trabajadores aportan el 2 por mil de sus retribuciones fijas y las empresas doblan dicha aportación.

Durante el año 2005, el número total de ayudas que ATAM subvencionó fue de más de 2.000, en sus centros propios fueron atendidas 400 personas con discapacidad, su equipo clínico atendió más de 3.000 consultas y sus Centros Especiales de Empleo dieron trabajo a 250 personas con discapacidad.

Actualmente ATAM es una de las iniciativas más sólidas y palpables del Grupo Telefónica en materia de responsabilidad corporativa, y la principal referencia de las empresas del Grupo en todo lo relacionado con la discapacidad, como asociación experta e integrada en dicho sector. Los detalles de su actividad se pueden encontrar en la página web [www.atam.es](http://www.atam.es) y en su Informe Anual, disponible también en [www.telefonica/publicaciones](http://www.telefonica/publicaciones)

Durante el año 2005, Telefónica ha puesto en marcha una política de fomento de la integración laboral de personas con discapacidad a través del programa Telefónica accesible, disponible en [www.telefonica/accesible](http://www.telefonica/accesible). Enmarcado en este proyecto ATAM sirve de interlocutor entre Telefónica y el sector de la discapacidad. A través del Servicio de Integración Laboral (SILA), ATAM presta asistencia técnica a las empresas del Grupo en España. Desde este servicio se presta asistencia técnica a las empresas del Grupo Telefónica con el objetivo de incrementar el índice de personas con discapacidad contratadas en Telefónica.



Distrito C





## CASO PRÁCTICO

### DISTRITO C: UN NUEVO ESPACIO PARA UNA NUEVA FORMA DE TRABAJAR

El campus ocupa una extensión de 200.000 metros cuadrados y va a acoger cerca de 14.000 profesionales de las diferentes empresas de Telefónica, que irán llegando entre el otoño de 2006 y el verano de 2007.

Esta ubicado en el nuevo barrio de Las Tablas, al norte de la ciudad de Madrid, lindando con Alcobendas. Se sitúa en la confluencia de tres vías importantes de comunicación: La M-40, la autovía A-1 y la carretera M-603 Fuencarral-Alcobendas. A partir de Abril de 2007 contará con una estación de la línea 10 del Metro que se denominará "Distrito C".

#### Espacio abierto y un compromiso con el medioambiente.

Distrito C se ha concebido como un espacio abierto a la ciudad y a los vecinos; un espacio para compartir con nuestros clientes y con nuestros socios.

El campus carece de barreras, se integra en el entorno y va a ser un escaparate privilegiado para proyectar una Telefónica innovadora, abierta, transparente y cercana.

El compromiso de Telefónica con el medioambiente ha hecho que Distrito C se haya diseñado bajo el concepto de "arquitectura sostenible", que facilita la reducción de los vertidos de CO<sub>2</sub>, la optimización de las condiciones climáticas y un uso más eficiente de los recursos.

El paisajismo también desempeña un papel importante. Los diferentes espacios de árboles y arbustos, junto con las caídas de agua y el lago, están pensados para conseguir un aumento de la humedad y del frescor ambiental.

Se hace también una apuesta importante por la oficina sin papeles, o por la disminución y tratamiento adecuado de los residuos.

La arquitectura y la tecnología se han concebido para facilitar una nueva forma de trabajar que va a estar caracterizada por unas relaciones más horizontales, mayor movilidad, flexibilidad, trabajo en equipo y gestión por objetivos.

Los directivos y los mandos se sitúan junto con sus equipos y tienen a su disposición una amplia variedad de espacios, diseñados para facilitar la comunicación y la colaboración.

La dotación tecnológica asociada a los puestos se define, no en función de la posición jerárquica, sino de los perfiles profesionales. Así, las personas que trabajan con movilidad utilizan puestos avanzados, ordenadores portátiles y conectividad fijo-móvil que permite trabajar en diferentes lugares tanto dentro como fuera del campus. Las personas con perfil tradicional o básico, disponen de pantallas planas y ordenador convencional, si bien integrado en equipos multifunción de uso compartido que sustituyen a la impresora, escáner y fax.

La tecnología y una nueva forma de gestionar a las personas permitirán implantar el concepto de "trabajo en movilidad" con una gestión más eficaz del tiempo así como una mayor conciliación entre la vida laboral y personal.

#### Distrito C, un proyecto para la innovación y un factor para el cambio.

Distrito C es el exponente de la nueva cultura de trabajo de Telefónica. Espacios, tecnologías y nuevas formas de trabajo son las tres grandes palancas para la innovación y la transformación, que se impulsan a través de políticas y procesos, midiéndose los avances a través de los correspondientes indicadores y objetivos.

- Diferentes tipos de puestos y espacios que resuelven mejor las distintas necesidades. Clave: el puesto avanzado.
- Conectividad que favorece la movilidad y la flexibilidad, y que posibilita el trabajo en cualquier punto y en variedad de situaciones.
- Nuevo liderazgo que supone avanzar en la gestión por objetivos y del desempeño; hacia una mayor autonomía en la gestión del tiempo y de la actividad.

En síntesis, espacios y tecnologías impulsores del talento, la creatividad y la innovación. Favorecedores del desarrollo, de la motivación y de un mayor equilibrio. Generadores de eficiencia y productividad.

## 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)

