

sociedad

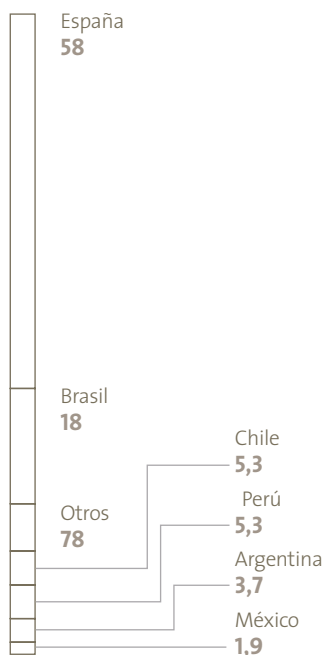
contribución y proximidad

1

Telefónica es una empresa multidoméstica...

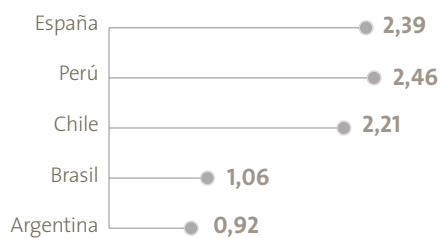
Distribución de ingresos por países

Ingresos del Grupo Telefónica en 2002
(datos en porcentaje)



Contribución del Grupo Telefónica al PIB de cada país

(datos en porcentaje)



2

... al servicio de la sociedad

2.1

Democratización de las comunicaciones

Usuarios de productos orientados a rentas bajas



2.2

Fundación Telefónica

Fundación Telefónica

→ 20.749

Organizaciones beneficiarias

→ 14.684.198

Personas beneficiarias

2.3

Patrocinios de Telefónica

→ 508

En el año 2002

2.4

Respuesta ante emergencias

→ 11.803.689

mensajes donados en fin de año por Telefónica Móviles

2.5

Colaboración con organismos internacionales

2.6

Apoyo a la lengua española

3

El Grupo Telefónica asume el liderazgo en el desarrollo de la sociedad de la información...

3.1

Desarrollo de las infraestructuras

Accesos ADSL Grupo Telefónica
(datos en miles)



3.2

Desarrollo de nuevas aplicaciones y servicios

Nuevos productos de Telefónica de España y Telefónica Móviles España



3.3

Desarrollo de nuevos contenidos para la sociedad de la información

(datos en millones)



3.4

Investigación, Desarrollo e Innovación

500 millones de euros en I+D en 2002

3.5

Colaboración con Universidades

19 cátedras Telefónica
2000 becas

3.6

Estudios sobre la Sociedad de la Información

4

... respetando los valores de las comunidades en que operamos

4.1

Eliminación de barreras en la integración de los discapacitados

Facturas en Braille al mes

→ **979**
en España

→ **194**
en Argentina

4.2

Colaboración en la lucha contra la delincuencia

- Pornografía infantil en Internet
5.000 páginas personales retiradas de Terra España
- Robo de teléfonos móviles
18.093 terminales robados y bloqueados en España

4.3

Ayuda en casos de emergencia

→ **3.581.811**
Llamadas al 112 desde la Red Movistar

4.4

Apoyo a proyectos sanitarios o de salud

4.5

Contenidos de interés social

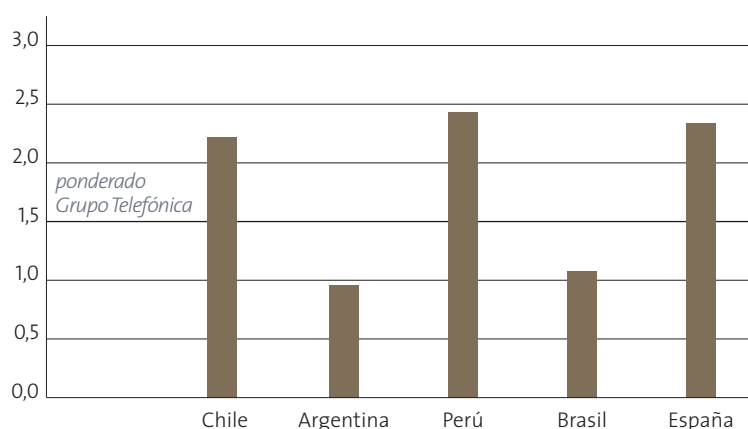
→ **980**
Horas de informativos en 2002 en Antena 3

sociedad

contribución y proximidad

Contribución de ingresos del Grupo Telefónica al PIB de cada país

(datos en porcentaje)



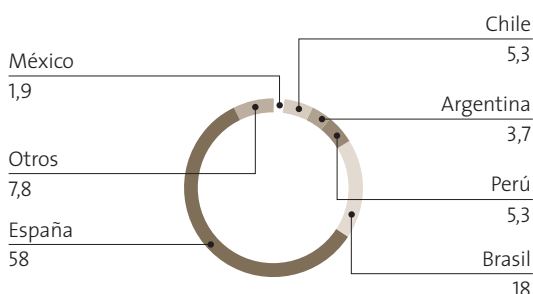
1 Telefónica es una empresa multidoméstica...

Telefónica se configura como una empresa multidoméstica porque se adapta a la realidad y peculiaridad de cada uno de los países en los que opera y porque es el operador de referencia en los mercados de habla hispana y portuguesa. El 41% de los ingresos del Grupo proceden de mercados no españoles, destacando Brasil (18%), Chile (5%), Perú (5%), Argentina (3,7%) y México (1,9%)... así hasta más de 40 países.

La contribución de los ingresos generados en cada país por el Grupo Telefónica supone de media el 1,5% del Producto Interior Bruto, destacando los casos de Perú, España y Chile, que superan el 2%. En Brasil, considerando que Telefónica no opera en todo el país, este porcentaje supera el 1%. Telefónica significó el 0,92% del PIB de Argentina en el año 2002, porcentaje significativo a pesar de la congelación de tarifas.

Distribución de ingresos por países

(datos en porcentaje)



2 ... al servicio de la sociedad

2.1 Democratización de las comunicaciones

Consciente del importante papel que juegan las comunicaciones en el desarrollo de las sociedades en las que está presente, el Grupo Telefónica colabora en la democratización de sus servicios. Para conseguirlo, ha establecido iniciativas encaminadas a extender geográficamente su servicio en los países en los que opera y a facilitar el acceso a las comunicaciones de todos los niveles sociales.

2.1.1 Extendiendo geográficamente el servicio...

En Latinoamérica, las empresas de Telefonía fija colaboran con iniciativas de los Gobiernos para universalizar el servicio, extendiéndolo a todos los sectores geográficos y sociales.

En el caso concreto de Brasil, Telefónica adelantó en más de dos años el cumplimiento de los exigentes objetivos de universalización incluidos en las condiciones de la concesión a diciembre del 2001, cuando estaban previstos para diciembre de 2003.

En Argentina, el Fondo de Servicio Universal (que se constituirá con una aportación del 1% de los operadores) está pendiente del establecimiento del consejo que regule su funcionamiento. A pesar de esto, Telefónica viene prestando desde hace tiempo servicios subvencionados que figuran entre los planteados en el Reglamento de Servicio Universal como «Programas Iniciales», entre los que se encuentran áreas locales con alta inversión y mantenimiento.

Fondos de Servicio Universal en Latinoamérica

País	Fondo	Aportación
Argentina	Fondo de Servicio Universal (pendiente de constitución)	1% facturación (pendiente de la constitución del consejo)
Brasil	Fondo de Universalización de Servicios de Telecomunicaciones (FUST)	1% facturación bruta (deducidos impuestos)
Chile	Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)	Presupuestos públicos
Perú	Fondo de Inversión de Telecomunicaciones (FITEL)	1% facturación

En Chile, al margen de las iniciativas desarrolladas por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, Telefónica ha desarrollado varias iniciativas exitosas para fomentar la universalización del servicio:

- Telefonía rural: cubre casi el 100% del territorio
- Red de Internet Educativa: conecta más de 5.500 centros educativos.
- Más de 12.000 líneas comunitarias llevan el Servicio Telefónico Básico a quienes no lo tienen en casa.
- 25 entidades benéficas usan el servicio línea 700 para recibir donativos.

En España, Telefónica de España ofrece comunicaciones a aquellas comunidades que se encuentran situadas en zonas rurales al mismo precio que en entornos urbanos. Actualmente 260.000 familias disfrutan de este servicio. Además, en España se dispone de 61.795 cabinas telefónicas y 9.406 teléfonos públicos de servicio en pequeños comercios.

Telefónica Móviles ofrece en todos los países en los que opera unos niveles de cobertura siempre superiores a los que exigen las licencias, buscando continuamente la optimización de dicha cobertura y gestionando eficientemente los condicionamientos geográficos, demográficos y de estacionalidad.

2.1.2 Facilitar el acceso a las comunicaciones de todos los niveles sociales

Durante el año 2002, Telefónica diseñó numerosos productos acordes con la realidad social y económica de las regiones en las que opera, para atender las necesidades de aquellos sectores que, por motivos económicos, no pueden acceder a servicios de telecomunicaciones.

Telefónica de España ofrece, en colaboración con el Ministerio de Fomento, el Abono Social con el objetivo de

facilitar el acceso de clientes con dificultades económicas a los servicios básicos de telecomunicaciones en España. Consiste en la bonificación del 70% en el importe vigente de la cuota de conexión y alta de instalación del equipo terminal de red (PTR), y del 95% en la cuota de abono mensual de la línea telefónica (libre de cualquier contrato de mantenimiento). El número de beneficiados por el Abono Social a diciembre de 2002 era de 451.646 clientes.

En Latinoamérica, el prepago, junto a la telefonía de uso público y las líneas con servicios restringidos son los pilares básicos sobre los que Telefónica ha basado su despliegue de servicios orientados a las rentas bajas.

Concretamente en Argentina, durante 2002 se desarrollaron varias iniciativas orientadas a evitar que la crisis económica provocara un aumento de las suspensiones de servicio por impago. Algunos de los productos adaptados a esta situación son:

- Líneas control: producto que permite disponer de una línea y tener un crédito limitado para realizar llamadas. Una vez agotado el mismo, el cliente únicamente puede llamar mediante tarjetas prepago. El número de usuarios a final de 2002 alcanzó los 531.900.
- Línea Recupero: producto diseñado para clientes que adeudan más de una factura, los cuales mantienen la línea y únicamente pueden realizar llamadas con tarjetas prepago.
- Facilitar la migración de los clientes a líneas prepago y productos orientados a rentas bajas a partir de líneas contrato. En la actualidad, hay más de un millón de líneas (23,6%) de este tipo.
- Seguro Cuenta Telefónica Garantizada con el que se ofrece a los clientes residenciales la cobertura de gastos de llamadas telefónicas de hasta 12 meses en caso de desempleo involuntario, incapacidad total o fallecimiento.

España

260.000

teléfonos rurales

451.646

Clientes Abono Social

Telefonía de uso público

(porcentaje sobre ingresos)

18%

Telefónica del Perú

Tarjetas de uso público vendidas

(datos en millones)

14,4

Argentina

117,6

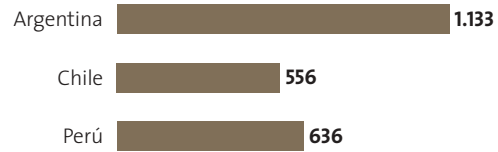
Brasil

12,2

Chile

Nº usuarios suscritos a productos orientados a rentas bajas en Argentina, Chile y Perú

(datos en miles)



Distribución de clientes prepago/contrato de Telefónica Móviles

(datos en porcentaje)

■ prepago ■ contrato



Estas iniciativas fueron complementadas por el uso de la Telefonía de Uso Público, (TUP) que llegó a suponer el 9% de los ingresos de Telefónica de Argentina en el año 2002, con más de 14,4 millones de tarjetas vendidas.

En Brasil, el uso de la telefonía de uso público presenta unos niveles de satisfacción del 79% entre los usuarios de rentas más bajas. El número de tarjetas prepago vendidas para su uso en TUPs superó los 117'6 millones en 2002.

En Chile, hay actualmente más de 556.000 usuarios beneficiados por programas orientados a facilitar el acceso a las comunicaciones de las rentas más bajas. Destaca el producto «Bajo Consumo» que incluye la instalación de una línea, para recibir llamadas y realizar un número determinado de llamadas locales dentro del coste mensual. La línea permite hacer otras llamadas (sólo llamadas con tarjetas prepago). La telefonía de uso público complementó estas iniciativas, con más de 12,2 millones de tarjetas vendidas.

En Perú, Telefónica viene implantando desde hace años, varias iniciativas similares, entre las que se destacan las siguientes: telefonía de uso público (18% de ingresos de Telefónica del Perú en 2002), líneas límite de consumo, 323.858; líneas de teléfono popular, 180.911; Fonofácil/línea cero, 116.061; tarifa plana internet, 17.099.

Telefonía móvil

Por otra parte, la rápida expansión de los servicios de telefonía móvil en todos los sectores de la sociedad, se ha visto potenciada a través de esquemas de facturación acordes a las realidades de los diferentes países. En particular, la introducción del sistema de prepago ha tenido muy buena acogida. Este modo de

Personas beneficiarias por proyectos de Fundación Telefónica

(datos en miles)



pago está permitiendo el acceso al servicio de nuevas capas de la población, como jóvenes, inmigrantes, personas en busca de empleo y mayores que desean estar permanentemente comunicados.

Ante la crisis en Argentina, Telefónica Unifón orientó su oferta a productos que favorecen el control de gastos por parte del cliente. En esta línea, el producto Unifón Ahorro (mix de contrato y prepago) tomó mayor relevancia, siendo el único que incrementó su base de clientes.

España: evolución de las tarifas

Las comunicaciones son la única partida del IPC (Índice de Precios al Consumo) que viene teniendo impacto positivo en el índice año tras año. La variación del IPC en la rúbrica Correos y Comunicaciones en el año 2002 se ha cifrado en un -5,1%.

A lo largo del año 2002, Telefónica de España realizó tres bajadas de tarifas en los meses de enero, marzo y octubre, alcanzando el 8,1% de reducción global en el marco del «Price Cap» para 2002.

En el mes de marzo de 2002, Telefónica Móviles España eliminó el concepto de cuota mensual, integrando su importe dentro de un compromiso de facturación mínima. adicionalmente se han realizado ajustes en los precios de las llamadas en horario comercial, tanto en contrato como en prepago.

2.2 Fundación Telefónica

El Grupo Telefónica lleva a cabo una activa labor de acción social y cultural a través de su Fundación, actualmente presente en España, Argentina, Brasil, Chile, Perú y Marruecos. De esta forma, el Grupo asume un compromiso con el desarrollo integral de los países y sociedades en los que opera. La Fundación Telefónica, como parte de un grupo de telecomunicaciones, tiene como objetivo desarrollar al máximo las aplicaciones sociales de la tecnología, en colaboración con otras organizaciones de la sociedad civil en cada uno de los países. Actúa en base a proyectos transnacionales o a específicamente nacionales de cada país.

Evolución media tarifas en España

-8,1%
Telefónica de España

Evolución de tarifas de Telefónica de España

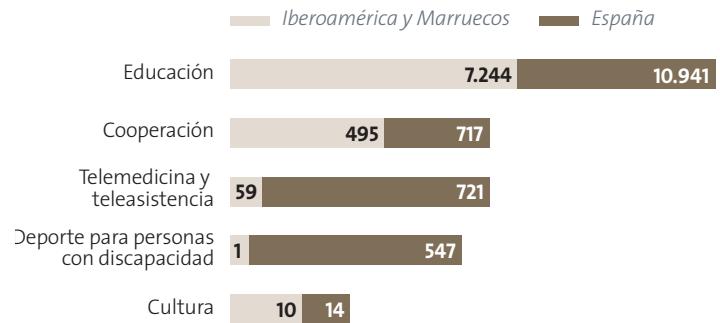
(datos en porcentaje)

	Normal	Reducido
Tarifas provinciales	-31,88	-34,44
Tarifas internacionales	-35,20	-34,44
Tarifas internacionales (llamadas a EEUU)	-32,66	-32,66
Llamadas desde la red fija a móviles (MoviStar y Vodafone)	-16,30	-14,79
Llamadas desde la red fija a móviles (Amena)	-8,22	-8,22
Cuota de conexión de líneas individuales y enlace	-37,70	n.a.
Número de información Nacional 1003	18,59	18,59
Cuota mensual	11,48	n.a.



Página web
de Fundación Telefónica
www.fundacion.telefonica.com

**Organizaciones beneficiarias
por proyectos de Fundación Telefónica**
(datos en unidades)



2.2.1 Educación y Cultura

Fundación Telefónica ha desarrollado varios proyectos que buscan apoyar el desarrollo y aprendizaje en los países iberoamericanos:

- «educared.net» plataforma destinada a la difusión del uso educativo de Internet. En España terminó el curso 01-02 con más de 10.000 colegios, 3.500.000 alumnos y 350.000 profesores conectados. En Argentina, en sus primeros cuatro meses, se han inscrito más de 3.000 educadores y alumnos. En Brasil, desde su lanzamiento en marzo del 2002 se han registrado 6.000 usuarios entre profesores y alumnos, con un promedio de 25.000 visitas mensuales. En Chile, en su primer mes de funcionamiento el portal ha recibido más de 10.000 visitas.
- «campusred.net» es el otro gran portal educativo de Fundación Telefónica, enfocado al ámbito universitario, descrito en el apartado 3.5.
- Aulas Unidas: iniciativa internacional de hermanamiento entre colegios y escolares de Argentina, Brasil, Chile, España, Marruecos y Perú. En 2002 se ha dotado de aulas informáticas a 99 escuelas, con la participación de 2.800 escolares.
- Aulas Interactivas: más de 3.000 estudiantes de ciclo primario y medio de escuelas públicas y privadas de Argentina se han capacitado en el uso de Internet.
- Internet nas Escolas de Brasil ha conectado a internet por banda ancha a más de 750 escuelas de Sao Paulo.
- «Internet Educativa», en Chile, ofrece acceso y uso gratuito de Internet a todos los colegios del país. Hoy, el 90% de los niños chilenos están conectados a la Red.
- Aulas hospitalarias funciona en Perú desde 1999, a través del cual se han instalado aulas informáticas en hospitales de niños a lo largo de todo el país

Algunas de las actuaciones impulsadas en el ámbito cultural durante 2002 son:

- Portal en internet de San Millán de la Cogolla, referente del estudio de los orígenes y evolución del castellano, que incluye la digitalización de su biblioteca.
- Escolares al Palau, programa que tiene como objetivo acercar el mundo de la música a la población escolar, incorporando sus contenidos a la red y facilitando todo el proceso de inscripción de escolares de una manera automatizada por internet.
- Fundación Telefónica es socio tecnológico de instituciones culturales españolas de gran prestigio, como es el caso de la Fundación Príncipe de Asturias, el Círculo de Bellas Artes o la Casa de América, desarrollándose diversos proyectos de modernización de infraestructuras, equipamientos y servicios que permitan una mejor difusión de sus actividades culturales.

2.2.2 Aplicación social de Tecnologías de la Información

La Fundación colabora en numerosos proyectos de carácter social que fomentan el uso de las tecnologías en campos como:

Uso social de las telecomunicaciones

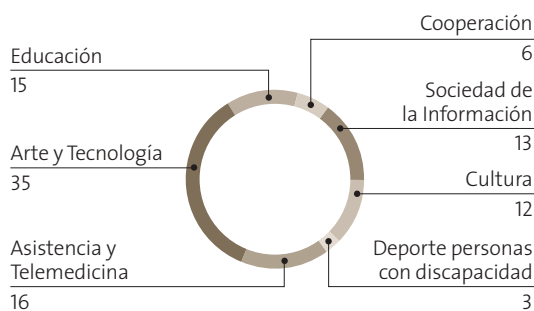
- Modernización de infraestructuras de organizaciones que utilizan el teléfono como medio de atención y asistencia a las personas. A través de la IV Convocatoria de Ayudas a Servicios Telefónicos de Carácter Social fueron beneficiadas 156 organizaciones. Además, se apoyaron proyectos individuales de entidades como la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD), la Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España (COCEMFE), o la Asociación Española del Teléfono de la Esperanza (ASETES).

Formación y empleo

- Merc@dis: Portal de Servicios para el Empleo de personas con discapacidad, que incluye un mercado virtual

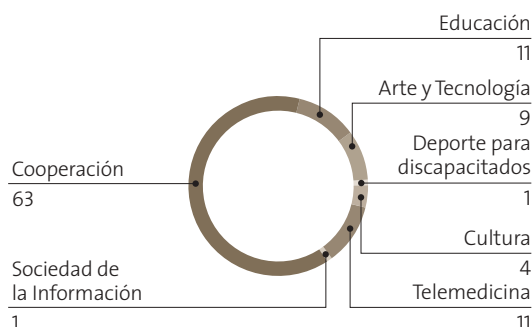
Distribución de proyectos en España

(datos en porcentaje)



Distribución de las 502 organizaciones con las que se colabora en España

(datos en porcentaje)



de empleo, un Centro de Servicios para los Centros Especiales de Empleo de personas con discapacidad así como para trabajadores autónomos y servicios de noticias electrónicas. Este portal se lanzó también en Chile en 2002.

- Colaboración en el proyecto Think: iniciativa de teletrabajo de la Unión Europea que ofrece a las personas con discapacidad medios y tecnologías.
- El proyecto Apoyo a la Integración Laboral de Mujeres de Brasil promueve la integración laboral de mujeres cabeza de familia con niños menores de 18 años a su cargo. En el 2002 se han beneficiado más de 1.000 familias y 4.000 personas.

Accesibilidad a la Sociedad de la Información

- Unidad de Demostración de Equipos Adaptados instalada en el CEAPAT (Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas), en la que se incluyen equipos informáticos adaptados para personas con discapacidad.
- Fundación Telefónica Chile ha capacitado en uso de internet a 800 personas con discapacidad física, entregándoles las herramientas necesarias para hacer efectiva su inserción laboral.
- Proyecto ATI: Creación de un aula de teleformación y teletrabajo dirigida al colectivo de lesionados medulares ubicada en la nueva sede de la Fundación para la Rehabilitación del Lesionado Medular.
- Fundación Telefónica ha terminado la primera versión de un comunicador de lenguajes alternativos para personas con parálisis cerebral (Proyecto SICLA) y otro para pacientes que temporalmente residen en la UCI del Hospital Severo Ochoa de Madrid.

Teleasistencia

- Servicios de teleasistencia para mujeres maltratadas. Actualmente existen programas de este estilo

que se encuentran en desarrollo en numerosas comunidades autónomas de España, en colaboración con sus administraciones.

- En Perú se atiende la Línea Telefónica del Niño y Adolescente que da atención integral a los niños en los aspectos psíquicos, sociales y legales. Este servicio ha registrado durante 2002 más de 36.000 llamadas.
- Experiencia de teleasistencia doméstica para pacientes de la Residencia Asistida de la Tercera Edad de Vigo (España)

Salud y calidad de vida

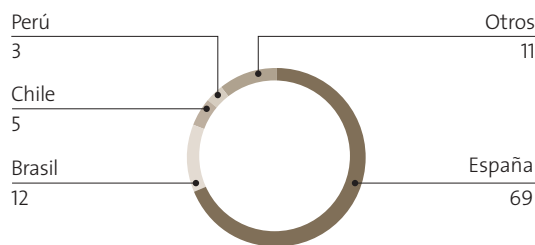
- Instituto de cáncer infantil en Brasil
- Experiencia pionera en el cuidado de pacientes con riesgo cardiaco mediante la utilización de tecnología móvil (GSM) para la transmisión de electrocardiogramas, conectados en todo momento con los doctores de guardia en la Fundación Jiménez Díaz y el Hospital Gregorio Marañón, ambos en Madrid.
- Portales relacionados con enfermedades crónicas o de importancia social como el cáncer (www.fefoc.org), la enfermedad de Chron-Colitis (www.ua-cc.org), la espalda (www.espalda.org), diabetes (www.fundaciondiabetes.org), etc.

2.2.3 Cooperación y desarrollo comunitario

- Portal Risolidaria (Red Internacional de Solidaridad) (www.risolidaria.org) ideado por Fundación Telefónica con el objetivo de ofrecer herramientas para facilitar el desarrollo de su labor social a las ONGs asociadas.
- Juntos por África: Apoyo tecnológico a este programa que pretende recoger parte de las antiguas monedas en pesetas que no han sido cambiadas por euros durante el proceso de transición.
- Comunicaciones para los cooperantes españoles en labor humanitaria fuera de España como instru-

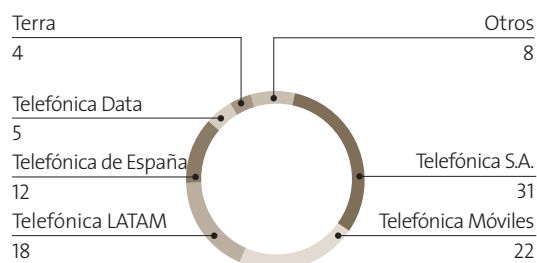
Distribución de patrocinios por países

(datos en porcentaje)



Distribución de patrocinios por líneas de negocio

(datos en porcentaje)



mento esencial para el desarrollo de sus labores humanitarias.

- Comunicación gratuita durante las fiestas navideñas a familiares directos de religiosos y cooperantes españoles que desempeñan labores humanitarias en los distintos países del Tercer Mundo.
- En Argentina destaca el programa de Voluntariado Corporativo que tiene por objeto coordinar acciones de ayuda a la comunidad entre los empleados y jubilados del Grupo, beneficiando a más de 6.800 personas en 2002. Este mismo año, se lanzó el proyecto en España.
- «Microemprendimientos regionales» de autogestión, destinados a realizar talleres de capacitación para formar pequeñas cooperativas que les facilitarán un crecimiento integral.
- En Brasil se desarrollan programas de apoyo a la defensa de los derechos de los niños y de los adolescentes, apoyando a casi 100 instituciones en 2002, lo que permitió beneficiar a más de 4.000 personas.

2.2.4 Arte y tecnología

- Salas de Arte en todos los países en los que Fundación Telefónica tiene presencia, desarrollando una activa programación relacionada con el arte contemporáneo y las nuevas tecnologías.
- Gestión, mantenimiento y exhibición de las Colecciones de Arte de Telefónica, en concreto las llamadas «Figuración renovadora» y «Colección de Arte Telos».
- Museo de las Telecomunicaciones, que ofrece al visitante una amplia panorámica de la evolución de las telecomunicaciones.
- Ars Virtual (www.arsvirtual.com): reproducción en realidad virtual de monumentos de alto valor histórico artístico entre los que destacan catedrales y reales sitios que permite al visitante recorrer los distintos edificios y dependencias como si se tratase de una visita real.

2.3 Patrocinios de Telefónica

Telefónica está presente en numerosas actividades de la sociedad, a través del patrocinio de numerosos eventos, especialmente en los siguientes campos:

- Deportes: motor (Dakar 2003, motociclismo, rallies, Telefónica world series, Daniel Pedrosa, Toni Elías, Joan Olivé, Carlos Sainz, Fco. Javier García Vico, Javier Ramón Ferreiros, Alejandro Villegas, Jeremias Israel, «Chaleco» López...), ciclismo (Vuelta a España), Tenis (Juan Carlos Ferrero, Conde de Godó, Tennis Masters de Madrid, Luis Horna, Ivan Miranda, Leonardo Ramírez, Luis Felipe Noriega...), Golf, Atletismo (Yago Lamela), Gimnasia (Almudena Cid y Jesús Carballo)...
- Música: Conciertos MoviStar Activa (Garbage, Vanessa, Pop de los 80, Maná y Alex Ubago), Gira de Julio Iglesias, Clásica (Promúsica, Filarmónica Canarias, Rostropovich)...
- Arte y cultura: Exposiciones, Salamanca 02, Teatro Real, Liceo, Proyecto Djehuty, Museo, Publicaciones...
- Sociedad: a través de patrocinios realizados por Fundación Telefónica.

Los patrocinios del Grupo Telefónica se encuentran detallados en cada una de las páginas web de los países en los que opera.

2.4 Respuesta ante emergencias

2.4.1 Compromiso con la sociedad en situaciones de crisis económica

- Programa Pymes Exportadoras Argentinas: impulsado desde el Grupo Telefónica en Argentina, orientado a fomentar las exportaciones.
- El compromiso social en Argentina de Telefónica Unifón se ha plasmado en sus numerosas colabo-

Algunas ayudas prestadas para recaudar fondos destinados a proyectos sociales

- Argentina** Atento Argentina aportó infraestructura y tecnología para la recepción de llamadas de 3 campañas nacionales llevadas a cabo por «Red Solidaria» para la recolección de alimentos, ropa, calzado y útiles escolares durante el 2002. Se atendieron 79.000 llamadas en 112 días de gestión. Telefónica Unifón habilita un número gratuito para que sus clientes puedan comunicarse con Cáritas Argentina y realizar donaciones con sus tarjetas de crédito o débito.
- Brasil** Telefónica es responsable de las conexiones y coordinación del Teletón 2002 en el Estado de Sao Paulo, evento que acontece hace 5 años y recauda fondos para la Asociación de Asistencia a Niños Deficientes. Se preparó para recibir 6.000 llamadas simultáneas, atendiendo 2,5 millones de llamadas en total.
- Chile** Apoyo a la Teletón 2002. Teletón es una fundación de apoyo y desarrollo para niños discapacitados que realiza una jornada de recaudación cada dos años. El Grupo Telefónica Chile colaboró con recursos humanos, tecnológicos y dinero a la Teletón 2002.
- España** Onda Cero participa en la organización del Partido contra la Droga liderado por Luis del Olmo reforzando su seguimiento, apoyo promocional y logístico. La recaudación en el año 2002 fue de 451.659 euros.
- Marruecos** Atento Marruecos facilitó posiciones de teleoperación y teleoperadores durante 9 días apoyando a la celebración de un Teletón para la recaudación de fondos de la Sociedad de Discapacitados de Casablanca, gestionando 3.105 llamadas en 231 horas.
- Perú** Atento Perú estableció servicios de donación automática por vía telefónica con ocasión del Terremoto del Sur (25.600 llamadas), el Incendio del Mercado Mesa Redonda (14.899 llamadas) y las Heladas en la Zona Sur del país (26.610 llamadas). Además participó en la Campaña «Todos por Amor» (49.980 llamadas). Atento Perú ha contribuido con la implementación del servicio de donación automática a favor de enfermos de cáncer del Instituto Nacional de Investigación de Enfermedades Neoplásicas (INIDEN).
- Puerto Rico** Atento colaboró recibiendo llamadas durante el Telemaratón anual que realiza la Asociación de la Distrofia Muscular, con más de 60 posiciones y recibiendo más de 4.700 llamadas.

raciones y donaciones a más de 25 instituciones educativas, sanitarias, comedores infantiles, etc...

- Telefe puso en marcha el programa solidario «dar es dar» que con otras instituciones lanzó una campaña para el Día del Niño, alcanzando donaciones por 10.000 juguetes, 60.000 pañales y 5.000 litros de leche.

2.4.2 Ayudas para paliar los efectos de desastres

Con el fin de colaborar a paliar las consecuencias de las mareas negras ocasionadas por el vertido del «Prestige», Telefónica Móviles España donó a Galicia el importe de la recaudación de todos los mensajes cortos enviados por sus clientes entre las 22.00 horas del 31 de diciembre y las 02.00 horas del 1 de enero de 2003 (11.803.689 mensajes). Además, desplazó a las regiones afectadas por la catástrofe del «Prestige» 12 unidades móviles, para ofrecer cobertura en las zonas donde se estaban realizando las labores de limpieza, y de esa forma mejorar la coordinación entre los equipos de trabajo.

La Fundación Telefónica, en colaboración con Telefónica de España, reforzó la planta de telefonía pública, instalando nuevos equipos, poniendo a disposición de los voluntarios tarjetas telefónicas y bonificando el tráfico telefónico de cofradías de pescadores.

2.4.3 Comunicaciones socialmente responsables

- Servicio Telefónico de Ayuda Humanitaria en Situaciones de Emergencia de la Fundación Telefónica, gestionado por Atento. Es un sistema de atención telefónica gratuita (900 502 502), operativo todos los días, que canaliza llamadas de solidaridad hacia aquellas organizaciones que prestan labores humanitarias.
- El Comité para Emergencias Nacionales de El Salvador implementó, junto con Atento, un servicio para facilitar la llegada de ayuda humanitaria a los focos principales del terremoto de 13 de enero de 2001. A través de este servicio se recibieron más de 50.000 llamadas.
- Durante la Presidencia Española de la Unión Europea, Telefónica realizó la instalación de servicios de telecomunicación específica para uso de autoridades en las 19 sedes y se estableciendo dispositivos de seguridad específicos.
- Telefónica Móvil colaboró con el Gobierno Chileno en la elaboración del Censo Nacional, poniendo a disposición equipos celulares para los encuestadores.

2.5 Colaboración en organismos internacionales

Telefónica colabora en Asociaciones y Organismos de prestigio y representatividad a nivel mundial, entre ellas:

Colaboración de Telefónica Móviles en la Catástrofe del "Prestige"

11.803.689

mensajes donados en fin de año

12

unidades móviles desplazadas



Sociedad de la información es un estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y Administración Pública) para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera.

Inversión acumulada¹ de Grupo Telefónica en Latinoamérica
(datos en millones de US\$)

30.500
en adquisiciones

33.000
en infraestructura

(1) hasta septiembre 2002

- ETNO (European Telecommunication Operator's Association) que agrupa a 39 operadores europeos.
- UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones) con más de 190 países y 650 miembros no estatales.
- AHCJET (Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones)
- ETSI (European Telecommunications Standards Institute) que agrupa más de 800 empresas.
- OMA (Open Mobile Alliance) con más de 300 empresas del sector móvil representadas.
- GSMA (GSM Association)
- ICC (Cámara de Comercio Internacional)
- GeSI (Global e-Sustainability Initiative) que agrupa a representantes del sector de telecomunicaciones y sistemas de información preocupados por el desarrollo sostenible.

y en el ámbito español:

- COIT (Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación)
- ANIEL (Asociación Nacional de Industrias Electrónicas y de Telecomunicaciones)
- CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales)
- AUTEL (Asociación de Usuarios de Telecomunicaciones)
- SEDISI (Asociación Española de Empresas de Tecnologías de la Información)
- AECE (Asociación Española de Comercio Electrónico)
- COTEC (Fundación para la Innovación Tecnológica)
- N-ECONOMÍA (Centro de Predicción Económica)

2.6 Apoyo a la lengua española

Telefónica destaca por su colaboración decidida con los Organismos encargados de promover el uso de la

lengua española en el mundo. De esta manera participa con la Real Academia de la Lengua y el Instituto Cervantes en proyectos de informatización de las 20 Academias Iberoamericanas, la elaboración del diccionario Panhispánico de Dudas (avanzado con más de 2.000 artículos aprobados), el desarrollo del Servicio de «Español al Día» con la promoción de la Oficina del Español en la Sociedad de la Información, la puesta en marcha de un traductor automático de páginas web o servicios multiplataforma para difundir la lengua española.

3 El Grupo Telefónica asume el liderazgo en el desarrollo de la sociedad de la información...

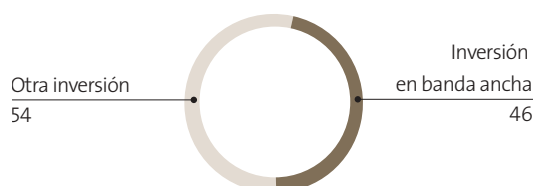
De acuerdo al informe sectorial de la Cumbre de Johannesburgo, *la revolución digital tiene el potencial de extender el acceso al conocimiento, información y mercados a las personas. Internet ha aumentado el poder de conectividad de las personas, potenciando sus capacidades de acceso en campos de la educación y la salud, participación democrática y actividad económica. Las telecomunicaciones están cambiando la forma en la que el negocio se desarrolla (pensemos en las comunicaciones móviles e internet) aumentando la productividad, de una manera similar a como se produjo en la primera revolución industrial.*

3.1 Desarrollando las infraestructuras

La penetración de la Banda Ancha ha tenido un crecimiento espectacular en todos los países en los que

Distribución de inversión de Telefónica de España 2002

(datos en porcentaje)



Telefónica ofrece su servicio ADSL. A finales de 2002, el Grupo ofrecía servicio a 1.413.340 líneas, frente a las 621.735 líneas del año 2001, lo que representa un incremento anual superior al 127%.

Telefónica está apostando decididamente por la inversión en infraestructuras de Banda Ancha en Latinoamérica, representando ya más del 10% de su inversión total en estos países.

A su vez, con el fin de fomentar el acceso de toda la sociedad a las nuevas tecnologías, Telefónica facilita el acceso a Internet a través de banda estrecha vía «dial-up».

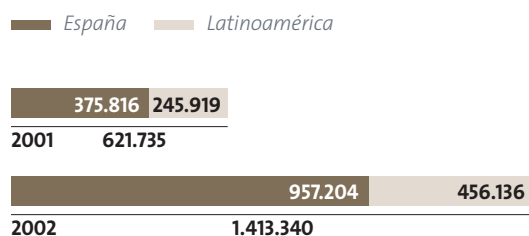
Para ofrecer posibilidad de acceder a Internet a alta velocidad también en las zonas rurales, Telefónica de España acometerá la renovación de la tecnología actual (TRAC analógico) por diferentes tecnologías (GSM, LMDS, satélite...)

En Perú, el número de internautas en el país ha crecido favorecido por la implantación de Cabinet (solución integral para la implementación de cabinas públicas de acceso a Internet) y por el proyecto Huascarán del Gobierno Central (patrocinado por Telefónica), cuyo objetivo es dotar de acceso a Internet a escuelas ubicadas en lugares remotos del territorio.

Asimismo, las nuevas generaciones de telefonía móvil 2,5G y 3G son soluciones tecnológicas que ofrecen capacidad de Banda Ancha en movilidad. Telefónica Móviles ofrece ya servicios de alta velocidad con tecnología 2,5G en España y Brasil.

Por último, Telefónica Móviles España completó en la fecha prevista el despliegue inicial de 750 estaciones de su red UMTS de Tercera Generación en 21 ciudades.

Accesos ADSL del Grupo Telefónica



Porcentaje de ingresos medios por usuario generados por servicios de datos y contenidos.

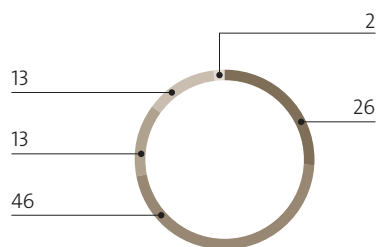
12%

Telefónica Móviles España. 2002

Distribución de innovación tecnológica. Grupo Telefónica

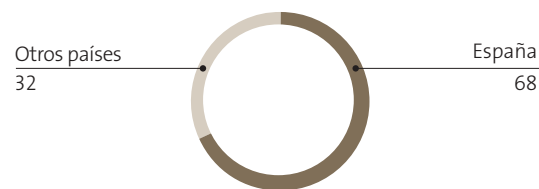
(datos en porcentaje)

- I+D
- Equipos para nuevos productos y servicios
- Diseño y planificación de producción y distribución de innovaciones
- Formación del personal
- Otros conocimientos y licencias



Distribución acumulada de I+D de Telefónica (1999-2002)

(datos en porcentaje)



Mensajes cortos (SMS) Telefónica Móviles España

8.400
millones
de mensajes 2002

36%
relacionados con servicios
de acceso a contenidos

3.2 Desarrollando nuevas aplicaciones y servicios

Algunas de las nuevas aplicaciones y servicios lanzados por las empresas del Grupo en el año 2002 son:

- *Hogar.es*: Telefónica I+D está desarrollando una plataforma de servicios destinados al hogar que permite la integración de las distintas redes domóticas y de comunicaciones internas y externas del hogar.
- *eBA*: Telefónica Data ha desarrollado la propuesta de valor eBA, orientado tanto a la empresa como en la administración pública. Está basada en comunicaciones de banda ancha sobre las que se integran nuevas aplicaciones y contenidos que contribuyen a aumentar la eficiencia de los negocios
- *Mobilhealth y m-to-guide*: a través de Movilforum, Telefónica Móviles España, ha iniciado el desarrollo de dos servicios pioneros basados en la tecnología GPRS para los sectores de la sanidad y el turismo, que han obtenido el apoyo de la Unión Europea.
- *Teléfonos públicos multimedia*: Telefónica Telecomunicaciones Públicas es la primera empresa española que ofrecen servicios como envío de mensajes a móviles, envío de correos electrónicos, acceso a internet, simultaneidad de voz e imágenes... basadas en tecnología ADSL.
- *ACE (Agencia de Certificación Electrónica)* centra su actividad en proporcionar servicios de confianza que garanticen la seguridad de las transacciones, entre las que se encuentra la firma electrónica.

3.3 Desarrollo de nuevos contenidos para la Sociedad de la Información

Algunos de los contenidos ofrecidos por las empresas del Grupo Telefónica en el año 2002 son:

- *e-moción*: menú de acceso a contenidos de Telefónica Movistar a través de navegación WAP, voz o mensajes cortos. Más de seis millones de usuarios de Telefónica Movistar, accedieron a e-moción durante 2002.
- *Antena3 Noticias* ha convertido su actividad televisiva en una producción multimedia capaz de emitir las 24 horas en varios soportes (www.a3n.tv, canal de actualidad de telefonica.net, noticias y programas de Imagenio, canal interactivo 24 horas de noticias, canal internacional, servicio de noticias 303 en colaboración con Movistar, Antena3 WAP...). El número de visitas al website de Antena3 durante el año 2002 llegó a alcanzar los 16 millones.
- *Onda Cero* es la radio en español más escuchada a través de Internet (7.994.481 audios durante 2002), destacando su servicio de «Radio a la Carta», con más de 4,5 millones de cortes descargados.
- *EducaTerra*: canal de educación de Terra desde Noviembre, que alcanzó a comienzos de 2003 una media de 7.538 visitas diarias.
- *Xtrazona*: Telefónica Móviles España lanzó en junio el primer servicio en España de juegos descargables a través del menú del móvil.

3.4 Investigación, Desarrollo e Innovación

El Grupo Telefónica invirtió en el año 2002 más de 1.300 millones de euros en Innovación Tecnológica¹. De esta cantidad, la inversión de la actividad de I+D de Telefónica superó los 500 millones de euros en el ejercicio 2002.

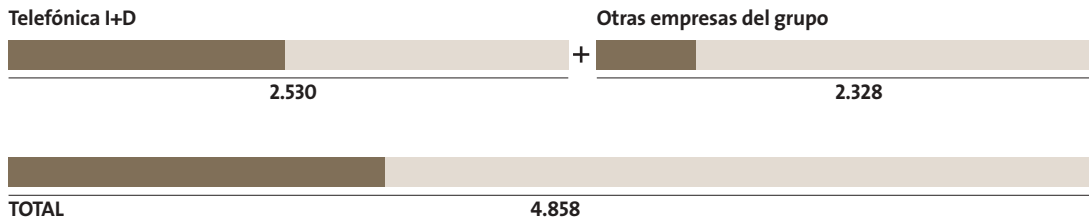
La mayor parte de la actividad de I+D se realiza en Telefónica Investigación y Desarrollo, propiedad 100% de Telefónica, que trabaja mayoritariamente para las Líneas de Negocio del grupo y participa en

(1) Datos estimados de acuerdo a la definición de innovación tecnológica del Instituto Nacional de Estadística.

Empleo generado por la actividad de I+D de Telefónica

(número de trabajadores)

■ Directo ■ Indirecto



otros proyectos de investigación, tanto a nivel nacional como internacional.

Con el objetivo de potenciar el avance tecnológico de áreas en desarrollo, Telefónica I+D ha constituido nuevos centros en Castilla y León (Región objetivo 1 según la Unión Europea) y Sao Paulo (Brasil) en donde recientemente se ha creado la empresa Telefónica Pesquisa e Desenvolvimento.

En el ejercicio 2001 (no hay datos consolidados del 2002) el peso de Telefónica en la I+D que se hizo en España fue del 4,9% (9,4% considerando la I+D realizada por las empresas). Esta actividad emplea en España a más de 4.800 personas.

Telefónica Investigación y Desarrollo colabora de forma activa en más de 25 organismos y asociaciones, tanto nacionales como internacionales, que promueven la investigación y el intercambio de experiencias sobre las tecnologías más avanzadas y novedosas para el desarrollo de servicios de telecomunicaciones. Durante el año 2002, Telefónica I+D ha participado en 37 proyectos Europeos IST (European Information Society Technologies).

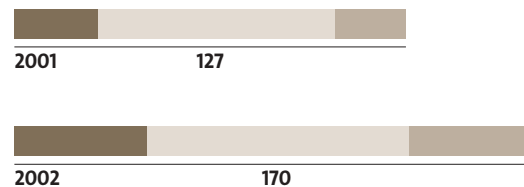
Esta inversión en I+D ha hecho posible lanzar al mercado un gran número de nuevos productos y servicios y disponer de 2.185 patentes y modelos, 735 registros de propiedad intelectual, 2.182 nombres de dominios y más de 7.700 marcas registradas.

Finalmente, es destacable la presentación del Grupo Telefónica a los «padres de Internet» (Lawrence Roberts, Robert Kahn, Vinton Cerf y Tim Berners-Lee) con ocasión de la entrega de los Premios Príncipe de Asturias. El acto incluyó la presentación de los principales avances tecnológicos del Grupo.

Nuevos productos de Telefónica de España y Telefónica Móviles España

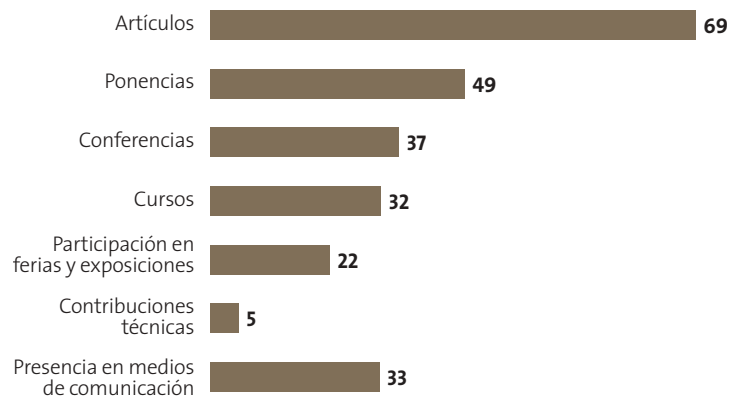
(datos en unidades)

■ Servicios móviles ■ Mercado de voz
■ Internet y Banda Ancha

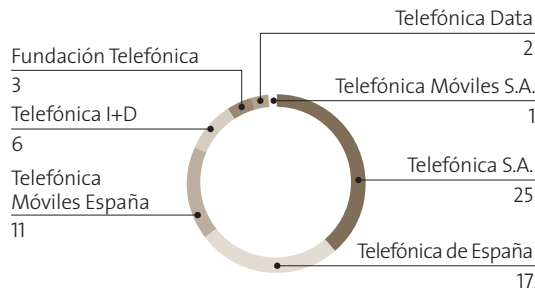


Presencia técnica externa de Telefónica I+D en 2002

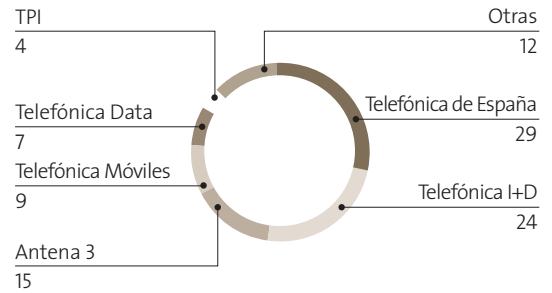
(Número de actividades)



Distribución de las 65 iniciativas con Universidades por líneas de negocio

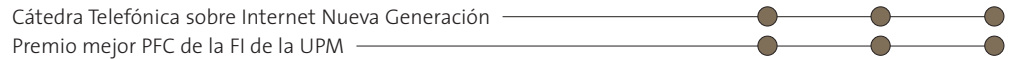


Distribución de la inversión en becas (datos en porcentaje)



Cátedras Telefónica

Universidad Politécnica de Madrid



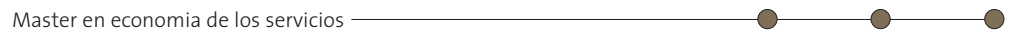
Universidad Carlos III de Madrid



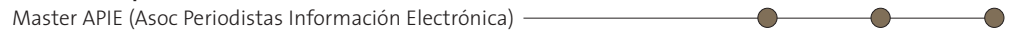
Universidad de Alcalá



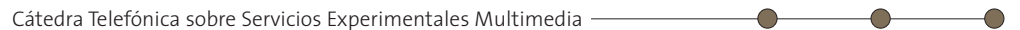
Universidad Autónoma de Madrid



Universidad Complutense de Madrid



Universidad de Las Palmas de Gran Canaria



Universidad La Laguna



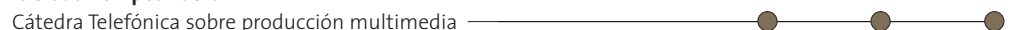
Universidad Politécnica de Valencia



Universidad Politécnica de Cataluña



Universidad Pompeu Fabra



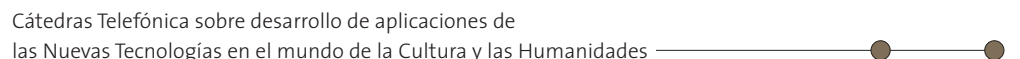
Universidad Oberta de Cataluña



Universidad de Zaragoza



Universidad de Salamanca



Universidad de Oviedo



Universidad de Santiago de Compostela



3.5 Colaboración con Universidades

El Grupo Telefónica, consciente de la importancia de la universidad como dinamizador de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, en el año 2002, firmó 350 acuerdos con universidades españolas. La firma de estos acuerdos se ha centrado en temas relacionados con la investigación, innovación y telecomunicaciones, aspectos prioritarios para el Grupo Telefónica. Los datos más significativos son:

- 65 iniciativas con 50 universidades y dos escuelas de negocio.
- 280 acuerdos con universidades para 2000 becas.

Las Cátedras Telefónica son una iniciativa que quiere fomentar el efecto palanca de la innovación tecnológica, fomentando la investigación básica y aplicada, potenciando la formación de futuros profesionales y ayudando a que las Pymes se formen en las nuevas tecnologías para que puedan generar a su vez más innovación y empleo en el entramado económico del país.

Los resultados obtenidos por las Cátedras Telefónica en el año 2002 son:

- 24 proyectos de innovación tecnológica.
- 9 proyectos en colaboración con empresas del Grupo.
- 48 cursos impartidos (34 presenciales, seis *online* y ocho a través de videoconferencia) con un total de 1.350 alumnos (930 presencial, 100 *online*, 420 de videoconferencia).
- 791 horas de clase impartidas (46% a alumnos de primer y 2º curso de Universidad, 32% a alumnos de tercer ciclo, 14% a profesores y personal investigador y 8% a Pymes).
- 66 becas concedidas (39% de proyectos final de carrera, 20% matrícula en cursos, 14% realización de tesis doctorales y 27% a otro tipo de becas de formación e intercambio).
- Participación en 21 foros, conferencias o encuentros, siete premios concedidos y tres publicaciones.
- Cinco cátedras disponen de página web propia, para difundir los resultados de sus investigaciones.

Por su parte, «campusred.net» fomenta el intercambio de información y conocimiento entre la comunidad universitaria iberoamericana y facilita la docencia en red y la gestión compartida. En 2002 recibió 335.953 visitas con 3.591.821 páginas vistas (50% usuarios españoles y 50% extranjeros).

En el ámbito internacional, destaca la colaboración de Telefónica Data con Universidades en Alemania, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Estados Unidos y la de Telefónica Móviles en Argentina, Brasil y Perú.

3.6 Informes sobre la Sociedad de la Información

En el año 2002, Telefónica realizó estudios sobre el grado de implantación de la Sociedad de la Información en Europa, España, Perú y Brasil. Estos estudios se componen de dos partes; una primera que incluye un análisis de la situación actual de la Sociedad de la Información en los países objeto del estudio y una segunda parte que establece un pronóstico de la evolución de la Sociedad de la Información en el medio plazo basado en opiniones de expertos utilizando el método Delphi.

4 ... respetando los valores de las comunidades en las que operamos

4.1 Eliminación de barreras en la integración de los discapacitados

Las telecomunicaciones permiten reducir los desplazamientos y son por eso especialmente aptas para la integración de las personas que sufren algún tipo de discapacidad. A continuación se describen algunas de las iniciativas realizadas por el Grupo Telefónica durante el año 2002, para hacer la vida un poco más fácil a estas personas:

Servicios para hipoacúsicos Telefónica de Argentina

763

equipos en vía pública

1.100

equipos en domicilios

Factura en formatos especiales (nº de facturas/mes)

979

braille. España

632

letras grandes. España

194

braille. Argentina

- Telefónica Móviles España firmó un acuerdo con CERMI (Comité Español de Representantes de Minusválidos) para mejorar la accesibilidad de los discapacitados a los servicios móviles.
- Telefónica de Argentina puso en marcha un servicio para hipoacúsicos e impedidos del habla que permite a personas sordas, mediante un teclado y un monitor, entablar una conversación a través de una operadora.
- Telefónica de España y las operadoras fijas de Latinoamérica ofrecen la posibilidad de entregar la factura del servicio telefónico en formatos especiales para personas con dificultades de visión.
- La Confederación Nacional de Sordos de España (CNSE) reconoció la labor de subtítulos de la programación realizada por ANTENA 3 con el II Premio «Juan Luis Marroquín»
- El programa «Un mundo sin barreras» de Onda Cero ha sido galardonado con el Premio UNICEF, con el de la Fundación Intrás, con el del Colegio de Psicólogos y con el Premio Insero al tratamiento de temas sociales.
- Telefónica I+D ha sido premiada con un accesit de en los II Premios Internacionales ONCE I+D, por un proyecto que permitirá a las personas invidentes leer cualquier documento en cualquier momento y lugar, mediante un asistente electrónico portátil
- El servicio de Identificación de Llamadas con Voz (disponible en las operadoras de Latinoamérica) permite identificar una llamada y comunicar con voz el nombre de quien está llamando.

4.2 Colaboración en la lucha contra la delincuencia

Telefónica considera que es parte de su responsabilidad colaborar con las autoridades en la lucha contra el empleo de la tecnología para fines contrarios a la legalidad vigente. En este contexto son relevantes durante el año 2002 las siguientes actuaciones:

Medidas contra la pornografía infantil en Internet

La pornografía infantil es uno de los delitos más perseguidos en la actualidad, no sólo por la dificultad de su persecución a través de la red (los delincuentes aprovechan servicios de páginas personales gratuitas y anónimas) sino por el daño irreparable infligido a los menores víctimas de los delitos en cuestión. Con el objetivo de facilitar su persecución, Terra España suprimió el servicio de páginas personales anónimas en Internet y lanzó una campaña en el portal en la que se instaba a los usuarios a denunciar cualquier actividad ilegal en páginas incluidas o accesibles desde el mismo (abuse@terra.es). Esta iniciativa ha contado con la colaboración de más de 40 asociaciones y ONGs, consiguiendo suprimir más de 5.000 páginas personales.

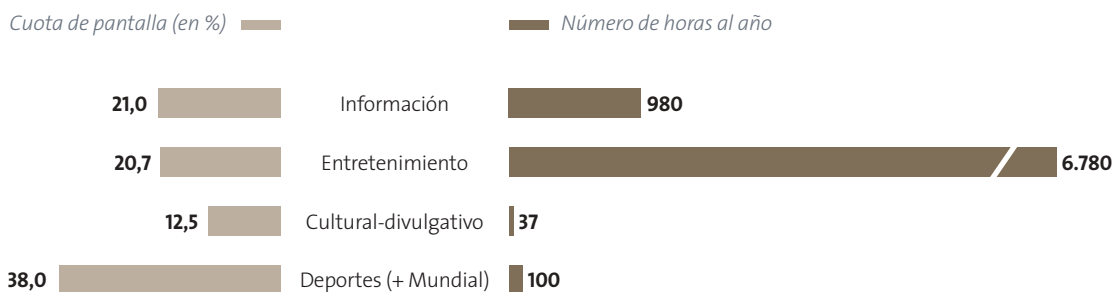
Lucha contra el robo de cables en Argentina

Debido a la crisis económica, el robo de cable telefónico se convirtió en un medio fácil para obtener dólares americanos en el mercado negro. Durante el año 2002 se registraron 13.898 incidentes de robo de cables en Argentina en los que se sustrajeron 240.685 kilómetros de par de cobre (equivalente a 625 toneladas).

El número de clientes afectados llegó a los 300.000 durante el mes de abril, que Telefónica logró reducir a 19.300 a final de diciembre. Las primeras medidas se orientaron a restituir el servicio mediante la reposición, a la vez que ocultamiento, del cable de cobre. Posteriormente se adoptaron medidas preventivas como las siguientes:

- Establecimiento de alarmas y monitorización de los ramales más problemáticos, así como desarrollo propio de sirenas.
- Colaboración con las autoridades para subir los aranceles de la exportación de cobre (del 5% al 25%).

Programación de Antena 3. Contenidos de interés social



Medidas contra el robo de teléfonos móviles

Telefónica Móviles España trabaja junto al Ministerio de Ciencia y Tecnología, el Ministerio del Interior y el resto de operadores nacionales de móviles para el intercambio de información de IMEIS (Identificación de equipos) que hayan sido robados. Hasta el momento, el número de terminales robados y bloqueados asciende a 18.093. Este proyecto ha venido acompañado de otras medidas de carácter informativo, preventivas, y de uso adecuado del móvil.

Plan antidelincuencia en Chile

El plan antidelincuencia «Cuadrante» en Chile incluía el establecimiento de teléfonos abiertos a la comunidad para presentarse ante cualquier emergencia y la provisión del servicio de comunicación para hacer posible esta labor a las Fuerzas Especiales, cediendo más de 100 equipos.

4.3 Ayuda en casos de emergencia

Servicio de llamadas de emergencia al 112

Telefónica I+D ha desarrollado una nueva funcionalidad que permite que cuando alguien llama al Servicio Universal de Emergencia 112 usando un móvil, el Sistema pueda obtener la localización geográfica de la persona que llama y atender la emergencia de manera más eficiente. Durante el año 2002, se utilizó la red Movistar en llamadas al 112 en 3.581.811 ocasiones.

4.4 Apoyo a proyectos sanitarios

- Telefónica Móviles España, a través de Movilforum, ha iniciado los trabajos para el desarrollo de Mobilhealth, un servicio pionero basado en tecnología

GPRS para sectores de la sanidad que ha obtenido apoyo de la UE, y trabaja también en otros proyectos como: localización de enfermos con Alzheimer, electrocardiograma móvil para el control de constantes cardiovasculares en movilidad, el glucómetro móvil para el envío de datos sobre los niveles de glucosa en sangre desde terminales móviles, etc.

- Expertos de Atento Brasil colaboraron en el desarrollo y entrenamiento para el montaje de la Central de Atención del Hospital del Cáncer.
- Telefónica I+D está realizando proyectos de desarrollo de servicios específicos de teleasistencia médica o receta electrónica.

4.5 Contenidos de interés social

- En España, Antena3 ha desplazado a horario nocturno (después de las 24 horas) programas estrella y a la vez conflictivos como «Southpark» o «Sexo en Nueva York», previniendo estrictamente la aparición de contenidos violentos o sexuales en horario de máxima audiencia.
- Telefe, junto a las entidades representativas del sector en argentina y los demás canales de televisión, implementó en octubre la «guía básica para los contenidos de radiodifusión», regulando la emisión de contenidos violentos, discriminatorios u obscenos.
- Onda Cero dedica tiempo de antena a la promoción de asuntos de interés social como la inmigración (3,4% de tiempo de antena), la salud (6%) o la integración de los discapacitados (5%).
- Terra implantó un filtro de contenidos que limita el acceso de menores a contenidos de carácter pornográfico y violento, así como relativos a la construcción de explosivos, drogas, sectas o racismo. Este filtro se implantó como experiencia en EEUU, tras lo que se implementó en Latinoamérica.

Pornografía infantil

5.000

páginas personales suprimidas por Terra España

40

asociaciones y ONGs colaboradoras

Robo de teléfonos móviles

18.093

terminales robados y bloqueados en España

Ayuda en casos de emergencia

3.581.811

llamadas al 112 desde la red Movistar