

08

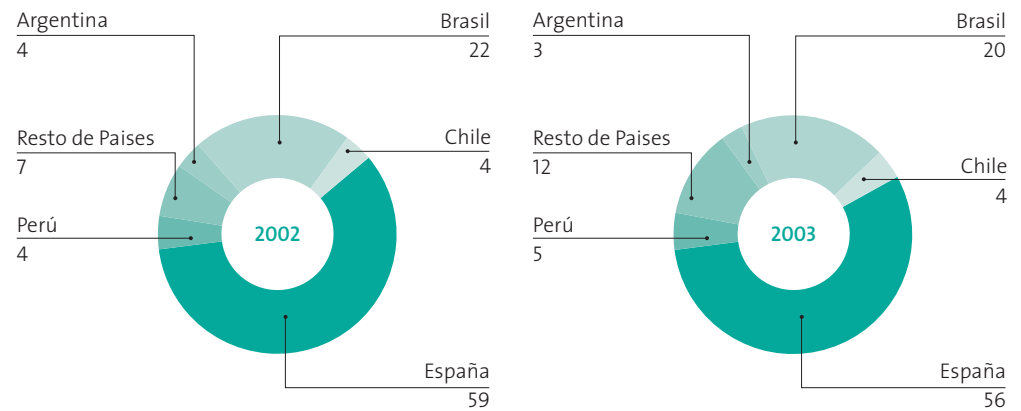
Proveedores: igualdad de oportunidades y beneficio mutuo



01	Gran número de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Volumen de compras del Grupo • Número de proveedores adjudicatarios 	PROVEEDORES ADJUDICATARIOS 17.100
02	Igualdad de oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Avanzado de Compras • Mecanismos que facilitan la transparencia en la adjudicación 	PROVEEDORES INSCRITOS EN CATÁLOGO 33.153
03	Beneficio mutuo	<ul style="list-style-type: none"> • Comercio B2B • Portal del proveedor • Desarrollo de proveedores • Club de compras para proveedores 	PROYECTOS DE DESARROLLO DE PROVEEDORES 53
04	Desarrollo sostenible de la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Impulso a proveedores locales • Estándares éticos • Premio a la calidad 	VOLUMEN DE COMPRAS 88% a proveedores locales

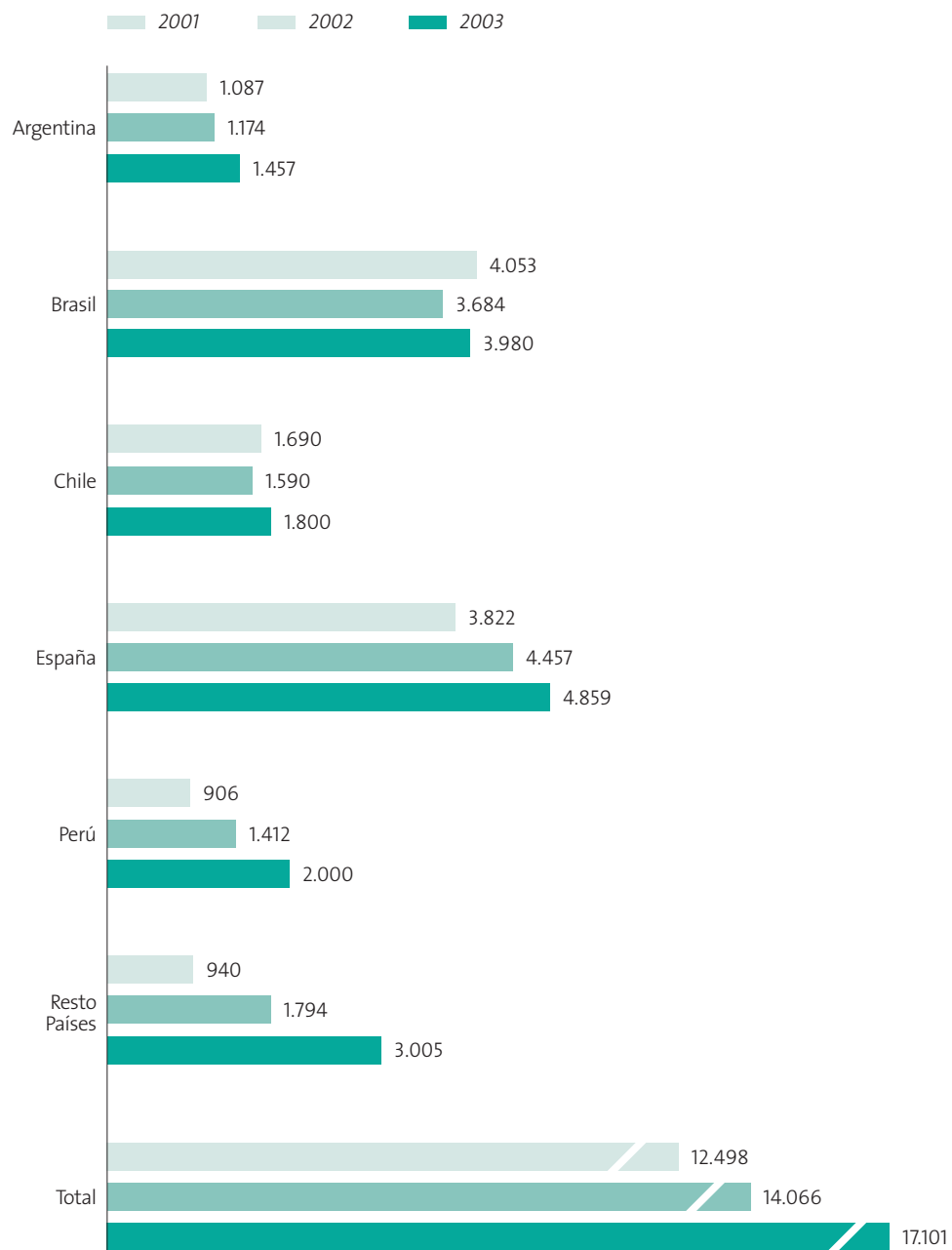
DISTRIBUCIÓN DEL VOLUMEN DE COMPRAS POR PAÍSES

(Datos en porcentaje)



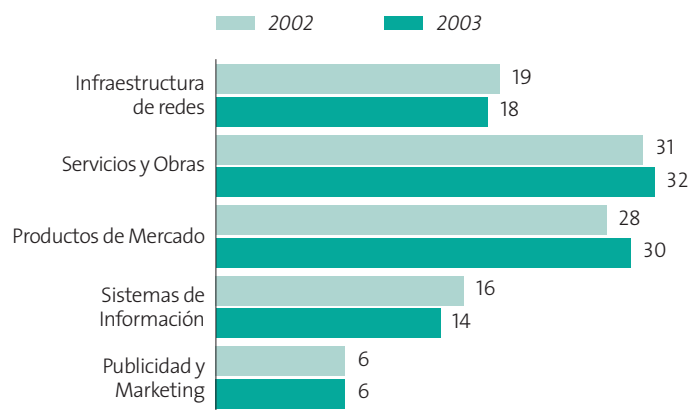
NÚMERO DE PROVEEDORES ADJUDICATARIOS

(Datos en unidades)



DISTRIBUCIÓN DEL VOLUMEN DE COMPRAS POR LÍNEAS DE PRODUCTO

(Datos en porcentaje)



01 GRAN NÚMERO DE PROVEEDORES

Durante el año 2003, el volumen de compra del Grupo Telefónica ascendió a más de 10.500 millones de euros. Este volumen fue adjudicado a más de 17.000 proveedores (un 20% más que en 2002).

Los diez principales proveedores, en cuanto al volumen de compra, fueron (por orden alfabético): Alcatel, Carat España, Ericsson, IBM, Lucent, Motorola, Nokia, Samsung, Siemens y Vitelcom.

02 PRINCIPIOS DE OBJETIVIDAD, TRANSPARENCIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Consciente de la importancia que las compras y la relación con sus proveedores tienen en los resultados del negocio, Telefónica las gestiona mediante un modelo común para todas las empresas del Grupo: el Sistema Avanzado de Compras. Su objetivo es optimizar las compras en su triple dimensión de precio, calidad y servicio, para reducir costes, mejorar la competitividad y generar valor.

En la actualidad se gestionan, por este sistema, las compras de 94 empresas del Grupo Telefónica, repartidas entre los más de 15 países en los que tiene presencia.

El proceso de gestión de las compras, según este modelo, se articula en torno a las Mesas de Compras, foros donde se reúnen las distintas áreas implicadas en la compra para analizar la misma, establecer precios objetivo y finalmente decidir, por unanimidad, sobre la adjudicación. Actualmente existen siete Mesas de Compras ubicadas en Madrid, São Paulo, Río de Janeiro, Lima, Buenos Aires, Santiago de Chile y México D.F., lo que permite realizar una gestión global o local de las compras según resulte más adecuado en cada caso.

El modelo de compras de Telefónica posee una serie de características que facilitan la objetividad y la transparencia de las mismas:

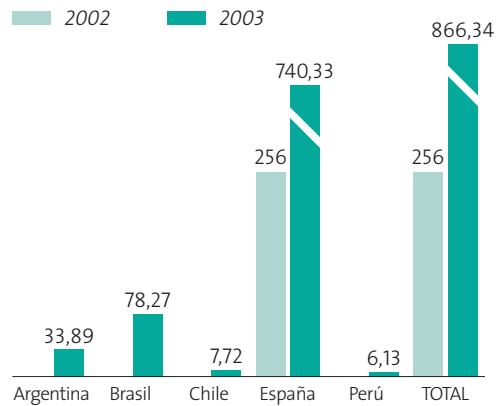
- La posibilidad de inscripción en el Catálogo de Proveedores de Telefónica está disponible para todas aquellas empresas que tengan interés de trabajar con Telefónica. El número de proveedores inscritos como posibles oferentes en el catálogo de Telefónica, a finales de 2003, era de 33.153.
- En las Mesas de Compras participan todas las áreas implicadas en la compra y las decisiones se toman por unanimidad entre todas ellas, lo que aporta objetividad y transparencia, tanto en el análisis como en la toma de decisiones.
- Telefónica dispone de un Manual de Estilo SAC, que describe los principios generales, valores y pautas de actuación que deben regir la conducta y la actividad de los profesionales de compras y del resto de áreas involucradas en el proceso de compra, así como su relación con los proveedores. Un principio básico de este manual es el de trato equitativo e igualdad de oportunidades para todos los proveedores oferentes.
- Asimismo, las aplicaciones de comercio electrónico B2B que se están utilizando y desarrollando en el Grupo Telefónica permiten, además de la automatización y optimización de los procesos, una mayor transparencia en la gestión de ofertas con los proveedores.

NÚMERO DE PROVEEDORES INSCRITOS EN EL CATÁLOGO DE PROVEEDORES DE TELEFÓNICA

(Datos en unidades)

Año	N.º de proveedores
2001	20.804
2002	26.180
2003	33.153

**COMERCIO ELECTRÓNICO B2B:
VOLUMEN DE COMPRAS GESTIONADO**
(Datos en millones de euros)



03 BENEFICIO MUTUO

Telefónica ha desarrollado una serie de herramientas para extender mejoras a toda su cadena de suministro y colaborar con sus proveedores.

a) El comercio electrónico B2B

Telefónica está utilizando la tecnología más avanzada en su relación con proveedores, con el objeto de automatizar y optimizar todo el proceso de compra y establecer nuevos y mejores canales de comunicación y colaboración.

En este sentido, Telefónica está aplicando la tecnología *e-business* a la gestión de las diferentes etapas del proceso de compras: gestión electrónica de ofertas (*e-sourcing*); gestión electrónica de pedidos y órdenes de servicio sobre catálogos previamente negociados (*e-procurement*); formalización y firma electrónica de contratos; facturación electrónica, etcétera.

Todo ello, a través de la plataforma de comercio electrónico de Adquira, compañía líder en España de soluciones y servicios de negociación y aprovisionamiento, que facilita las relaciones comerciales entre empresas e instituciones a través del comercio electrónico. Adquira está participada por cinco de las principales compañías españolas: BBVA, Telefónica de España, TPI-Páginas amarillas, Iberia y Repsol-YPF.

Ventajas para los proveedores

Estas iniciativas *e-business* suponen para los proveedores numerosas ventajas, entre las que cabe destacar la reducción de los costes asociados a la venta, la mejora del control de los procesos y documentación de la misma y una mayor agilidad en el intercambio de información.

Asimismo, favorecen una mayor transparencia en la negociación y, en general, en todo el proceso de compra, así como una igualdad de oportunidades

para todos los proveedores, al garantizar que la información para la preparación de sus ofertas se pone a disposición de todos en el mismo momento y que dicha información es la misma para todos.

Además de estas ventajas, la plataforma de Adquira aumenta las posibilidades de venta de los proveedores mediante el acceso a un mercado virtual en el que, además de todas las empresas de Telefónica, se encuentran empresas como BBVA, Iberia o Repsol-YPF.

Avance de estas iniciativas en 2003

Actualmente, la gestión electrónica de ofertas (*e-sourcing*) para determinados productos y servicios es ya una realidad en España, Brasil, Argentina, Chile y Perú. El volumen de compras gestionado en el año 2003, a través del mercado electrónico de Adquira, fue de 866 millones de euros, existiendo, a finales de 2003, un total de 3.432 proveedores incorporados al mismo.

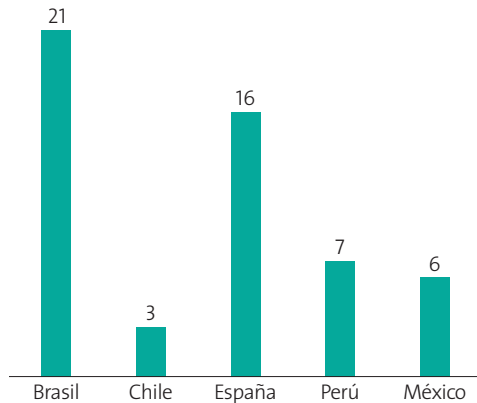
En cuanto al resto de iniciativas, durante 2003 se terminó de desarrollar un modelo corporativo de aprovisionamiento electrónico (*e-procurement*), que integra las diferentes iniciativas que existían en las empresas de Telefónica y se comenzó la implantación del mismo en Telefónica de España y en Telesp (Brasil). Asimismo, se pusieron en marcha los proyectos corporativos referentes a la formalización electrónica de contratos y a la facturación electrónica.

b) Portal del proveedor

El Portal del proveedor, en la dirección de Internet www.telefonica.es/proveedores, es el principal canal de información entre Telefónica y sus proveedores, ofreciendo acceso a información global sobre cómo ser proveedor del Grupo Telefónica, el proceso de compra y los principales proyectos que Telefónica está acometiendo relacionados con proveedores. Durante el año 2003, este portal ha tenido 18.601 sesiones.

PROYECTOS DE DESARROLLO DE PROVEEDORES 2003

(Datos en unidades)



Asimismo, a través del Portal del proveedor se puede gestionar la solicitud de inscripción en el Catálogo de Proveedores del Grupo Telefónica, acceder a la plataforma de comercio electrónico de Adquira (principal canal, de carácter operativo, para la relación con proveedores), al Club de compras para Proveedores y demás iniciativas y aplicaciones que Telefónica pone a disposición de sus proveedores.

Permite también el acceso a otros portales específicos de las empresas de Telefónica como e-Agora, portal para proveedores y empresas colaboradoras de Telefónica de España, mediante el cual tienen acceso exclusivo y personalizado, vía *extranet*, a las aplicaciones, contenidos y servicios de interés común para los proveedores de esta Empresa.

c) Desarrollo de proveedores

Mediante el Desarrollo de Proveedores, Telefónica pone a disposición del proveedor, sin coste para él, un equipo de personas y una metodología, que ayuda a la empresa proveedora a implantar procesos de mejora continua.

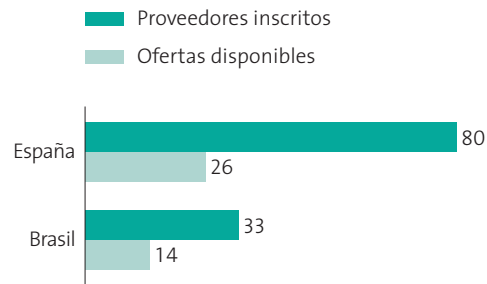
Esta actividad está orientada a:

- Colaborar con el proveedor, mostrando una metodología a través de la que se identifican oportunidades de mejora.
- Facilitar la implantación de un proceso de mejora continua del proveedor en el contexto de una filosofía de trabajo participativo.
- Identificar procesos en los que se pueden reducir costes, lo que permitirá mejorar la competitividad añadiendo valor para el cliente final.

Los 53 procesos de mejora continua desarrollados en el ejercicio 2003 han tenido lugar en España, Brasil, Chile, Perú y México.

CLUB DE COMPRAS DE PROVEEDORES

(Datos en unidades)



d) Club de compras para proveedores

El Club de Compras para proveedores adjudicatarios es otra iniciativa de colaboración, mediante la que Telefónica facilita a sus proveedores la obtención de condiciones de compra más ventajosas en determinados productos ofertados por otros proveedores de la Compañía. En la experiencia realizada en 2003, se inscribieron un total de 113 proveedores entre Brasil y España, y se gestionaron 40 ofertas. Para 2004 está prevista la extensión del club a otros países y su uso más generalizado, al incorporarse a la plataforma Adquira.

e) Formación a proveedores

Telefónica de España, en colaboración con Educaterra, ha desarrollado un Proyecto de Formación Específico para los 3.000 Distribuidores de su Canal Indirecto. El nuevo proyecto de formación *e-learning*, en el que por vez primera participan personas ajenas al Grupo Telefónica, ofrece una formación de calidad, permanentemente actualizada que, en principio, va a estar dirigida a todas las tiendas que integran el Canal Indirecto de Telefónica de España.

NÚMERO DE PROVEEDORES INCORPORADOS AL MARKET PLACE DE TELEFÓNICA

País	2002	2003
Argentina	79	906
Brasil	225	888
Chile		200
España	797	1247
Perú	44	161
México		30
Total	1145	3.432

VOLUMEN DE COMPRAS ADJUDICADO A PROVEEDORES LOCALES POR PAÍS

(Datos en porcentaje)



04 DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS SOCIEDADES

a) Impulso a proveedores locales

Telefónica es una compañía comprometida con el progreso económico y social de los países en los que está presente. Este compromiso se concreta en la alta proporción de contratos a proveedores ubicados en el propio país, a quienes se adjudica una media del 88 % del volumen de contratación en cada territorio.

b) Fomento de estándares éticos en la cadena de aprovisionamiento

Telefónica, además de exigir en las condiciones generales para el suministro de bienes, el cumplimiento de la legislación vigente en cuestiones de condiciones laborales, seguridad e higiene en el trabajo o impacto medioambiental, contribuye a la promoción de prácticas responsables en toda su cadena de suministro.

Este compromiso se hace público a través de su adhesión o participación en algunas de las iniciativas de responsabilidad social, que trabajan más a fondo la relación de las empresas con sus proveedores, como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (*UN Global Compact*) o los proyectos desarrollados desde ETNO (*European Telecommunication Network Operators*).

Asimismo, Telefónica participa en el grupo de trabajo sobre cadena de suministro, impulsado desde GeSI (*Global e-Sustainability Initiative*), que tiene como objetivo la identificación y puesta en práctica de iniciativas de responsabilidad empresarial con relación a la cadena de suministro en el sector de telecomunicaciones.

b.1. Cumplimiento de la legislación vigente

En las Condiciones Generales para el Suministro de Bienes a Telefónica, S.A. y sociedades de su Grupo, documento que se envía a los proveedores con el pliego de condiciones, éstos se comprometen

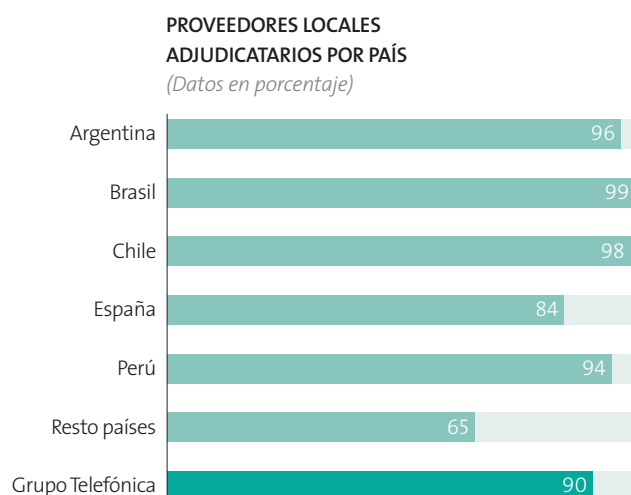
a obligaciones sociales, laborales y medioambientales. Desde 2001, los proveedores de bienes que solicitan su inscripción en el Catálogo de Proveedores, deben entregar, entre otra información, dicho documento firmado.

«El suministrador, y en su caso, el subcontratista, resulta obligado al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en cada momento en materia laboral, de Seguridad Social, de Seguridad e Higiene y Salud en el trabajo y Medio Ambiente.

El suministrador, y en su caso, el subcontratista, asumen, a título exclusivo, el carácter de patrono o empresario respecto del personal que emplee para la ejecución del contrato. A este respecto, el Grupo Telefónica, queda al margen de las relaciones entre el suministrador, y en su caso, el subcontratista, y el referido personal, garantizando el suministrador al Grupo Telefónica la absoluta indemnidad por cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones con su personal, y en su caso, con el del subcontratista.

El suministrador se compromete y obliga a cumplir, exacta y directamente, cuantas obligaciones y derechos sean consecuencia y se deriven de su condición de empresario o patrón, siendo de su exclusiva cuenta el pago de los salarios, cuotas de la Seguridad Social, accidentes de trabajo, Mutualismo Laboral, etc., así como todas y cualesquiera obligaciones sociales que imponga la legislación vigente en cada momento al patrono o empresario, comprometiéndose igualmente el suministrador a exigir el cumplimiento de idénticas obligaciones al subcontratista con respecto a su personal.

No obstante, si por el suministrador se incumplieran dichos compromisos y de su incumplimiento pudiera derivarse alguna responsabilidad para el Grupo Telefónica, el suministrador queda obligado a resarcir el importe de dichas responsabilidades, incluidos cualesquiera gastos o costas judiciales que ocasionare la defensa del Grupo Telefónica.»



b.2. Iniciativas que exceden los requisitos de la legislación

Además de estas iniciativas corporativas, existen otras desarrolladas por las distintas empresas de Telefónica como por ejemplo:

- Telefónica de España publicó una guía de Buenas Prácticas Operativas orientada a los empleados de las empresas colaboradoras. En concreto, la guía se dirige a compañías que se dedican a la instalación de productos y servicios en el domicilio del cliente y recoge la necesidad de incorporar criterios medioambientales en los procesos y actividades en los que interviene personal de las empresas colaboradoras. En la guía, se facilita una breve reseña legislativa sobre residuos, su definición y clasificación (urbanos, peligrosos, aparatos eléctricos y electrónicos), identificándose en cada caso los residuos que se pueden generar en este tipo de instalaciones y la correcta actuación a seguir en cada caso. Con esta edición se pretende sensibilizar a las personas que desarrollan esta actividad en las empresas colaboradoras de la importancia que representa la correcta gestión de los residuos que se generan en el desarrollo de sus funciones.
- Telefónica Móviles España ha elaborado, con el apoyo del Comité Intercentros de Seguridad y Salud, un módulo de Coordinación de Contratos, que establece un sistema de acreditación, control de los trabajadores de estas empresas y el cumplimiento de unos mínimos en prevención de riesgos laborales. El objetivo es que

esta serie de criterios en materia de prevención sean tenidos en cuenta a la hora de contratar a este tipo de proveedores.

- Como medio para incentivar la calidad entre los proveedores, Telefónica Móviles España organizó en 2003 la III Edición de los Premios de Calidad. Los galardones se han concedido a empresas colaboradoras clasificadas en tres grupos: colaboradores genéricos de productos y/o servicios, que incluye la gestión logística de terminales, el mantenimiento y operación de la red y plataformas de red; colaboradores de contenidos para Movistar y e-moción, tanto generales, *premium* o tecnológicamente innovadores, y colaboradores con buen comportamiento medioambiental en relación con las actividades que desarrollan para Telefónica Móviles España.
- Asimismo, desde el Área de Compras de Telefónica, S.A., se envió una recomendación a las áreas de compras de las empresas del Grupo, para que se tuviera en cuenta, en la decisión de adjudicación, aspectos sociales como el cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI).

Estos criterios corporativos son de aplicación general, sin menoscabo de que en algunos países o empresas se puedan contemplar otros adicionales. Asimismo, en el caso de determinados productos y servicios, se contemplan en los contratos otros aspectos adicionales a los aquí comentados, más directamente relacionados con el producto o servicio objeto de compra.