



07

Sociedad: contribución y proximidad

07/01

motor de desarrollo económico

La actividad de Telefónica impulsa la economía de los países en los que desarrolla operaciones

REDISTRIBUCIÓN DE RENTAS**38.973***millones de euros*

07/02

motor de desarrollo tecnológico

Las nuevas tecnologías, aplicadas por las empresas y personas, mejoran la productividad

10 informes de la Sociedad de la Información
14 Cátedras Telefónica

07/03

motor de inclusión digital

Telefónica trabaja para reducir las causas de la brecha digital: geográficas, económicas y de capacitación

COSTE DEL SERVICIO UNIVERSAL**198***millones de euros (Telefónica de España 2003)*

07/04

motor de desarrollo social

El Grupo Telefónica desarrolla una importante labor social y cultural en todos los países en los que opera

**PERSONAS BENEFICIADAS
PROYECTOS DE FUNDACIÓN
TELEFÓNICA**

26.228.807

07/05

motor de igualdad

Telefónica tiene un compromiso con la igualdad de oportunidades a través de Global Compact

**PLAN INTEGRAL
TELEFÓNICA ACCESIBLE**



La confianza de los países en los que operamos la determina nuestro grado de compromiso y nuestra contribución con el progreso económico, social y tecnológico de todos los que integramos la sociedad

Telefónica asume su papel como motor de desarrollo en las sociedades en las que desarrolla sus actividades en cinco áreas diferentes:

- motor de desarrollo económico: Telefónica, como operador multidoméstico, contribuye a impulsar la economía local a través de la redistribución de riqueza entre proveedores, empleados, administraciones públicas o accionistas.
- motor de desarrollo tecnológico: a través de su inversión en innovación tecnológica y del impulso a la adopción de las nuevas tecnologías por parte de las empresas e instituciones.
- motor de inclusión digital: en su objetivo por popularizar las telecomunicaciones Telefónica desarrolla diferentes medidas para reducir la brecha geográfica, la brecha económica y la brecha de capacitación.
- motor de desarrollo social: las telecomunicaciones pueden ser una importante herramienta para favorecer la educación, la cooperación, la difusión del arte y la cultura o la telemedicina y la teleasistencia. Distintas empresas del Grupo, especialmente Fundación Telefónica, desarrollan estas actividades.
- motor de igualdad de oportunidades: las telecomunicaciones son una herramienta para favorecer la igualdad y la integración social de las personas con discapacidad.

01 MOTOR DE DESARROLLO ECONÓMICO

Telefónica es el operador de referencia en la sociedad de habla hispana y portuguesa, como consecuencia de su firme compromiso con el desarrollo de cada uno de los países en los que está presente y su vocación de adaptarse a la realidad y necesidades de cada uno de ellos. Este carácter regional se aprecia en su distribución de ingresos: el 40% de los mismos en 2004 proceden de países diferentes a España.

Telefónica, como una de las primeras empresas nacionales en cada uno de los países, asume su papel de motor de la economía nacional. La proporción de los ingresos de Telefónica respecto al *Producto Interior Bruto* de los países en los que opera presenta valores que oscilan entre el 1% de Argentina y el 2,3% de España.

Durante el año 2004, Telefónica ha dado buenas muestras de su compromiso inversor en los países en los que desarrolla sus actividades:

Región latinoamericana

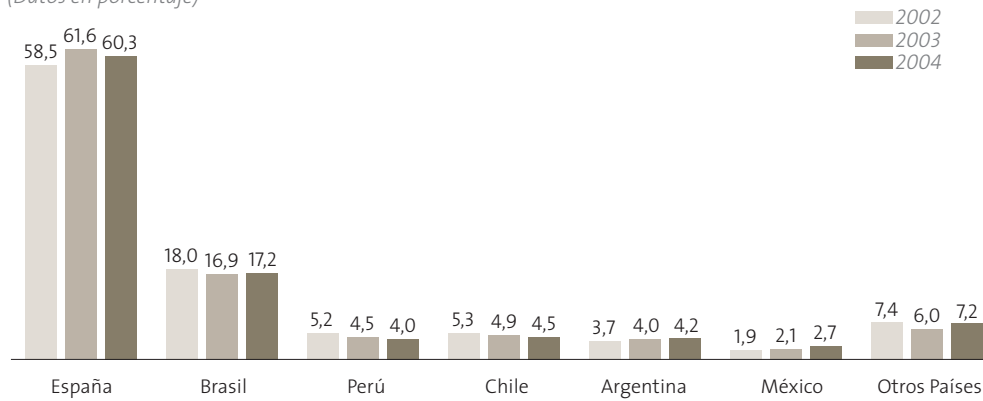
- A lo largo de 15 años de presencia continuada en América Latina, Telefónica ha superado los 70.000 millones de euros de inversión en la región, incluyendo inversiones en adquisiciones y en el desarrollo de infraestructuras.
- Telefónica anunció el acuerdo alcanzado con *BellSouth* para adquirir todos sus activos de telefonía móvil en Latinoamérica consolidando su liderazgo en la región y entrando en mercados como Ecuador, Panamá, Colombia, Venezuela, Uruguay o Nicaragua. La valoración inicial de las compañías adquiridas se estimó en 5.850 millones de dólares, lo que supone una de las principales inversiones acometidas en Latinoamérica.

Argentina

- El presidente de Telefónica anunció en noviembre al Presidente de Argentina, inversiones por más de 2.000 millones de dólares para un periodo de cuatro años. El destino de estas inversiones, entre otros objetivos, es desarrollar la red de telefonía fija, la penetración del servicio de Internet de alta velocidad (ADSL) y la implantación de la red GSM para telefonía móvil.
- En 2004, Telefónica Móviles inició la ampliación de su red con tecnología *GSM/GPRS*. Durante el primer semestre de 2004, la red ya estuvo operativa en las principales ciudades del interior del país.

DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS POR PAÍSES (07-1)

(Datos en porcentaje)

**Brasil**

- En un encuentro con el Presidente de la República, el Presidente de Telefónica reafirmó el mantenimiento de las cifras actuales de inversión en torno a los 2.500 millones de reales anuales entre telefonía fija y telefonía móvil.
- Brasilcel, la *joint venture* participada al 50% por Telefónica Móviles y Portugal Telecom que opera bajo la marca Vivo, lanzó ofertas de adquisición voluntarias sobre las acciones en circulación de sus filiales (Telesudeste, Tele Leste, CRT y TCO), confirmando su compromiso con el mercado brasileño de telefonía móvil.

Chile

- En Chile las empresas del Grupo Telefónica son actores de primera línea en *Agenda Digital*, un programa del gobierno cuyas metas fijadas para el período 2003-2005 son:
 - El 25% de los hogares y 66% de las pymes conectado a Internet, el 100% de las empresas grandes y medianas con acceso a Internet en banda ancha y el 90% de las escuelas con acceso a Internet en banda ancha.
 - Un millón de ciudadanos con formación en tecnologías de información.
 - Transición desde un gobierno electrónico informacional a otro más transaccional e interactivo, con énfasis en los municipios.
 - Uso de las tecnologías de información en las políticas sociales y para la reducción de la pobreza, en particular en el área de la salud.

México

- El presidente de Telefónica ratificó al Presidente del país la importancia estratégica que tiene México para el Grupo Telefónica y su intención de consolidarse como un inversor a largo plazo: Telefónica Móviles lleva a cabo un programa de inversión en el país de 1.500 millones de dólares durante el período 2003/2006.
- En 2004 se constituyó Telefónica I+D en México, con el objetivo de apoyar y contribuir al desarrollo tecnológico del Grupo en ese país.

Perú

- La apuesta de Telefónica por la tecnología de banda ancha se verá reflejada en inversiones por encima de los 150 millones de dólares anuales en los próximos años.
- El lanzamiento de los nuevos planes tarifarios ha reforzado los compromisos de Telefónica con el desarrollo del país, al acercar el servicio a las familias de los segmentos más bajos de la economía.

Otros países

- Telefónica Móviles El Salvador ha presentado el despliegue de su nueva red GSM.

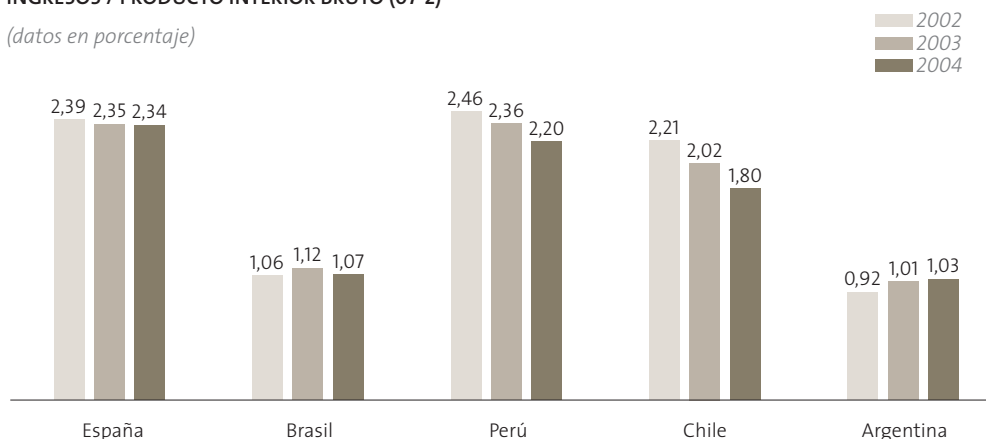
España

En España, Telefónica cuenta con 80 años de historia como compañía. Telefónica invirtió en 2004, 1970 millones de euros en el desarrollo de las telecomunicaciones en el país. En 2004:

- Telefónica Móviles España completó la instalación de 2.500 estaciones base de tercera generación ofreciendo servicio al 40% de la población española. Esta inversión forma parte del compromiso de inversión de la Compañía de 1.000 millones de euros en el desarrollo de su plan de despliegue de infraestructuras de tercera generación.
- Telefónica de España desplegó en 2004 su servicio de televisión interactiva sobre ADSL Imagenio en Alicante, Barcelona y Madrid. En el primer trimestre de 2005 se ha extendido al País Vasco, Valencia y Zaragoza.
- Telefónica constituyó los *Consejos de Cataluña y Andalucía*, con el objetivo de fomentar el desarrollo de la Sociedad de la Información en ambas regiones.
- En el ámbito local, Telefónica y la Comunidad de Madrid acordaron el desarrollo de infraestructuras de transporte para la nueva sede en el Parque Empresarial de Las Tablas.

INGRESOS / PRODUCTO INTERIOR BRUTO (07-2)

(datos en porcentaje)



- El Callejero *online* de TPI Páginas Amarillas está disponible en catalán, euskera, gallego, inglés, portugués, francés y alemán, siendo el primer buscador cartográfico que puede consultarse íntegramente en siete idiomas.

Redistribución de riqueza

El Grupo Telefónica tiene un importante efecto redistribuidor de riqueza entre todos sus grupos de interés. Por un lado, su principal fuente de ingresos son los servicios que unidos a otros

cobros, permiten acumular más de 38.000 millones de euros (ver capítulo 11).

Esta cantidad se distribuye entre compensaciones económicas a más de 173.000 empleados, remuneración a 1,5 millones de accionistas, pagos a más de 15.600 proveedores, o a las Administraciones Públicas. Es importante destacar el papel recaudador de Telefónica que, a través de tasas, licencias, impuestos al consumo e impuestos indirectos, ha canalizado más de 6.300 millones de euros a las Administraciones Públicas.

UN COMPROMISO CON LAS ECONOMÍAS Y EL DESARROLLO DE LOS PAÍSES. MAGNITUDES 2004 (07-3)

México

Ingresos/PIB: **0.165%**
 Clientes (*miles*): **5.639**
 Empleados: **6.493**
 Proveedores: **822**
 % Volumen de compras locales: **94**

España

Ingresos/PIB: **2.337%**
 Clientes (*miles*): **38.812**
 Empleados: **59.978**
 Proveedores: **4.114**
 % Volumen de compras locales: **93**

Perú

Ingresos/PIB: **2.197%**
 Clientes (*miles*): **5.621**
 Empleados: **10.733**
 Proveedores: **1.965**
 % Volumen de compras locales: **86**

Chile

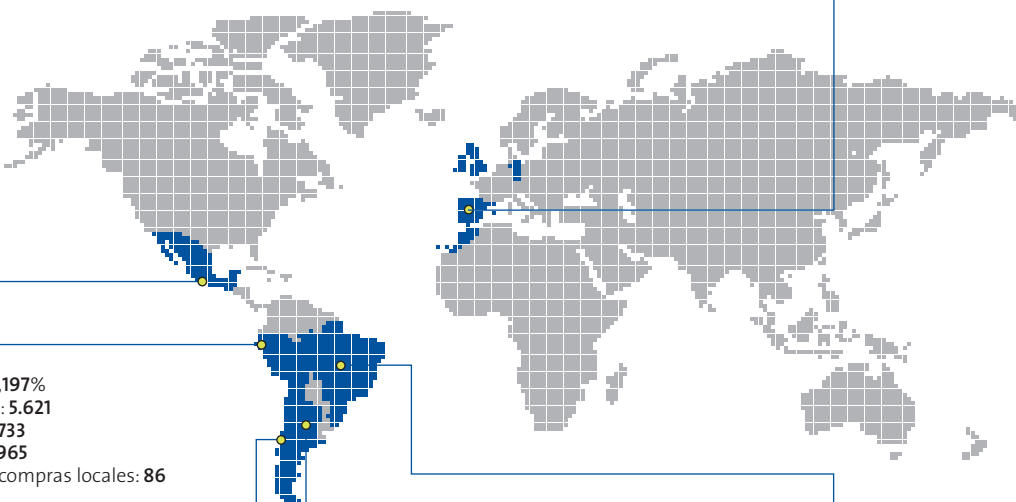
Ingresos/PIB: **1.795%**
 Clientes (*miles*): **5.946**
 Empleados: **10.060**
 Proveedores: **1.763**
 % Volumen de compras locales: **76**

Argentina

Ingresos/PIB: **1.029%**
 Clientes (*miles*): **7.887**
 Empleados: **15.177**
 Proveedores: **1.429**
 % Volumen de compras locales: **79**

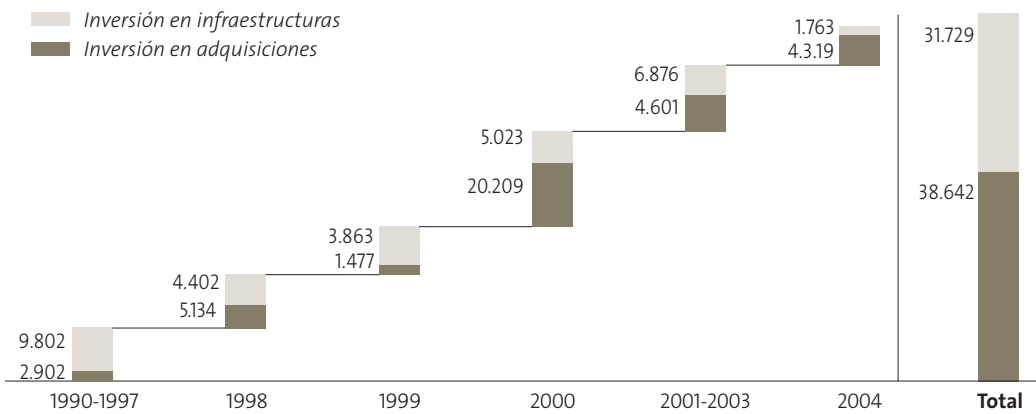
Brasil

Ingresos/PIB: **1.074%**
 Clientes (*miles*): **36.846**
 Empleados: **51.741**
 Proveedores: **3.420**
 % Volumen de compras locales: **98**



INVERSIÓN ACUMULADA DEL GRUPO TELEFÓNICA EN LATINOAMÉRICA (07-4)

(Datos en millones de euros)



El elevado porcentaje de contratos adjudicados a proveedores locales (92%) es una evidencia adicional de la importancia de las líneas de actividad de Telefónica en cada región.

Impacto indirecto de los servicios

Es importante señalar el impacto indirecto de los servicios ofrecidos por el Grupo Telefónica en la economía local. Por ejemplo, las acciones para reducir la brecha digital, la reducción en el precio de los servicios, la mayor disponibilidad de los servicios de banda ancha o la conectividad permanente están teniendo resultados significativos en la productividad de individuos, empresas y la economía en general.

02 MOTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO: HACIA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Se considera que la Sociedad de la Información va a ser un elemento fundamental en la competitividad y la productividad de los países, así como de las personas, empresas y organismos que desarrollan su actividad en ellos. El compromiso de Telefónica con su desarrollo va más allá de la actividad innovadora y se extiende a través de iniciativas destinadas a su desarrollo y difusión.

La clave para impulsar la Sociedad de la Información es hacer realidad la transformación de sus beneficios potenciales en beneficios reales para sus usuarios. Para conseguirlo, junto al desarrollo de las infraestructuras básicas y la lucha contra la brecha digital, Telefónica desarrolla una importante actividad de estudios, encuentros y publicaciones, colaboración con universidades, trabajo conjunto con otras empresas y desarrollo de servicios orientados a impulsar la productividad de los diferentes sectores empresariales y Administraciones Públicas.

a) Impulso a la Sociedad de la Información

Telefónica fue pionera con la edición en el año 2000 del primer informe *La Sociedad de la Infor-*

mación, un documento que año tras año, ha analizado la situación de la Sociedad de la Información no sólo en España, sino también en Europa y Latinoamérica (Perú, Brasil, Argentina y Chile).

El *Informe de la Sociedad de la Información en España 2004* recoge un análisis pormenorizado de la situación actual a través de una amplia gama de indicadores, destacando la estrecha colaboración de todas las Comunidades Autónomas.

Como medida de apoyo y complemento de los Informes, y con el objetivo de suscitar un debate que promueva el desarrollo e implantación de la Sociedad de la Información, Telefónica puso en marcha un ciclo de *Mesas Redondas* destinadas a servir de punto de encuentro. Durante 2004 se celebraron cinco mesas de este tipo en torno a:

- el uso de las TIC en las empresas españolas (9 marzo 2004).
- aprender y enseñar hoy en la Sociedad de la Información en España (27 abril 2004).
- los retos de la movilidad ante la Sociedad de la Información (27 mayo 2005).
- el hogar y el ocio, dos ventanas a la Sociedad de la Información (28 junio 2004).
- las TIC en la Administración y la sanidad: la cercanía al ciudadano (15 noviembre 2004).
- oportunidades y desafíos para las empresas argentinas en la Sociedad de la Información (Buenos Aires, 2 diciembre 2004).

Telefónica lanzará en 2005 el *Portal de la Sociedad de la Información*, una nueva web específica que tiene como objetivo aunar toda la información referida al desarrollo de la *Sociedad de la Información y el Conocimiento en España: los Informes anuales sobre la Sociedad de la Información*, ciclos de mesas redondas, publicaciones,

INFORMES SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN PUBLICADOS POR TELEFÓNICA (07-5)



(*) Publicación prevista

cursos y aquellas iniciativas realizadas por la compañía para dar a conocer las últimas innovaciones tecnológicas, los servicios que ofrecen y su repercusión en los ámbitos profesional y privado.

Las nuevas tecnologías permiten aplicaciones como el teletrabajo, la videoconferencia, la formación online, la integración de las personas con discapacidad, el telecontrol de equipos industriales, etc., que hacen posible una sociedad en la que todo el mundo puede tener acceso a la información en cualquier momento, desde cualquier lugar y a través de cualquier dispositivo. En este sentido, el nuevo portal servirá para difundir las oportunidades que brinda un buen uso de las nuevas tecnologías en la mejora de calidad de vida, incremento de productividad de la economía, impulso al desarrollo sostenible y facilitación del diálogo entre culturas, entre otros aspectos.

Por último, Telefónica Latinoamérica ha creado el *Foro Latinoamericano de Industria y Tecnología de la Información y Comunicaciones*, junto con otras seis empresas líderes en tecnología: Intel Corporation, IBM, HP, Microsoft, Time Warner y Cisco Systems. El Foro tiene como objetivo ayudar a los gobiernos e instituciones públicas de los países en los que opera Telefónica Latinoamérica en la implantación de las políticas públicas para el crecimiento económico, innovación y desarrollo de la tecnología digital.

En España *Fundetec* (Fundación para el Desarrollo Infotecnológico de Empresas y Sociedad), en la que participa Telefónica como patrono fundador en colaboración con Red.es, El Corte Inglés, HP, Intel y Microsoft, nace con el objetivo de poner en marcha acciones precisas de alfabetización digital, incrementar el uso eficiente de las tecnologías en las pymes y servir de estímulo a la formación en las TIC.

b) Colaboración con universidades

El Grupo Telefónica estableció o renovó durante el año 2004 más de doscientos acuerdos con universidades españolas y favoreció la concesión

de más de mil becas. El esfuerzo económico del Grupo Telefónica orientado hacia el apoyo de la formación en la Universidad, ha sido de 10,7 millones de euros en el último ejercicio, repartidos entre las *Cátedras Telefónica*, becas (cerca de 6 millones) y otras iniciativas.

El número de iniciativas totales de formación de Telefónica con universidades y escuelas de negocio, durante 2004, ha sido de 102 (120 en 2003 y 65 en 2002). Estas iniciativas se centran fundamentalmente en la colaboración académica con la Universidad, la dotación de aulas y salas para teleformación, colaboración tecnológica y el establecimiento de *Cátedras Telefónica*, que consisten en proyectos de colaboración para fomentar la investigación básica y aplicada y potenciar la formación de profesionales y pymes en las posibilidades que ofrece la sociedad de la información.

Existen otras colaboraciones entre las empresas del Grupo Telefónica y las universidades:

- *Cátedra Telefónica Móviles* en la *ETSI* de Telecomunicación (*Univ. Politécnica Madrid*) o en la *Universidad de Deusto*.
- Convenio de Telefónica Móviles con la *universidad de Valladolid* (Facultad de Medicina) y el *Centro Superior de Investigaciones Científicas (Instituto de Biología y Genética Molecular)* para colaborar en temas relacionados con telefonía móvil y salud.
- Acuerdos tecnológicos y diversas colaboraciones de Telefónica Móviles con las universidades de Salamanca, Murcia, Cartagena, Málaga, Sevilla, Valencia y Zaragoza.
- Acuerdos entre Telefónica I+D y todas las universidades públicas de Castilla y León, y la *Universidad Pontificia de Salamanca*.
- Telefónica Empresas ha desarrollado diferentes acciones con las universidades de Palma de Mallorca, *Complutense* de Madrid, Santiago

CÁTEDRAS TELEFÓNICAS (07-6)

Universidad	Cátedras Telefónica	2001	2002	2003	2004
Politécnica de Madrid	Internet Nueva Generación	●	●	●	●
Carlos III de Madrid	Estudios sobre Economía de las Telecomunicaciones	●	●	●	●
	Estudios sobre Tecnología de las Telecomunicaciones	●	●	●	●
	Redes y Servicios Avanzados de Telecomunicaciones			●	●
Autónoma de Madrid	Economía de los Servicios	●	●	●	●
Complutense de Madrid	Master APIE (Asoc. Periodistas Información Económica)	●	●	●	●
Las Palmas de Gran Canaria	Servicios Experimentales Multimedia	●	●	●	●
La Laguna de Tenerife	Unesco sobre Telemedicina		●	●	●
Politécnica de Valencia	Banda Ancha e Internet de Próxima Generación	●	●	●	●
Politécnica de Cataluña	Especialización Tecnológica y Sociedad Conocimiento		●	●	●
Pompeu Fabra	Producción Multimedia	●	●	●	●
Zaragoza	Calidad de Nuevas Redes y Servicios de Telecomunicaciones	●	●	●	●
Oviedo	Nuevas Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones			●	●
Santiago de Compostela	Telemedicina			●	●

de Compostela, Verano *Maspalomas*, Baleares, Murcia, Granada, Deusto y Navarra (IESE).

- Fundación Telefónica colabora en los cursos de verano de la *Universidad Internacional Menéndez Pelayo*.

El Grupo Telefónica ofreció en 2004 un total de 1.014 becas a estudiantes de carreras técnicas de diversas universidades españolas, a través de 264 acuerdos relacionados con este tema.

La iniciativa *CampusRed* de Fundación Telefónica fomenta el intercambio de información y conocimiento entre la comunidad universitaria iberoamericana, facilitando la docencia en la Red y la gestión compartida. *CampusRed*, que durante el año 2004 ha recibido más de un millón de visitas, está abierta a toda la comunidad universitaria española y latinoamericana.

En otros países como Argentina, Brasil, Chile y Perú se está produciendo un acercamiento a la comunidad universitaria que se refleja en:

- Firma de convenios para el otorgamiento de becas para estudiantes y graduados con las seis facultades argentinas.
- En Argentina, se están impulsando colaboraciones académicas con la *Universidad Católica Argentina*, la *Universidad del Salvador*,

Universidad de Buenos Aires, *Universidad Nacional de La Plata* y el *Instituto Tecnológico de Buenos Aires*.

- En Perú, Telefónica está prestando su apoyo a la primera especialidad de Ingeniería de Telecomunicaciones en el país, junto a la *Universidad Católica del Perú*. Esta colaboración incluye el establecimiento de una *Cátedra Telefónica*.
- En Chile, Telefónica Móviles desarrolla un proyecto para masificar el conocimiento respecto de la tecnología celular, en colaboración con la *Universidad Tecnológica Metropolitana*.

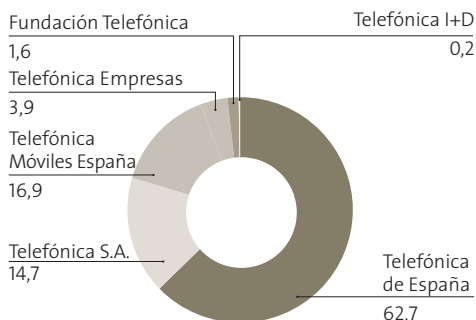
c) MovilForum

Entre las iniciativas más destacadas en el campo de la aplicación práctica de las TIC está *MovilForum*, un espacio de colaboración, formación y soporte técnico, que facilita a las empresas el desarrollo de sus propios negocios. En el marco de este Foro se desarrollan aplicaciones para sectores muy diversos como sanidad, seguros, banca, industria o transporte, entre otros muchos, con el apoyo técnico del área de consultoría.

A finales del 2004, *MovilForum* contaba con 5.860 asociados, 154 empresas inscritas, 122 empresas miembro y 103 aplicaciones desarrolladas en ese año. Esta iniciativa es posible, en

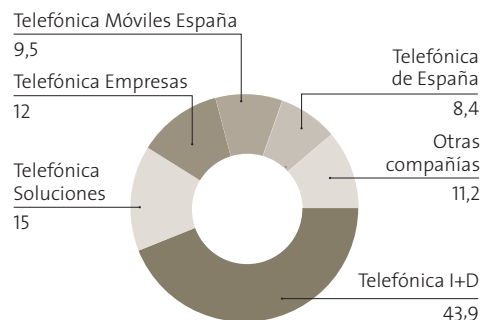
DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN INICIATIVAS CON LA UNIVERSIDAD POR LÍNEAS DE NEGOCIO (07-7)

(Datos en porcentaje)



DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN BECAS POR LÍNEAS DE NEGOCIO (07-8)

(Datos en porcentaje)



ALGUNOS RESULTADOS DE LAS CÁTEDRAS TELEFÓNICA EN 2004

41

proyectos de innovación tecnológica

11

proyectos en colaboración con Telefónica I+D

17

proyectos en colaboración con otras universidades y centros de información

26

cursos impartidos a 1.259 alumnos

2.538

horas de formación

91

becas concedidas en el ámbito de las Cátedras

79

actividades de proyección de las becas (32 foros, 26 publicaciones y 10 web propias)

8

Aulas Telefónica

gran medida, gracias a la ayuda institucional del programa *PROFIT* (Programa de Fomento de la Investigación Técnica) del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio de España.

Uno de los logros de *MovilForum* es la creación del *Catálogo de Productos y Servicios* pensado para que la fuerza comercial de la Compañía conozca la oferta sectorial de soluciones móviles desarrolladas por terceros, que incluye más de 200 aplicaciones. Además, 17 empresas de *MovilForum*, presentan soluciones en servicios de tercera generación (3G).

En el marco de *MovilForum*, durante 2004 se presentó *Soluciones Móviles para tu negocio* cuyo objetivo es facilitar soluciones en movilidad a las PYMES, paquetizadas y de bajo coste, agrupadas en aplicaciones de localización, gestión de clientes, fuerza de ventas, telecontrol/domótica y mensajería.

d) Servicios que aportan valor a la Sociedad

Telefónica trabaja desde hace varios años en el desarrollo de servicios de comunicaciones que permiten mejorar la productividad de servicios de uso público o de determinados sectores empresariales, así como las necesidades individuales de determinados colectivos.

Servicios que añaden valor a la sociedad civil

- El proyecto *Ciudad Móvil* nació en Telefónica Móviles España en 2003 con el objetivo de mejorar la eficiencia en la gestión de la Administración y en la relación con los ciudadanos y las empresas. Esta iniciativa recibió en 2004 el galardón de la *Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (AUTELSI)*, como *mejor iniciativa de Ciudad Digital*.

-En Zaragoza, ciudad galardonada con el premio *e.mobility 2004*, se han incorporado servicios de alertas de ofertas de empleo, licencias de obras, buzón de sugerencias, programación de actos y eventos culturales.

-En Madrid, se han implantado una serie de servicios móviles turísticos, *Información de Monumentos, Rutas turísticas y Postales de Madrid*, este último hace uso de la tecnología *MMS* para descargar postales de la ciudad de Madrid. Además Telefónica colaboró con el proyecto *Madrid Participa*, una consulta ciudadana utilizando únicamente las nuevas tecnologías.

-*Parquímetro virtual*, que permite el pago el estacionamiento a través de *Mobipay*, de una forma cómoda, rápida y sencilla. Adicionalmente, el sistema avisa al conductor del vencimiento del tiempo de estancia para la retirada del vehículo o para la ampliación del estacionamiento desde su propio móvil sin necesidad de desplazamiento.

-*Ticketless*, convierte el terminal móvil en una herramienta de recepción, almacenamiento y porte de tickets, billetes o entradas para el acceso a entornos en los que se requiera una autenticación del usuario. La aplicación más típica está asociada con la compra y distribución de entradas en cines, teatros, eventos deportivos, etc.

- Telefónica Soluciones, ha lanzado una plataforma multicanal de atención ciudadana que integra servicios de atención presencial, telefónica e Internet como parte de lo que constituye su *Centro de Soluciones de Ciudades Digitales*. El objetivo prioritario es la modernización y el desarrollo de la ciudad mediante la implantación de cinco modelos de servicios: *e-Administración, e-Ciudadano, e-Turismo, e-Empresas y e-Learning*.
- En Argentina, Telefónica ha realizado algunos desarrollos de *Ciudades Digitales* en lugares tales como Mar del Plata, Pergamino. Adicionalmente, un proyecto firmado en 2003, pero ejecutado en 2004, permitió unir en una red virtual a todas las delegaciones del Colegio de Escribanos de la Provincia de Buenos Aires, reduciendo los tiempos de trámites y

CASO PRÁCTICO**CÁTEDRA TELEFÓNICA SOBRE INTERNET DE NUEVA GENERACIÓN
(UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID) (07-9)**

El objetivo principal de la Cátedra es la creación de un grupo de interés sobre las aplicaciones y servicios de Internet de nueva generación, así como la organización de actividades relacionadas con este tema.

En la actualidad la Cátedra tiene en marcha los siguientes proyectos:

- *CyberAula* consiste en un aula virtual para el intercambio de contenidos educativos tele-presenciales entre centros de la UPM y Telefónica I+D. Su objetivo es experimentar nuevas ideas y metodologías de tele-educación en un entorno de uso real. Durante 2004 se han impartido seis cursos.
- El proyecto *Euro6IX (European IPv6 Internet Exchanges Backbone)* es un proyecto Europeo realizado en colaboración con Telefónica I+D. Tiene por objetivo crear una red piloto paneuropea basada en IPv6 que tenga una arquitectura similar a la Internet actual, donde existan redes conectadas a través de intercambiadores de tráfico (puntos neutros).
- El proyecto *E-NEXT* (desarrollado con Telefónica I+D) tiene como objetivo principal reforzar la excelencia científica y tecnológica de Europa en el área de redes a través de una integración progresiva y duradera de las capacidades que existen en el *European Research Area (ERA)*.
- *Jornadas sobre Internet de Nueva Generación*, con la participación de cerca de 30 centros en España (TID, 13 universidades y un instituto del CSIC), Europa (8 universidades, *ESA-ESRIN* y *Iceland Telecom*) y América (*MIT, Univ.Ottawa, CRC en Ottawa* y *Univ. Cauca-Popayan en Colombia*). El número de asistentes ha sido de unos 80 en la ETSI Telecomunicación, así como otros 600 en las sedes remotas.
- Concesión de un total de 12 becas para realización de trabajos sobre Internet de Nueva Generación y de soporte a *CyberAula*.

Actividades de difusión de la actividad de la Cátedra

- El Web Site es el instrumento de comunicación más importante de la Cátedra y contiene anuncios y descripciones de las actividades de mayor importancia e interés que se llevan a cabo.
- Participación en foros sobre *IPv6, Tecnologías W3C*.
- Publicación del libro *Hacia una Internet de Nueva Generación*.
- Concesión del Premio *Nuevas Aplicaciones para Internet (IV Convocatoria)*. Con la presentación de 19 propuestas de aplicaciones que han cubierto las tendencias de mayor relevancia en el desarrollo de nuevos servicios. El primer premio ha sido concedido a la aplicación *Hospital Virtual: Sistema de telemedicina para la atención de pacientes con VIH/SIDA en su domicilio a través de Internet* del Grupo de Bioingeniería y Telemedicina de la ETSITM.

CASO PRÁCTICO

OBJETIVOS DE UN PROYECTO DE CIUDAD DIGITAL / CIUDAD MÓVIL (07 -10)

- Mejorar la imagen corporativa de la ciudad.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Obtener un sistema de información sólido que integre atención al ciudadano, gestión de expedientes, información y tramitación web.
- Aumentar la calidad de los servicios prestados.
- Sensibilizar e incentivar a los ciudadanos en el uso de las nuevas tecnologías.
- Potenciar las comunidades de interés (asociaciones de jóvenes, mujeres, jubilados).
- Facilitar e incentivar la actividad empresarial.
- Promocionar la ciudad como destino turístico de interés: arte, rutas, aventura, deportes, gastronomía, comercio.
- Ofrecer formación de calidad a los ciudadanos y al personal de la Administración.

adoptando un moderno sistema de firma digital para la documentación que allí se tramita. En este proyecto participaron, además, la Universidad Nacional de La Plata y la Universidad Tecnológica Nacional.

- Telefónica CTC Chile estableció acuerdos con organizaciones como la *Asociación Chilena de Municipalidades*, entidad que agrupa a los 345 gobiernos comunales del país, y que ahora cuenta con provisión especial de servicios tecnológicos.

Por su parte Telefónica Empresas Brasil conecta actualmente más de 6.000 edificios de la *Administración Pública del Gobierno del Estado de São Paulo*, a lo largo de 645 municipios del Estado, permitiendo vincular 70 órganos gubernamentales.

- En Brasil los juicios *online* son una realidad gracias a la interconexión entre las penitenciarías comarcales y los tribunales de justicia. Otro proyecto de interés permitió la votación *online* en diversos puntos del país, incluyendo aquellos tan distantes que fue necesaria la conexión vía satélite para el recuento *online* de los votos.

Servicios que añaden valor a las pequeñas y medianas empresas

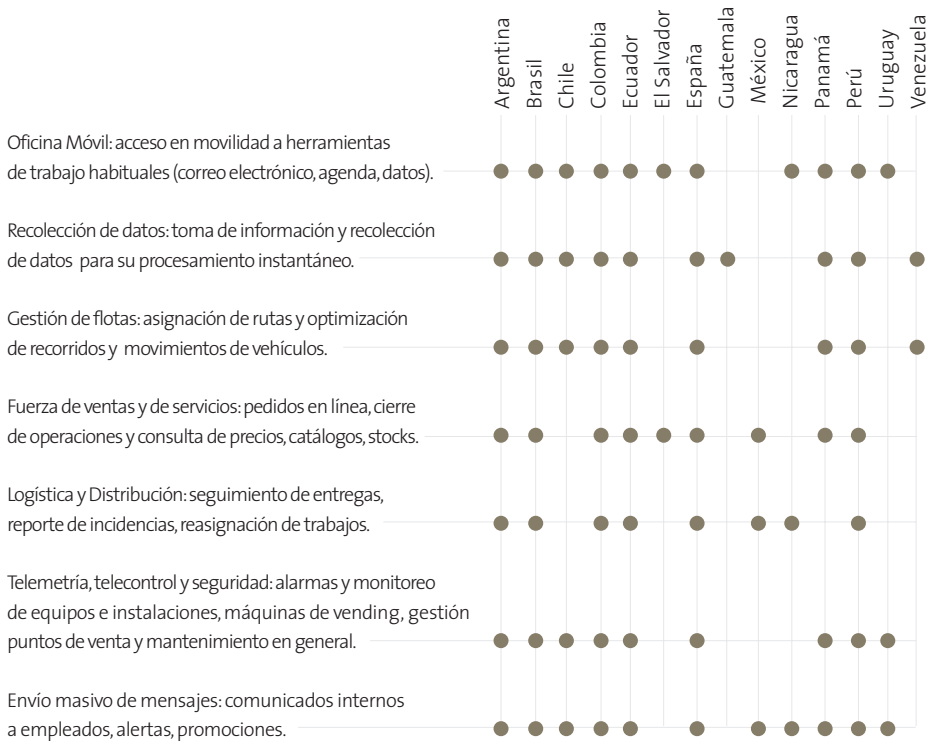
- Se articula mediante la colaboración con empresas de otros sectores y desarrolladores.

-Telefónica Móviles España ha lanzado también el servicio *Oficina de Apoyo a Pymes (OAPY)* que identifica programas de subvenciones públicas apropiadas para los proyectos de movilidad de las Pymes.

-En 2004, Telefónica firmó un acuerdo con el Ministerio de Desarrollo, Industria y Comercio de Brasil para la implantación de 20 *telecentros de informaciones y negocios*. Estos telecentros serán implantados en 2005 en las sedes de entidades representativas de micro y pequeñas empresas e incluirán formación, capacitación, comercio electrónico, búsqueda de información y servicios públicos y privados por medios electrónicos.

- A estas acciones de apoyo concretas se suma la capacidad de desarrollo tecnológico y liderazgo empresarial de Telefónica para hacer llegar a las pequeñas y medianas empresas soluciones concretas que incrementen su pro-

SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES PARA CLIENTES EMPRESARIALES (07- 11)



CASO PRÁCTICO

IMPULSO AL DESARROLLO DE LA PYME EN ARGENTINA (07-12)

Observatorio Pyme y Capacitación Pyme (Telefónica de Argentina)

En primer lugar Observatorio Pyme participa junto con el Ministerio de Economía en el Análisis de la evolución y grado de desarrollo de la tecnología de la información en las PyMEs de Argentina. En segundo lugar, Telefónica instrumentó un programa de capacitación (denominado Capacitación Pymes) a 77 PyMEs de los sectores vitivinícola, alimentario, automotriz, construcción y textil, alcanzando a un total de 700 empleados de las mismas.

Capacitación para las Pymes (Telefónica Móviles Argentina) contribuye con las Pymes brindándoles acceso a información y capacitación general de forma gratuita. En este sentido existen varios programas:

- Programa Creciendo Juntos: seminario gratuito de un día de duración relativo a ventas, management y calidad de atención.
- Charlas de Coyuntura Económica: seminario gratuito de medio día a cargo del economista en jefe de la Cámara Argentina de Comercio.
- Seminarios de Marketing: conferencia gratuita de medio día a cargo del especialista Alberto Levy.

Programa Empresas en Expansión (T-Gestiona)

T-Gestiona Argentina desarrolló el Programa *Empresas en Expansión* que representa un servicio integral que contempla a todas las actividades, directa o indirectamente relacionadas con el Comercio Internacional. El programa está estructurado en base a 3 componentes: i) Asesoría y consultoría; ii) Promoción de las exportaciones; y iii) Distribución internacional.

T-Gestiona ofrece a las empresas servicios de consultoría y asesoramiento en materia normativa sobre comercio exterior e información legal y técnica relativa a la actividad. Con el objetivo de que las empresas puedan hacer conocer y posicionar sus productos en el exterior, se puso a su disposición los siguientes servicios: servicios multimedia, presencia en guías, herramientas *e-business* y sitios *e-marketplace* y activación de contactos internacionales.

ductividad, en especial todas aquellas relacionadas con las *Soluciones ADSL*.

Soluciones genéricas para las empresas

Servicios Multiempresa

- Los servicios de televigilancia: permiten observar desde cualquier conexión a Internet lo captado por una cámara IP, lo que ofrece múltiples posibilidades en los ámbitos de educación, seguridad en almacenes, factorías y guarderías infantiles.
- La videoconferencia: permite realizar reuniones virtuales, transmite audio y video con alta calidad en tiempo real y ya no requiere de PC, dado que se puede conectar a cualquier televisor.
- Telefónica presentó el libro *Teletabajo: Trabajar y vivir la Red*, una obra que analiza esta

modalidad laboral y los cambios culturales que implican nuevas formas de relación profesional y una nueva organización del trabajo.

- El servicio *Geolocalización* de Telefónica de España permite a las empresas conocer en todo momento la ubicación física de sus vehículos y su personal con el único requisito de que dispongan de un teléfono móvil en cobertura dentro del territorio nacional. Esto permite a las empresas obtener la máxima optimización de sus recursos móviles, a la vez que mejoran sus procesos de negocio. Además, el servicio aumenta la seguridad de las personas (evita distraer al conductor con llamadas), racionaliza los recursos de la empresa (permite conocer cuál es el recurso más cercano a la necesidad. Este servicio requiere el consentimiento del usuario que está siendo localizado).

CASO PRÁCTICO

LA TELEFONÍA MÓVIL COMO HERRAMIENTA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO (07-13)

Con el objetivo de ayudar a combatir la violencia de género, Fundación Telefónica y Telefónica I+D trabajan desde el año 2000 en un sistema de teleasistencia que permite localizar y ayudar a mujeres maltratadas que se encuentren en situación de peligro de agresión.

Este sistema dispone de unos terminales, con el aspecto externo y dimensiones de un teléfono móvil convencional, que no sólo permiten la conversación vocal normal sino que también facilitan la localización por GPS y celdas GSM, lo que disminuye el tiempo de respuesta por parte de las fuerzas de seguridad. Todo el sistema se completa con un centro de control instalado en las dependencias de la policía local, integrado por un ordenador que realiza las funciones de localización geográfica, recepción de mensajes y grabación de las llamadas recibidas. Para el correcto funcionamiento de todo el dispositivo se imparten cursos de formación a las mujeres y policías participantes.

Durante el año 2004, se ha extendido este programa a los ayuntamientos de Avilés, Baracaldo, Elche, Motril y Santander, que se unen a los de Gijón, Palma de Mallorca, Pamplona, Valencia y a la Comunidad Autónoma de La Rioja, en los que se han distribuido un total de 105 terminales, de los cuales, el 90% está entregado a usuarias. Además se han potenciado las soluciones para mujeres maltratadas a través de un convenio entre Telefónica Móviles y Fundación Telefónica.

Servicios Agrícolas

- Durante 2004 Telefónica Empresas Argentina ha lanzado el producto *VSAT Agro*, que permite a las empresas del ambiente agropecuario beneficiarse de acceso a Internet tipo banda ancha satelital.

Apoyo a la fuerza de ventas

- Para empresas con personal en calle Telefónica lanzó un producto que permite a las empresas brindar a sus empleados un acceso de Internet sobre Banda Ancha y llamadas sin coste desde sus casas.

Sector sanitario

- Durante la *Feria MovilForum 2004*, Telefónica Móviles España lanzó la iniciativa *Salud Móvil* para fomentar la creación de nuevos servicios móviles en el sector sanitario gracias a las tecnologías *GPRS/UMTS*.
- En la cuarta edición de *Movilforum*, se presentaron 14 proyectos en el ámbito de la sanidad, entre los que destacan:
 - Hércules Emergencias*, desarrollado por Telefónica I+D, gestiona los procesos de asistencia sanitaria en situaciones de emergencia.
 - GesAmbu*, gestión de flotas de ambulancias.
 - Automatización del acto médico*, mediante una *PDA* con acceso a la red.
 - Gestión de Citas Hospitalarias*, que permite solicitar y consultar citas para cualquier especialidad médica en el hospital o centro de día en el que se implante.

Sector construcción

- En el *Salón Inmobiliario de Madrid*, Telefónica presentó la *Vivienda Inteligente*, una solución que integra aplicaciones domóticas sobre la línea ADSL. El objetivo es asegurar al usuario un aumento del confort, de la seguridad, el ahorro energético y las facilidades de comunicación en el seno del hogar moderno.

Asistencia en caso de emergencias

En la sección dedicada a *Telecomunicaciones y Desarrollo Sostenible* de la web se analiza el impacto de las telecomunicaciones en casos de emergencia:

- Gracias a las posibilidades de tele-asistencia, localización e información, la telefonía móvil se está convirtiendo en herramienta imprescindibles para los servicios de atención ciudadana en general y de emergencias en particular.
- Cumpliendo la normativa vigente en cada país, todas las operadoras del Grupo facilitan el acceso gratuito a servicios de emergencia y entidades de interés asistencial. Además, las aplicaciones que permiten la localización automática de teléfonos activos dentro de su célula se están convirtiendo en una herramienta fundamental para la localización de personas en situaciones de riesgo o con problemas de orientación o para la recuperación de vehículos, etc.
- Son destacables los servicios especiales de asistencia 24 horas a clientes desarrollados en algunos países que ofrecen todo tipo de ayuda e información para casos de accidentes en el hogar o de circulación, averías mecánicas, asistencia médica, o asistencia legal a través del teléfono. Este tipo de servicio está disponible en Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, México, Nicaragua y Perú.

03 MOTOR DE INCLUSIÓN DIGITAL

El concepto brecha digital se define como *las diferencias existentes en el acceso a las nuevas tecnologías*. Sin embargo la tecnología digital en sí misma no es la causa de la brecha digital: los principales factores que la causan son la dotación de las infraestructuras de comunicaciones en todo el territorio, así como el nivel de ingreso y la capacitación para usar las nuevas tecnologías.

PRINCIPALES COMPONENTES DEL COSTE DEL SERVICIO UNIVERSAL (07-14)

	Cantidad (mill.)	Moneda local	Tipo cambio	Euros (mill.)
España	198	Euro	—	198
Brasil	137,82	Real Brasileño	3,63	37,79
Perú	27,832	Nuevo sol Peruano	4,08	6,82
Argentina	12,85	Peso argentino	3,65	3,5
Total				246,11

Telefónica, desde su condición de operador de referencia en sus mercados y en cumplimiento de sus compromisos de proximidad y confianza, no sólo cumple con las exigencias regulatorias asociadas al servicio universal sino que emprende numerosas iniciativas encaminadas a la reducción de la brecha digital en sus regiones de influencia.

Durante el año 2004, el Grupo Telefónica distribuyó en Brasil copias del libro *Inclusión Digital, con la Palabra a la Sociedad*. El libro destaca las principales iniciativas de inclusión digital implantadas en Brasil, tanto promovidas por el gobierno, como por ONGs o por empresas privadas. Se trata de una herramienta útil para avanzar en la eliminación de brechas digitales.

a) Exigencias regulatorias: el servicio universal

Servicio Universal en España

En España, Telefónica de España está asumiendo en exclusiva, hasta ahora, el coste neto de la prestación del Servicio Universal que, además de abarcar el servicio telefónico, incluido el acceso a Internet a velocidad suficiente, comprende una serie de obligaciones de carácter eminentemente social, como el abono social o algunos de los servicios especiales para personas con discapacidad, expuestos al final de este capítulo, un servicio de información telefónica a precio asequible y gratuito desde cabinas, la elaboración de una guía telefónica gratuita para los usuarios y una oferta suficiente de cabinas en vía pública.

El coste neto de las obligaciones del servicio universal en 2003 ascendió a 198 millones de euros de acuerdo con Telefónica de España. Este coste se distribuye entre coste neto en zonas no rentables (122 millones de euros), usuarios con necesidades especiales (64 millones de euros), y el coste de los servicios de información y guías (12 millones de euros). La Comisión de Mercado de Telecomunicaciones (CMT) aún no se ha pronunciado sobre cual será la cifra definitiva del Coste Neto incurrida por Telefónica en el año 2003.

El coste neto del año 2003 no incorpora la totalidad del coste que supone realmente el cumplimiento de estas obligaciones para Telefónica de España. Así, por cuestiones metodológicas establecidas por la CMT, se compensan las pérdidas asociadas al mantenimiento de 20.017 cabinas en lugares donde su uso no cubre el coste de mantenimiento, que ascenderían a 76 millones de euros.

Servicio Universal en Latinoamérica

En Latinoamérica, las empresas de Telefónica colaboran con las diferentes iniciativas públicas de universalización del servicio, con una contribución a los fondos de universalización cercana a los 50 millones de euros:

- En Argentina, pese a que todavía no se ha constituido el Fondo de Servicio Universal al que se prevé que los operadores contribuyan con el 1% de su facturación, Telefónica de Argentina ha venido prestando servicios defi-

CASO PRÁCTICO

DISPONIBILIDAD DE TELEFONÍA EN PERÚ (07-15)

Telefónica es la única empresa que ofrece sus servicios a nivel nacional tanto en áreas rurales como urbanas. En telefonía fija, los operadores de la competencia ofrecen sus servicios básicamente para el segmento corporativo de Lima. En Internet, el servicio ofrecido en Lima Metropolitana por Telefónica es el mismo que se ofrece en provincias.

De los servicios de cobertura rural se benefician aproximadamente 2,2 millones de usuarios con la red rural desplegada por Telefónica del Perú de acuerdo al Contrato de Concesión, mientras que a diciembre de 2004 el número de teléfonos públicos rurales de Telefónica ascienden a 3.935 (y 4.013 líneas). En octubre de 2004, sobre el total de los 1.829 distritos del país, 1.395 contaban con servicio de telefonía fija.

citarios contribuyendo a la universalización de la telefonía. El importe provisionado desde el año 2001 hasta marzo de 2005 asciende a 33,04 millones de euros.

- En Brasil, los Fondos de Universalización de los Servicios de Telecomunicaciones (FUST) se integran por el 1% de la facturación operativa bruta. Desde la creación del FUST sus fondos no han sido utilizados por el gobierno. Recientemente se ha presentado a consulta pública un nuevo servicio denominado Servicio de Comunicaciones Digitales (SCD) con el fin de introducir la banda ancha en escuelas, centros sanitarios, etc. y que sería financiado por los fondos del FUST.
- En Chile, CTC realiza por su cuenta programas de promoción de servicios y aplicaciones (por ejemplo, dotar de acceso a Internet a 5.500 escuelas) complementarias a los programas del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) financiado directamente por el Gobierno.
- En Perú se ha establecido un Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL), que está formado por el aporte de los operadores equivalente al 1% del monto total de los ingresos brutos facturados. Telefónica del

Perú, por su peso específico en el mercado peruano, tiene una aportación muy relevante a este fondo orientado al establecimiento de servicios en zonas rurales y otros lugares de interés social preferente.

b) Acciones contra la brecha geográfica

La brecha geográfica se puede describir como aquella barrera que impide que una persona tenga acceso a las comunicaciones básicas o a la banda ancha en función del lugar físico desde el que desea acceder. Esta brecha se puede considerar internacional (servicios que existen en unos países y no en otros) o nacional (servicios que existen en unas regiones y no en otras).

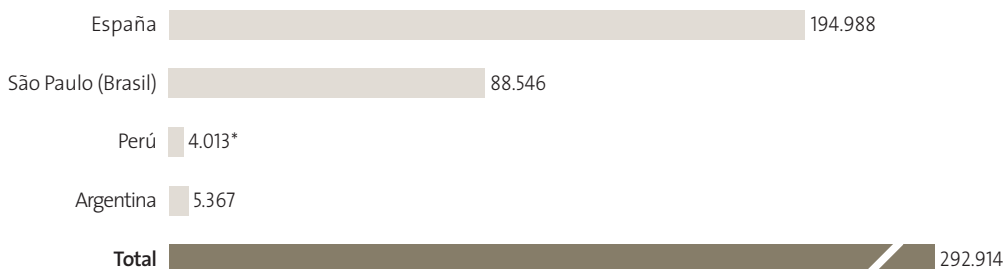
Telefonía básica

Telefónica ofrece comunicaciones rurales a aquellas comunidades que se encuentran situadas en zonas rurales al mismo precio que en los entornos urbanos. En diciembre de 2004, casi 195.000 clientes se beneficiaban del servicio en España y casi 100.000 en países latinoamericanos.

En algunos lugares los clientes únicamente disponen de la alternativa de comunicaciones móviles. Telefónica, como operador integrado alterna el uso de medios fijos y móviles para ofrecer servicio a sus clientes. En promedio, la

NÚMERO DE CLIENTES BENEFICIADOS POR LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA RURAL (07-16)

(Diciembre 2004)



(*) Se toma el dato de las líneas de uso público (TUP) en zonas rurales

COBERTURA OFRECIDA POR LAS REDES DE TELEFÓNICA MÓVILES (07-17)

	Cobertura población (%)	EE.BB. en zonas rurales (%) **
Argentina	90	16
Brasil	87 *	
Chile	95,4	
Colombia	70	5
Ecuador	73	40
El Salvador	72	66
España	99	
Guatemala	49	
México	72	17,7
Nicaragua	60	
Panamá	70	38
Perú	53,5	
Uruguay	70	11
Venezuela	89,5	7

(*) Calculado sobre las zonas de operación de vivo.

(**) En términos municipales con menos de 5.000 habitantes

cobertura poblacional de Telefónica Móviles alcanza el 79,6% de la población de los países en los que opera.

- En España la universalización del servicio telefónico básico se alcanzó en el pasado gracias a la tecnología de radio conocida como TRAC. El Proyecto Migración TRAC es una iniciativa conjunta de Telefónica de España y Telefónica Móviles España, que consiste en dar servicio de voz y datos vía radio mediante los sistemas GSM y GPRS a zonas de baja densidad de población.
- En México, Telefónica Móviles cubre 26.000 Km de carreteras donde los móviles son la única opción de comunicación. La red de Telefónica Móviles cubría en diciembre de 2004, a 28.300 poblaciones rurales de menos de 2.500 habitantes.
- En Ecuador, se estima que en las áreas periféricas de las capitales provinciales y ciudades principales, donde las empresas de telefonía

fija no pueden dar servicio de telefonía residencial o éste es muy limitado, unas 600.000 personas cuentan con servicio de telefonía celular.

- En Brasil, a finales de 2004, Vivo había extendido su red al 62% de los municipios de los estados de su operación.
- En Venezuela, un 3,6% de la población, repartido en 738 poblaciones de menos de 5.000 habitantes que suman un total de 880.000 habitantes, tiene en la telefonía móvil su única opción de comunicación.

Banda ancha

El esfuerzo inversor de Telefónica de España ha llevado a incrementar la ya significativa cobertura del ADSL hasta el 95% de las líneas, lo que sitúa a España en una posición cada vez más próxima a la accesibilidad total de la banda ancha.

El esfuerzo inversor de Telefónica en Latinoamérica para impulsar la banda ancha se refleja en la digitalización de la planta de telefonía que ha

pasado del 96,1% en el año 2000 al 99,5% en 2004, fruto especialmente de las mejoras en TeleSP (93,62% a 99,78%) y Telefónica del Perú (96% a 97%). Telefónica de Argentina y Telefónica CTC ya tenían el 100% de su red digitalizada en el año 2000.

Esta digitalización de la red ha permitido alcanzar una elevada cobertura de los servicios de banda ancha sobre la red de telefonía fija, que alcanza el 95% en São Paulo (Brasil) y Perú, 90% en Chile y 88,1% en Argentina.

Telefónica del Perú ha puesto en marcha el proyecto Llaqt@red, para integrar a las zonas rurales del país y ofrecerles acceso a información y a mercados internacionales. La primera etapa del plan integró 20 poblaciones, proporcionando acceso a Internet de forma permanente, con tarifa plana. Este proyecto obtuvo un reconocimiento a la Creatividad Empresarial en Perú durante 2004, en la categoría de Servicios Públicos.

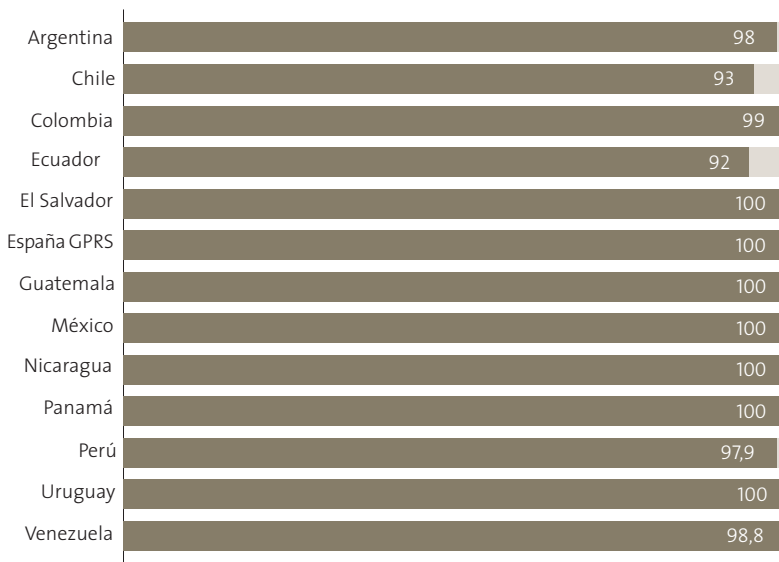
En línea con la intención de facilitar a los usuarios el acceso a la banda ancha, Telefónica de España terminó el año 2004 con 350 puntos de servicio Wi-Fi (Hot Spots o Zonas ADSL WI-FI). Complementando estos datos, a diciembre de 2004 se habían instalado en 1.200 spots entre Argentina, Brasil y Chile.

Otra alternativa para ofrecer banda ancha en aquellos lugares donde no existe cobertura ni de fijo ni de móvil, es el servicio Internet Rural por Satélite de Telefónica de España. Una encuesta realizada por Red.es sobre este servicio relevó una alta satisfacción de los clientes, en su mayor parte colegios del ámbito rural. El 89,6 % de los encuestados valoraron de buena a excelente la velocidad de acceso, el 92,8 % la disponibilidad del servicio y el 86,4 % la satisfacción global del acceso a internet por satélite.

Por otro lado, gracias a las nuevas generaciones de tecnología móvil y usando el teléfono móvil

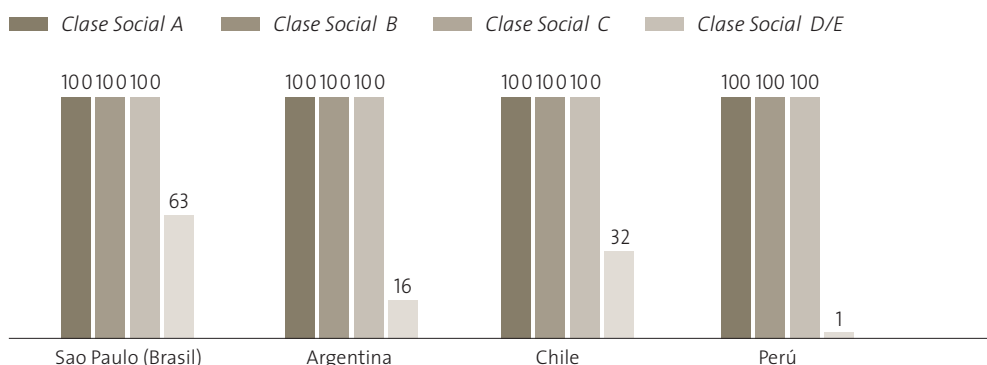
COBERTURA 2,5G EN LAS REDES DE TELEFÓNICA MÓVILES (07-18)

(Datos en porcentaje)



ESTIMACIÓN DE HOGARES EN LATINOAMÉRICA QUE PUEDEN PAGAR LA RENTA BÁSICA* (07-19)

(Datos en porcentaje)



(*) Supone un máximo del 4% de la renta como gasto en telecomunicaciones y es suponiendo la renta básica de cada país lo que determina la renta mínima que debe tener un hogar para poder afrontar el gasto.

conectado a un ordenador o PDA, Internet móvil se ha convertido en una alternativa real que ofrece a la sociedad posibilidad de conexión de banda ancha a Internet desde cualquier lugar dentro de las áreas de cobertura. El alto grado de incorporación de las tecnologías de 2,5G en las redes de las operadoras de Telefónica Móviles, que en promedio alcanza el 99,4% del total de las infraestructuras del Grupo contribuye de manera importante a la reducción de la brecha digital. Respecto a la tercera generación, al cierre de 2004, en España la cobertura de la red de UMTS de Telefónica Móviles superaba el 40% de la población.

c) Acciones contra la brecha económica

El abono social, junto al prepago, la telefonía de uso público y las líneas con servicios restringidos, son los pilares básicos sobre los que Telefónica ha basado su despliegue de servicios orientados a las rentas bajas. De acuerdo a estudios realizados por el Grupo, son imprescindibles iniciativas de este tipo para fomentar la inclusión digital, ya que las clases sociales D y E (las de menores ingresos) difícilmente podrían financiar la renta básica de otra forma.

Por ello, es imprescindible realizar una oferta de productos y servicios acorde con la realidad social y económica de los países en los que opera y así atender las necesidades de aquellos sectores que, por motivos económicos, no pueden acceder a servicios de telecomunicaciones.

Abono social

Telefónica de España ofrece el Abono Social, con el objetivo de facilitar el acceso de clientes con dificultades económicas a los servicios básicos de telecomunicaciones en España. Consiste en la bonificación del 70% del importe vigente de la cuota de conexión y alta de instalación del equipo terminal de red (PTR), así como la bonificación del 95% en la cuota de abono mensual de la línea telefónica (libre de cualquier contrato de mantenimiento). El número de líneas beneficiadas por el Abono Social en España a diciembre de 2004 era de 386.430.

Prepago

A nivel general, el sistema de facturación basado en la modalidad de prepago y el servicio de coste reducido SMS, han sido factores determinantes para la extensión de la telefonía móvil celular a todas las capas sociales, como prueban las cifras de utilización de estos servicios. Por otro lado, la estrategia de Telefónica Móviles ha sido siempre lograr la mayor base de clientes sin centrarse exclusivamente en los segmentos de mayor nivel adquisitivo.

Con esta estrategia, las políticas comerciales han estado siempre basadas en la reducción del coste de los terminales - Telefónica Móviles mantiene una oferta de terminales propios de bajo coste - y en la oferta de una variedad de esquemas de facturación que han permitido escoger a millones de usuarios la fórmula más adaptada a sus necesidades de comunicación o a su nivel económico.

Telefonía pública

La telefonía pública es una opción más al teléfono en el hogar para facilitar el acceso a las comunicaciones de toda la población, evitando la necesidad de pagar una cuota de conexión o de mantenimiento. Como dato destacable, en España 2.361 cabinas ofrecían acceso a Internet.

Líneas adaptadas a los recursos de los usuarios

Argentina

En Argentina el crecimiento del servicio de telefonía básica en los segmentos de menores ingresos está sustentado en el desarrollo y oferta de productos adecuados a sus necesidades de consumo y a sus posibilidades económicas. Por ello se diseñan productos adecuados a los niveles de ingreso entre los que figuran las siguientes ofertas:

- Línea Control: línea de factura con cargo fijo, con 600 pulsos para efectuar llamadas locales y se dispone de 1 mes para consumir esos pulsos. Cuando se consumen todos los pulsos, se produce el bloqueo, pasando la línea a modalidad entrante de todo tipo de llama-

das.: Además del acceso a todos los números de emergencia se permite seguir haciendo llamadas mediante tarjetas control.

- Línea Control Plus: De iguales características que la anterior pero permite realizar llamadas urbanas, interurbanas e internacionales, ahorrar y tener el control de los gastos.
- Servicios de telefonía con descuentos para clientes de bajo consumo (Jubilados y Casas de Familia).
- Telefonía Pública Social para organizaciones sociales (comedores, centros de fomento, etc.).
- Planes con bonificaciones de llamadas y accesos a Internet para Escuelas, Bibliotecas, Bomberos, Centros Tecnológicos Comunitarios, Centros de Jubilados, Hospitales, etc.
- Próximo lanzamiento del servicio de telefonía virtual, casilla de mensajes otorgada a beneficiarios del Plan Jefes y Jefas de Hogar, como parte del Programa del Gobierno de asistencia a desempleados.

La cantidad de clientes de servicios diseñados para rentas bajas en 2.004 ha ascendido a más de 1.200.000, destacando 507.350 líneas prepago y 693.131 líneas control de morosidad.

Brasil

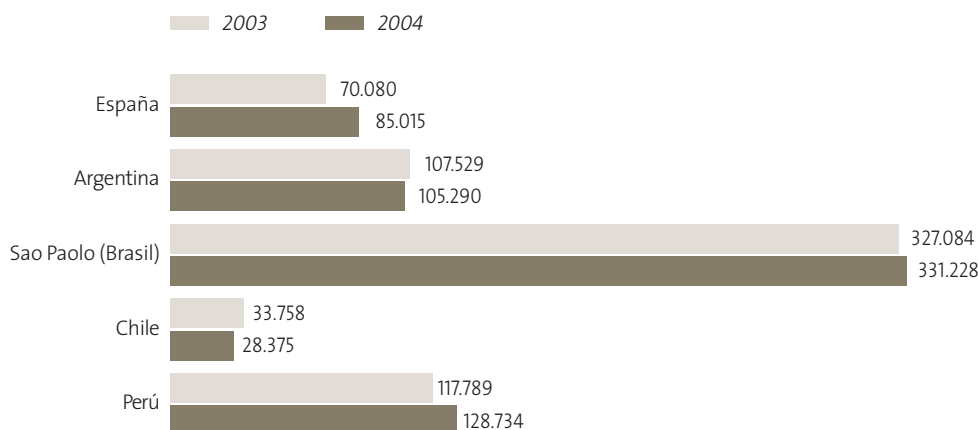
Durante el año 2004 se han lanzado en Brasil dos productos especialmente diseñados para las rentas más bajas. Se trata de la Linha da Economia donde el coste fijo de mantenimiento de la línea que equivale a dos tercios de la línea convencional y la Linha da Super Economia para la que el coste fijo de mantenimiento de la línea equivale a un tercio del coste de línea. Ambas modalidades son para llamadas locales, ya que para larga distancia y llamadas a móviles existe la opción de control eficaz del gasto por medio de tarjetas prepago.

La Linha da Economia ha beneficiado en 2.004 a 1.447.687 clientes, y la Linha da Super Economia a 102.279. Además 391.342 clientes se han beneficiado de convenios de negociación por dificultad de pago.

Con el fin de promover el acceso a Internet de las comunidades con mayores dificultades econó-

TERMINALES DE USO PÚBLICO. GRUPO TELEFÓNICA (07-20)

(Datos en unidades)



micas, TeleSP y la Fundación Telefónica están ofreciendo a los barrios la instalación de telecentros que ofrecen conectividad a jóvenes, niños y adultos que hasta ahora no tenían contacto con el mundo virtual.

Chile

En Chile aproximadamente 420.000 hogares pertenecen al segmento socioeconómico D y carecen de capacidad para pagar la cuota de abono. Las compañías del Grupo Telefónica han lanzado numerosos programas destinados a facilitar el acceso de las familias con menores recursos económicos a los servicios de telecomunicaciones:

- A finales de 2004 había 219.688 líneas asignadas en modalidades Full Variable, Línea Súper Económica y Línea Control.
- Cuenta Controlada y Plan Solución: 152.000 clientes están suscritos a estos productos que ofrecen planes de prepago para clientes pymes y residenciales morosos o que busquen un mayor control en su gasto telefónico.

- Acceso vía banda ancha para infocentros comunitarios, escuelas y liceos del sistema público y subvencionado.
- Tarjeta prepago conocida como Tarjeta Línea Propia, de la que se activaron 12,9 millones en 2004.

Perú

Durante el año 2004 Telefónica continuó con una activa campaña de difusión de su servicio telefónico prepago, el cual ha permitido que miles de hogares que no tenían los medios económicos suficientes para acceder al servicio telefónico convencional ahora sí puedan hacerlo. Producto de ello las ventas en el año 2004 fueron las más altas desde la llegada de Telefónica al país en 1994, superando las 400M líneas vendidas.

Gracias a esto, la penetración de líneas fijas sobre número de hogares ha dado un salto importante sobre todo en los segmentos D y E tanto en Lima como en provincias. De acuerdo a la última encuesta de niveles socio económicos que realiza anualmente la consultora Apoyo, la

CLIENTES PREPAGO Y SMS ENVIADOS DESDE LAS REDES DE TELEFÓNICA MÓVILES (07-21)

(Datos en porcentaje)

País de operación	% Clientes de prepago	Número de SMS enviados (millones)
Argentina	63,2	466
Brasil	81,0	
Chile	86,0	213
Colombia	71,0	63
Ecuador	87,0	1.800
El Salvador	79,0	33
España	51,2	9.500
Guatemala	83,9	21
México	94,6	268
Nicaragua	85,0	25
Panamá	90,0	44
Perú	82,5	118
Uruguay	74,0	6
Venezuela	93,0	2.18

penetración de teléfonos fijos en Lima creció del 44% en el 2003 al 57% en el 2004.

Al cierre del 2004 las líneas orientadas a dichos segmentos: límite de consumo y líneas prepago alcanzaron el 57% de la planta total. Asimismo, durante el año 2004 se redujo la tarifa de las llamadas fijo - fijo realizadas a través de las tarjetas 147 (tarjeta prepago de Telefónica), beneficiando directamente a más de 30 millones de tarjetas vendidas anualmente.

d) acciones contra la brecha de capacitación

Las barreras tecnológicas no son las únicas que pueden provocar la aparición de la brecha digital. Existen barreras de capacitación y de conocimiento que pueden ser más altas que las tecnológicas, especialmente en países en vías de desarrollo y en colectivos de personas mayores o discapacitadas. Telefónica, en colaboración con su Fundación, viene desarrollando programas orientados a capacitar a la sociedad en el uso de las nuevas tecnologías.

Una de las estrategias más utilizadas por Telefónica para impulsar el uso de las tecnologías entre la comunidad escolar en cada uno de los países en los que desarrolla operaciones. Los casos prácticos de EducaRed e Internet en las escuelas son vivos ejemplos de este compromiso, orientado a capacitar en el uso de Internet a estudiantes de los ciclos primario y medio de escuelas públicas y privadas.

Otra de las razones más utilizadas para justificar la alta o baja penetración de la banda ancha en una región son las cifras relativas al número de computadoras existentes. Durante el año 2004, Telefónica ha ofrecido paquetes de PC + ADSL que han permitido a muchos clientes adentrarse en la informática de la mano de Telefónica.

Entre las barreras en las que el Grupo Telefónica está trabajando con mayor intensidad para reducirla es la barrera de la discapacidad. A través de proyectos como Telefónica Accesible (des-

crita más adelante en este mismo capítulo), Telefónica ofrece productos y servicios específicamente diseñados para favorecer la igualdad de oportunidades.

A continuación se resumen algunas iniciativas adicionales en materia de inclusión digital por razón de capacitación:

Argentina

- En Argentina, Telefónica y Telefónica han impulsado la realización de una serie de programas de televisión cortos en el que se difundían las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías; con el objetivo de formar a la sociedad argentina.
- Telefónica de Argentina y el gobierno de la provincia de Mendoza suscribieron un convenio por el que la empresa facilitará 15.000 horas de navegación por Internet, en el marco del programa piloto conjunto Alfabetización Tecnológica Virtual.
- La Fundación Telefónica de Argentina firmó un convenio macro con la Secretaría de Educación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para promover proyectos de educación a través de la cooperación mutua.

Brasil

- En Brasil, Telefónica está colaborando con el Ministerio de Desarrollo, Industria y Comercio de Brasil para la implantación de 20 telecentros de informaciones y negocios; con el objetivo de favorecer la capacitación digital de microempresas de la región.

Chile

- Telefónica CTC Chile, en conjunto con Fundación Telefónica, impulsa la Alfabetización Digital en el país, a través de salas fijas y una sala itinerante y en alianza con Microsoft, Olidata y la Fundación Vida Rural de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Los programas específicos han tenido un profundo impacto en la calidad de vida de las personas alfabetizadas, cuyo número alcanza a 85.000 hasta el 2004. Esta cantidad

CASO PRÁCTICO

INCLUSIÓN PARA LAS PERSONAS MAYORES (07-22)

Telefónica es consciente de la mejora que la tecnología puede suponer para las personas mayores y cualquier situación de dependencia en general. Se contempla también la problemática de las personas mayores desde el punto de vista de la accesibilidad a los servicios de comunicación, y las posibles brechas de capacitación identificadas.

- Telefónica Móviles España lanzó una campaña dirigida específicamente al colectivo de *Nuestros Mayores*. La oferta incluía un teléfono de fácil uso, con una tarifa más económica y el servicio *localízame* de Movistar, que permite conocer en qué lugar se encuentra un teléfono móvil con el consentimiento del usuario.
- Telefónica de España ha vuelto a comercializar el *Teclón* un terminal de telefonía de grandes teclas que se ajusta a las necesidades de las personas con presbicia y de las personas con problemas de motricidad fina. También ha sido lanzado en Noviembre de 2004 el *VideoTeléfono* que permite ver al interlocutor a través de la línea telefónica.
- El *Grupo de Mayores de Telefónica* es una asociación sin ánimo de lucro que agrupa a cerca de 3.000 antiguos empleados de la Compañía. Tanto Fundación Telefónica como ATAM tienen un convenio de colaboración con el *Grupo de Mayores de Telefónica* que se traduce en aportaciones de diversa clase, entre las que destacan cursos de informática a personas mayores.
- Fundación Telefónica, con la colaboración de la *Fundación Neurociencias y Envejecimiento*, ha creado en el año 2004 un canal para la investigación y el conocimiento de las enfermedades neurológicas degenerativas como son: el Parkinson, el Alzheimer, la esclerosis múltiple o las enfermedades cerebro-vasculares entre otras.
- Por su parte, la campaña de prevención en ATAM 2004 versó sobre la información para la detección precoz del Alzheimer y otras demencias que afectan a las personas mayores de sesenta años. Esta campaña contó con el respaldo y la validación técnica de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología, a través del convenio que ambos tienen suscrito. Conviene resaltar que el 34% de los socios de ATAM son empleados jubilados y prejubilados del Grupo Telefónica. Adicionalmente ATAM y QUAVITAE, empresa dedicada a la gestión de servicios sociosanitarios para personas mayores dependientes, han firmado un acuerdo de colaboración por el que QUAVITAE pone a disposición de los socios de ATAM su oferta de servicios en todo el territorio nacional con unas condiciones especiales de preferencia en la ocupación de plazas y descuentos en las tarifas de sus instalaciones.
- En 2004 también destaca el apoyo de Fundación Telefónica al primer portal del mundo en lengua española dedicado a la problemática de la gente mayor y su entorno, www.jubilo.es, que ya cuenta con más de 3.000 páginas de información y contenidos y una media de 8.000 visitas diarias.

CASOS PRÁCTICOS

LAS CABINAS PÚBLICAS EN PERÚ (07-23)

Un fenómeno que destaca en las estadísticas sobre las telecomunicaciones y la Sociedad de Información a nivel internacional, es el número elevado de personas que acceden a la Internet en el Perú. Esta particular situación se explica por el desarrollo y capilaridad de las cabinas públicas en toda la geografía nacional, con especial énfasis en zonas donde existen bajos ingresos en los hogares.

La cabina peruana

En el Perú se pueden hallar hasta unos cuatro tipos de cabinas públicas: las comerciales (aquellas formadas con la finalidad de obtener una renta por su servicio); las impulsadas por iniciativa municipal o por gobiernos locales; las promovidas por universidades y centros de estudios superiores; y las implementadas en las escuelas primarias y secundarias.

De estos cuatro tipos de cabina, claramente la que mayor impulso ha tenido y ha asumido una identidad propia es la cabina propiciada con ánimo comercial; este modelo de acceso público a Internet fue captado por los microempresarios del país e implementado con gran dinamismo.

Las primeras cabinas públicas nacieron en 1994 como un modelo de acceso comunitario a Internet dirigido por la Red Científica Peruana (RCP). Se estima en la actualidad que existen más de 10,000 cabinas públicas de tipo comercial. La mayoría de ellas abiertas en los dos últimos años gracias al impulso de las conexiones de banda ancha que se produjo mediante la introducción de los servicios ADSL.

El usuario

Otro de los factores ha sido el cambio cultural que se ha generado con el advenimiento de las cabinas públicas. Los distritos periféricos de la capital de segmentos bajos (donde se concentra la gran mayoría de la población limeña) están siendo atraídos por Internet y han aumentado el número de internautas. Los usuarios utilizan Internet para acceder o emitir información con fines personales. En primer lugar la emplean para comunicación (92%), bajar material (81%), buscar información diversa (67%), entretenimiento (59%), fines académicos (56%), turismo (25%), finanzas (14%) y transacciones (7%).

El Perú en los últimos años ha tenido un importante proceso de emigración especialmente de ciudadanos de menores recursos, la comunicación con los parientes que han emigrado es otro de los usos que se ha detectado ya sea usando el correo electrónico o las llamadas de larga distancia por Internet. Y aquí es interesante que estos servicios se usan aún cuando la persona que hace uso de ellos no posee mayor conocimiento de estas herramientas, ayudados por los administradores de cabina o sus asistentes personas de edad avanzada pertenecientes a los niveles socioeconómicos más bajos utilizan estos servicios para contactar con los más de dos millones de peruanos que se estima han salido del país.

INTERNET EDUCATIVA EN CHILE (07-24)

Desde 1998, Telefónica CTC Chile y Terra otorgan conexión gratuita a Internet a través de accesos conmutados a 5.500 escuelas y liceos públicos. En diciembre de 2004, 2.560 de estos establecimientos educacionales del programa *Internet Educativa* habían migrado a tecnología de banda ancha ADSL, a través de la instalación de 3.266 accesos ADSL.

El servicio *Internet Educativa* es gratuito para los establecimientos que mantienen el acceso conmutado y su valor preferencial a través de banda ancha (1 Mbps) multiusuario fue en 2004 de 34,5 dólares. En 2004, el aporte de Telefónica CTC Chile correspondiente al acceso conmutado a Internet en colegios fue equivalente a 4,68 millones de dólares, considerando el tráfico IP y pago a ISP.

El programa *Internet Educativa* está permitiendo el acceso a Internet y las nuevas tecnologías a los jóvenes estudiantes de Chile, así como a los profesores de estos alumnos. De este modo, se favorece la inclusión digital de estas personas, para las que Internet ya es un recurso educativo más en su formación y en sus posibilidades de desarrollo futuro.

representa el 24% del total de alfabetizados digitales en el país a través de todos los programas existentes a nivel de Gobierno.

- También para el sector de los pequeños empresarios se han realizado iniciativas de alfabetización digital y capacitación en el uso de la Red: se efectuaron iniciativas de capacitación en torno a temas como factura electrónica y exposiciones en torno al valor que aportan las tecnologías de la información a la gestión de las micro y pequeñas empresas.

España

- Telefónica de España a través de la Asociación Grupo de Mayores, ha impartido cursos de informática a personas mayores y facilita el local, las líneas telefónicas y una subvención.

Perú

- En el Perú es muy importante la labor del responsable de la cabina pública ("el cabinero") ya que es la persona que da las nociones básicas a los clientes y resuelve sus dudas y consultas.

Por último, en ocasiones la capacitación no está centrada en tecnologías sino en el desarrollo de iniciativa empresarial o formación básica que pueda ayudar a reducir otros problemas sociales existentes en algunos de los países en los que Telefónica desarrolla actividades.

04 MOTOR DE DESARROLLO SOCIAL

a) Principales Magnitudes

El Grupo Telefónica desarrolla una importante labor social y cultural en todos los países en los que tiene operaciones. Esta actividad se canaliza básicamente a través de:

- Fundación Telefónica desarrolla en España, Argentina, Brasil, Chile, Marruecos México y Perú distintos proyectos en colaboración con organizaciones sociales. Para la Fundación, la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación es el compo-

nente fundamental a través del cual se persigue mejorar los procesos educativos, el acceso a la cultura y el arte, así como el desarrollo de la sociedad y la mejora de la calidad de vida de las personas, con especial atención a los colectivos más desfavorecidos.

- ATAM, la asociación de Telefónica para el apoyo a las personas con discapacidad, que cuenta con las aportaciones económicas de cerca de 62.000 empleados, cifra que es duplicada por la aportación de la empresa.
- Por último, otras empresas del Grupo también desarrollan actividades sin ánimo de lucro orientadas al desarrollo social y cultural de los países en los que trabajan.

Fundación Telefónica

Con el espíritu de contribuir a la mejora de la vida social y acercar su actuación a las demandas y necesidades de la sociedad, durante el año 2004 Fundación Telefónica ha continuado impulsando la realización de una gran variedad de actividades educativas, sociales y culturales, englobadas en programas y proyectos concretos, a cuya financiación se destinaron un total de 25.011.000 euros.

Los 238 programas y proyectos realizados por Fundación Telefónica convergen en seis grandes áreas de actividad: Educación, Cooperación y Promoción Social, Telemedicina, Teleasistencia y Discapacidad, Cultura, Arte y Tecnología, y Sociedad de la Información.

Estos proyectos se han desarrollado con el apoyo de 756 entidades colaboradoras, que han permitido beneficiar a más de 25.000 organizaciones y más de 26 millones de personas.

Junto a las descripciones de los principales proyectos que se realiza en este capítulo, toda la información detallada acerca de los proyectos desarrollados por Fundación Telefónica se puede encontrar en la Memoria de Fundación Telefónica 2004 o en www.fundacion.telefonica.com.

PRESUPUESTO DE ACCIÓN SOCIAL Y CULTURAL DEL GRUPO TELEFÓNICA (07-24)

(Datos en miles de euros)

	2003	2004
Fundación Telefónica España	17.548	16.525
Fundación Telefónica Latinoamérica y Marruecos	5.929	8.490
Total Fundación Telefónica	23.477	25.011
ATAM*	9.111	8.983
Otros proyectos de acción social y cultural del Grupo	14.271	12.500
Total Telefónica	46.584	46.498

*Aportación de la empresa que complementa la aportación de los empleados de Telefónica

ATAM

ATAM nace en el año 1.973 con el impulso de un grupo de empleados de Telefónica, contando con la colaboración de los Servicios Médicos y de Asistencia Social, la Institución Telefónica de Previsión y la Representación Social de los trabajadores. En 1.974 la institución queda recogida en el convenio colectivo de Telefónica. Los estatutos de la Asociación establecen sus objetivos, sus propios órganos de gobierno y mecanismos de funcionamiento.

ATAM se financia en gran medida con las aportaciones solidarias y voluntarias de cerca de 62.000 empleados de 23 empresas del Grupo Telefónica. Los trabajadores aportan el 2 por mil de sus retribuciones fijas y las empresas doblan dicha aportación. Las cuotas aportadas a ATAM por todas las empresas del Grupo Telefónica en 2004 ascienden a 8.983.350 euros.

En esta cantidad se incluye tanto la aportación del 4 por mil de las retribuciones satisfechas por las empresas incorporadas a la Asociación, como las aportaciones de empresa por jubilados, prejubilados y desvinculados de Telefónica de España y las aportaciones para gastos de funcionamiento de los Órganos de Gobierno contempladas en los Estatutos.

Los detalles de su actividad se pueden encontrar en la página web www.atam.es y en su Informe Anual, disponible también en www.telefonica.es/publicaciones, así como en el apartado *Empleados Solidarios* del sexto capítulo de este mismo Informe.

Otros proyectos de acción social y cultural del Grupo Telefónica

Las empresas del Grupo Telefónica desarrollan diversos proyectos de acción social y cultural que complementan las actividades de Fundación Telefónica.

Durante el año 2004, se han identificado proyectos de este tipo por un presupuesto superior a los 12,5 millones de euros. Entre los patrocinios más destacables se encuentran:

- Patrocinio del *Xacobeo 2004*.
- *Proyecto Proniño* de Telefónica Móviles, heredado de las operadoras de *Bellsouth*, con el objetivo de escolarizar a niños de los países de América Latina.
- Apoyo a conferencias y reuniones dedicadas a tratar temas sociales, como *La Tercera Nación* en Tijuana, México.
- Impulso a eventos teatrales, entre los que destaca el apoyo a la temporada del Teatro Real en Madrid, o a eventos musicales, como la Temporada 2004 de conciertos de la *Sociedad de Cultura Artística en Brasil*.
- Celebración de los 25 años de Ayuntamientos Democráticos en España.
- Exposiciones artísticas y culturales, como la exposición *Gaudí o Maestros del Modernismo* en Brasil.
- Patrocinio de eventos para concienciar acerca de problemas sociales (como el *I Festival por la Convivencia* de Telefónica Móviles España) o recaudar fondos en otros países (como las iniciativas *Teleton* en diversos países de América Latina).
- Apoyo a Fundaciones y Premios, como los *Premios Príncipe de Asturias*.
- Apoyo al *III Congreso Internacional de la Lengua*.
- Apoyo a actividades de investigación y cursos en las universidades españolas.
- Patrocinio de fiestas patronales o culturales de determinadas ciudades.

b) Educación

En el ámbito educativo Fundación Telefónica tiene como principal objetivo favorecer el desarrollo de la educación y de la igualdad de

CASOS PRÁCTICOS

¿CÓMO EVALUAR EL NÚMERO DE BENEFICIARIOS Y PARTICIPANTES DE LOS PROYECTOS DE LA FUNDACIÓN? (07-25)

Para la evaluación de organizaciones beneficiarias, se han utilizado los siguientes indicadores:

- Entidades sociales, asistenciales y culturales beneficiarias del apoyo o colaboración de Fundación Telefónica.
- Entidades participantes en convocatorias públicas o concursos.
- Entidades registradas en los programas en Internet de Fundación Telefónica (*EducaRed*, *Risolidaria* y *Merc@dis*).

Para la evaluación de personas beneficiarias, se han utilizado los siguientes indicadores:

- Beneficiarios de los proyectos sociales o asistenciales (personas con discapacidad, personas mayores, personas en riesgo de exclusión social, familiares de estas personas, etc.).
- Participantes en cursos de formación presenciales u on-line.
- Participantes en convocatorias públicas o concursos.
- Participantes en iniciativas de carácter social, asistencial o cultural.
- Visitantes de los portales en Internet de Fundación Telefónica y de aquellos portales desarrollados con el apoyo tecnológico de la Fundación.
- Visitantes a exposiciones, museos u otras instituciones culturales, ya sean gestionadas por Fundación Telefónica o cuenten con su apoyo o colaboración.

Ambas cifras, número de entidades y personas participantes / beneficiadas, tienen como origen los datos estadísticos que facilita nuestro propio sistema de información para el seguimiento de los programas y proyectos que lleva a cabo la Fundación, así como los datos facilitados por las organizaciones colaboradoras y participantes en nuestros programas.

OPINIÓN DE EXPERTOS DE ENTIDADES EDUCATIVAS, SOCIALES Y CULTURALES (07-26)

En la línea de dotar de mayor transparencia a las actividades que Fundación Telefónica España realiza, así como conocer y contrastar las opiniones y puntos de vista de distintas personas y entidades educativas, sociales y culturales que participan o colaboran con la Fundación en los principales programas que gestiona. Se han llevado a cabo una serie de reuniones de trabajo que han permitido a Fundación Telefónica obtener datos e información que le ayuden a completar y mejorar sus programas, así como sus relaciones futuras con las entidades.

En este sentido, se han realizado siete reuniones de grupo, a las que han asistido un total de 32 expertos, representantes de 25 entidades, en las que se han tratado y debatido diferentes cuestiones sobre los programas educativos *EducaRed* y *CampusRed*, el programa *Equipamiento de Telecomunicaciones a ONL*, la plataforma *Red Internacional Solidaria (Risolidaria)*, el programa de *Voluntariado Corporativo* del Grupo Telefónica, el portal de empleo para personas con discapacidad *Merc@dis* y las exposiciones de arte temporales que se realizan en el *Centro de Arte de Fundación Telefónica*.

En la Memoria Social 2004 de Fundación Telefónica se incluye un breve resumen de las conclusiones y valoraciones principales de cada uno de los grupos de expertos.

DISTRIBUCIÓN DE PROYECTOS DE FUNDACIÓN TELEFÓNICA POR ÁREA DE ACTIVIDAD (07-27)

Área de Actividad	España	Otros Países	Total
Educación	8	22	30
Cooperación y Promoción Social	15	43	58
Telemedicina, Teleasistencia y Discapacidad	24	30	54
Cultura	6	14	20
Arte y Tecnología	28	31	59
Sociedad de la Información	17	—	17
Total	98	140	238

DISTRIBUCIÓN DE ENTIDADES COLABORADORAS EN LOS PROYECTOS DE FUNDACIÓN TELEFÓNICA (07-28)

Área de Actividad	España	Otros Países	Total
Educación	63	39	102
Cooperación y Promoción Social	409	62	471
Telemedicina, Teleasistencia y Discapacidad	50	40	90
Cultura	23	6	29
Arte y Tecnología	26	26	52
Sociedad de la Información	12	—	12
Total	583	173	756

DISTRIBUCIÓN DE ENTIDADES BENEFICIADAS DE LOS PROYECTOS DE FUNDACIÓN TELEFÓNICA (07-29)

Área de Actividad	España	Otros Países	Total
Educación	11.281	8.384	19.665
Cooperación y Promoción Social	1.543	988	2.531
Telemedicina, Teleasistencia y Discapacidad	1.658	978	2.636
Cultura	26	96	122
Arte y Tecnología	26	36	62
Sociedad de la Información	—*	—*	—*
Total	14.534	10.482	25.016

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS BENEFICIADAS DE LOS PROYECTOS DE FUNDACIÓN TELEFÓNICA (07-30)

Área de Actividad	España	Otros Países	Total
Educación	5.782.264	5.556.784	11.339.048
Cooperación y Promoción Social	1.726.573	609.243	2.335.816
Telemedicina, Teleasistencia y Discapacidad	3.983.993	275.005	4.258.998
Cultura	483.780	3.197.287	3.681.067
Arte y Tecnología	4.206.024	407.854	4.613.878
Sociedad de la Información	—*	—*	—*
Total	16.182.634	10.046.173	26.228.807

* No se incluyen los datos de participación dado que se trata de eventos organizados en su mayoría por terceras entidades.

oportunidades mediante la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a los procesos de enseñanza y aprendizaje. Por ello, en todos los programas y proyectos que realiza Fundación Telefónica en este área se impulsa el empleo de estas nuevas tecnologías, principalmente Internet.

En este sentido y siempre con la colaboración de la comunidad educativa, Fundación Telefónica desarrolla innovadoras y potentes plataformas tecnológicas en la Red que cuentan con las herramientas y recursos más avanzados; crea y promociona nuevos materiales e innovaciones pedagógicas; apoya la formación de profesores, alumnos y padres en el uso de las nuevas tecnologías; intenta mejorar los procesos de formación a distancia y promueve el intercambio y el trabajo en investigación mediante herramientas tecnológicas que facilitan la creación de comunidades virtuales.

Durante el año 2004, Fundación Telefónica ha logrado consolidar en Internet sus portales de educación primaria y secundaria, *EducaRed*, y de formación universitaria, *CampusRed*, que se han convertido en un referente para los escolares, universitarios y docentes de España e Iberoamérica, portales en los que se continúan incorporando las herramientas más útiles y novedosas en el ámbito de la tecnología educativa.

Fundación Telefónica ha desarrollado además otros programas como *Oficios en Red*, *FuTuRo* o *Aulas Unidas*, dirigidos a fomentar la calidad y la igualdad de oportunidades en la educación, tanto en el ámbito formal, como en grupos que merecen una atención especial: los niños de la calle o los niños enfermos.

Por último, el programa educativo desarrollado por Fundación Telefónica el pasado año 2004 se completa con el apoyo a diferentes iniciativas de reconocimiento e incentivación de universitarios y profesionales españoles, en diversas disciplinas relacionadas con el mundo de la tecnología y de la acción social y cultural.

c) Cooperación

Desde el comienzo de su actividad, uno de los principales objetivos que persigue Fundación Telefónica es poner las nuevas tecnologías de la información y la comunicación al servicio de la cooperación y la promoción social.

Una vez más, durante el año 2004 Fundación Telefónica ha reafirmado su objetivo de favorecer la modernización de la gestión del sector no lucrativo en España a través de la adecuación y mejora de sus telecomunicaciones. En este sentido, la Fundación ha respondido con el programa de Equipamiento de Telecomunicaciones a Organizaciones No Lucrativas, en el que a través de una convocatoria de ayuda pública y la firma de diferentes convenios de colaboración se ha podido mejorar los equipamientos e infraestructuras de telecomunicaciones de más de 360 organizaciones españolas, lo que les ha permitido incrementar la eficacia de sus acciones, contribuyendo así a la mejora de las condiciones de vida de los colectivos de personas que atienden.

En este ámbito de la cooperación y la promoción social destaca el programa Red Internacional Solidaria (*Risolidaria*), una plataforma que integra a más de 700 entidades y cuyo objetivo es facilitar la labor de las organizaciones sociales mediante su inserción en una red que agiliza su contacto y mutua colaboración. Destaca, igualmente, en esta línea de actividad la labor que realiza Fundación Telefónica en el campo del voluntariado corporativo en el que participan cerca de 3.000 empleados pertenecientes a las distintas empresas del Grupo Telefónica.

Bajo el lema *Ningún Cooperante Sin Comunicación*, Fundación Telefónica ha vuelto a poner la tecnología más moderna y avanzada al servicio de las personas que voluntariamente desarrollan labores de cooperación y asistencia humanitaria en diferentes lugares del mundo. Durante el pasado año, además de facilitar la comunicación entre más de 10.400 misioneros y cooperantes españoles en el extranjero con sus

CASO PRÁCTICO

EDUCARED (07-31)

Desde su nacimiento en 1998 *EducaRed*, el programa de Telefónica y Fundación Telefónica dedicado a la enseñanza primaria y secundaria, continúa con su objetivo de promover el uso pedagógico de las tecnologías de la información y la comunicación en las aulas, concienciando a la comunidad educativa de su valor potencial como recurso para la enseñanza y la educación, todo ello a través del desarrollo de contenidos y actividades destinados a los tres pilares básicos del programa: los alumnos, los profesores y los padres.

Una de las características más singulares de esta iniciativa, cuyo principal vehículo de expresión es su portal de Internet *www.educared.net*, es que cuenta con la colaboración y participación activa de 16 de las principales instituciones de la comunidad educativa española, entre las que se encuentran asociaciones profesionales, confederaciones de padres de alumnos y sindicatos patronales.

En sus siete años de vida, el portal *EducaRed* se ha convertido en un punto de referencia en su ámbito de actuación, como lo demuestran los 11.218 centros escolares de toda España adheridos al programa, cifra que representa a más de 324.000 profesores y 4.070.000 alumnos. Cabe destacar que en la actualidad el 54% del total de centros conectados a Internet en el país están inscritos al portal.

El incremento de las cifras de participación que registra *EducaRed* de año en año, un 74% más de visitantes que en el 2003, viene a demostrar que Internet está cada vez más presente en la labor docente. El carácter global de la iniciativa se percibe en el aumento de las visitas al portal que se producen cada año desde el extranjero, un 68% en el año 2004, en especial desde países como Estados Unidos o México.

Después de siete años de trabajo *EducaRed* es el portal educativo en lengua española con mayor implantación en la Red, de hecho, uno de los principales buscadores de Internet, Google, adjudica alrededor de 1.700 enlaces directos al portal, así como una importancia de 5/10 en su Page-Rank.

A lo largo del año 2004, *EducaRed* ha continuado enriqueciendo su oferta de contenidos y servicios pensando en las necesidades específicas de toda la comunidad educativa escolar. Entre las novedades incorporadas destacan entre otras, la creación de los portales *Profesores Innovadores* y *Enseñar a Aprender* o el acceso a las más completas enciclopedias disponibles y a la última versión del *Diccionario y Ortografía de la Real Academia Española*.

	Centros Escolares	Profesores	Alumnos
Año 2002	10.911	305.851	3.918.291
Año 2003	11.091	311.143	3.986.142
Año 2004	11.218	324.033	4.073.889

Año	Nº de Visitas en EducaRed
2001	583.096
2002	1.260.706
2003	2.717.975
2004	4.733.312

CASO PRÁCTICO

PROGRAMAS DE APOYO A LA MUJER (07-32)

Cooperativa de Mujeres Costureras de São Bartolomeu (07-34)

El Programa de Generación de Ingresos para Mujeres fue creado a finales del año 2001 por Fundación Telefónica, con el objetivo de apoyar iniciativas sociales ya existentes que promueven la integración laboral de mujeres jefes de familia con hijos adolescentes menores de 18 años a su cargo, a través de acciones que abarcan la formación de estas mujeres, ayuda al desarrollo de los productos que confeccionan, apoyo a su comercialización, así como su capacitación en técnicas de gestión y cooperativismo.

Después de tres años de funcionamiento, la cooperativa de costureras que alberga a 50 mujeres, ha conseguido entre otros logros: la creación de la colección de ropa "Águas de São Bartolomeu", la apertura de una tienda para la venta de sus productos, su presentación en diferentes eventos de moda del país, o la inauguración de su propia sede. En el año 2004, esta cooperativa de mujeres se ha convertido en un negocio rentable y autosostenible, que genera para cada mujer cooperativista unos ingresos económicos superiores al salario mínimo brasileño.

El pasado año esta iniciativa, Cooperativa de Mujeres Costureras de São Bartolomeu, fue seleccionada como proyecto finalista en la Guía EXAME de Buena Ciudadanía Corporativa 2004.

Máster en Igualdad de género

En España, Telefónica colabora con la Universidad Complutense de Madrid, en el Máster para Agentes de la Igualdad de Género. Esta colaboración no es meramente económica sino también docente.

familiares directos en España durante las fiestas navideñas, la Fundación ha llevado a cabo otras acciones que tienen como objetivo asegurar las telecomunicaciones en aquellos países que han vivido y viven dramáticas situaciones de emergencia por conflictos armados o catástrofes naturales, como los ocurridos en el mes de diciembre tras el maremoto que se produjo en el sudeste asiático.

Por último, Fundación Telefónica ha vuelto a prestar su colaboración a diferentes organizaciones sociales, aportando los medios técnicos necesarios para el desarrollo de iniciativas cuyo objetivo es la sensibilización y la participación de la sociedad.

d) Telemedicina, Teletrabajo y Discapacidad

Mejorar las condiciones de vida de los colectivos más necesitados, principalmente las personas con discapacidad y las personas mayores, a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, es el objetivo prioritario de Fundación Telefónica en el campo de la telemedicina, teleasistencia y discapacidad.

La actividad del Grupo Telefónica, y en concreto de Fundación Telefónica, en este sentido, se centra en el desarrollo de una importante labor de I+D orientada fundamentalmente a facilitar la accesibilidad

de estos colectivos a la información, comunicación, formación y empleo; posibilitar una mejor atención sanitaria y asistencial a personas mayores, enfermas, discapacitadas o desprotegidas; y ayudar en la educación para la salud y prevención de diferentes enfermedades y discapacidades.

Entre los proyectos realizados o apoyados por Fundación Telefónica en el ámbito de la discapacidad, siempre con la colaboración de instituciones de gran implantación social y prestigio, durante el año 2004 destacan: *Merc@dis*, un portal específico de empleo para personas con discapacidad; la *Unidad de Demostración de Equipos Adaptados para Personas con Discapacidad del CEAPAT*; o el proyecto *SICLA*, que aporta una tecnología muy avanzada para la comunicación alternativa.

En el terreno de la teleasistencia cabe reseñar el *sistema de localización y ayuda para mujeres en situación de riesgo de maltrato*, o el *programa Telesalud ADSL*, diseñado para permitir el contacto audiovisual entre personas mayores y profesionales médicos.

Fundación Telefónica ha colaborado también en el terreno de la telemedicina con diversas instituciones socio-sanitarias, en la creación y mantenimiento tecnológico de portales en Internet sobre distintas especialidades médicas, como la oncolo-

CASO PRÁCTICO

PROGRAMAS DE APOYO A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA EN SITUACIÓN DE RIESGO (07-33)

a) Ciudad de Derechos (Brasil)

El espacio *Ciudad de los Derechos*, canalizado a través de la plataforma *Risolidaria*, y promovido por Fundación Telefónica, busca encontrar una forma innovadora, didáctica, pedagógica y lúdica de explicar la filosofía y las políticas instituidas por el *Estatuto de la Infancia y Adolescencia (ECA)*.

b) Sistema de Garantía de Derechos (Brasil)

Fundación Telefónica y el *Consejo Nacional de Derechos de los Niños y Adolescentes (CONANDA)*, perteneciente al Ministerio de Justicia de Brasil, firmaron un convenio de colaboración en el marco del portal *Risolidaria*. Como consecuencia del convenio, actualmente *Risolidaria* cuenta con un conjunto de grupos de trabajo llamado *SGD (Sistema de Garantía de Derechos)* que engloba: CONANDA, la Secretaría de Derechos Humanos y los Consejos Estatales, que poseen a su vez subgrupos que corresponden a los 27 estados brasileños. En total el conjunto del SGD posee cerca de 200 miembros.

c) Programa Pro-Direitos (Brasil)

El programa *Pro-Direitos*, creado en 1999 por Fundación Telefónica presta ayuda, soporte financiero y técnico a proyectos en los que se utilizan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la creación de redes de protección integral de los derechos de los niños y adolescentes en el país. En esta tarea se colabora en el fortalecimiento de la actuación de los Consejos Municipales y la promoción de redes de asistencia en las áreas de la infancia y la juventud.

El proyecto ha beneficiado a 162 organizaciones asistenciales y más de 38.000 niños y jóvenes en situación de riesgo.

d) Medida legal (Brasil)

El programa *Medida Legal* tiene entre sus objetivos: garantizar los derechos y la mejora de la calidad de vida de los jóvenes en situación de riesgo, contribuir a la reducción de la desigualdad social y la prevención de la violencia en el país, y fortalecer la actuación de los Consejos Municipales en el desarrollo de sus tareas.

Las inversiones financieras que Fundación Telefónica destina al programa *Medida Legal* se utilizan para apoyar proyectos gubernamentales y no gubernamentales dirigidos a atender a 720 adolescentes infractores que se encuentran en situación de cumplimiento de medidas socio-educativas de libertad asistida y prestación de servicios a la comunidad, medidas judiciales alternativas a la privación de libertad que tienen probada eficacia por los bajos índices de reincidencia entre los jóvenes infractores que se benefician de estas acciones socioeducativas.

e) FuTuRo (Internacional)

El proyecto *FuTuRo*, puesto en marcha por Fundación Telefónica en los siete países en los que está presente, constituye la primera iniciativa internacional que tiene como objetivo utilizar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y la educación en valores, para promover hábitos saludables entre niños y adolescentes en situación de riesgo que residen en centros de acogida, residenciales o abiertos.

Mediante este proyecto, que está adaptado al contexto social y educativo de cada uno de los países, cientos de chicos de entre 6 y 20 años abordan temas como el crecimiento, la identidad, los hábitos saludables, la sexualidad, las enfermedades de transmisión sexual y VIH/SIDA, las drogodependencias, los recursos de asistencia sanitaria y el centro saludable. Una red virtual de encuentro y trabajo de 14 centros de acogida de niños de la calle de 7 países distintos.

f) Teléfono de Ayuda al Niño y Adolescente (Perú)

Los niños y adolescentes peruanos que se encuentran en situación de riesgo cuentan desde el año 1998 con el *Teléfono de Ayuda al Niño y Adolescente*, una iniciativa puesta en marcha gracias a un acuerdo de colaboración entre Fundación Telefónica y la Fundación ANAR.

A través de esta línea gratuita, donada por Fundación Telefónica se atienden 3.000 llamadas de niños y adolescentes con problemas que quieren hablar de manera confidencial con un equipo de profesionales compuesto por psicólogos, trabajadores sociales y abogados que les informan, orientan y previenen de aquellas situaciones que pueden poner en peligro la integridad física y emocional de los menores.

g) Capacitación Prelaboral y Laboral para Niños y Adolescentes en Riesgo (Perú)

En colaboración con la Fundación *Mundo Libre*, Fundación Telefónica ha equipado un taller, con 6 ordenadores con conexión a Internet, que se utilizará para la formación laboral de niños de la calle, así como el refuerzo del taller de niños que ya existía anteriormente. El objetivo de estos talleres, que desde su creación han beneficiado a 80 niños y niñas con escasos recursos económicos, es que estos menores se adecuen a las nuevas tecnologías que demanda el mercado laboral actual.

gía o la cardiología, y patologías como la Espina Bífida, el Alzheimer o el Síndrome de Down.

Puesto que la practica deportiva y la realización de actividad física es una de las mejores vías para que las personas con discapacidad puedan integrarse de manera más fácil en nuestra sociedad, en el año 2004, declarado por el *Consejo de la Unión Europea* como *Año Europeo de la Educación a través del Deporte*, Fundación Telefónica ha continuado prestando su apoyo a entidades como *Special Olympics España*, el *Comité Paralímpico Español* o la *Fundación También*, tres importantes entidades que movilizan a miles de deportistas con discapacidad en España.

e) Cultura

Incorporar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a los procesos de difusión de cualquier manifestación artística y cultural, no sólo para acercar la cultura a las personas, sino también como herramienta para explorar y desarrollar nuevas formas de expresión cultural, es el objetivo al que Fundación Telefónica dedica desde su inicio un importante esfuerzo.

La transmisión de la cultura y sus valores utilizando los medios más avanzados, es el eje que guía todas las actividades que realiza Fundación Telefónica en este área siempre, como es norma de la Fundación, en colaboración con instituciones y organizaciones de reconocido prestigio, eso sin abandonar las colaboraciones con las más sólidas propuestas de los organismos culturales de todo el Estado.

Durante el año 2004, y fiel a su política de apoyar y fomentar la cultura, Fundación Telefónica ha continuado potenciando la recreación virtual de los principales monumentos del patrimonio artístico, cultural e histórico de España y otros países latinoamericanos a través del programa *Ars Virtual*, así como fortaleciendo e incrementando la presencia de la lengua española en la Red a través de diversas acciones a favor de la difusión del español y su cultura.

En este ámbito se encuentra también el programa de Colaboración Tecnológica con Instituciones Culturales, con el que se pretende apoyar mediante soporte tecnológico a las principales instituciones de nuestro país en la creación de nuevos contenidos, así como en la realización y difusión de diferentes actividades culturales.

Por último, Fundación Telefónica ha vuelto a reafirmar su compromiso a favor de la enseñanza y la divulgación de la cultura musical a través de su colaboración con la *Fundación Isaac Albéniz*.

f) Arte y Tecnología

La proyección social del Grupo Telefónica se completa con una actividad continua y destacada a favor del arte y la cultura en la que tienen cabida tanto los planteamientos más tradicionales como los más vanguardistas.

Desde 1999, y a través de su área de Arte y Tecnología, Fundación Telefónica gestiona y mantiene el Patrimonio Artístico del Grupo Telefónica, compuesto por diversas colecciones especializadas de autores nacionales e internacionales del siglo XX, así como su Patrimonio Histórico-Tecnológico, una colección formada por más de 10.000 piezas, documentos y fotografías que reflejan la historia de la Compañía desde su creación en 1924.

Siguiendo un criterio museográfico, Fundación Telefónica, que lleva a cabo una activa política de coleccionismo corporativo, se dedica a conservar, catalogar, ampliar con nuevas piezas y exhibir estas colecciones tanto en el Centro de Arte como en el Museo de las Telecomunicaciones, ambos ubicados en la sede central de la Compañía, en Madrid.

Durante el año 2004, Fundación Telefónica ha continuado con su objetivo fundacional de contribuir a la promoción y divulgación del arte contemporáneo y de las nuevas tecnologías en sus aplicaciones artísticas. Para ello, una vez más la Fundación ha llevado a cabo su Programa de

CASO PRÁCTICO

DEMOCRATIZACIÓN DE LA CULTURA: ARS VIRTUAL (07-34)

Con el objetivo de promover nuevas formas de difusión y acercamiento a la cultura aprovechando las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación, en el año 2000 Fundación Telefónica desarrolló el programa *Ars Virtual*, un macromuseo digital en Internet, que permite al visitante navegar por algunos de los monumentos más significativos del patrimonio artístico, cultural e histórico de España y otros países latinoamericanos en los que opera el Grupo Telefónica, gracias a las más avanzadas técnicas de la realidad virtual.

Agrupados en tres categorías, Templos, Reales Sitios y Otros Monumentos, el objetivo de *Ars Virtual* es que el visitante pueda recorrer los edificios y sus dependencias con total libertad de movimiento como si se tratase de una visita real, utilizando tecnología en tres dimensiones, música, sonido ambiental y efectos de luces y sombras, que junto con la alta calidad de las imágenes, convierten a cada recreación en un reflejo fiel y completo de la realidad.

Durante el año 2004 se ha presentado oficialmente las recreaciones virtuales de La Alhambra de Granada, Las Médulas y los Reales Monasterios de Las Descalzas Reales, Santa Clara de Tordesillas y Santa María la Real de Huelgas. Además, próximamente se añadirán la Real Colegiata de San Isidro de León, obra maestra del románico español, así como el espacio Mundos Virtuales de la Sierra de Atapuerca, que permitirá la divulgación de los contenidos, hallazgos y descubrimientos sobre la evolución humana realizados en este yacimiento. El portal www.arsvirtual.com recibió 403,526 visitas durante el año 2004.

Actualmente, y con las incorporaciones producidas en el año 2004, son 18 las representaciones monumentales que ofrece *Ars Virtual*.

Exposiciones en el Centro de Arte, en donde se ha prestado una atención preferente al arte contemporáneo más innovador, además de organizar la convocatoria de la *VI edición de su Concurso Internacional VIDA*, cuyo objetivo es recompensar la excelencia en la creación artística desarrollada en el campo de la vida artificial.

Como complemento a estas actividades, la Fundación ha realizado intercambios y préstamos de sus colecciones con otras entidades culturales de España y el extranjero, lo que ha permitido que sus obras de arte y exposiciones lleguen a todo tipo de público.

En el área de la tecnología, Fundación Telefónica tiene como principal objetivo acercar su patrimonio histórico-tecnológico a todos los públicos, especialmente a los más pequeños, a través del Museo de las Telecomunicaciones, en el que se ofrece un recorrido didáctico, desde la telegrafía, hasta las últimas tecnologías en comunicación, como los móviles con cámara o los ordenadores de bolsillo.

05 MOTOR DE IGUALDAD: APOYO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El Grupo Telefónica tiene una larga trayectoria en el apoyo integral a las personas con discapacidad. La Fundación para el Desarrollo Social de las Comunicaciones *Fundesco*, fue creada en

1968 y desde sus inicios estudió el impacto de la nueva tecnologías en la relación con la discapacidad. El otro ejemplo más significativo es *ATAM*, la asociación de Telefónica para la atención a las personas con discapacidad, nacida en 1973 del compromiso de los trabajadores, los sindicatos y la propia empresa. En el contexto actual, Telefónica trabaja en este terreno con el objetivo de hacer de las telecomunicaciones, la innovación y la tecnología, un facilitador de la integración social y laboral de las personas con discapacidad, permitiéndoles su pleno desarrollo y el ejercicio de sus derechos.

Las bases de esta apuesta están en la genética del Grupo Telefónica, que ha mostrado su apoyo a este importante colectivo a lo largo del tiempo a través de

- su posicionamiento en Responsabilidad Social Corporativa
- la acción social de Fundación Telefónica,
- la solidaridad de las empresas del Grupo y sus empleados, que se pone de manifiesto en la trayectoria de *ATAM*, y
- la innovación, la tecnología y los productos y servicios que generan las unidades de negocio.

Aunando estos factores, durante 2004 Telefónica ha dado forma a un proyecto transversal a

PLAN INTEGRAL TELEFÓNICA ACCESIBLE. OBJETIVOS (07-35)

- Impulsar la investigación y el desarrollo de las nuevas tecnologías de telecomunicaciones, información y conocimiento aplicadas a la promoción de la accesibilidad y la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.
- Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas y favorecer el desarrollo integral de la persona con discapacidad, apoyando y promoviendo unas telecomunicaciones accesibles.
- Fomentar la colaboración con las instituciones públicas y las organizaciones representativas de los colectivos con discapacidad, así como potenciar su participación en la sociedad en general, y en la Sociedad de la Información en particular.
- Garantizar la plena accesibilidad del Grupo Telefónica como actor en la sociedad.

toda su actividad en relación con la discapacidad que lleva por nombre Plan Integral Telefónica Accesible. Es el proyecto de Telefónica para la promoción de la accesibilidad en las telecomunicaciones y tecnologías de la información, y se enmarca en los conceptos de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal para las personas con discapacidad, de acuerdo al compromiso con el Global Compact.

Telefónica Accesible está estructurado en los cinco ámbitos de intervención descritos a continuación, y tomados del Plan Nacional de Accesibilidad (IMSERSO, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales); y se materializa a través de proyectos y acciones concretas, permitiendo, en este sentido, que las diferentes líneas de negocio y áreas de gestión concierten vías de cooperación y desarrollen proyectos en materia de accesibilidad con los distintos interlocutores del mundo de la discapacidad.

a) Sensibilización y formación

Telefónica es consciente de su gran capilaridad social, y del alcance que sus mensajes tienen en la sociedad. Se plantea así su contribución a la sensibilización de diferentes grupos profesionales, sociales e institucionales, públicos y privados, sobre el enfoque integral de la accesibilidad basado en los derechos de la persona con discapacidad.

Los hitos más significativos en la relación entre este ámbito se encuentran relacionados en la tabla Acciones de sensibilización y formación en 2004.

b) Condiciones básicas de accesibilidad en productos y servicios

Telefónica pone su experiencia tecnológica al servicio de las personas con discapacidad a través de varias líneas de negocio, facilitando así el acceso y utilización de las tecnologías, productos y servicios relacionados con la Sociedad de la Información. Los avances hasta 2004 son:

Telefonía móvil

- *Servicio de mensajería de texto SMS*, que ha proporcionado una solución de comunicación de gran utilidad para el colectivo de personas sordas.
- *Servicio de recitador*, que está permitiendo a las personas con deficiencias visuales acceder a este mismo servicio de mensajes de texto.
- *Teléfono para personas con discapacidad visual (Owasys)*: el teléfono proporciona toda la información por medio de un sintetizador de voz y permite que estos usuarios puedan hacer uso de algunas funcionalidades del teléfono que hasta ahora les estaban vetadas, como la escritura y lectura de mensajes, el uso de la agenda o el estado del teléfono.
- *Servicio de videollamada*, una nueva posibilidad basada en las facilidades de la UMTS que ha sido evaluado positivamente por hablantes de lengua de signos.
- Servicio de localización geográfica de personas *Localizame*, que permite disponer de información sobre la situación geográfica de una persona (previa autorización) a través de una llamada, un mensaje corto, navegación o Internet, de gran utilidad para colectivos que necesitan estar apoyados por familiares, tutores o cuidadores debido a algún tipo de discapacidad, u otra circunstancia.
- Telefónica Unifón (Argentina) ha lanzado un nuevo servicio de telefonía móvil dirigido a personas sordas y/o impedidas del habla. El servicio permite a los clientes contar con una operadora que contesta todas las llamadas y luego lo notifica mediante un mensaje de texto SMS. Este servicio atiende todas las llamadas, recoge los mensajes y luego los remite al cliente. Éste los recibe en forma escrita en la pantalla de su teléfono y, a su vez, también puede responderlos a través de otro mensaje de texto a otro teléfono celular o a una dirección de e-mail.

ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN EN 2004 (07-36)

Modelo de Atención para el Colectivo de Personas con Discapacidad (ATAM, más de 3.600 beneficiarios en 2004)	Presentado por ATAM junto con el <i>Real Patronato para la Discapacidad</i> , que gira sobre tres ejes básicos: la valoración de forma integral de las capacidades de la persona, la planificación personalizada con itinerarios personales de apoyo, y los sistemas de gestión para su aplicación, que realizan un seguimiento constante y evalúan los resultados en términos de calidad de vida. El modelo de atención se basa en el principio habilitador o de integración social, que significa conseguir que las personas se vayan capacitando para realizar tareas y actividades para las que en principio no lo estaban.
Proyecto Comunicación accesible para todos. (8 entrevistas realizadas)	Entrevistas con colectivos representativos de la discapacidad para identificar barreras, pautas y criterios de comunicación verbal, no verbal y tecnológica para una comunicación no discriminatoria. Se identifican las necesidades y demandas de comunicación en relación con las distintas clases de discapacidad al objeto de generar una base de conocimiento y, en fases siguientes, trabajar en su supresión.
Libro <i>Los Hermanos de Personas con Discapacidad: Una Asignatura Pendiente</i> (5.000 ejemplares distribuidos)	Fundación Telefónica en Argentina y la <i>Asociación para Minorados de Adaptación y Reeducación (AMAR)</i> , desarrollaron diferentes talleres de reflexión con el objetivo de conceder a los hermanos de personas con discapacidad un espacio de información, reflexión, orientación y apoyo.
Oficinas Municipales de Atención a las Personas con Discapacidad (300 personas beneficiadas)	Fundación Telefónica Perú desarrolla junto con la <i>Fundación para el Desarrollo Solidario, Fundades</i> , este proyecto, así como otras iniciativas como el Centro de Capacitación Laboral o el Servicio de Información para Personas con Discapacidad, INFODIS.
Proyecto <i>Rede Saci</i> (6.200 usuarios)	Apoiado por Fundación Telefónica Brasil, tiene como objetivo fomentar la comunicación y la difusión de información entre las personas con discapacidad y entre éstas con sus familiares, profesionales especializados y organismos públicos.
Aula de Accesibilidad a las Nuevas Tecnologías (Infomedula: 2,5M visitas 2004)	Espacio inaugurado en diciembre de 2004 en el Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo. Fruto de esta colaboración surge también el Registro Nacional de Lesionados Medulares, integrada en www.infomedula.org
Red Sorda (25 entidades conectadas)	Fundación Telefónica España colabora con la <i>Fundación de la Confederación Estatal de Personas Sordas</i> en una macrored del movimiento asociativo de las personas sordas.
Canal Down21 (4.250 usuarios registrados)	Fundación Telefónica España colaboró en este portal, que ha recibido la visita de 347.182 internautas.
Centro Español de Documentación sobre Discapacidad	La colaboración entre Fundación Telefónica en España y el Real Patronato de la Discapacidad ha tenido como logro destacado en 2004 el diseño y creación del nuevo portal de Internet www.cedd.net
Mercadis (218 personas contratadas en Chile)	Bolsa de empleo virtual que tiene como finalidad promover el acceso al mercado laboral de las personas con discapacidad en edad de trabajar. Funciona en España y Chile. En España Mercadis ha recibido 1.800.000 visitas.
Portal temático de Poliomieltis en Perú (700.000 potenciales beneficiarios)	Como consecuencia de la colaboración de Fundación Telefónica con la Sociedad Peruana de Polio se creó un portal temático para las personas que tienen esta discapacidad.
Portal de la <i>Fundación Daunis</i> (40% de incremento de ventas)	Fundación Telefónica trabajó por la integración de las personas con Síndrome de Down en México creando un portal que difunde las actividades comerciales de la <i>Fundación Daunis</i> . Gracias a este portal aumentó el volumen de ventas.

- Adicionalmente se ha realizado el lanzamiento de un servicio gratuito de facturación en sistema *Braille*.

Telefonía fija

- El coste del Centro de Intermediación para Personas Sordas está sufragado por el IMSER-SO y Telefónica de España realiza una bonificación en las llamadas de entrada a dicho centro para abaratar la comunicación con estas personas discapacitadas
- Telefónica de Argentina recibe mensualmente unas 10.000 llamadas en su servicio de intermediación entre personas con discapacidad auditiva y personas oyentes. Este servicio, en funcionamiento desde 1998, recibe mensualmente 50.000 llamadas, de las cuales 10.000 son comunicaciones que se establecen y culminan a través de la operadora del servicio. También ofrece servicio de facturación en *Braille*.
- Telefónica de España facilita a las personas con discapacidad visual la factura en *Braille* o la bonificación de las 10 primeras llamadas al 1003 por cada periodo de facturación.

Otras empresas del Grupo

- Telefónica Soluciones puso en marcha *TeleAcceso.com*, el primer portal de España especializado en comercio electrónico y servicios integrales de telecomunicaciones para personas con discapacidad.
- En Argentina, *CARE* (Centro de Adaptación y Rehabilitación Especial) desarrolló dispositivos informáticos adaptados para personas con discapacidad con el apoyo de Fundación Telefónica.
- En Chile, gracias a la línea de atención y consulta habilitada por Fundación Telefónica, más de 800.000 personas pudieron ejercer su derecho al sufragio durante las elecciones del mes de octubre.

- En Chile, con el objetivo de incorporar a las más de 500.000 personas con discapacidad auditiva al contenido del discurso sobre la Cuenta Pública Anual del Presidente de la República, Fundación Telefónica implementó el sistema *Closed Caption*, uno de los desarrollos tecnológicos más significativos que se han diseñado para las personas sordas.
- *Guía Soluciones de Comunicación para Personas Mayores o con Discapacidad*, editada en 2003, recoge los productos y desarrollos de Fundación Telefónica.

c) Innovación y calidad

Tanto Telefónica I+D como las empresas del Grupo, desarrollan una activa labor de investigación con el fin de impulsar tecnologías innovadoras que faciliten la vida a las personas con discapacidad y/o personas mayores dependientes.

Telefónica I+D tiene establecida las siguientes líneas de trabajo aplicadas a discapacidad:

- Cuenta con soluciones propias, como el sistema de información sanitario *Hércules* (HIS), protocolos de actuación sanitaria (vías clínicas) y un demostrador de receta electrónica.
- *SeguiTel* es un producto de tele-asistencia social de ayuda a domicilio que cubre las necesidades de aquellas personas que por su edad, su situación personal o su estado físico, pueden requerir de vigilancia constante, atención puntual y asistencia rápida en casos de emergencia

Telefónica Soluciones tiene un Laboratorio de Accesibilidad, centro de recursos para los profesionales en materia de accesibilidad en las telecomunicaciones. También cuenta con soluciones propias para personas con discapacidad, como el teclado virtual *QWERTY* y el *teclado virtual de barrido* o el *Simulador de Ratón*. Destacan también desarrollos de innovación, como el sistema *Beethoven*, que permite la comunicación telefónica entre usuarios sordos y oyentes.

Telefónica Móviles tiene como eje de innovación el Grupo de Usabilidad, centro donde se testan los productos y servicios en colaboración directa con las propias personas con discapacidad.

Fundación Telefónica desarrolló las siguientes aplicaciones:

- El programa SICLA de sistemas alternativos de comunicación para personas que no tienen la posibilidad de utilizar el habla y que precisan de otros sistemas no verbales. Este programa posibilita la comunicación en el entorno familiar y social a través de la voz y su novedad es su utilidad para que estas personas puedan comunicarse a través de teléfono, Internet o correo electrónico
- *La Unidad de Demostración de Equipos Adaptados para Personas con Discapacidad del CEAPAT* (Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas) en Madrid y en el Centro de Información y Orientación de Cantabria, que muestran las posibilidades del teletrabajo como forma de integración laboral para personas con deficiencias sensoriales, físicas o mentales.
- *TeleSalud ADSL* es un sistema desarrollado en el año 2004 por Telefónica I+D con el apoyo de Fundación Telefónica, dirigido a mejorar la calidad de vida de las personas mayores a través de las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

d) Planes y programas

En este ámbito *Telefónica Accesible* plantea la adaptación de los canales de atención al cliente del Grupo, para conseguir que sean plenamente accesibles y usables por las personas con discapacidad. Los avances más significativos en 2004 son:

- *Servicio de atención al cliente por medio de telefonía de texto*: Telefónica Móviles España ha sido la primera línea de negocio en instalar una centralita de telefonía sobre texto en su *Centro de Relación con el Cliente*, que per-

mite a las personas sordas hacer consultas con sus teléfonos de texto.

- *MoviStar Accesible* (www.movistar.com/accesible): con información detallada de los productos y servicios orientados a ser la herramienta para superar situaciones concretas de discapacidad.
- Inclusión de criterios de accesibilidad en la construcción de la nueva sede del Grupo en España, llamada *Distrito C*.

e) Participación

Para conocer de cerca las necesidades de las personas con discapacidad y elaborar especificaciones de distintos productos y servicios, Telefónica busca establecer líneas de cooperación con los principales agentes sociales que generen colaboraciones y vínculos con los interlocutores representativos en el mundo de la discapacidad. Las líneas de participación conjunta se canalizan a través de las áreas de gestión y líneas de negocio, permitiendo contemplar las particularidades de cada proyecto concreto. Las más destacadas durante 2004 son:

- ATAM, como asociación del sector, es miembro activo de las principales confederaciones que conforman el tejido asociativo español de la discapacidad.
- Fundación Telefónica tiene acuerdos de colaboración con los diferentes colectivos de la discapacidad en todos los países en que está presente, que se traducen en los proyectos expuestos.
- Telefónica Móviles España ha establecido acuerdos para desarrollar y testar sus productos y servicios con los representantes de la discapacidad. En 2004 también destaca un convenio con la *Fundación Médico Rural, Proyecto Siglo XXI*, que tiene por objeto el desarrollo de la telemedicina y su aplicación al medio rural.

CASOS PRÁCTICOS

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS SOBRE DISCAPACIDAD (07-37)

Telefónica comparte su estrategia en Telecomunicaciones y discapacidad con sus grupos de interés a través de la participación en jornadas seminarios y otros foros

- El Grupo estuvo representado a través de ATAM, Fundación Telefónica y diversas áreas de negocio en el Año Iberoamericano de la Discapacidad en el *V Foro Latinoamericano de Discapacidad y Nuevas Tecnologías* organizado por AHCET (Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones) y la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile, en noviembre de 2004.
- Fundación Telefónica colaboró a través de su portal *Risolidaria*, en la realización del *Primer Congreso Nacional de Personas con Discapacidad*, que se celebró en el mes de diciembre. Este evento, en el que Fundación participó conjuntamente con el *Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)*, reunió a más de 1.300 personas con discapacidad de todo el país, además de a destacadas instituciones de este ámbito como ONCE, RIADIS o CERMI.
- El Presidente de la Comisión de la Discapacidad en Argentina visitó en enero de 2004 las instalaciones de la Compañía que son gestionadas por personas con discapacidad y que prestan servicio a clientes de este colectivo.
- Telefónica I+D participó como ponente en la *Gira Estándares W3C 2004* organizada por la oficina española del W3C.
- En Diciembre de 2004 se presentó la estrategia en Telecomunicaciones y Discapacidad del Grupo Telefónica en las jornadas ofrecidas por *El Nuevo Lunes* bajo el título *Discapacidad y Responsabilidad Social Corporativa*

DEPORTE Y DISCAPACIDAD (07-38)

Los eventos deportivos para personas con discapacidad han sido apoyados por Telefónica, como un medio para facilitar la autorrealización de estas personas y promover la conciencia social acerca de su integración social.

- En España, Fundación Telefónica apoya a la organización que reúne a 15.000 deportistas con discapacidad psíquica, *Special Olympics*, y colabora con el *Comité Paralímpico Español* en diversas actividades. También presta su ayuda al *Club Deportivo Elemental de ATAM*.
- *Olimpiadas Especiales México* en la actualidad cuenta con 20 asociaciones estatales que atienden a más de 8.000 atletas. En el marco de su colaboración con esta entidad, en el año 2004 Fundación Telefónica apoyó la organización del *XI Campeonato Nacional Olimpiadas Especiales* que se celebró en Pachuca Hidalgo en el mes de septiembre.
- En Perú existe una colaboración similar con *Olimpiadas Especiales de Perú*, de la que se han beneficiado hasta la fecha más de 9.000 atletas a nivel nacional. Destaca también el patrocinio de los *IV Juegos Olímpicos del Centro de Educación Especial de Kallpa*, en el que participaron 824 atletas con discapacidad.

CASO PRÁCTICO

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS A TELEFÓNICA POR SU COMPROMISO CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN 2004 (07-39)

- Fundación Telefónica ha sido galardonada con el *Premio a la Acción Social y Cultural CERMI.ES 2003*, por su importante labor de apoyo a los colectivos más desfavorecidos y por haber desarrollado diferentes programas destinados a lograr la integración social y la mejora de las condiciones vitales de las personas con discapacidad.
- En Perú, el *Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, MINDES*, a través del *Consejo Nacional de Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS)* otorgó a la Fundación Telefónica un reconocimiento por su destacada labor en la defensa y promoción de los derechos de las personas con discapacidad.
- Atento Chile recibió el premio que entrega el *Programa Chile para la Inserción Laboral de la Población Ciega*, como reconocimiento de su esfuerzo por la integración.
- ATAM cuenta con varios reconocimientos a su larga trayectoria en apoyo a los derechos y la calidad de vida de las personas con discapacidad: Premio *Fundación Sagardoy*, reconocimiento de la Generalitat de Cataluña, o *Premio Reina Sofía*.
- El portal *infomedula.org* ha sido galardonado con el *Premio IMSERSO Infanta Cristina Comunicación 2004* "por su diseño accesible y estructura ambiciosa que posibilita el desarrollo y prestación de servicios a sus usuarios".
- Fundación Telefónica España ha sido galardonada por S.A.R. la Infanta Doña Elena, como reconocimiento a su labor de apoyo al Comité Paralímpico Español.
- Un empleado de Telefónica Soluciones ha ganado el concurso *Proyéctate*, convocado por la Obra Social de Caja Madrid, con un tema sobre accesibilidad. Su propuesta, *Etiquetas para teclados de ordenador y terminales telefónicos*, se dirige a las personas con problemas de visión.

- Como empresa del Grupo experta en el tema, Telefónica Soluciones participa en España en el Grupo AENOR de definición de criterios de accesibilidad web.
- En Telefónica I+D se ha participado en proyectos europeos del *V Programa Marco* dirigidos a establecer las mejores prácticas en el desarrollo y producción de servicios en diferentes áreas, incluyendo la inclusión social (e-inclusion). En uno de estos proyectos se desarrolló una base de datos con estas mejores prácticas, con énfasis en la *Administración electrónica (e-government)*.

También participa en el foro de estandarización a nivel europeo de *ETSI-TC-HF (Technical Committee on Human Factors)* dedicado a la discapacidad y en la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) a través del *Subcomité Técnico de Normalización AEN/CTN 139/SC 8 Sistemas y dispositivos para la tercera edad y discapacidad*.

- Una colaboración destacada en 2004 es el convenio entre Fundación Telefónica y la *Asociación Disminuidos Físicos de Aragón*, para

el desarrollo y puesta en marcha del proyecto *Integración Laboral para Personas con Grandes Discapacidades*, cuyo objetivo es la creación de un centro de atención telefónica que proporcione empleo remunerado a personas con movilidad reducida severa, un sector de la población con gran dificultad para encontrar trabajo. Para ello, este centro de atención telefónica cuenta con las infraestructuras, equipamientos de telecomunicaciones y ayudas técnicas especializadas necesarias.

El Grupo busca siempre la participación conjunta y el consenso con las personas con discapacidad para cualquier acción relacionada con este sector.