

empleados

claridad y desarrollo profesional

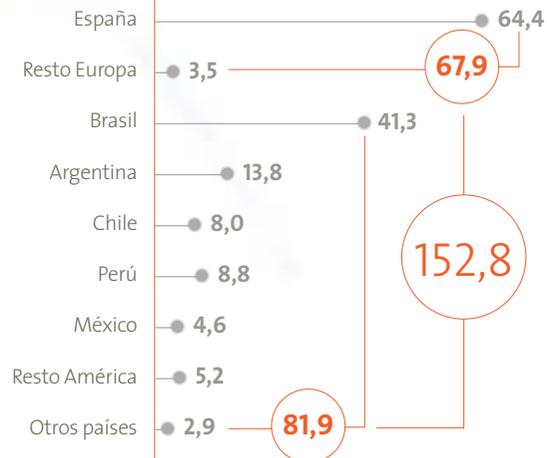
1

Los empleados de Telefónica son la clave de su liderazgo

1.1

Más de 150.000 personas

Plantilla del Grupo Telefónica
Distribución por países
(diciembre 2002, en miles)



1.2

Comunicación con los empleados

Comunicación interna

- Televip: 150.000 copias mensuales
- InfoBuzón: 70.000 mensajes diarios
- Intranet corporativa: 15.000 visitas diarias

1.3

Clima laboral

Telefónica de España
mi.Telefonica.es

- 12% mejora respecto a 2001
- 15.000 encuestados *online*

1.4

Acción social liderada por empleados

Asociación Telefónica para Asistencia a Minusválidos (ATAM)

- Más de 66.000 empleados colaboradores

2

Telefónica establece un entorno de trabajo que asegura el respeto por los derechos humanos...

Derechos humanos

Compromiso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Las empresas deben:

- 1 apoyar y respetar la protección de los derechos humanos
- 2 asegurarse de que no son cómplices de violaciones de los mismos
- 3 defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo de la negociación colectiva
- 4 la eliminación de todo tipo de trabajo obligatorio y forzado
- 5 la abolición del trabajo infantil
- 6 la abolición de toda discriminación en relación con el empleo

3 ... y protege la seguridad y salud de sus empleados

3.1 Servicio de Prevención Mancomunado de Telefónica en España

Servicios sanitarios



Servicios de prevención



4 Telefónica se esfuerza por compensar de manera justa a sus empleados...

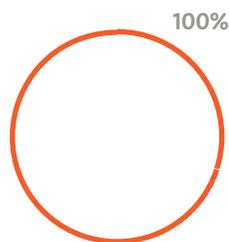
4.1 Política de compensación

Características fundamentales

- Retribución fija y garantizada
- Retribución variable según desempeño
- Retribuciones no dinerarias
- Adaptación a la realidad de cada mercado y a Línea de Negocio
- Consistencia con los valores del Grupo

4.2 Plan de opciones sobre acciones

Plantilla cubierta



4.3 Planes de pensiones

Participes en España

65.800

5 ... y favorecer su formación y desarrollo profesional

5.1 Formación online: el servicio a+

- 2002 (finales)
- 2002 (principio)



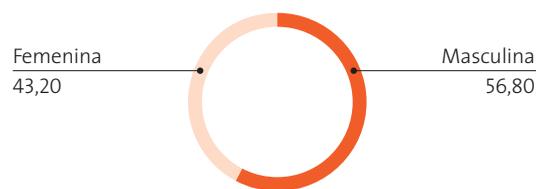
→ 40%
Formación online respecto al total de formación Telefónica de España

empleados

claridad y desarrollo profesional

Distribución de plantilla por sexos

(datos en porcentaje)



Distribución de plantilla por países ¹

	Dic. 2001	Dic. 2002
España	68.010	64.444
Resto Europa	4.878	3.551
Total Europa	72.888	67.995
Brasil	43.084	41.381
Argentina	14.996	13.843
Chile	10.942	8.006
Perú	8.583	8.826
México	4.466	4.630
Resto América	5.027	5.248
Total América	87.098	81.934
Otros países	1.541	2.916
Grupo Telefónica	161.527	152.845

Distribución de plantilla por líneas de actividad ¹

	Dic. 2001	Dic. 2002
Telefónica de España	42.425	42.162
Telefónica Móviles	14.677	13.694
Telefónica Data	4.952	4.331
Terra	2.907	2.455
Admira	6.698	5.574
Telefónica Latinoamérica	30.425	25.673
Atento	49.940	49.432
TPI	2.815	2.752
Katalyx	220	197
Emergia	156	136
Otras empresas	6.312	6.439
Grupo Telefónica	161.527	152.845

(1) En la Línea de Actividad Móviles se incluye Móviles Chile y se incorpora la JV de Brasil al 50 %.

En la Línea de Actividad de TPI se incluye Telinver

1 Los empleados de Telefónica son la clave de su liderazgo

1.1 Más de 150.000 personas

El Grupo Telefónica está compuesto por más de 150.000 personas, distribuidas fundamentalmente en España (42%) y Latinoamérica (50%), sobre todo en Brasil, Argentina, Chile, Perú y México. Las líneas de negocio con mayor número de personas son Atento (32%), Telefónica de España (28%), Telefónica Latinoamérica (17%) y Telefónica Móviles (9%).

La distribución de la plantilla por sexos esta compuesta por un 43,20% de mujeres y un 56,80% de hombres. A su vez, del total de la plantilla 2.741 son becarios, representando un 1,8% de esta.

1.2 Comunicación con los empleados

Telefónica habilita diferentes sistemas de comunicación interna para sus más de 150.000 empleados, diseñados para compatibilizar la información de tipo general a escala de Grupo con la específica de cada negocio o país.

1.2.1 Canales de comunicación interna básicos

- **Televip:** desde 1999 se publica la revista impresa de comunicación interna, con una tirada de 150.000 copias mensuales. Existen 8 ediciones nacionales de Televip (Argentina, Brasil, El Salvador, España, Guatemala, México, Perú y Puerto Rico) y páginas específicas para determinados colectivos (Telefónica de España, Móviles, Telefónica I+D...)
- **InfoBuzón:** servicio diario y electrónico de comunicación interna de Telefónica, utilizado desde febrero

Herramientas de comunicación interna de Telefónica



de 1997 y que, sólo en España, ha publicado más de 6.000 noticias. Cada día se distribuye a 70.000 empleados a través de las diferentes ediciones de Infobuzón (Infobuzón en Argentina y España, Diario Electrónico en Chile o Televip M@il en Brasil)

- Intranet Corporativa: accesible desde la red corporativa del Grupo Telefónica. Diariamente recibe más de 15.000 visitas siendo las secciones más populares las de viajes, promociones, subastas..., el directorio corporativo y el servicio de formación a+.

Desde la Intranet Corporativa se accede a intranets de los diferentes negocios (por ejemplo, e-Domus, la intranet de Telefónica de España, accesible a todos sus empleados; incluyendo puntos de acceso para aquellos que no cuentan con ordenador personal para el desarrollo de su actividad profesional. Es accesible desde el hogar a través del servicio IntraADSL para empleados).

1.2.2 Canales y sistemas complementarios

Los canales básicos se complementan con otros específicos, como convenciones, tabloneros de anuncios o desarrollos para colectivos concretos, como la Línea de Atención al Empleado de Atento España: a través de ella, el trabajador puede resolver cualquier duda respecto a su relación laboral con Atento, así como obtener información sobre el funcionamiento y la estructura de la compañía. Contando con una plantilla que oscila entre los 10.000 y los 11.000 empleados, la línea de atención al empleado gestionó 324.359 llamadas en 2002.

1.3 Clima laboral

Dentro del Grupo Telefónica se realizan numerosos estudios de clima laboral, con los objetivos de fomen-

Caso práctico: Encuestas de clima laboral en Telefónica Latinoamérica

En Telefónica Latinoamérica se ha desarrollado un proyecto global con el objetivo de contar con información homogénea acerca de la satisfacción de los empleados de sus operadoras.

Nivel de participación

	Argentina	Brasil	Perú
	67%	62%	93%

Nivel de satisfacción

Dimensión	Argentina	Brasil	Perú
Gestión	59%	59%	65%
Supervisión	69%	60%	59%
Satisfacción	73%	66%	65%
Foco en el cliente	58%	61%	66%
Disposición al cambio	68%	64%	75%
Identidad	69%	62%	61%
Total	66%	61%	64%

**Incremento de la satisfacción
entre los años 2001 y 2002**
(encuesta realizada en mi.Telefónica.es)



Participación de la plantilla en la encuesta de mi. Telefónica.es

11.393
dentro de convenio

3.793
fuera de convenio

tar la comunicación ascendente de los empleados con la empresa, detectar necesidades y establecer planes de acción destinados a mejorar aquellos aspectos que inciden en la satisfacción laboral de los empleados.

1.3.1 «mi.Telefónica.es», un proyecto para la transformación de Telefónica de España

El proyecto «mi.Telefónica.es» se lanzó a comienzos de 2001, como una pieza esencial dentro del proyecto de transformación de Telefónica de España, según la estrategia diseñada por el programa «Lider.es» que giraba alrededor de tres ejes: «+crecimiento», «+competitividad» y «+compromiso». Sobre este último eje incidían directamente los objetivos de «mi.Telefónica.es» en 2002:

- Contribuir al proceso de transformación de Telefónica de España mediante la consecución de una organización de Alto Rendimiento.
- Conseguir una mejora sustancial de la motivación y por lo tanto de la involucración de las personas, elevando al mismo tiempo su nivel de compromiso.
- Mejorar la percepción de los empleados sobre objetivos, relaciones, recompensa y desarrollo profesional.

Para alcanzar estos objetivos se definieron varias iniciativas centradas en la comunicación, alineamiento de mandos y directivos, liderazgo, desarrollo, recompensa, innovación, colaboración y equilibrio entre vida personal y trabajo. Para cada iniciativa se crearon grupos de trabajo con directores generales al frente, que propusieron 32 acciones de mejora, algunas de las cuales se indican a continuación:

- Acción de comunicación del proyecto «Lider.es» con la participación directa del Comité de Dirección.
- Iniciar el proyecto de feedback 180º mediante el cual se realizaba una evaluación del estilo de liderazgo de la Alta Dirección por sus colaboradores, y se apoyaba con un proceso de coaching.

- Publicación *online* de los procesos de selección interna en e-domus para que pudieran optar quienes quisieran.
- Elaboración y comunicación del marco laboral para mandos y técnicos excluidos de convenio colectivo.
- Jornadas de puertas abiertas denominada «Un mes, una Dirección General», con la participación de más de 5.000 personas.
- Elección del «mando más colaborador» mediante votación de sus compañeros.
- Puesta en marcha del «proyecto mentor» de desarrollo de 200 profesionales.
- Creación y puesta en marcha de Idealab, como concurso permanente de ideas para potenciar la capacidad de innovación de los empleados.

La encuesta de opinión de mayo de 2002, realizada exclusivamente *online* a todos los empleados, tuvo una respuesta de 15.000 empleados. Los resultados de la misma indicaron una apreciable mejora de la percepción respecto al año anterior, superior al 12% en promedio.

1.4 Acción social liderada por empleados

1.4.1 Asociación Telefónica para Asistencia a Minusválidos (ATAM)

ATAM fue constituida en 1973 entre los empleados de Telefónica y los agentes sociales de la empresa, con la finalidad de atender al colectivo de personas con discapacidad física, psíquica y sensorial. Tras casi 30 años de existencia, y en fase de expansión, ATAM presenta hoy las siguientes dimensiones:

- Colaboración voluntaria de 66.245 empleados en España pertenecientes a 18 empresas del Grupo Telefónica.
- Ingresos totales previstos (2003) 20.089,587 euros.

ATAM

30
años de existencia

66.245
empleados colaboran en España

20.089.587
euros totales de ingresos previstos 2003



- Población vinculada cercana a las 200.000 personas.
- El número de censados asciende a 3.347.
- Su equipo clínico atiende más de 5.900 consultas.
- 3.500 ayudas económicas individuales anuales.
- 200 personas con discapacidad trabajan en sus centros especiales de empleo.
- En sus centros propios son atendidas anualmente 400 personas.

ATAM aspira a seguir siendo referencia en el mundo de la discapacidad al tiempo que adaptarse a las nuevas exigencias sociales y asociativas. Su vocación innovadora se pone de manifiesto a través de diversas vías:

- Desarrollo de un Sistema de Valoración de la Discapacidad basado en la Clasificación Internacional de la Funcionalidad (OMS noviembre 2001) junto al desarrollo de mecanismos de atención personalizada.
- Centros Especiales de Empleo relacionados con las telecomunicaciones.
- Aplicación de tecnologías avanzadas de la información y las comunicaciones en la gestión y atención a sus socios.
- Aplicación de modelos excelentes de gestión al sector asistencial (calidad total, gestión por valores, etc.).

1.4.2 Voluntariado Corporativo

El proyecto Voluntariado Corporativo, impulsado por la Fundación Telefónica, tiene el objetivo de fomentar, apoyar, coordinar y canalizar cualquier actividad de voluntariado social en la que intervengan empleados y jubilados del Grupo y que contribuya al desarrollo social y a la mejora de las condiciones de vida de las comunidades en donde están presentes. Este proyecto ya tiene su precedente en Argentina, está en implantación en España y pretende trasladarse al resto de países en donde opera Telefónica.

2 Telefónica establece un entorno de trabajo que asegura el respeto por los derechos humanos...

En el año 2002, Telefónica ha confirmado su compromiso con la defensa de los Derechos Humanos en todas sus actividades a través de su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas; en cuya puesta en marcha y desarrollo está participando el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, así como varias organizaciones internacionales (Business for Social Responsibility, Cámara Internacional de Comercio, Consejo Mundial de Empresas por el Desarrollo Sostenible, Organización Patronal Internacional, etc.).

Las empresas que se adhieren al Pacto Mundial se comprometen a cumplir nueve principios, de los cuales, los seis primeros hacen referencia a la promoción de los derechos humanos y el establecimiento de condiciones laborales justas en toda la relación entre la empresa y sus empleados. Estos principios son los siguientes:

Derechos Humanos:

- 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos, y
- 2 Asegurarse que no son cómplices de violaciones de los mismos.

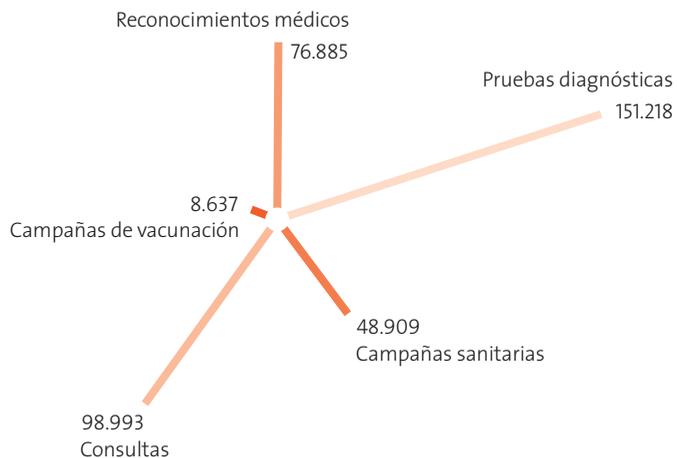
Condiciones Laborales:

- 3 Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo de la negociación colectiva;
- 4 La eliminación de todo tipo de trabajo obligatorio y forzado;

Actividades desarrolladas por el Servicio Mancomunado en 2002

Servicios sanitarios

(datos en unidades)

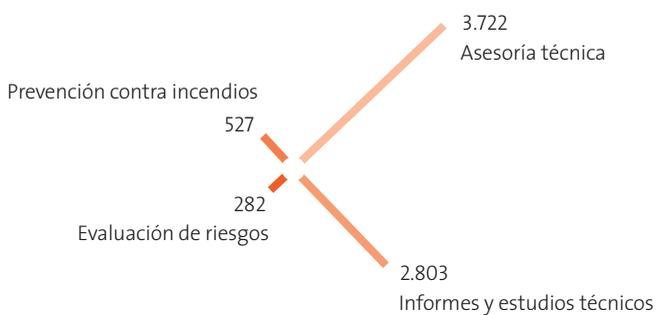


- Reconocimientos médicos**
 - De ingreso, reingreso y promoción
 - Periódicos ordinarios
 - Periódicos especiales
 - Reincorporación al trabajo
 - Turnicidad
 - Riesgos potenciales
 - Petición de empleados
- Pruebas diagnósticas**
 - Electrocardiogramas
 - Audiometrías
 - Radiodiagnóstico
 - Tomas de muestras
 - Espirometrías
- Campanas sanitarias**
 - E.P.C. de próstata
 - E.P.C. de pulmón
 - E.P.R. cardíacas
 - E.P.E. de mama
 - E.P.E. ginecológicas
- Campanas de vacunación**
 - Tétanos
 - Gripe
- Consultas**
 - Médica
 - Enfermería

Prevención de riesgos laborales liderada por el Servicio Mancomunado

Servicios de prevención

(datos en unidades)



- Evaluaciones de riesgos**
 - Evaluaciones iniciales generales y por centros de trabajo
 - Evaluaciones especializadas sobre:
 - Riesgos de seguridad
 - Riesgos de higiene
 - Riesgos ergonómicos y psicosociales
 - Otras sobre riesgos específicos
- Prevención contra incendios**
 - Asesoramiento técnico en la programación y realización de simulacros de emergencia
 - Informe de conclusiones
 - Planes de actuación
- Informes y estudios técnicos**
 - Informes sobre proyectos de obras y locales de trabajo
 - Estudios higiénico-ambientales
 - Informes sobre equipos de protección, etc.
- Asesoría técnica**
 - Asistencia a comités de seguridad y salud
 - Asesoría técnica y documental sobre normativa, dictámenes de la inspección de trabajo, etc.

Comités de seguridad y salud de Telefónica en España

Telefónica de España	50 provincias
Telefónica Móviles España	Madrid, Barcelona, Valencia, Bilbao, Málaga
Telyco	Madrid
Atento España	Madrid, Barcelona, Valencia, A Coruña, Cáceres, Sevilla, Zaragoza y Bilbao
Telefónica Ingeniería y Seguridad	Madrid
Telefónica Data España	Madrid
Playa de Madrid	Madrid
Telefónica I+D	Madrid
TTP	Madrid
TPI	Madrid
ATAM	Madrid

5 La abolición del trabajo infantil, y

6 La eliminación de toda discriminación en relación con el empleo.

- Detección de posibles alteraciones que pudiera ocasionar la tarea diaria y su posible corrección.
- Promoción de la salud basada en campañas de prevención y vacunación.

3 ... y protege la seguridad y salud de sus empleados

En España, el Servicio de Prevención Mancomunado de Telefónica, tiene cobertura para el total de trabajadores de las 49 empresas adscritas al mismo, dentro del ámbito de todas las especialidades que la legislación vigente contempla. En otros países, las actividades de prevención varían en función de los requerimientos legales respectivos.

3.1. Servicio de Prevención Mancomunado de Telefónica en España

El compromiso que el Servicio de Prevención Mancomunado tiene con todos los empleados adscritos, se estructura en dos pilares básicos:

a) Prevención de posibles riesgos para la salud y la integridad física inherentes al trabajo diario, obteniéndose de ella los siguientes beneficios:

- Disminución de conflictos en el trabajo al minimizarse los riesgos y la inseguridad.
- Mayor protección del empleado con la consiguiente disminución de las incapacidades temporales provocadas por contingencias laborales.

b) Mantenimiento y promoción de la salud laboral derivando de ello la mejora de la situación tanto física como psíquica de los sujetos.

4 Telefónica se esfuerza por compensar de manera justa a sus empleados...

4.1 Política de compensación

La Política de Compensación tiene el objetivo de apoyar eficazmente a la organización a cumplir sus objetivos de negocio, reforzando las conductas adecuadas para orientar a sus empleados a la consecución de los mismos. Telefónica busca la atracción, fidelización y motivación de empleados cualificados, ofreciéndoles paquetes de compensación competitivos y equilibrados, basados en criterios de coherencia, simplicidad y claridad.

El sistema de compensación del Grupo Telefónica establece un paquete retributivo integrado y flexible, dentro del cual, destacan los siguientes puntos:

- Procesos de gestión de la compensación: evaluación basada en el desempeño, comunicación...
- Adaptación a la realidad de cada mercado y a Línea de Negocio.
- Consistencia con los valores del Grupo Telefónica.
- Focalización hacia personas clave según el desempeño y la contribución, *retribución fija*.
- Nexo claro entre resultados y compensación: *retribución variable* que combina incentivos a corto y largo plazo.
- Relevancia de las *retribuciones no dinerarias*: beneficios sociales, en especie, programas de previsión social...

Plan de pensiones de empleados de Telefónica en España

28

Empresas del grupo en España

65.800

Participes

3.500

Millones de euros

4.2 Planes de opciones sobre acciones

Los programas de opciones de Telefónica tienen como objetivos generales:

- Alinear los intereses de los beneficiarios con los de los accionistas, vinculando la retribución de los empleados a la marcha del Grupo Telefónica.
- Motivar a los empleados en la creación de valor para los accionistas y recompensarles por su aportación al Grupo Telefónica.
- Crear un plan de incentivos, retención y fidelización en línea con las compañías del mismo sector.
- Fomentar a nivel global la creciente conciencia corporativa

De esta forma, Telefónica ha desarrollado diferentes programas de opciones, en función de los empleados a los que van dirigidos:

- Dirigidos a Altos Directivos: facilitan su movilidad dentro del Grupo y su alineación con los intereses de los accionistas. La rentabilidad está vinculada a la evolución del valor de la acción de Telefónica SA. Incluyen opciones con efecto retentivo y con efecto incentivo.
- Dirigidos a empleados por Línea de Negocio: facilitan la salida a bolsa y reconocen la labor prestada por los empleados promoviendo su fidelización antes y después de dicha salida. La rentabilidad está directamente vinculada a la evolución del valor de la acción de la filial desde la fecha de lanzamiento. Los beneficiarios reciben opciones sobre acciones de la filial cotizada con un precio de ejercicio igual al precio de la acción fijado para el tramo minorista de la OPV.
- Dirigidos a la totalidad de la plantilla: facilitan el acceso de todos los empleados al capital social y fomentan la conciencia global de pertenencia al

Grupo. Se facilita la compra de acciones a un precio muy favorable y se entregan opciones también a un precio de ejercicio muy favorable, pero vinculadas a la revalorización de la acción.

4.3 Planes de Pensiones

España

Desde 1992, en que se constituye el Plan de Pensiones de Empleados de Telefónica, se ha ido avanzando en el desarrollo de una Política Corporativa de Previsión Social Complementaria caracterizada por:

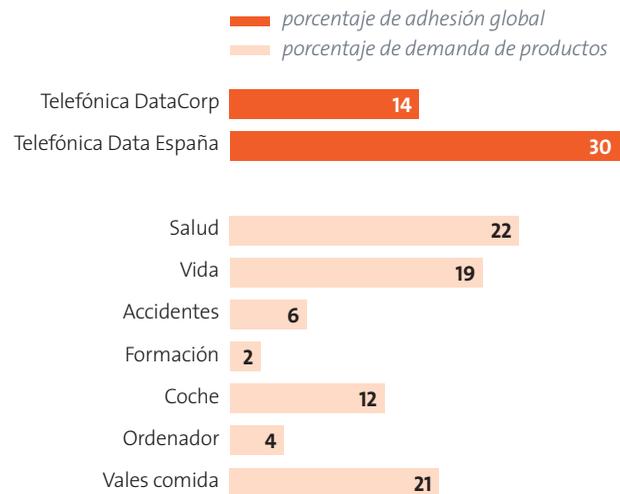
- Sistema de empleo
- Aportación definida (como aportación estandar la compañía aporta un 4.51% del salario y el participe un 2.20%)
- Capitalización individual
- Gestora: Fonditel

Latinoamérica

Telefónica se adapta en cada país de América Latina a la legislación local cuya característica más distintiva es el hecho de que la Seguridad Social funciona como un sistema de capitalización individual gestionado privadamente, no con un sistema de reparto gestionado públicamente (como en el caso de España). Como consecuencia de ello el establecimiento de sistemas de Previsión Complementaria sería redundante.

TeleSP en Brasil constituye la única excepción a esta norma. Gracias a la segregación de la operadora brasileña, se reconvirtió su Plan de Prestación Definida en un nuevo Plan de Aportación Definida, con una adhesión mayoritaria y que está en vigor desde el año 2000.

Plan de compensación flexible de Telefónica Data



4.4 Plan de Compensación Flexible de Telefónica Data

El Plan de Compensación Flexible (PCF) de Telefónica Data es un sistema de retribución voluntario y dinámico que permite que cada empleado adapte la retribución a sus necesidades personales. En la primera fase, el ámbito de aplicación del PCF son los equipos directivos de Telefónica Data Corp y Telefónica Data España, que han tenido porcentajes de adhesión del 14% y el 30% respectivamente. El vehículo y el Seguro de Salud destacan como elecciones más frecuentes de los empleados apareciendo el ordenador como producto novedoso.

El PCF presenta los siguientes beneficios para el empleado:

- Se siente valorado.
- Incrementa su retribución neta.
- Está diseñado a la medida de sus necesidades.
- Garantiza la calidad de los productos y servicios ofrecidos al empleado.

5 ... y favorecer su formación y desarrollo profesional

5.1 Formación online: el servicio a+

Desde 1997 el Grupo Telefónica ha venido trabajando en el desarrollo de herramientas de aprendizaje a distancia. La red teledidáctica de Telefónica en España ha evolucionado en el servicio a+, un sistema de gestión del aprendizaje compatible con estándares internacionales de teleformación, que permite tanto la ofer-

ta abierta orientada al autodesarrollo, como los planes de formación gestionados por las empresas.

Durante el 2.002, el servicio de formación a+ se ha internacionalizado posibilitando el acceso a más de 100.000 empleados del Grupo. El número de horas de formación superó las 485.000, logrando duplicar tanto los usuarios registrados como los usuarios activos en el servicio. El servicio de formación a+ de Telefónica tiene los siguientes objetivos:

- Mejorar la eficacia de los empleados del Grupo a través de una oferta formativa amplia y de calidad, concienciando a los empleados sobre su propio desarrollo.
- Fomentar la compartición del conocimiento, ofreciendo una oferta abierta de contenidos relativos a todos los negocios.
- Homogeneizar capacidades y competencias de los empleados de Telefónica, fomentando la cultura de Grupo.
- Flexibilizar el acceso a la formación, garantizando la disponibilidad de los contenidos a cualquier hora y en cualquier lugar.
- Incrementar el uso integrado de las nuevas tecnologías, convirtiéndolo a Telefónica en un referente tecnológico para los clientes y la sociedad.

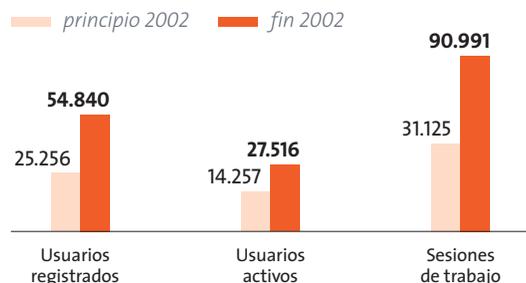
Caso práctico: TeleSP: Galardonada por su proyecto de Planes de Carrera y por su Sistema de Evaluación del Desempeño.

El proyecto de Planes de Carrera desarrollado por TeleSP ha sido galardonado con la concesión del premio «Destaque RH 2002». La prestigiosa revista de RR.HH., «Gestao & RH» selecciona anualmente los 10 mejores proyectos entre más de 800 proyectos presentados a nivel nacional en Brasil.

40%

Horas de formación online respecto al total de formación en Telefónica de España

Evolución del servicio «a+»



El proyecto de Telefónica presentó su herramienta de gestión de compensación y planes de carrera fundamentadas en:

- Evaluación de competencias: a través de un sistema de evaluación individualizada.
- Ranking interno de desempeño: evaluación comparativa entre empleados.

Asimismo, la revista «Gestao Plus» ha concedido el premio «Gestión Empresarial» al Sistema de Evaluación de Desempeño 360^a desarrollado e implantado en TeleSP. El proyecto, de aplicación a todos los mandos de la compañía, supone la evaluación múltiple de las competencias de cada uno de los empleados por sus superiores, homónimos, colaboradores, clientes y la propia autoevaluación.

Europa». En la actualidad el Comité centra su atención fundamentalmente en los temas relacionados con la «Igualdad de Oportunidades».

Comisión de Alto Nivel para el Empleo de los Jóvenes

El Presidente de Telefónica es una de las 12 personas invitadas por Kofi Annan a formar parte del Grupo de Alto Nivel de la Red de Empleo de los Jóvenes, actuando en calidad de asesor. La aportación de Telefónica, en colaboración con los dirigentes de la OIT, se ha fundamentado en la participación en iniciativas internacionales que pueden contribuir a la creación de empleo juvenil en el mundo. Las recomendaciones de este grupo de trabajo fueron presentadas en la Asamblea General de Naciones Unidas.

6.2 Satisfacción de los empleados tras la experiencia de teletrabajo en TPI

Durante 2002, Telefónica Publicidad e Información, ha desarrollado un proyecto piloto de teletrabajo en Vigo y Murcia, implantándose en los equipos de cada una de las oficinas comerciales constituidas por un jefe de ventas, ocho comerciales y un administrativo de apoyo. El proyecto consistió en que los comerciales y jefes de ventas llevaran a cabo parte de su labor desde sus propios domicilios, disponiendo para ello de la tecnología y apoyo administrativo necesario.

Los empleados han valorado positivamente esta experiencia, particularmente en aquellos aspectos que tienen un mayor impacto directo sobre ellos. Tras la realización de esta experiencia, y los positivos resultados obtenidos, la primera fase de implantación está prevista durante el año 2003.

Experiencia de teletrabajo en TPI

(datos en porcentaje)

Los empleados consideran que se mejoran o mantienen...

100

Motivación por el trabajo

76,5

Relaciones familiares

82,4

Comunicación con los supervisores

47,10

Comunicación con los compañeros

6 Buenas prácticas de gestión de empleados

6.1 Presencia en Foros Internacionales

Comité Europeo Sectorial de Diálogo Social (CDS)

Impulsado y financiado por la Comisión Europea, este comité se preocupa por los temas que afectan al empleo en el sector de las telecomunicaciones en Europa. En el Comité los empleados se encuentran representados por UNI (Unión Sindical Internacional) y los empleadores por el grupo de trabajo de «Empleo, Salud y Seguridad» de ETNO en el que Telefónica participa activamente. Entre los acuerdos alcanzados destacan las «Directrices Generales sobre el Teletrabajo en

6.3 Iniciativas de voluntariado 2002. Atento.

Argentina

• 30 empleados implicados directamente en actividades sociales en colaboración con el Grupo. (500 indirectos).

Atención a comunidades en riesgo (escuelas y zonas sin recursos, niños y adolescentes en situación de abandono).

• Instituciones beneficiadas

• Instituciones beneficiadas: cuatro escuelas y dos hospitales en emergencia.

• Algunas ongs que trabajan con niños en riesgo.

• Elementos recolectados, donados y entregados: prensa de producción de ladrillos, TV y video, cocina industrial, construcción de dos baños, 1.463 útiles escolares, 40 pares de zapatillas, 400 kg. de alimentos, 90 kg. de ropa.

Tercera campaña de participación solidaria

La campaña «La Escuela» recolecto 906 útiles escolares y 557 textos educativos, destinados a escuelas de frontera y hogares de niños.

Brasil

Se estima una participación de los empleados en actividades de voluntariado, entre el 14% y el 26% de la plantilla.

Natal Sem Fome (Navidades Sin Hambre)

• Recogida de 610 Kg. destinados a un instituto de cuidado con niños que viven en las calles (Casa Taiquara) (República, diciembre 2002).

• Recogida de alimentos y juguetes destinados al «Espaço Compartilharte» y otras comunidades carentes de Rio de Janeiro, Porto Alegre, Belo Horizonte y San José dos Campos.

• Recaudación de comida para el Hospital del Cáncer de Rio de Janeiro.

• Campaña de recogida de Juguetes para la Guardería Consolação y Casas Taiquara, (2000 juguetes) (República, octubre 2002).

Pascoa Solidaria

Recaudación de alimentos no perecederos, dulces y juguetes para la entidad Cabaña da Paz (Porto Alegre, marzo 02).

Festa Junina

En Brasil, las Festas Juninas son muy tradicionales y se hace una feria. Para la entrada a la fiesta el ingreso es 1 Kg. de alimento no perecedero, juguetes o ropas, donados al Instituto Nossa Senhora da Conceição (Porto Alegre, junio 02).

Campanha do Agasalho

Recogida de ropas de invierno para comunidades carentes. Se realiza en Porto Alegre, Ribeirão Preto, São José dos Campos, Campinas durante los meses de junio y julio.

Dia da Criança (Día de los Niños)

Se recaudan juguetes y ropas para la Casa Andre Luiz. (Porto Alegre y Campinas, octubre).

Organizaciones beneficiadas por los Donativos de empleados de la distribución «Intelig»:

La «Abrigo Maria Imaculada (niños)», «Fundação Moretti (Minusválidos)», «Republica da Vida (SIDA)»,

«Projeto Vidinha (niños)», «projeto Compartilharte (niños)». Último sábado de cada mes. Rio de Janeiro – Teleporto.

Campañas de auxilio a niños, tercera edad.

En Salvador se realizan campañas mensuales de distribución de comida, ropas y juguetes.

Entidades beneficiadas: Guardería São José, Projeto Águia Dourada, Asilo São Lázaro, ASGAP, Lar Irmã Benedita Camuruji,

Centro do Menor João Paulo II, Estação Beija-Flor, Escola Espírita Irmã Sheila e Naspec.

Campaña de Donación de Sangre en conjunto con el Instituto Pro-Sangre. Barra-Funda (diciembre 02).

Campaña de donación de leche

• Donación de cajas de leche para el Hospital del Cáncer (Ribeirão Preto).

• Donación de cajas de leche para guarderías públicas (Campinas).

Diversas campañas solidarias. Riberão Prieto

• Campanha da Fome. Recaudación de 300 cajas básicas de alimentos distribuidas em comunidades carentes de la ciudad.

• Recogida de 1200 juguetes para el Hospital del Cáncer.

• Campaña del libro: Donación de libros a escuelas del gobierno.

México

Apoyo económico y de víveres para las personas afectadas por el huracán «Isidore».

Gracias a la colaboración de todos los empleados se apoyó con 263,855 pesos y 63 paquetes/latas de alimentos.

Perú

El Centro de Contactos de El Naranjal desarrolla actividades periódicas en dos localidades próximas al Centro de Contactos, ubicado en la zona norte marginal de Lima. Estas iniciativas son apoyadas económicamente durante las Fiestas Navideñas y el aniversario de Atento en Perú.

La acción social de los empleados, liderada por una decena de ellos se compone principalmente de aporte de ayuda material (ropa, alimentos, juguetes, etc.).

Puerto Rico

Hogar Niño Jesús (institución que alberga niños maltratados).

Los empleados de la empresa recolectan juguetes y artículos de primera necesidad durante los meses de octubre a diciembre, los cuales son entregados en la época de Navidad. Esta iniciativa cuenta con un seguimiento del 75% de la plantilla.

Donación de Sangre Cruz Roja Americana, se coordina una donación de sangre anual entre los empleados y familiares de los estos.