

Informe Anual

2008



Clientes

259 millones de accesos de clientes

Presencia en **25** países

196 millones de accesos de telefonía móvil

43 millones de accesos de telefonía fija

Más de **12** millones de accesos minoristas a Internet de Banda Ancha

Más de **2** millones de accesos de televisión de pago

Un **6,92** (sobre 10) de Índice de Satisfacción de Clientes a cierre de 2008

Profesionales

257.000 profesionales

Un **69%** de Índice de Clima Laboral y Compromiso

Responsabilidad Corporativa

60.219 empleados con formación sobre los Principios de Actuación

Más de **1.100** proveedores evaluados por la Normativa de Extensión de los Principios a la Cadena de Suministro

Resultados

57.946 millones de euros en ingresos

64% de los ingresos proceden de fuera de España

Un beneficio neto de **7.592** millones de euros

1,63 euros por acción de beneficio neto

74.574 millones de euros de capitalización bursátil

Acción social y cultural

Cerca de **115** millones de euros en acción social y cultural con **40** millones de personas beneficiadas por las iniciativas de 2008

Unos **22.000** empleados son Voluntarios Telefónica

107.602 niños escolarizados por Proniño para contribuir a erradicar el trabajo infantil en Latinoamérica

Inversión

8.401 millones de euros de inversiones anuales (CapEx)

4.614 millones de euros invertidos en I+D+I

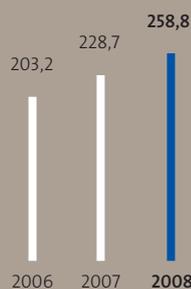
Medio Ambiente

Compromiso para reducir un **30%*** el consumo eléctrico en sus redes en 2015

* Kwh/ acceso equivalente

Accesos totales

Millones



La satisfacción del cliente alcanzó los 6,92 puntos

Telefónica cerró 2008 con 259 millones de accesos de clientes

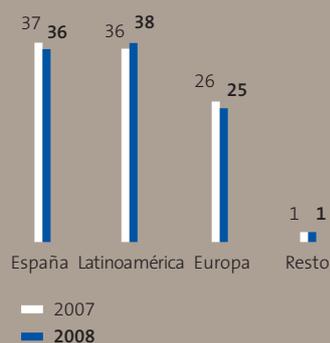
Su intensa actividad comercial le permitió aumentar el número de accesos en 30 millones, el equivalente a un 13,2% de incremento interanual, gracias a los avances en telefonía móvil, Banda Ancha y televisión de pago.

Los accesos móviles se aproximaban a 196 millones a finales de 2008, un 16,6% más que en 2007. Además, en un mercado maduro como el de la telefonía fija, la Compañía cerró el ejercicio con 42,9 millones de accesos, frente a los 43,4 millones del año anterior. Por su parte, los accesos minoristas a Internet de Banda Ancha se situaban en 12,5 millones a 31 de diciembre de 2008, con un crecimiento interanual cercano al 21%, impulsado por servicios paquetizados de voz, ADSL y TV de pago. Y los accesos de TV de pago superaban los 2,3 millones, lo que supone un aumento próximo al 30%.

En paralelo, el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) de Telefónica se situó al cierre del ejercicio en 6,92 sobre 10 puntos, frente a 6,77 de 2007¹.

Distribución de ingresos por regiones

Porcentaje



El beneficio por acción aumentó un 41,4%¹ en 2008

Telefónica logró un beneficio neto de 7.592 millones de euros

El importe neto de la cifra de negocios (ingresos) de Telefónica se situó en 57.946 millones de euros en 2008, con un incremento interanual del 2,7%. El negocio móvil, con una creciente contribución de los datos; la Banda Ancha fija y la televisión de pago, se consolidaron como los principales motores del crecimiento orgánico.

El flujo de caja libre generado ascendió a 9.145 millones de euros; y la deuda financiera neta se redujo un 5,6%, hasta los 42.733 millones de euros. El beneficio neto de Telefónica aumentó un 38% más en términos comparables¹ y el beneficio neto básico por acción se incrementó un 41,4%¹, hasta los 1,63 euros.

En el ejercicio 2008, el 69% del flujo de caja generado fue destinado a remunerar a los accionistas, lo que equivale al 10% de la capitalización bursátil² de la Compañía. Por otro lado, entre las prioridades del Grupo destaca incrementar progresivamente su dividendo por acción.

Telefónica cerró el año con una capitalización de 74.574 millones de euros, ocupando la cuarta posición entre las compañías de su sector a nivel mundial.

Plantilla Física por regiones



El Índice de Clima Laboral y Compromiso ascendió a 69%

Telefónica da empleo directo a 257.000 profesionales

El pasado año, la plantilla física de la Compañía aumentó un 3,4%. El área con mayor crecimiento, cerca de 5,3%, fue América Latina, cuyo equipo representa ya un 67% del total. España es, con un 20%, la segunda región por el tamaño de su equipo, y Europa constituye el 11%.

Atento fue, con más de 132.000 empleados, la empresa que aportó un mayor número de profesionales al Grupo.

A los empleos directos se suman cerca de 330.000 puestos indirectos de empresas colaboradoras.

El Índice de Clima y Compromiso de los profesionales de Telefónica el pasado ejercicio mejoró 3 puntos, según la encuesta de clima laboral en la que participaron un 70,4% de los empleados.

El objetivo de la Compañía es ser el mejor lugar para trabajar. Para ello se apoya en el proyecto "Promesa al Empleado", con cuatro pilares de actuación: mejorar la satisfacción de los empleados ofreciéndoles una experiencia de vida laboral óptima; consolidar una cultura de alto desempeño; actuar como una empresa internacional y compartir el talento.

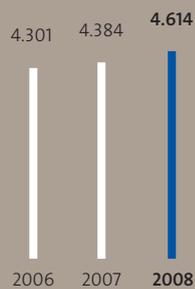
¹ Los datos del ISC global se han ajustado como consecuencia del proyecto de homogeneización de la metodología de medición en todo el Grupo. Este proyecto permitió unificar la escala y las preguntas relativas a la satisfacción, entre otros aspectos.

¹ Excluye el impacto derivado de las ventas de activos (Airwave, Endemol y Sogecable) en ambos periodos, así como la participación del Grupo Telefónica en el saneamiento que la compañía Telco, S.p.A. ha realizado, a su vez, sobre su participación en Telecom Italia.

² A fecha 25/02/09.

Inversión en Innovación Tecnológica (I+D+I)¹

Millones de euros



Destinó a Innovación Tecnológica¹ 4.614 millones, un 5% más

El CapEx de Telefónica en 2008 ascendió a 8.401 millones de euros

En 2008, el Grupo hizo hincapié en el despliegue de fibra, el desarrollo de la Banda Ancha móvil y la transformación de la red para ganar eficiencia.

Su inversión en I+D+I se situó en 4.614 millones de euros, un 5% más que en 2007. En concreto, el esfuerzo en I+D ascendió a 668 millones de euros, lo que supone un aumento del 12,5%.

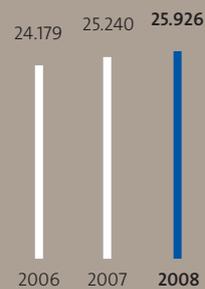
La Compañía impulsó los modelos colaborativos de innovación: apoyo a empresas tecnológicas a través de Movilforum; toma de participaciones minoritarias en empresas innovadoras como Loomia; *Living Labs* para contar con la experiencia de los usuarios para desarrollar servicios, etc.

En paralelo, las áreas de Negocio de Telefónica innovaron para lanzar servicios de TV, ampliar las posibilidades de las nuevas redes de Banda Ancha, etc.

Telefónica Investigación y Desarrollo se mantuvo como la organización de I+D empresarial privada más importante de España, con una actividad superior a los 211 millones de euros en 2008. La empresa participa en más de 200 proyectos con casi 1.000 organizaciones, incluidas más de 150 Universidades.

Volumen de compras

Millones de euros



Más de 30.000 suministradores adjudicatarios en 2008

Telefónica adjudicó más de 25.926 millones de euros a sus proveedores

Las Infraestructuras de Red, los Servicios y Obras, y los Productos de Mercado (incluye los dispositivos de cliente, destacando los terminales móviles) representaron un 80% de las compras de la Compañía.

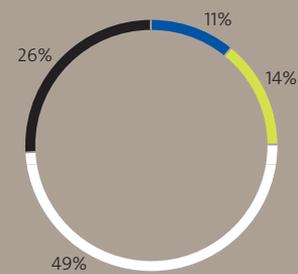
Los diez principales proveedores según el importe adjudicado fueron: Nokia, Sony Ericsson, Ericsson, Nokia Siemens, Huawei, Samsung, Apple, Alcatel Lucent, Motorola y LG.

En 2008, Telefónica impulsó la negociación electrónica, que superó los 18.000 millones de euros (34.410 negociaciones). La plataforma de comercio electrónico de la Compañía superó los 18.000 proveedores -un 12% más que el año anterior- de 18 países de Europa y Latinoamérica.

Las operaciones de formalización electrónica alcanzaron los 7.406 millones de euros en 2008, y avanzó en el despliegue de la factura electrónica con los proveedores (se alcanzaron las 18.000 facturas en España).

Por otro lado, en 2008, Telefónica intensificó la colaboración con Telecom Italia y China Unicom intercambiando mejores prácticas en procesos y sistemas de Compras y realizando compras conjuntas a proveedores relevantes.

Iniciativas de inclusión por tipo de brecha



■ Económica
■ Geográfica
■ Educativa
■ Discapacidad

Más de 60 iniciativas desarrolladas

Telefónica invirtió más de 370 millones de euros¹ para reducir la brecha digital

La Compañía destinó 275 millones de euros a los Fondos de Servicio Universal; cerca de 15 millones, a actividades de formación en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; y más de 80 millones en proyectos para reducir la brecha económica y geográfica.

En total, Telefónica realizó más de 60 proyectos de inclusión digital en 2008. El "Plan de Extensión de Banda Ancha Rural" en España; el programa "Cobertura 2008", en Ecuador; o "Intégrame" de Perú son algunos ejemplos. Así, en España, amplió la cobertura en las poblaciones rurales hasta un 87%, frente a la media del 70% de la UE, y en Ecuador la cobertura móvil en zonas suburbanas, rurales y carreteras alcanzó un 87,2%.

Al cierre del ejercicio, Telefónica contaba con más de 6 millones de líneas fijas prepago y de control del consumo en España y América Latina; y en esta última región más del 82% de sus 123 millones de clientes de servicios móviles, utilizaba productos prepago.

En 2008, más de 230.000 personas se beneficiaron de los programas de formación de Telefónica para reducir la brecha educativa.

¹ Inversión en innovación tecnológica calculada de acuerdo a los criterios establecidos por la OCDE.

¹ 104 millones de euros corresponden al coste neto de 2007 por la prestación del Servicio Universal por parte de Telefónica España.

Empleados formados sobre los Principios de Actuación¹



Más de 1.100 proveedores evaluados en RC el pasado ejercicio

60.219 empleados¹ recibieron formación sobre los Principios de Actuación

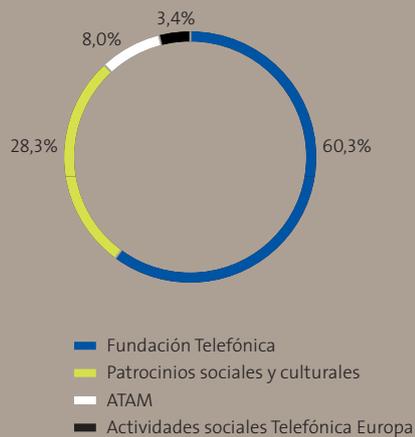
El 1 de marzo de 2009, se habían formado en el código ético cerca del 50% de los profesionales¹, con el objetivo de llegar al cien por cien en 2011.

Los canales de los Principios de Actuación a disposición de los empleados, recibieron un total de 169 comunicaciones referidas a su interpretación y aplicación. Además, como consecuencia de las investigaciones por posibles inobservancias de los Principios, se llevaron a cabo 358 intervenciones para afianzar el cumplimiento.

Como parte de la aplicación de su Normativa de Extensión de los Principios de Actuación en la Cadena de Suministro, la Compañía realizó más de 1.100 evaluaciones a suministradores, un 10% por encima del objetivo planteado para el primer año, y 55 auditorías.

Además, aprobó dos políticas internas sobre Protección de Datos y Gestión de Riesgos, y definió las líneas básicas de la Normativa para el Fomento de la Integración Laboral de Personas con Discapacidad. La Compañía desplegará diez políticas en toda su intensidad en los próximos tres años.

Inversión en acción social y cultural



Fundación Telefónica benefició a más de 40 millones de personas

Telefónica destinó cerca de 115 millones de euros a acción social y cultural en 2008

La inversión aumentó un 23% respecto a 2007, según la metodología internacional LBG. Un año más, las iniciativas se centraron en mejorar la educación y fomentar la igualdad de oportunidades.

Fundación Telefónica, el pilar de la acción social y cultural del Grupo, invirtió cerca de 70 millones de euros en 3.565 proyectos. La Fundación desarrolla cinco grandes programas transnacionales: EducaRed; Proniño; Voluntarios Telefónica, con 21.807 empleados; Debate y Conocimiento, y Arte y Tecnología. Está presente en 8 países: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú y Venezuela, y llega a 14 con algunos programas. Entre los hitos más destacados de 2008, cabe citar los 107.602 niños escolarizados por Proniño, un 103% más que el año anterior, para contribuir a erradicar el trabajo infantil en Latinoamérica.

Otros proyectos se desarrollaron a través de los patrocinios sociales y culturales, con una inversión en 2008 de 32 millones de euros; ATAM, la asociación de Telefónica dirigida a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y a la que pertenecen 58.226 empleados; y las actividades de Telefónica Europa.

La huella de carbono de Telefónica

Miles de toneladas de CO₂



En 2008, disminuyó un 5% su consumo eléctrico

Telefónica se compromete a reducir un 30%¹ el consumo eléctrico en sus redes en 2015

En 2008, la Compañía también anunció que recortará en un 10%² el consumo eléctrico de sus oficinas para 2015. Esto disminuirá considerablemente sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) a nivel mundial.

Telefónica creó su Oficina de Cambio Climático con un doble objetivo. El primero, enfocado a la reducción de consumo energético en las operaciones del Grupo, a través de actividades de eficiencia energética, y el segundo, dirigido al desarrollo de oportunidades de negocio a través de productos y servicios que permitan a otros sectores ser más eficientes.

La estrategia de cambio climático cuenta con 5 ejes de actuación: Operaciones, Proveedores, Empleados, Clientes y Sociedad.

El eje Operaciones se encarga de promover la eficiencia energética en redes y sistemas, así como de potenciar el uso de energías renovables. El eje Proveedores busca incluir requisitos de eficiencia energética en los procesos de adquisición de productos y servicios para todo el Grupo. El eje Empleados se ocupa de fomentar una cultura enfocada al uso adecuado de los recursos. El eje Clientes potencia el uso de productos y servicios que permitan a otros sectores reducir sus consumos energéticos y emisiones de GEI. Y el eje Sociedad trabaja para posicionar a Telefónica como empresa de telecomunicaciones líder en la lucha contra el cambio climático.

¹ Empleados formados a 1 de marzo de 2009. Se excluye el personal de teleoperación.

² Incluye los negocios de contenidos, *tgestion*a y otros.

¹ Telefónica Europa contaba en 2008 con cerca de 1.000 empleados voluntarios.

¹ Kwh/ acceso equivalente.

² Kwh/ nº de empleados.

Motor de progreso

Contribución al progreso

	Impacto económico	Ingresos/PIB	Magnitudes
España			
España	Ingresos: 20.943 Pagos: 7.963, 2.303, 2.686, 3.005	1,8%	Empleados: 52.576 Proveedores adjudicatarios: 4.212 (88,0%) Total Accesos: 47.350
Marruecos	Ingresos: 67 Pagos: 248, 1, 4, 12	0,1%	Empleados: 2.096 Proveedores adjudicatarios: 341 (73,0%) Total Accesos: 7.434
Europa			
Alemania	Ingresos: 3.561 Pagos: 1.654, 924, 47, 351	0,1%	Empleados: 4.805 Proveedores adjudicatarios: 1.527 (94,2%) Total Accesos: 15.542
Irlanda	Ingresos: 929 Pagos: 270, 82, 112, 91	0,5%	Empleados: 1.538 Proveedores adjudicatarios: 672 (80,2%) Total Accesos: 1.728
República Checa + Eslovaquia	Ingresos: 2.556 Pagos: 462, 293, 482, 288	1,7%	Empleados: 9.563 Proveedores adjudicatarios: 394 (72,9%) Total Accesos: 8.609
Reino Unido	Ingresos: 7.207 Pagos: 3.243, 861, 840, 628	0,4%	Empleados: 13.133 Proveedores adjudicatarios: 7.487 (55,3%) Total Accesos: 19.811
Latinoamérica			
Argentina	Ingresos: 2.627 Pagos: 1.033, 379, 563, 408	1,1%	Empleados: 21.550 Proveedores adjudicatarios: 1.510 (94,1%) Total Accesos: 20.727
Brasil	Ingresos: 9.132 Pagos: 5.274, 1.653, 3.657, 985	0,8%	Empleados: 82.288 Proveedores adjudicatarios: 3.541 (98,5%) Total Accesos: 60.739
Chile	Ingresos: 1.942 Pagos: 1.010, 452, 221, 245	1,6%	Empleados: 13.712 Proveedores adjudicatarios: 1.838 (90,2%) Total Accesos: 10.014
Centroamérica	Ingresos: 570 Pagos: 303, 126, 90, 61	1,0%	Empleados: 5.778 Proveedores adjudicatarios: 1.843 (75,9%) Total Accesos: 6.158
Colombia	Ingresos: 1.496 Pagos: 858, 426, 293, 137	0,9%	Empleados: 6.108 Proveedores adjudicatarios: 1.155 (86,1%) Total Accesos: 12.803
Ecuador	Ingresos: 307 Pagos: 188, 133, 34, 26	0,8%	Empleados: 1.083 Proveedores adjudicatarios: 430 (80,2%) Total Accesos: 3.212
EEUU + Puerto Rico	Ingresos: 103 Pagos: 38, 6, 2, 31	0,0%	Empleados: 810 Proveedores adjudicatarios: 245 (71,8%) Total Accesos: n.a.
México	Ingresos: 1.776 Pagos: 929, 354, 37, 180	0,2%	Empleados: 17.768 Proveedores adjudicatarios: 1.153 (92,1%) Total Accesos: 15.464
Perú	Ingresos: 1.615 Pagos: 1.072, 293, 375, 215	1,8%	Empleados: 15.213 Proveedores adjudicatarios: 2.083 (87,4%) Total Accesos: 14.983
Uruguay	Ingresos: 161 Pagos: 141, 23, 3, 9	0,8%	Empleados: 615 Proveedores adjudicatarios: 654 (72,8%) Total Accesos: 1.421
Venezuela	Ingresos: 2.819 Pagos: 1.239, 310, 718, 166	1,2%	Empleados: 8.089 Proveedores adjudicatarios: 1.125 (89,0%) Total Accesos: 11.905

- Datos económicos en millones de euros (ingresos, gastos de personal, pago de impuestos, compras e inversiones (CapEx))
- Cifra de ingresos: cifra de ingresos consolidados correspondientes a todas las unidades de negocio de Telefónica en el país.
- Ingresos TEF / PIB: ratio entre los ingresos de Telefónica (aportación del país al consolidado de ingresos del Grupo Telefónica) y el PIB estimado para el país (Fuente FMI).
- Cifras de CapEx en euros corrientes.
- Empleados: empleados directos del Grupo Telefónica en el país (plantilla física a 31 de diciembre de 2008).
- Proveedores: número de proveedores que fueron adjudicados en el país en 2008. El % de proveedores locales representa el % de adjudicaciones realizadas a proveedores domiciliados en el país sobre el total de volumen adjudicado en el país.
- Accesos: equivale al número de accesos fijos + móviles + Banda Ancha + TV de pago (unidad en miles).