

## Telefónica invirtió más de 370 millones de euros<sup>1</sup> para reducir la brecha digital

Contribuir a crear una sociedad inclusiva a través de las TIC es parte de la estrategia de Responsabilidad Corporativa 2.0 definida por la Compañía en 2008.

El Grupo destinó 275 millones a los Fondos de Servicio Universal; cerca de 15 millones, a actividades de formación TIC; y más de 80 millones en proyectos para reducir la brecha económica y geográfica.

### Servicio Universal

Para la Compañía el Servicio Universal es un elemento de equidad, solidaridad y cohesión social.

- En España, la obligación de Telefónica España de prestar el Servicio Universal se renovó hasta 2010 para los servicios de conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija, y acceso al servicio telefónico, cabinas públicas, guías telefónicas ("páginas blancas") y prestaciones para usuarios especiales (personas con discapacidad, pensionistas...). En el periodo 2007 el coste neto por la prestación de Servicio Universal por parte de Telefónica España fue de 104 millones de euros.
- En Latinoamérica, las empresas de Telefónica colaboran con las diferentes iniciativas públicas de universalización del servicio. En 2008, Telefónica realizó una contribución neta de 162 millones de euros a los Fondos de Universalización de Argentina, Brasil, Colombia, Perú, y Venezuela.
- En República Checa, Telefónica O2 ofreció los siguientes servicios derivados del Servicio Universal: guías telefónicas, servicio de consulta de números de teléfono, cabinas públicas y ofertas especiales para colectivos desfavorecidos. En el periodo 2007, el coste neto por la prestación de estos servicios fue de más de 8 millones de euros.

### Brecha geográfica

La brecha geográfica es la barrera que impide la extensión de las telecomunicaciones a las áreas rurales porque el coste de llevar el servicio a ellas es mayor. En 2008, Telefónica trabajó para extender la telefonía a las zonas rurales en España y Latinoamérica a través de los siguientes proyectos:

- **"Cobertura 2008" (Ecuador):** iniciativa para mejorar la cobertura móvil en zonas suburbanas, rurales y carreteras. Durante 2008, se alcanzó un 87,2% de la población.
- **"Intégrame" (Perú):** alianza público-privada para el desarrollo de servicios de telecomunicaciones en áreas rurales con altos índices de pobreza. A través de la tecnología inalámbrica se ofrecen servicios móviles, fijos y de acceso a Internet y televisión. Durante 2008, "Intégrame" benefició a 20.000 personas, aproximadamente, en 61 centros poblacionales.
- **"Segundo Plan Bianual de ampliación y reposición de redes de telecomunicaciones sociales con solución inalámbrica" (Colombia):** reposición y ampliación de las redes de telecomunicaciones en 1.400 localidades de 330 municipios, con fondos públicos otorgados por el Fondo de Comunicaciones. Este proyecto beneficiará a 25.000 familias y creará más de 200 telecentros en 2009.
- **"Plan de Extensión de Banda Ancha Rural" (España):** programa promovido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y apoyado por las CCAA y Telefónica España. En octubre de 2008, el número de clientes sumaba 110.470.

### Brecha económica

La desigualdad de renta es un freno para el acceso a las soluciones TIC. Por ello, Telefónica ofrece servicios de telefonía fija y móvil para todos, incluyendo personas con menos recursos económicos o que tienen problemas a la hora de pagar sus facturas.

A finales de 2008, más del 82% de los 123 millones de clientes de servicios móviles de Telefónica en América Latina, utilizaba productos prepago que permiten tener un adecuado control del consumo. Además, el despliegue de redes GSM siguió favoreciendo el acceso a terminales en condiciones más económicas.

Al cierre del ejercicio, la Compañía contaba con más de 6 millones de líneas fijas prepago y de control del consumo en España y América Latina, un programa basado en líneas fijas en prepago para ayudar a clientes de rentas bajas que de otra manera tendrían dificultades para instalar un teléfono en casa. Éste es el caso de Chile, donde 14.000 clientes disfrutaban de una conexión de Banda Ancha a través del plan de Banda Ancha prepago.

Asimismo, Telefónica continuó innovando en la creación de productos y servicios accesibles para los colectivos más desfavorecidos:

- **"Fonoya" (Perú):** servicio que ofrece la posibilidad de acceder a la telefonía fija, adquiriendo un terminal telefónico que sólo requiere conectarse a la red eléctrica y pagando el equivalente a un sol diario (0,30 dólares).
- **"Microrecargas" (Latinoamérica):** servicio que ofrece la posibilidad a los clientes prepago de realizar recargas de saldo entre 0,5 y 5 dólares.

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





Proyecto "Fonoya", Perú.

## Brecha de capacitación

Incluso cuando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones están disponibles, algunas personas no son capaces de usarlas por falta de formación. Según el Centro de Investigación Sociológica (CIS)<sup>1</sup>, el 91,9% de las personas con una edad de 65 años o superior no utiliza Internet, y de éstas, el 58,1% admite que no lo usa porque "no sabe utilizarlo".

Telefónica lleva a cabo numerosas iniciativas para procurar que las personas aprendan a usar las nuevas tecnologías y se beneficien de sus ventajas. Durante 2008, más de 230.000 personas se beneficiaron de sus programas de formación. Asimismo, la Compañía dispone de infocentros en América Latina, donde se ofrece Internet a bajo coste a través de subsidios de diversos Ministerios de Educación a espacios comunitarios o barrios con el objetivo de apoyar la educación, la empleabilidad y el espíritu emprendedor de los ciudadanos.

Telefónica también invierte en programas para mejorar las habilidades tecnológicas de los más jóvenes, junto con sus padres y profesores. Por ejemplo, el pasado año se desarrolló en España y América Latina, a través del programa EducaRed, una actividad formativa presencial, *on line* y mixta, de más de 606.787 horas para profesores, alumnos, padres y otras personas de ocho países, un 53% más que en 2007.

## Brecha de salud y discapacidad

Durante 2008, Telefónica siguió trabajando en diferentes ámbitos de la salud y discapacidad:

- Desarrolló una plataforma de teleasistencia que permite la atención remota de personas dependientes y que podrá incorporar en el futuro numerosos servicios de rehabilitación, monitorización, ocio, compañía, etc. La plataforma entró en funcionamiento, el pasado año, como piloto.
- Telefónica firmó en 2008 un acuerdo con la Fundación CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas), para colaborar en la puesta en marcha de un servicio de teleinterpretación de lengua de signos a nivel nacional. La colaboración se inició revisando la viabilidad técnica de la plataforma desarrollada en el centro de I+D de Granada, y se espera poder concretar el servicio en 2009.
- La Compañía lanzó en España un servicio de SMS vocal (convierte a voz el texto de un SMS); y 6 modelos de teléfonos fijos accesibles.
- En el resto de Europa cabe resaltar que Telefónica O2 Alemania comercializó con éxito el teléfono móvil "fácil y práctico" de *Motorola Einfach-Handy W220*. La Compañía ofreció el *Emporia Life*,

especialmente diseñado para personas mayores o con discapacidad, a sus clientes de Irlanda y República Checa; y en este último país también potenció descuentos y ofertas especiales. Además, en Reino Unido creó servicios específicos de telefonía de texto y una guía *on line* con recomendaciones para elegir móvil.

- En Latinoamérica, destacaron los centros de intermediación para sordos de Argentina, Brasil y Colombia, con 360.000, 45.000 y 15.000 llamadas atendidas en 2008, respectivamente.

De cara a 2009, la Compañía pondrá en marcha un proyecto estratégico sobre *e-health* (salud y bienestar), con el objetivo de diseñar una oferta de servicios relacionados con la salud y el bienestar, que incluirá propuestas específicas para personas con discapacidad.

### Sensibilización social

En 2008, la Compañía decidió lanzar en España la edición de los premios "Ability Awards", ya en marcha en Telefónica O2 Irlanda para reconocer a empresas o instituciones con modelos de negocio sostenibles dirigidos a personas con discapacidad.

Para ello, Telefónica creará un patronato en el que se incorporarán las principales asociaciones empresariales y las organizaciones de la discapacidad de mayor relevancia en España.

<sup>1</sup> Fuente: Barómetro CIS nº 2754. Datos de febrero de 2008

## Plan anticrisis para pymes y parados

La Compañía puso en marcha en marzo de 2009 un plan anticrisis para pymes y parados de medidas que incluye descuentos de hasta el 50% en la factura de sus clientes en paro, con un límite de 20 euros por factura. Hasta medio millón de facturas podrán beneficiarse de estas ayudas este año.

El anuncio de Telefónica tuvo una rápida respuesta en los servicios de atención (1004, Pymes, Internet) registrando, en los días posteriores, alrededor de 10.000 llamadas

de clientes interesándose por los planes y para pedir asesoramiento en su control del gasto en telecomunicaciones.

Debido al éxito comercial, se habilitó una nueva Oficina de Asesores Comerciales, cuyo objetivo es que cada cliente de la Compañía consiga la mejor oferta y los productos más adaptados a sus necesidades. Dicha oficina funciona las 24 horas del día, de lunes a domingo, en el número de atención gratuito 900 380 390. A la fecha de publicación de este Informe, este servicio había registrado más de 4.500 llamadas y más de 100.000 clientes en paro han tramitado ya las solicitudes para recibir descuentos en sus facturas.



Asimismo, se habilitó la web [www.telefonica.es/teayudamos](http://www.telefonica.es/teayudamos), para tramitar las peticiones de los clientes. En concreto, ha registrado más de 200.000 descargas en los formularios de suscripción. Por otra parte, unos 3.000 negocios de nueva creación también se han interesado por las ayudas y descuentos diseñados para ellos.

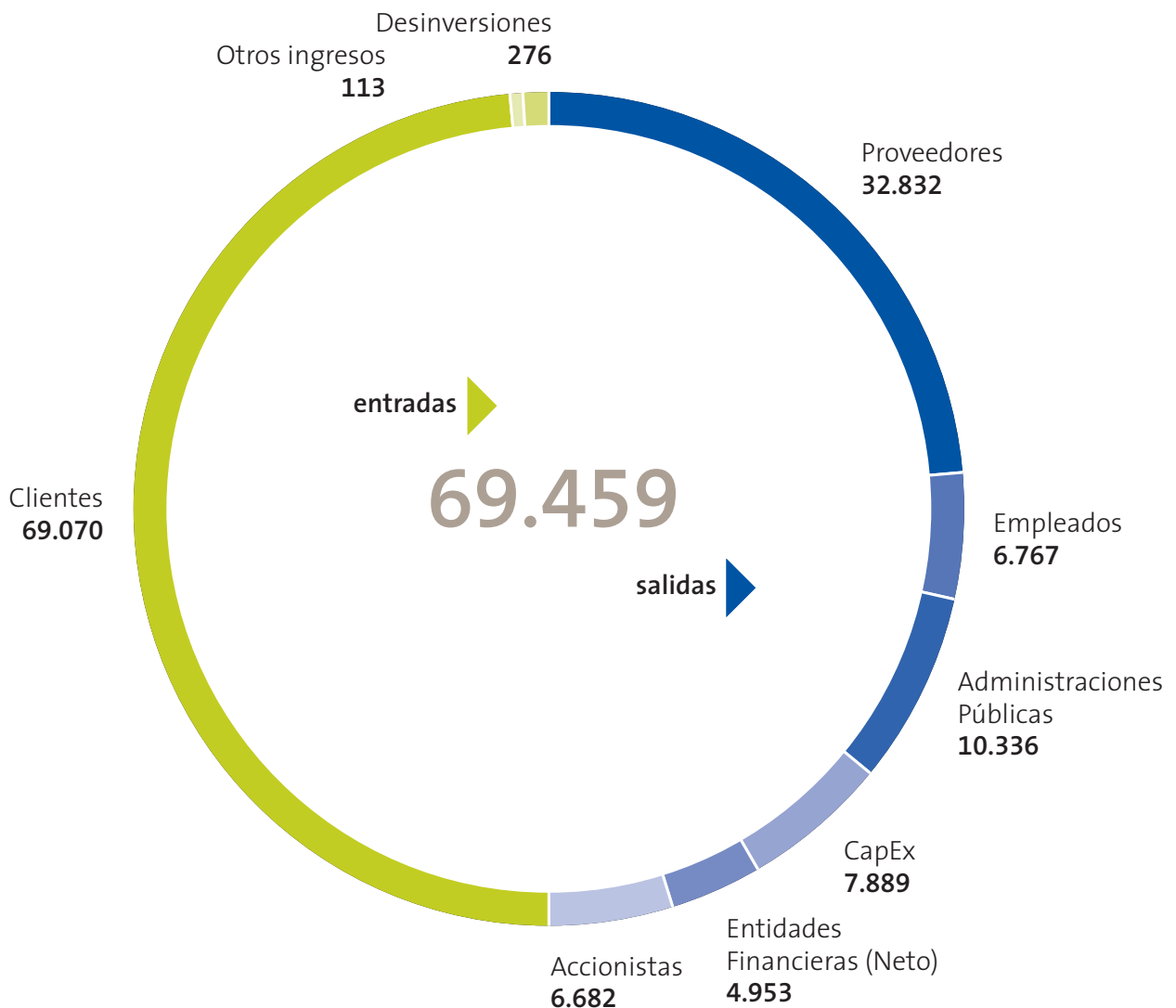
# Motor de progreso

En 2008, la Compañía creó riqueza por valor de 69.459 millones de euros

Telefónica es un motor de desarrollo económico, tecnológico y social de los países en los que opera<sup>1</sup>

En 2008, la Compañía ingresó más de 69.000 millones de euros de sus clientes. Esos cobros permitieron generar pagos por importe de: 6.767 millones de euros a sus empleados (5% más que en 2007); 10.336 millones de euros a las Administraciones Públicas (4% más que en 2007); 32.832 millones de euros a sus proveedores (2% más que en 2007); y cerca de 6.700 millones a sus accionistas (22% más que en 2007).

En 2008, Telefónica dedicó más de 4.600 millones de euros a innovación tecnológica, lo que supone un crecimiento del 6% respecto a 2007. De ellos, invirtió 668 millones de euros en I+D, siendo el sexto operador mundial por este concepto y la primera empresa española, con una inversión 4 veces superior a la segunda del *ranking*<sup>2</sup>.



<sup>1</sup> Datos en millones de euros.

<sup>2</sup> Fuente: "The 2008 EU Industrial R&D Investment Scoreboard".

Nota:

Esta información se ha calculado con criterio de pagos, mientras que la información de la página siguiente se expone con criterio de devengo contratado. La información publicada en esta página ha sido obtenida de fuentes internas de la evolución de caja del Grupo Telefónica, y contrastada por el verificador del informe de RC. Los datos mencionados podrían verse afectados por acontecimientos posteriores y efectos evolutivos, que podrían producir modificaciones en su contenido. Para un análisis pormenorizado de los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica, la información auditada está incluida en las cuentas anuales.

# Motor de progreso

## Contribución al progreso

	Impacto económico	Ingresos/PIB	Magnitudes
<b>España</b>			
España		1,8%	Empleados: 52.576 Proveedores adjudicatarios: 4.212 (88,0%) Total Accesos: 47.350
Marruecos		0,1%	Empleados: 2.096 Proveedores adjudicatarios: 341 (73,0%) Total Accesos: 7.434
<b>Europa</b>			
Alemania		0,1%	Empleados: 4.805 Proveedores adjudicatarios: 1.527 (94,2%) Total Accesos: 15.542
Irlanda		0,5%	Empleados: 1.538 Proveedores adjudicatarios: 672 (80,2%) Total Accesos: 1.728
República Checa + Eslovaquia		1,7%	Empleados: 9.563 Proveedores adjudicatarios: 394 (72,9%) Total Accesos: 8.609
Reino Unido		0,4%	Empleados: 13.133 Proveedores adjudicatarios: 7.487 (55,3%) Total Accesos: 19.811
<b>Latinoamérica</b>			
Argentina		1,1%	Empleados: 21.550 Proveedores adjudicatarios: 1.510 (94,1%) Total Accesos: 20.727
Brasil		0,8%	Empleados: 82.288 Proveedores adjudicatarios: 3.541 (98,5%) Total Accesos: 60.739
Chile		1,6%	Empleados: 13.712 Proveedores adjudicatarios: 1.838 (90,2%) Total Accesos: 10.014
Centroamérica		1,0%	Empleados: 5.778 Proveedores adjudicatarios: 1.843 (75,9%) Total Accesos: 6.158
Colombia		0,9%	Empleados: 6.108 Proveedores adjudicatarios: 1.155 (86,1%) Total Accesos: 12.803
Ecuador		0,8%	Empleados: 1.083 Proveedores adjudicatarios: 430 (80,2%) Total Accesos: 3.212
EEUU + Puerto Rico		0,0%	Empleados: 810 Proveedores adjudicatarios: 245 (71,8%) Total Accesos: n.a.
México		0,2%	Empleados: 17.768 Proveedores adjudicatarios: 1.153 (92,1%) Total Accesos: 15.464
Perú		1,8%	Empleados: 15.213 Proveedores adjudicatarios: 2.083 (87,4%) Total Accesos: 14.983
Uruguay		0,8%	Empleados: 615 Proveedores adjudicatarios: 654 (72,8%) Total Accesos: 1.421
Venezuela		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).

Telefónica aprobó nuevas normativas para el desarrollo de sus Principios de Actuación, en los que formó hasta 60.219 empleados<sup>1</sup>

Durante el ejercicio, se aprobaron sendas políticas sobre Protección de Datos y Gestión de Riesgos; y se acordaron las líneas básicas para el desarrollo de la normativa para el fomento de la integración laboral de personas con discapacidad.

En 2008, los canales de los Principios de Actuación recibieron 169 comunicaciones de los empleados. Además, como consecuencia de las investigaciones llevadas a cabo por posibles inobservancias de los Principios, se llevaron a cabo 358 acciones disciplinarias.

## Normativas

- 1 Extensión de los Principios a la Cadena de Suministro  
Contratación a Proveedores Sociales
- 2 Integración Laboral de Personas con Discapacidad\*
- 3 Requisitos Mínimos Ambientales\*\*
- 4 Gestión de Riesgos
- 5 Protección de Datos de Carácter Personal
- 6 Provisión de Contenidos para Adultos

\* En desarrollo

\*\* Integrados en el nuevo Sistema de Gestión Ambiental

## Cultura y gestión

Telefónica trata de consolidar una nueva cultura interna basada en la maximización de sus Principios de Actuación.

Los Principios de Actuación son el código ético de la Compañía que establece las directrices para la relación con sus grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, accionistas, Administraciones públicas y la sociedad en su conjunto).

Para trasladar los Principios a la actividad diaria, la Compañía desarrolla normativas internas, cuyos objetivos son:

- Definir pautas y criterios generales de actuación para el día a día.
- Apoyar a las áreas directamente implicadas en el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los grupos de interés.
- Gestionar los riesgos de reputación, identificando áreas prioritarias de actuación.

Los objetivos de la Compañía en materia de integridad de la gestión buscan asegurar la coherencia de sus actuaciones de modo que, tanto las iniciativas con mayor visibilidad -la acción social y cultural; o los productos y servicios con impacto social, entre otras- como las propias de la gestión interna -incluyendo la formación de sus empleados en los Principios de Actuación y el desarrollo de las necesarias políticas y normativas para la completa implementación de los mismos-, lleven a vincular adecuadamente lo público y lo social con la cuenta de resultados.



## Oficina de Principios de Actuación

Telefónica se apoya en la Oficina de Principios de Actuación para: velar por la implantación y la observancia en toda la organización de su código ético; identificar y fomentar el desarrollo de políticas y normativas; y apoyar tanto a los profesionales como a los proveedores dando respuesta a sus dudas, quejas o alegaciones sobre los Principios de Actuación.

La Oficina, que reporta a la Comisión de RRHH, Reputación y Responsabilidad

Corporativa del Consejo de Administración, está integrada por las áreas corporativas de Recursos Humanos, Auditoría Interna, Secretaría General y Jurídica, y Secretaría General Técnica de la Presidencia de Telefónica. Además, cuenta con un representante de cada una de las regiones donde está presente el Grupo: España, Latinoamérica y Europa.

La página web de los Principios de Actuación también sirvió como herramienta de difusión interna; recibió 1.430 visitas en 2008 y se registraron 16.500 descargas del folleto informativo del código.

## Despliegue de normativas

La Oficina identificó el pasado año nuevos asuntos que requerían un sustento normativo e impulsó, junto con diferentes áreas de la Compañía, el desarrollo de políticas para la adecuada aplicación y cumplimiento del código ético. Con estas normativas, Telefónica establece estándares que en ocasiones implican ir más allá de la legislación.

En 2008 se aprobaron la política de Gestión de Riesgos y la de Protección de Datos, y se establecieron las bases para el desarrollo de la Normativa de Integración Laboral de Personas con Discapacidad.

### Gestión de Riesgos

Esta política contempla un nuevo modelo de gestión de riesgos, alineado con las mejores prácticas en Control Interno (Informe COSO II y Borrador BS<sup>3</sup> 311002 Código de prácticas para Gestión de Riesgos). El modelo implica la adaptación del existente en la empresa desde el año 2000 y permitirá establecer una metodología común para identificar, evaluar, gestionar y reportar riesgos dentro del Grupo. Así se incluirá una clasificación de riesgos, donde además de los tradicionales de finanzas, crédito u operaciones, contarán los reputacionales.

### Protección de datos

La Política Corporativa sobre Protección de Datos de Carácter Personal permite a la Compañía establecer las bases para garantizar un nivel adecuado de protección sobre los datos de carácter personal en todas sus empresas, cualquiera que sea el país donde operan e independientemente de su legislación al respecto.

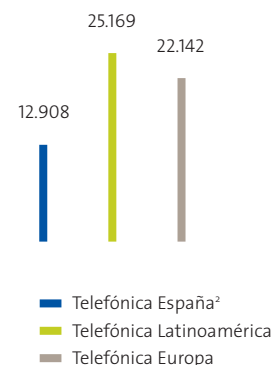
### Políticas futuras

Telefónica tiene previsto desplegar diez políticas en toda su intensidad en los próximos tres años: Protección de la Infancia y la Adolescencia y Uso Responsable de las TIC; Política de Privacidad de Datos; Sistema de Gestión Medioambiental; Cambio Climático y Eficiencia Energética; Inclusión Digital de Colectivos Desfavorecidos (mayores y personas con discapacidad); Diversidad; Responsabilidad en la Cadena de Suministro; Derechos Humanos; Diálogo con Grupos de Interés y Diálogo Social Internacional; Reporte Social y Medioambiental.

## Formación

En 2008, la Compañía continuó apoyándose en el curso *on line* lanzado en 2007 para seguir trasladando a sus empleados los Principios de Actuación. En esta labor, resultó

## Empleados formados sobre los Principios de Actuación



clave la colaboración de las oficinas regionales y locales de los Principios de Actuación en Europa y Latinoamérica. El 1 de marzo de 2009, habían recibido formación cerca del 50% de los empleados.

## Buzón confidencial

Los canales de los Principios de Actuación a disposición de los empleados, recibieron, de forma anónima o personal en 2008, un total de 169 comunicaciones. Las comunicaciones fueron referidas a la interpretación y aplicación de los Principios. Además, como consecuencia de las investigaciones realizadas por posibles inobservancias, se llevaron a cabo 358 intervenciones para afianzar el cumplimiento de los mismos.

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

2 Incluye los negocios de Contenidos, *tgestiona* y otros.

3 BS: British Standards. Borrador del documento "Código de prácticas de Gestión de Riesgos" emitido por el British Standards Institution.



## Nuevas iniciativas de comunicación para 2009

En marzo de 2009, Telefónica distribuyó junto con la revista interna, "Somos", su Código Ético. Además, incluyó en este número un reportaje sobre la Oficina de Principios de Actuación para recordar a los profesionales cuál es su labor. Todo ello llegó a 45.000 empleados y se hizo extensivo a los demás a través de la versión *on line* de la publicación.

"Cada pequeña decisión que tomamos puede afectarnos a todos". Éste fue el mensaje elegido a comienzos del nuevo año por Telefónica Latinoamérica para sensibilizar a su equipo directivo sobre la importancia de la formación en los Principios de Actuación.

## Telefónica destinó cerca de 115 millones de euros a acción social y cultural durante el ejercicio 2008

Fundación Telefónica siguió siendo el motor de las iniciativas: invirtió cerca de 70 millones de euros en 3.565 proyectos, que beneficiaron a más de 40 millones de personas.

Proniño escolarizó a 107.602 niños, un 103% más que el año anterior, contribuyendo a erradicar el trabajo infantil en Latinoamérica.

Telefónica está convencida del papel de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para mejorar la educación y fomentar la igualdad de oportunidades. Éste es, por ello, el eje de sus iniciativas sociales y culturales, a las que dedicó en 2008 cerca de 115 millones de euros, un 23% más que el año anterior, según la metodología internacional LBG, adoptada por la Compañía en 2007 para medir y evaluar mejor su aportación a la comunidad.

Los proyectos se desarrollan a través de:

- Fundación Telefónica, pilar de la acción social y cultural de la Compañía, creada en 1998, y presente en 8 países: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú y Venezuela. Con algunos programas, llega a 14 países, incluyendo Ecuador, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá y Uruguay.
- Patrocinios sociales y culturales con impacto positivo en la sociedad, el arte y la cultura. En 2008, destinó más de 32 millones de euros a cerca de 170 iniciativas.
- ATAM, la asociación de Telefónica dirigida a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. Su modelo de atención integral incluye asesoramiento, ayudas económicas directas y servicios de integración laboral para los socios, un total de 58.226 empleados.
- Telefónica Europa desarrolla actividades sociales centradas, sobre todo, en la juventud y la educación, a las que añade cada año iniciativas sobre salud/discapacidad y medio ambiente.

## Fundación Telefónica\*, con la educación

Fundación Telefónica trata de contribuir al desarrollo social a través de una educación de calidad. Para cumplir sus objetivos, se apoya en entidades educativas, sociales y culturales, públicas y privadas: el pasado año, colaboró con cerca de 270 organizaciones.

La Fundación desarrolla cinco grandes programas transnacionales:

- **EducaRed:** orientado a mejorar la educación mediante las nuevas tecnologías. Su portal EducaRed.net incluye herramientas, contenidos y programas educativos, e instrumentos para el trabajo en colaboración. Con 32,3 millones de visitantes únicos, es un referente en lengua española, presente en

Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú y, desde 2008, en Venezuela. El programa también desarrolla actividades didácticas presenciales, foros y debates. El pasado año, siguió extendiendo su alcance a través de acuerdos con organismos internacionales y colaborando con Proniño en los 13 países en los que está implantado este programa.

- **Proniño:** su objetivo es contribuir a erradicar el trabajo infantil a través de la protección integral y la escolarización continuada y de calidad de los niños y adolescentes trabajadores. En 2008, escolarizó a 107.602 niños, duplicando por tercer año consecutivo los beneficiarios en Latinoamérica. Durante el ejercicio, se aprovechó la experiencia del modelo EducaRed para facilitar a profesores, alumnos y familias, herramientas

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

“Me gradué de Bachiller General el año pasado, fui parte de la primera promoción de bachilleres que cuentan con el apoyo del programa Proniño. (...) Creo que el apoyo que con todas sus limitaciones me dieron mis padres, ha sido mi mayor aliento, ya que en mi familia, somos cinco hermanos; yo soy el mayor y mi hermana menor tiene apenas dieciocho meses... para ella quiero una vida mejor. Quiero luchar por conseguir mi meta, ser Ingeniero Industrial; por ahora, por falta de recursos he empezado a estudiar Técnico en Ingeniería y estoy aplicando para obtener una beca para seguir en la Universidad (...)”.



**David Ernesto Carías Hernández**

David Ernesto tiene 17 años y se graduó en 2008 como Bachiller General del Centro Escolar Cantón San Lucas, Cuisnahuat, Departamento de Sonsonete (El Salvador).

## Acción Social y Cultural de Telefónica (inversión)

Metodología LBG desde 2007 - Datos en miles de euros	2008	2007	2006
Fundación Telefónica	69.205	51.054	33.015
Patrocinios sociales y culturales	32.422	28.988	1.608
ATAM	9.174	9.069	8.911
Actividades sociales Europa	3.898	4.228	2.493
<b>Total</b>	<b>114.700</b>	<b>93.339</b>	<b>46.027</b>

Nota: 2007 fue el primer año de contabilización de las cifras de ATAM según criterio LBG. Por ello, Telefónica utilizó un criterio conservador, publicando contribuciones de 4,5 millones de euros para 2007. No obstante, en 2008 se ha ampliado el criterio y se ha verificado que los importes publicados en esta tabla están de acuerdo con la metodología LBG.

tecnológicas necesarias para garantizar el acceso a procesos de aprendizaje y enseñanza de calidad. Así, se instalaron en centros educativos Proniño 74 "Aulas Fundación Telefónica" con equipos y conectividad; se lanzó el "Canal EducaRed del Educador Proniño", en el que se desarrollaron 25 módulos de formación, y se implementó el "Servicio de Atención en Tecnología Educativa", para dar a los docentes una atención cualificada y personalizada.

El objetivo de Proniño de cara a 2009 en beneficiar a 120.000 niños, niñas y adolescentes en el eje de protección integral, a los que se sumarán 127.500 nuevos beneficiarios a través de una intervención de tipo socio educativo.

- **Voluntarios Telefónica:** 21.807 empleados participaron en 2008 en el programa de Voluntariado Corporativo. Proniño y las personas en riesgo de exclusión, coparon, un ejercicio más, la mayor parte del tiempo de voluntariado, que fue de 341.109 horas. En 2009, se potenciarán las sinergias entre Proniño y EducaRed, y proyectos como "Vacaciones Solidarias" y "Escuelas Amigas", iniciativa ésta que permitirá a los colegios compartir experiencias a través de la Red. Además, se incorporarán antiguos empleados mayores y se creará el Programa de Voluntariado para Telefónica Europa, donde cerca de 1.000 empleados voluntarios dedicaron casi 6.000 horas a actividades solidarias en 2008.
- **Debate y Conocimiento:** se ocupa de la generación de conocimiento en el entorno de la Sociedad de la Información y de su impacto social. Con sus estudios y proyectos de investigación contribuye a entender mejor aspectos relevantes sobre

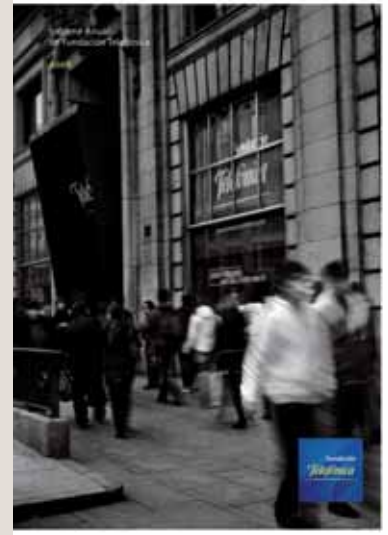
## Personas beneficiadas directamente por Fundación Telefónica

Área	Número de personas 2008 Participantes/beneficiados
EducaRed	32.514.635
Proniño*	127.655
Voluntarios	246.273
Debate y Conocimiento	766.065
Arte y Tecnología	4.748.375
Otros Programas	1.845.628
<b>Total</b>	<b>40.248.631</b>

\* Niños, niñas y adolescentes beneficiados más docentes, educadores y agentes sociales formados.

las TIC en la actualidad. Además, realiza actividades de análisis y debate, y una intensa labor divulgativa: en 2008, publicó 14 nuevos títulos de la Colección Fundación Telefónica / Ariel. Durante el ejercicio también mejoró su web para ir convirtiéndola en un foro interactivo y potenció la revista "TELOS", con 22 años de trayectoria.

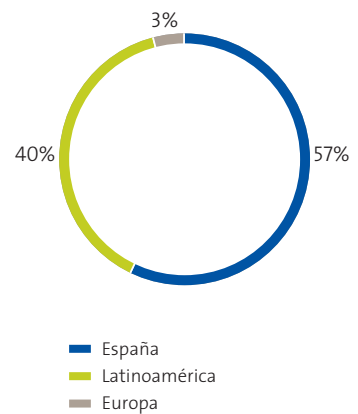
- **Arte y Tecnología:** Fundación Telefónica difunde la cultura y el arte moderno contemporáneo relacionando vanguardia e innovación tecnológica a través de sus colecciones de arte, exposiciones, el certamen VIDA y arsVirtual. Además, gestiona el patrimonio artístico, histórico y tecnológico de Telefónica. En 2008, organizó, en España y Latinoamérica, 31 muestras entre exposiciones temporales, itinerancias y colaboraciones. En total, en las actividades de arte y tecnología de la Fundación participaron 4,7 millones de personas, un 125% más que en 2007.



Fundación Telefónica publica una Memoria Anual con la descripción de sus programas y los avances más significativos del ejercicio. La versión electrónica del Informe Anual 2008 se encuentra en la página web: [www.fundacion.telefonica.com](http://www.fundacion.telefonica.com)

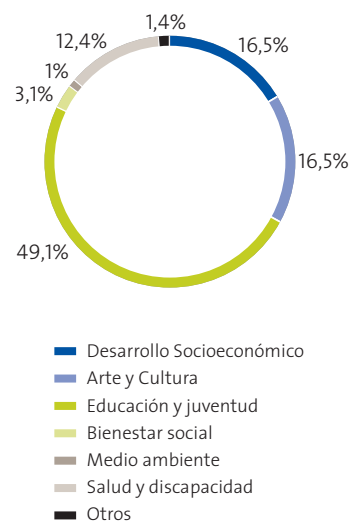
## Acción Social y Cultural por Regiones

Metodología LBG - Datos en porcentaje



## Acción Social y Cultural por Actividad

Metodología LBG - Datos en porcentaje





## El compromiso de Telefónica es reducir un 30%<sup>1</sup> el consumo eléctrico en sus redes en 2015

Potenciar el desarrollo de servicios para mejorar la eficiencia energética de otros sectores es uno de los objetivos principales de la nueva Oficina de Cambio Climático de la Compañía.

En 2008, el Grupo redujo un 5% el consumo energético en sus redes.

Telefónica publica un suplemento especial 2008 sobre Medio Ambiente y Cambio Climático. La versión electrónica está en [www.telefonica.com/rco8/medioambiente](http://www.telefonica.com/rco8/medioambiente)

### Estrategia, Gestión y Organización

Para Telefónica, la lucha contra el cambio climático no sólo es un elemento más de la política ambiental o de Responsabilidad Corporativa, sino un reto que afronta por razones de economía y de eficiencia, y una nueva fuente de oportunidades de negocio, pudiendo así contribuir a reforzar su posición competitiva en un entorno global.

2008 fue un año clave en este sentido: el 26 de junio, el Presidente de la Compañía, César Alierta, anunció en la Exposición Universal de Zaragoza, la creación de una Oficina de Cambio Climático y el establecimiento de un objetivo de reducción de consumo energético del Grupo.

Esta Oficina, impulsada desde la Dirección de Transformación y la Secretaría General de la Presidencia, es la encargada de asegurar la reducción de consumo energético y de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) propias de la actividad de la Compañía; de potenciar el desarrollo de servicios que permitan ser más eficientes a los clientes y a otros sectores; y de posicionar a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como parte de la solución al cambio climático.

Dado el carácter global y transversal del proyecto de Cambio Climático, la Oficina cuenta con 5 ejes de actuación liderados por el máximo responsable de cada línea de actuación: Operaciones, Proveedores, Empleados, Clientes y Sociedad. Esta estructura funcional hace que sea más ágil la implantación de los proyectos, además de confluir de forma natural las estrategias institucionales, operativas y de negocio.

### Objetivo: reducción de Consumo y Emisiones

En 2008, Telefónica adquirió el compromiso de reducir en 2015 el 30%<sup>1</sup> del consumo eléctrico de la red y en un 10%<sup>2</sup> el de sus oficinas. Esto disminuirá considerablemente las emisiones directas e indirectas de la Compañía a nivel mundial. Para el cálculo de estas emisiones Telefónica dispone desde 2007 de una metodología interna basada en el Greenhouse Gas Protocolo y la ISO 14064, de aplicación a toda la Compañía.

Así, Telefónica conoce las emisiones de GEI controladas directamente por la empresa, denominadas Alcance 1; también las derivadas de su actividad pero generadas por otras entidades (energía eléctrica), denominadas Alcance 2; y por último, como novedad de 2008, también mide las emisiones asociadas a viajes por trabajo, denominadas Alcance 3.

El pasado ejercicio, el consumo eléctrico de Telefónica fue de 4.828<sup>3</sup> GWh, reduciéndose aproximadamente de 41,7<sup>3</sup> a 39,1<sup>3</sup> Kwh/ acceso equivalente<sup>4</sup>.

Para ello, a fecha de publicación de este Informe, se han puesto en marcha más de 70 iniciativas que se desarrollarán a lo largo de 2009 en los diferentes ejes de actuación.

### Eje Operaciones: Tecnología Verde

El eje de operaciones tiene como objetivos convertir a Telefónica en el motor de innovación y desarrollo de proyectos enfocados a fomentar la eficiencia

energética y la reducción de emisiones de GEI en redes y sistemas, y potenciar el uso de energías renovables en las operaciones de la Compañía.

En 2008, se elaboró un Manual de Buenas Prácticas de Eficiencia Energética en redes, donde se recogieron más de medio centenar de iniciativas evaluadas y probadas como actuaciones de rápida implementación. Entre ellas, cabe destacar la revisión de umbrales de temperatura para climatización; la optimización de la demanda contratada; o la adecuación del factor potencia. Del mismo modo, otras actividades están incluidas en planes de desarrollo para los siguientes años.

Además, se puso en marcha un equipo de trabajo "Green IT" o "Informática Verde" que tiene como objetivo reducir los consumos energéticos en los puestos de trabajo de Telefónica así como en los Centros de Procesamiento de Datos (CPDs). Este grupo trabaja en varios proyectos entre los que destaca la renovación de equipos informáticos con consumos energéticos eficientes.

### Energías renovables

Kwh

Autogeneración red móvil y fija	6.523.362
Compra de energía renovable	530.839.323
Venta al mercado eléctrico	3.300.000
Nº de instalaciones con energías renovables	1.636

Toneladas de CO2 evitadas 217.073



# Energía y emisiones de CO<sub>2</sub>

Gases de Efecto Invernadero	Indicador	Consumos		Toneladas CO <sub>2</sub>	
		2007	2008	2007	2008
<b>Alcance - 1 (Emisiones Directas)</b>				<b>244.526</b>	<b>122.631</b>
Edificios y red	Consumo de gas natural (miles Nm <sup>3</sup> ) <sup>1</sup>	25.936	11.036	47.531	20.225
	Consumo gasoleo grupos electrógenos y climatización(m <sup>3</sup> )	12.016	13.633	32.406	36.766
Flotas de Vehículos	Consumo combustible en flotas (m <sup>3</sup> ) <sup>2</sup>	68.524	28.637	164.589	65.641
<b>ALCANCE - 2 (Emisiones Indirectas)</b>				<b>1.428.381</b>	<b>1.668.269</b>
Edificios de Oficina	Consumo eléctrico en edificios de oficina (MWh) <sup>3</sup>	998.020	754.621	346.438	288.822
Red	Consumo eléctrico en redes fijas (MWh)	3.375.908	4.074.166	1.081.944	1.379.446
<b>ALCANCE - 3 (Otras Emisiones Indirectas)</b>				<b>-</b>	<b>27.909</b>
Viajes	Viajes por trabajo en avión, tren y coche (nº viajes)	-	131.558	-	27.909
<b>Toneladas totales CO<sub>2</sub></b>				<b>1.672.907</b>	<b>1.818.809</b>

1 Esta variación se debe a las operaciones de Telefónica O2 Reino Unido.

2 La reducción en el consumo podría ser ocasionada por la externalización de servicios o bien por la no disponibilidad de información en los países.

3 El consumo eléctrico en oficinas y en redes presenta variaciones importantes debido a que existe contabilidad de energía compartida en edificios mixtos de las redes de las operaciones fijas. La mayoría de datos reportados por los países para estos consumos se realizan en base a estimaciones que deberán afinarse en el año 2009.

Nota: Los datos de energía serán auditados de forma específica durante el 2009.

## Eje Proveedores: Compras Sostenibles

El objetivo de este eje es implementar políticas y procedimientos para que la Compañía tenga en cuenta criterios de eficiencia energética en sus procesos de compra de productos y servicios.

Así, en 2008, se comenzó a implementar de manera obligatoria en los procesos de compras la variable energética, a través del desarrollo de fichas específicas de información energética de algunas líneas de producto (equipos de red, equipos de climatización y productos informáticos). A lo largo de 2009, se implementará en los equipos dirigidos a clientes, y será una variable a tener en cuenta en la comparativa de ofertas. Entre los atributos se tienen en cuenta consumos energéticos promedio, en modo *stand by* o en potencia máxima.

## Eje Empleados: Sensibilización y Compromiso

La Oficina se ha planteado dos metas vinculadas entre sí: reducir los consumos energéticos en las actividades diarias de los profesionales de Telefónica, y fomentar la cultura del cambio climático y la eficiencia energética.

Para ello, durante el pasado año, Telefónica continuó impulsando nuevos modos de trabajo a través de la movilidad, como el teletrabajo.

De hecho, al cierre de 2008, 2.849<sup>6</sup> empleados operaban bajo la modalidad de

teletrabajo, y 5.420<sup>6</sup> bajo otras formas de movilidad. En el año 2009, se valorarán en términos de emisiones de CO<sub>2</sub>.

## Eje Clientes: Economía Eficiente

El objetivo de este eje se centra en comercializar soluciones TIC que permitan reducir las emisiones de GEI asociadas a los productos y servicios de Telefónica. Su implicación directa con el negocio de la Compañía convierte a este eje en uno de los más importantes de la Oficina de Cambio Climático. No en vano el mayor logro de las TIC será aumentar la eficiencia energética en otros sectores, una oportunidad que podría dar lugar a un ahorro de carbono cinco veces mayor que las emisiones totales de todo el sector de las TIC en 2020<sup>5</sup>.

En 2008, Telefónica desarrolló varias iniciativas para proporcionar soluciones eficientes a sus clientes, tales como la telepresencia; el *Hogar Conectado*, solución orientada a facilitar el teletrabajo; el servicio *Inmótica de Eficiencia Energética*, y otras herramientas orientadas a la prevención y la monitorización de desastres climáticos.

En paralelo, la Compañía impulsó la comercialización de equipos más eficientes: lanzó en España el *Nokia 3110 Evolve*, el primer teléfono de material reciclado de bajo consumo energético, con 17.262 unidades vendidas en cinco meses; y presentó el *Cargador Universal*,

que ya ha llegado a 5.000 clientes del Reino Unido con un ahorro energético individual de 2,8 kWh al año. En 2009, el objetivo es ampliar la oferta de este tipo de productos y continuar contribuyendo a paliar el cambio climático.

## Eje Sociedad: Posicionamiento

Este eje tiene como objetivo principal reforzar el posicionamiento público de Telefónica y del sector como claves para la lucha contra el cambio climático. Así, a lo largo de 2008, se desarrollaron numerosas iniciativas con diversas asociaciones, tales como UIT, GeSI o ETNO. En este sentido, cabe destacar la publicación del Informe "Smart 2020: Hacia la economía con niveles bajos de carbono en la era de la información" por GeSI y Climate Group, que revela el importante potencial de la industria de las TIC en la reducción de las emisiones de GEI.

También en 2008, Telefónica participó activamente en la campaña "Plantemos para el Planeta", del programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), destinando el 1% de todos los ingresos generados en la carrera musical de los grupos nacidos bajo el paraguas del sello *Espacio Movistar*. Además, la Compañía suscribió a final de año, un convenio de colaboración con WWF cuyo objetivo es la sensibilización y divulgación entre clientes y empleados de la importancia del ahorro energético y la lucha contra el cambio climático.

1 Kwh/ acceso equivalente.

2 Kwh/ n° de empleados.

3 Los datos de energía serán auditados de forma específica durante el 2009.

4 Acceso Equivalente: término de accesos fijos y móviles en base a su consumo energético relativo.

5 Climate Group y GeSI (2008): "SMART 2020: Hacia la economía con niveles bajos de carbono en la era de la información".

6 Estos datos no incluyen Atento.