

05

Empleados: claridad y desarrollo profesional



01	Un gran grupo humano	<ul style="list-style-type: none"> · Características de plantilla · Encuestas de clima laboral · Canales de comunicación interna · Buena práctica y reconocimiento 	<p>EMPLEADOS EN TODO EL MUNDO</p> <p>148.288</p>
----	----------------------	--	---

02	Compensación	<ul style="list-style-type: none"> · Política de Compensación · Evaluación de desempeño · Planes de pensiones · Planes de salud 	<p>EMPLEADOS EVALUADOS POR DESEMPEÑO</p> <p>110.000</p>
----	--------------	---	--

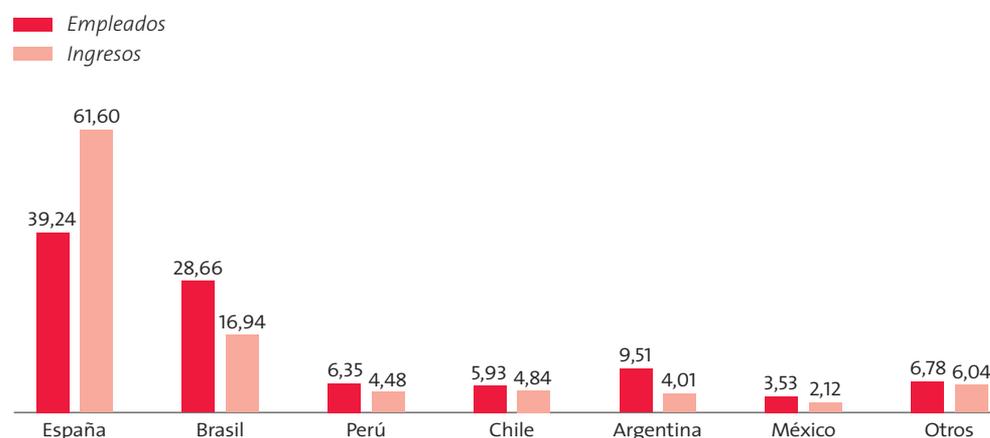
03	Desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> · Formación presencial y teleformación · Planes de desarrollo · Gestión del talento · Movilidad internacional 	<p>HORAS DE FORMACIÓN</p> <p>6,3 millones</p>
----	------------------------	--	--

04	Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> · Relaciones Laborales · Trabajo forzoso y empleo Infantil · No discriminación · Seguridad y salud 	<p>EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIOS COLECTIVOS</p> <p>106.593</p>
----	------------------	---	---

05	Empleados solidarios	<ul style="list-style-type: none"> · Voluntariado corporativo · Otras iniciativas de los empleados · Asociación Telefónica de Asistencia a Minusválidos 	<p>COLABORAN CON ATAM</p> <p>62.854 empleados</p>
----	----------------------	--	--

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEO FRENTE A DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS 2003

(Datos en porcentaje)



PLANTILLA FÍSICA CONSOLIDADA A 31 DE DICIEMBRE POR PAÍSES

	2002	2003
España	64.444	58.189
Resto Europa	3.551	3.186
Total Europa	67.995	61.375
Brasil	41.381	42.496
Argentina	13.843	14.100
Chile	8.006	8.795
Perú	8.826	9.422
México	4.630	5.228
Resto América	5.248	5.898
Total América	81.934	85.939
Resto países	2.916	974
Total	152.845	148.288

PLANTILLA FÍSICA CONSOLIDADA A 31 DE DICIEMBRE POR LÍNEAS DE ACTIVIDAD

	2002	2003
Telefónica de España	42.162	36.577
Telefónica Latinoamérica	25.673	23.141
Telefónica Móviles	13.694	13.093
Atento	49.432	54.394
Telefónica Data	4.664	5.012
Terra	2.455	2.229
TPI	2.752	2.787
Admira / Contenidos	5.574	4.638
Otras empresas	6.439	6.417
Total	152.845	148.288

01 UN GRAN GRUPO HUMANO

a) Más de 148.000 empleados

El Grupo Telefónica está compuesto por más de 148.000 empleados (cifra consolidada a diciembre de 2003) distribuidos fundamentalmente entre América (57%) y Europa (41%). Por países, destaca la contribución de España y Brasil, que agrupan entre ambos el 67% de los empleados. El análisis comparativo de la distribución de ingresos frente a la distribución del empleo generado por el Grupo Telefónica por países muestra el compromiso de la compañía con el desarrollo de su actividad en todos los países en los que está presente.

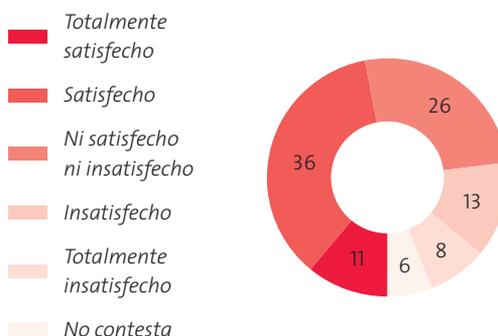
Las líneas de negocio con mayor número de empleados son Atento, Telefónica de España y Telefónica Latinoamérica, que representan entre las tres el 77% de la plantilla.

Si se analiza la evolución de la plantilla en el tiempo, merece especial atención la negociación del Expediente de Regulación de Empleo (ERE) de Telefónica de España durante el ejercicio 2003. Se ha enmarcado como una de las medidas necesarias para abordar la situación de la empresa con un futuro viable para todos los empleados, tomando en consideración la situación de la competencia, el proyecto de transformación hacia los nuevos negocios y la propia evolución en el sector de las telecomunicaciones.

Los principios de voluntariedad, universalidad y no discriminación rigen la elaboración de las medidas que articula el Plan Social acordado con la representación de los trabajadores. El Expediente de Regulación de Empleo fue aprobado por la Dirección General del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales mediante la oportuna resolución administrativa de 29 de julio de 2003. Este Plan Social del ERE estaba previsto que inicialmente pudiera afectar a 10.000 personas hasta el 2005, si bien, fruto de la negociación con la representación de los trabajadores, se permite su extensión hasta el 2007 en cuyo caso afectaría a 15.000 personas y con un compromiso de reposición de hasta un 10% de los puestos. En el año 2003 el número

RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA

(Datos en porcentaje)



de empleados que ha solicitado acogerse al mismo asciende a 5.384.

La evolución positiva de la plantilla en el continente americano responde al incremento en las plantillas de Atento en los diferentes países.

Las principales características de la plantilla del Grupo Telefónica en el mundo son:

- Un 89,05% tiene contrato fijo o indefinido. La cantidad restante se distribuye entre empleados con contrato temporal (9,61%) y becarios (1,34%).
- El grado de jerarquización de la plantilla es el 4,75%, entendiéndose el mismo como el porcentaje que representa la alta dirección, la dirección y los mandos intermedios sobre el total de la plantilla.
- La distribución de la plantilla del Grupo Telefónica por funciones indica que el 34,24% está dedicado a funciones productivas, el 54,17% a funciones comerciales y el 11,7% a funciones de apoyo. Este cálculo está realizado considerando que la plantilla del negocio de atención al cliente tiene función comercial.

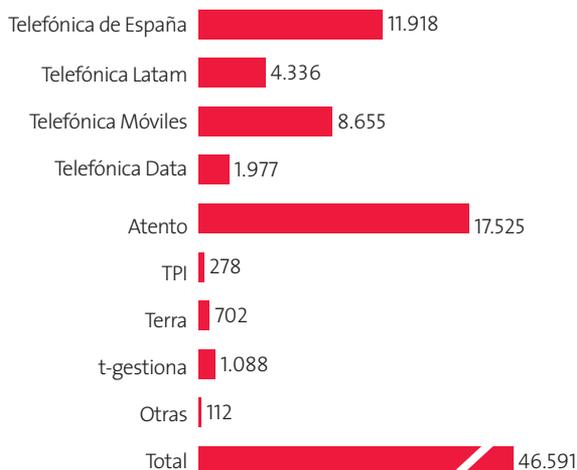
- La antigüedad media de la plantilla oscila entre los 2 años de antigüedad en las empresas de Atento a los 19 años de antigüedad de Telefónica de España o Telefónica de Argentina, siendo el promedio estimado de antigüedad de 9,73 años. La edad promedio de la plantilla es aproximadamente de 36 años.

La evolución de la plantilla, atendiendo a esta misma distribución por funciones prevista para el próximo ejercicio, tiene una tendencia hacia lo comercial en dos sentidos: por un lado se incrementará la plantilla dedicada a funciones comerciales y por otro, se reforzará la cultura comercial en el resto de funciones.

b) Clima laboral

Dentro del Grupo Telefónica se realizan numerosos estudios de clima laboral con los objetivos de fomentar la comunicación ascendente de los empleados con la empresa, detectar necesidades y establecer planes de acción destinados a mejorar aquellos aspectos que inciden en la satisfacción laboral de los empleados. Durante el año 2003, más de 40.000 empleados participaron en estas encuestas de satisfacción.

N.º EMPLEADOS QUE PARTICIPAN EN LAS ENCUESTAS DE CLIMA LABORAL



RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN TELEFÓNICA LATINOAMÉRICA

(Datos en porcentaje)

	Brasil	Argentina	Chile	Perú
Participación	74	81	75	92
	Brasil	Argentina	Chile	Perú
Gestión	66	65	68	61
Supervisión	71	76	68	70
Satisfacción	66	69	62	65
Foco en el cliente	57	61	56	51
Disposición al cambio	57	63	52	53
Comunicación	n.d.	63	74	61
Valores	58	59	62	50
TOTAL	63	65	64	58

Una primera aproximación a los resultados de la encuesta de opinión online 2003 indica que los empleados de Telefónica de España ofrecen una visión positiva, aunque matizada, de su situación en la empresa. Se han producido avances en cuanto a satisfacción por el trabajo realizado, el reconocimiento y la comunicación de la dirección de los objetivos estratégicos de la empresa. No obstante, los resultados manifiestan la necesidad de seguir profundizando en aspectos como la relación jefe-colaborador, la formación y la promoción.

El proyecto de transformación de Telefónica de España (mi.Telefonica.es), ha desarrollado durante el año 2003, 39 nuevas acciones dirigidas a mejorar la satisfacción de los empleados, además de continuar con el desarrollo de las aprobadas anteriormente.

Durante el año 2003, las cuatro operadoras de Telefónica Latinoamérica han realizado encuestas homogéneas de clima laboral, evaluando la opinión de los empleados en aspectos como la gestión, la supervisión, la satisfacción, el foco en el cliente, la disposición al cambio, la comunicación o los valores.

Las compañías del Grupo Telefónica Móviles realizan estudios de clima laboral para detectar las necesidades de los empleados y poder así establecer planes de acción destinados a mejorar aquellos aspectos que inciden en la satisfacción laboral. Aproximadamente el 60% de la plantilla participó en encuestas de este tipo durante 2003.

Durante 2003, todas las empresas que forman t-gestiona han desarrollado un proyecto de homogeneización de las encuestas de clima laboral, lo que ha culminado en la aplicación de la misma encuesta para todas las empresas. En España, el 63% de los empleados de t-gestiona participó en la encuesta de clima laboral, arrojando un nivel de satisfacción de 3,01 en una escala de 1 a 5 (siendo 5 alta satisfacción).

c) Comunicación interna

Telefónica habilita diferentes sistemas de comunicación corporativa para sus empleados diseñados para compatibilizar la información de tipo general a escala de Grupo con la específica de cada negocio o país. Su utilización se complementa con la labor del mando intermedio, considerado pieza esencial en el proceso de comunicación.

Canales de comunicación interna corporativos

- *Televip*: desde 1999 se publica la revista impresa de comunicación interna, con una tirada de 150.000 ejemplares mensuales. Existen 8 ediciones nacionales de *Televip* (Argentina, Brasil, El Salvador, España, Guatemala, México, Perú y Puerto Rico) y páginas específicas para determinados colectivos (Telefónica de España, Móviles, Telefónica I+D...)
- *InfoBuzón*: servicio diario y electrónico de comunicación interna de Telefónica, que ha publicado 3.763 noticias en 2003. Cada día se distribuye a 70.000

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN LABORAL TELEFÓNICA MÓVILES

(Datos en porcentaje)

Empresa	% participación	% satisfacción
Telefónica Móviles España	61	55
Telefónica Unifón Argentina	70	72
Telefónica Móvil Chile	56	65
Telefónica Móviles Perú	85	63
Telefónica Móviles México	26	74
Telefónica Móviles Guatemala	76	76
Telefónica Móviles El Salvador	63	76
Meditel Marruecos	88	79

empleados a través de las diferentes ediciones de Infobuzón (*Infobuzón* en Argentina y España, *Diario Electrónico* en Chile o *Televip M@il* en Brasil)

- *Intranet* Corporativa: accesible desde la red corporativa del Grupo Telefónica, recibió casi 7 millones de visitas en 2003.

Otros canales de comunicación interna

El portal de los empleados de Telefónica de España (*eDomus*) recibe diariamente más de 21.000 visitas y permite el acceso de los éstos a la gestión de procesos internos relacionados con los trabajadores, alcanzando en el año 2003 más de un millón y medio de transacciones. Este portal es accesible para todos los empleados de otras empresas del Grupo.

En junio de 2003 la *Intranet* de Telefónica Móviles fue galardonada con el *Accésit al Mejor Portal del Empleado* en el Primer Premio al Portal del Empleado organizado por el Instituto de Empresa, Inforpress y Capital Humano.

Entre los canales de comunicación interna destaca la revista digital *SOMOS Telefónica Móviles*, de la que, en 2003, se han publicado 11 números en tres versiones: español, portugués y francés. Asimismo, cada una de las operadoras del Grupo Telefónica Móviles cuenta con sus propios mecanismos de comunicación interna para mantener informados a sus empleados (*Encontro Vivo*, en Brasil; *Somos Gente MoviStar*, en Chile; *MundoMóvil*, en Chile o *MoviNotas*, en Puerto Rico, por ejemplo)

Como ejemplo de comunicación directa destaca la celebración de la Reunión Anual de Telefónica Data en España con todos los empleados de la compañía, que fue calificada por los empleados asistentes encuestados con una nota de 7,3 sobre 10.

En Telefónica Latinoamérica se ha regularizado la existencia de reuniones trimestrales de toda la cadena de mando con la alta dirección sobre objetivos y resultados del trimestre. Dichos resultados son posteriormente comunicados en cascada a la totalidad de la plantilla.

- En Argentina se ha creado un nuevo canal de comunicación consistente en la celebración de unas reuniones periódicas con los primeros 200 directivos y gerentes sobre retos de gestión y palancas de actuación.
- En Chile se ha impulsado una profunda reforma de todo el sistema de comunicación electrónica poniendo en marcha un nuevo diario que contiene todas las noticias relevantes para la plantilla y algunas herramientas de comunicación diferenciadas para aquellos colectivos que carecen de ordenador en el centro de trabajo. Esta labor está complementada con el Servicio Telefónico de Atención al Empleado (*t-gestiona*), que ha respondido un promedio de 4.000 consultas mensuales.
- En Perú comenzó a funcionar la plataforma de diálogo de comunicación denominada *El comité de dirección responde*. Se trata de un foro electrónico donde todos los empleados pueden formular al Comité de Dirección preguntas sobre asuntos de interés a través del envío de correos personalizados.
- En Brasil se puso en funcionamiento la iniciativa denominada *orden del día*. Cada mes el Comité de Dirección de Telesp elegía un asunto que se consideraba de interés para el conjunto de la empresa y que, a través de reuniones presenciales, era comunicado y debatido con la totalidad de los empleados.

Un ejemplo de participación ha sido la involucración de más de 8.000 empleados en la encuesta para realizar el diseño de la *Ciudad de las Comunicaciones* de Telefónica en Madrid, atendiendo a la propuesta de cooperación realizada desde la Compañía.

d) Premios que certifican la buena gestión de Telefónica hacia sus empleados

A lo largo de 2003, algunas empresas del Grupo Telefónica recibieron reconocimiento en distintos ámbitos relacionados con su gestión de las personas:

Gastos de personal 2003 del Grupo Telefónica

4.641
millones de euros

- t-gestiona Brasil, en el año 2003, fue premiada en dos ocasiones:
 - Empresa del Futuro 2003, por sus políticas y programas de recursos humanos;
 - Premio Top RH 2003, por su proyecto de responsabilidad social, vinculado al Programa del Gobierno Federal, para combatir el hambre (movilización y voluntariado de nuestros empleados).
- Telefónica Empresas Perú quedó como empresa finalista en el concurso Premio a la Mejor Gestión de Recursos Humanos, organizado por la Cámara de Comercio Peruano-Británica con el apoyo de la Embajada del Reino Unido y el Ministerio de Empleo. Las variables tomadas en cuenta fueron las medidas innovadoras para motivar y desarrollar al personal, comunicaciones internas, clima laboral y capacitación y formación.
- Telefónica Empresas Brasil recibió el Premio Top RH 2003, por su proyecto de comunicación interna *Operación Sonrisa: la satisfacción del cliente es su satisfacción*. Este galardón se concede anualmente a aquellas compañías que destacan por su visión empresarial y la mejora de resultados a través de la adecuada implantación de un estilo de gestión.
- En el caso de Vivo, esta labor ha obtenido el reconocimiento externo, ya que ha recibido el premio Top de Recursos Humanos, por su campaña interna de *marketing*, lanzada con el objetivo de lograr la identificación de los empleados con su empresa.

02 COMPENSACIÓN

a) Política de compensación

Telefónica busca la motivación y fidelización de sus empleados, ofreciéndoles paquetes de compensación competitivos y equilibrados, basados

en criterios de coherencia, simplicidad y claridad. La Política de Compensación tiene como objetivo apoyar eficazmente a la organización a cumplir sus objetivos de negocio, reforzando las conductas adecuadas para orientar a sus empleados a la consecución de los mismos.

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

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

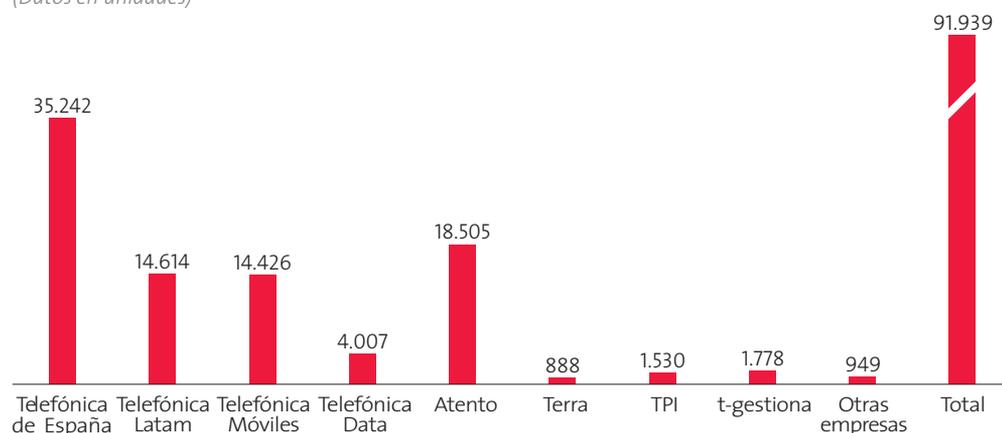
Los gastos de personal del Grupo Telefónica en 2003 han totalizado 4.641 millones de euros, lo que representa aproximadamente el 16% de los ingresos del grupo en 2003. De ese total de gastos, el paquete retributivo (remuneración fija + remuneración variable + beneficios + planes de pensiones + comisiones) supone un 79%, correspondiendo el 71% a la suma de la remuneración fija y variable, y un 6%, a los beneficios.

b) Evaluación del desempeño

El Grupo Telefónica ha venido trabajando desde hace años en el diseño e implantación de políticas de compensación variable que retribuyan el esfuerzo y el cumplimiento de objetivos de sus em-

EMPLEADOS CON SEGURO MÉDICO PRIVADO DE EMPRESA

(Datos en unidades)



pleados. Estas políticas buscan un mayor compromiso e implicación de los empleados con los objetivos de su compañía y también, una mayor equidad en los sistemas de retribución. Son tres factores los que afectan a cada empleado en su retribución variable:

- Su desempeño individual.
- Los objetivos generales de su empresa.
- Los resultados del Grupo.

109.964 empleados (74% de la plantilla del Grupo Telefónica) estuvieron sujetos a evaluación del desempeño durante el año 2003. En el caso de 86.305 empleados, esta evaluación estaba ligada a la remuneración variable de los mismos.

c) Planes de pensiones

Los empleados del Grupo Telefónica en España y Brasil participan en planes de pensiones promovidos desde el Grupo Telefónica. En el resto de los países, los empleados participan en los distintos sistemas públicos de pensiones que existen.

El Plan de Pensiones de Telefónica de España contaba a diciembre de 2003 con 70.920 partícipes, de los cuales 53.294 eran empleados que, hasta diciembre, han generado 10.421 prestaciones a favor de sus partícipes y/o beneficiarios. Dicho plan tiene cubiertas las contingencias de jubilación, fallecimiento del partícipe / beneficiario, la incapacidad en sus distintas modalidades y la gran invalidez. Mensualmente la empresa aporta un 6,87% del salario bruto de los empleados al plan y cada partícipe, el 2,2% del mismo, salvo los empleados que ingresaron con posterioridad a junio de 1992, cuyo porcentaje es del 4,51%. Asimismo, para los trabajadores que decidieron no adherirse al Plan de Pensiones, mantiene una prestación económica que se percibe al cumplimiento de los 65 años de edad.

Además, tiene un Seguro Colectivo de Riesgo que ofrece cobertura frente a las contingencias de fa-

llecimiento e invalidez absoluta por enfermedad o accidente y la invalidez parcial por accidente para aquellos trabajadores que voluntariamente hubieran solicitado su adhesión.

Los 27 planes de empleo del Grupo Telefónica, gestionados por Fonditel Pensiones, han sido galardonados como los mejores planes de empleo españoles y uno de los finalistas de los mejores planes de empleo europeos (Premios IPE), recibiendo el máximo reconocimiento por tercer año consecutivo. Esto supone un hito que confirma los excelentes resultados en rentabilidad que Fonditel Pensiones está consiguiendo en su gestión.

d) Planes de salud

Más de 87.000 empleados del Grupo Telefónica cuentan con seguros de salud privados.

En España, la colaboración voluntaria en la gestión sanitaria del Régimen General de la Seguridad Social que venían prestando Telefónica de España y Telefónica S.A. a través de la empresa colaboradora, cesó durante el primer semestre de 2003 por la resolución de la Dirección General de Ordenación Económica de la Seguridad Social del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. La Dirección de la Empresa y la representación social alcanzaron un acuerdo colectivo por el que la empresa se compromete a formalizar un contrato con la empresa del Grupo Seguros de Vida y Pensiones Antares S.A.

Telefónica de España y Telefónica, S.A. suscriben pólizas de seguros para sus empleados que sustituyen la asistencia sanitaria complementaria del Sistema Público de Salud con el alcance y límites acordados para los colectivos afectados:

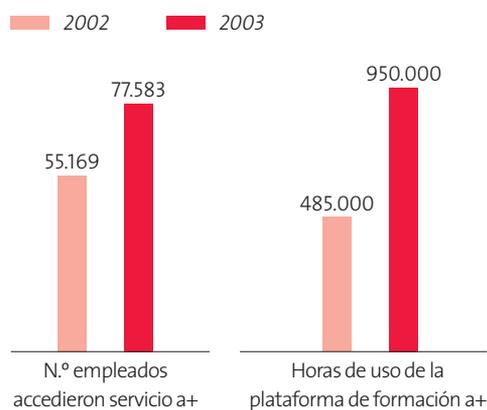
- Colectivo de empleados en activo, cónyuges e hijos (hasta que cumplan la edad de 21 años) que figuren como beneficiarios de la Seguridad Social.
- Colectivo actual de prejubilados y desvinculados.

109.964

empleados evaluados por desempeño en 2003

EVOLUCIÓN DEL SISTEMA DE FORMACIÓN a+ EN EL GRUPO TELEFÓNICA

(Datos en unidades)



- Para el colectivo de jubilados y derecho habientes, que también venían percibiendo los derechos de la empresa colaboradora, se pone a disposición una alternativa que les permite recibir una prestación de servicios similares.

En Chile se ha modificado el viejo sistema de seguro de salud basado en una institución interna (ISAPRE Telefónica) y en su lugar se ha librado hacia una ISAPRE privada que compite en el mercado y otorga más y mejores coberturas sanitarias. Otras iniciativas de este tipo desarrolladas en Chile fueron la formación sobre qué hacer en el caso de accidentes laborales, de sismo, charlas que fomentan la gimnasia laboral y reuniones preventivas sobre el cáncer de mama.

Durante el año 2003 en Perú, la totalidad de la plantilla ha utilizado el nuevo seguro de salud que fue suscrito por la compañía a finales del año 2002 y que ha supuesto el acceso de todos los trabajadores a una cobertura más completa en materia de enfermedad y accidentes, asistencia a hijos y atención en situaciones de vejez.

e) Planes de Opciones sobre acciones

Al cierre del ejercicio del año 2003, Telefónica tiene establecido con carácter general un único sistema de retribución referenciado al valor de cotización de las acciones de la Compañía, dirigido a todo el personal en activo de Telefónica y a la mayor parte de sus filiales españolas y extranjeras, denominado Programa TIES.

Por otra parte, las compañías filiales Telefónica Móviles, S.A., Telefónica Publicidad e Información, S.A. y Terra Networks, S.A. tienen también establecidos sus propios sistemas de retribución referenciados al valor de cotización de sus respectivas acciones. Finalmente, existe un programa de opciones sobre acciones de Telefónica, S.A. destinado a los empleados de Endemol (Programa EN-SOP).

03 FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

a) Formación

El Grupo Telefónica tiene un compromiso con el desarrollo profesional de sus empleados. Por ejemplo, durante el año 2003, Telefónica de España ha desarrollado numerosas iniciativas orientadas al desarrollo de sus empleados:

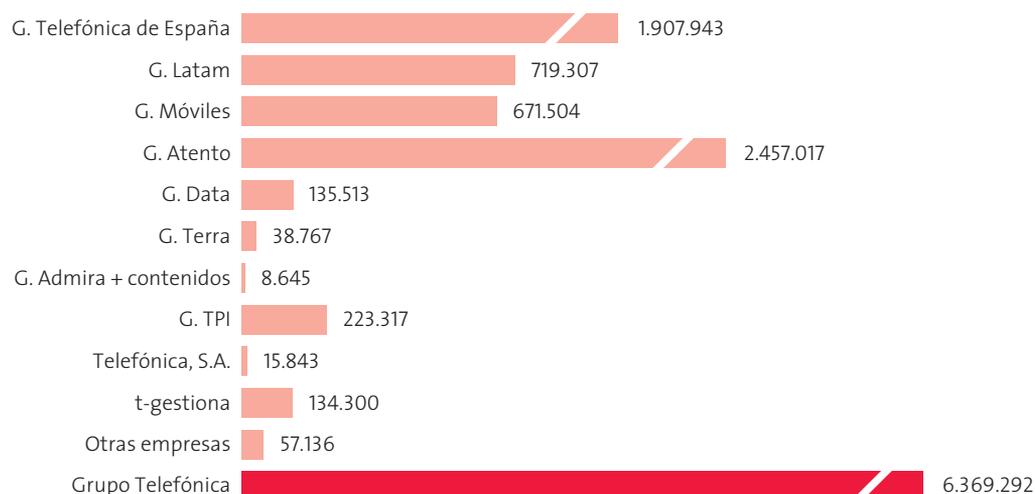
- Creación del Comité Ejecutivo de Formación y lanzamiento de los Planes Integrales de Formación con excelentes resultados: de 34 horas formación / empleado en 2001, se pasó a 52 horas en 2003. De dirigir acciones al 70% de profesionales en 2001, se pasó al 100% en 2003.
- Han participado 282 personas en distintos programas de identificación y talento como el programa Mentor, de los cuales 40, han sido promocionados.
- *Feedback y Coaching*: 1.000 gestores han recibido *feedback* de más de 5.000 colaboradores.

El número total de horas de formación del Grupo Telefónica en 2003 superó los seis millones. El Grupo Telefónica ha mantenido su apuesta de los últimos años por la teleformación como metodología de aprendizaje que, de forma independiente o combinada con acciones presenciales, ha permitido impulsar los objetivos formativos del Grupo en general y de las líneas en particular. Los objetivos del Grupo respecto al *e-learning* son:

- Homogeneizar las capacidades y competencias de los empleados de Telefónica, fomentando la cultura de Grupo adecuada a la estrategia y a los planes de negocio.
- Mejorar la eficacia de los empleados del Grupo a través de una oferta formativa amplia y de calidad, añadiendo durante 2003, 380 contenidos e incorporando otros nuevos al portugués.
- Flexibilizar el acceso a la formación garantizando la disponibilidad de los contenidos a cual-

DISTRIBUCIÓN POR LÍNEAS DE ACTIVIDAD DE HORAS DE FORMACIÓN ACUMULADAS EN 2003

(Datos en horas)



quier hora y en cualquier lugar. La disponibilidad del servicio en 2003 fue del 99,99%.

- Actuar como catalizador en la práctica de compartir el conocimiento y concienciar a los empleados sobre su propio desarrollo, ofreciéndoles una oferta abierta de contenidos relativos a todos los negocios.
- Incrementar el uso integrado de los servicios del Grupo relacionados con las nuevas tecnologías, convirtiéndonos en un referente tecnológico para los clientes y la sociedad.

El servicio a+, es un sistema de gestión del aprendizaje compatible con estándares internacionales de teleformación, que permite tanto la oferta abierta orientada al autodesarrollo, como los planes de formación gestionados por las empresas a través de cursos reglados y tutorizados. En el 2003, Educaterra asumió la gestión de la formación *online* del Grupo y por tanto del servicio a+. A lo largo del año se realizaron más de 110.000 acciones

formativas (algunas de las cuales siguen en marcha por tratarse de cursos de larga duración).

En la Formación de los Empleados, además de la experiencia formativa a través de *e-learning* se ha incorporado en el nuevo Convenio Colectivo pactado con la representación de los trabajadores para 2003-2005, un nuevo proceso de análisis de necesidades formativas basado en la adaptación de un modelo de conocimientos, que identifica los perfiles de formación asociados a los puestos de trabajo que han definido. Por ejemplo, en Telefónica de España, más de 12.000 empleados han realizado acciones formativas sobre la banda ancha, permitiendo de esta manera evolucionar sus conocimientos sobre las nuevas tendencias del sector.

b) Desarrollo de competencias

Todas las líneas del Grupo Telefónica han trabajado en el diseño de un nuevo sistema de competencias genéricas de todos los empleados, que refuercen los valores del Grupo. Las competen-

PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS EN LAS INICIATIVAS DE INNOVACIÓN

(Datos en unidades)

Filiales	N.º ideas sugeridas	N.º ideas implantadas
Telefónica de España	880	20
Telefónica Latinoamérica	227	87
Telefónica Móviles	391	28
Telefónica Data	361	146
Atento	185	125
TPI	60	3
Terra	0	0
t-gestiona	0	0
Otras	23	12
TOTAL	2.127	421

cias son las pautas de actuación que permitirán conocer lo que la empresa espera de cada uno de los empleados, sirviendo además de guía personalizada para el desarrollo profesional de cada uno. Para ello, todos los empleados participaron en un proceso de valoración que consistió, al menos, en la autoevaluación y en la valoración de sus jefes. El resultado de esta valoración permitió la identificación de las áreas de mejora de cada empleado y de las acciones adecuadas para desarrollarse cada año. Más de 80.000 empleados de todo el grupo han participado en este programa.

El programa de *Jóvenes de Alto Potencial*, revisado en 2003, tiene como objetivo básico identificar y desarrollar, desde el inicio de su carrera, a aquellos jóvenes profesionales del Grupo Telefónica con mayor potencial para el desempeño futuro de funciones gerenciales.

El nuevo programa establece una única metodología común a todas las empresas del Grupo Telefónica que permite identificar, seleccionar y desarrollar a los *JAPs* siguiendo las mismas pautas en todo el mundo. En esta nueva edición, 3.150 candidatos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, España, Guatemala, Marruecos, México, Perú y Miami (EE UU), cumplieron los requisitos de acceso al programa. De ellos, los 947 mejor valorados por sus jefes, tomando como base su ajuste al perfil de competencias de referencia, pasaron una prueba *online*, tras la que se obtuvieron 405 candidatos finalistas que realizarán un examen presencial. Esta última prueba servirá para seleccionar a los 200 *JAPs* definitivos que participarán en el programa durante 2004-2005.

c) Gestión del talento

Reconocimiento de las buenas ideas de los empleados

Los empleados del Grupo Telefónica participaron en iniciativas de mejora con más de 2.000 ideas e iniciativas, de las cuales se pusieron en marcha más de 400 (20%).

- *Idealab!* es el programa de Telefónica de España que promueve la participación de sus empleados para mejorar en los distintos ámbitos de la empresa reconociendo el esfuerzo que supone innovar en los diversos procesos. Dispone de un canal en la Intranet, *Innova*, creado para facilitar y promover el proceso de recogida de ideas de forma permanente. Durante 2003 se han propuesto 880 nuevas ideas de las cuales 20 han sido premiadas e implantadas.

- *Patenta* es el concurso promovido por Telefónica Móviles España para reconocer y premiar las ideas más valiosas de sus empleados que contribuyan a la mejora de la calidad, el incremento de ingresos y la mejora de la eficiencia.

- En Argentina se puso en marcha la iniciativa de participación denominada *Pentathlon*. A través de ella se recibieron más de numerosas innovadoras para mejorar el funcionamiento de Telefónica de Argentina.

- También en Brasil tuvieron lugar los premios de la tercera edición de la *Carrera de Campeones*, destinada a galardonar las iniciativas relacionadas con todas las actividades que contribuyen a mejorar la orientación de la empresa hacia el cliente. Asimismo, en el año 2003 se lanzó la cuarta edición de la *Carrera de Campeones*, destinada esta vez a la mejora de la calidad de vida en el trabajo, donde ha participado cerca del 32% de la plantilla proponiendo iniciativas de integración de personas, armonía en los trabajos de Grupo y la reducción de burocracia.

Sistemas de gestión del conocimiento

Sócrates y *Prometeo* son servicios que pretenden facilitar, integrar y potenciar las iniciativas más relevantes de gestión del conocimiento que existen tanto en Telefónica Móviles España como en el Grupo Telefónica. Su objetivo es fomentar las comunidades de prácticas para compartir las experiencias e información, que la organización pueda sa-

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL VINCULADOS A DERECHOS HUMANOS Y CONDICIONES DE TRABAJO

Derechos Humanos:

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

Condiciones Laborales:

- 3** Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo de la negociación colectiva.
- 4** La eliminación de todo tipo de trabajo obligatorio y forzado.
- 5** La abolición del trabajo infantil.
- 6** La eliminación de toda discriminación en relación con el empleo.

ber quién hace qué, y dotar de mecanismos complementarios a los sistemas tradicionales de aprendizaje y de reconocimiento.

d) Movilidad Internacional

Como empresa multidoméstica, Telefónica tiene que esforzarse en atraer y motivar a sus empleados para que acepten asignaciones internacionales y, de ese modo, contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos globales del Grupo.

Para ello se ha creado la Unidad de Movilidad Internacional, perteneciente a t-gestiona España, para llevar a cabo la gestión integral del personal desplazado teniendo como objetivos principales:

- Establecer conceptual y operativamente una práctica horizontal a seguir por todas las empresas del Grupo.
- Seguir un procedimiento estructurado y transparente en materia de selección de candidatos, identificación de talento, desarrollo y compensación.
- Obtener una operativa única centralizada que atienda las necesidades del expatriado.

Apoyándose en las empresas de t-gestiona de Argentina, Brasil, Chile, Perú, Centroamérica y en coordinación con Telefónica, S.A., este servicio se presta actualmente a casi veinte empresas del Grupo que cuentan con unas 200 personas desplazadas en más de cuarenta empresas ubicadas tanto en Latinoamérica como en Europa y Norte de África.

04 GARANTÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS

Telefónica ha confirmado su compromiso con la defensa de los Derechos Humanos en todas sus actividades a través de su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Las empresas que se adhieren al Pacto Mundial se comprometen a cumplir nueve principios, de los que los seis primeros hacen referencia a la promoción de los derechos

humanos y el establecimiento de condiciones laborales justas en toda la relación entre la empresa y sus empleados.

Relaciones laborales

La búsqueda de eficiencia es el eje sobre el que gira la estrategia laboral de Telefónica, de tal manera que el diálogo social y la negociación se constituyen en factor clave de nuestro desarrollo como Grupo.

En este sentido, la empresa y los sindicatos mayoritarios firmaron el pasado 21 de julio de 2003 un acuerdo en el que manifiestan el valor del diálogo social y la negociación colectiva como instrumento insustituible para la gestión y gobierno de las relaciones laborales, así como para conseguir la adaptabilidad de la negociación colectiva a los cambios que se van produciendo en las empresas. A más de 100.000 empleados del Grupo le son aplicados distintos Convenios Colectivos de empresa.

En respuesta a este compromiso mutuo, el diálogo social ha mejorado en todos los países y, en su conjunto, ha supuesto una valiosa aportación. Algunos de estos logros merecen especial consideración:

- Acuerdo sobre el Plan Social del Expediente de Regulación de Empleo de Telefónica de España (E.R.E.) para el período 2003-2007, afectando a un máximo de 15.000 trabajadores y compromiso de reposición de hasta el 10% de los puestos.
- En Argentina se ha negociado una recomposición salarial con todos los gremios que representa un 8% de la masa salarial del 2004.
- En el mes de noviembre en Brasil se firmó el Convenio para 2004 de Telesp, Assist y T. Empresas con Sinteles, lo que implica a 7.700 empleados representados.
- En Chile se han firmado también 10 Convenios Colectivos en CTC Chile, T. Empresas, T. Equipos

y t-gestiona con 4 Sindicatos, involucrando a unas 2.000 personas. T.Móviles tiene ya su acuerdo sindical para el 97% de su plantilla.

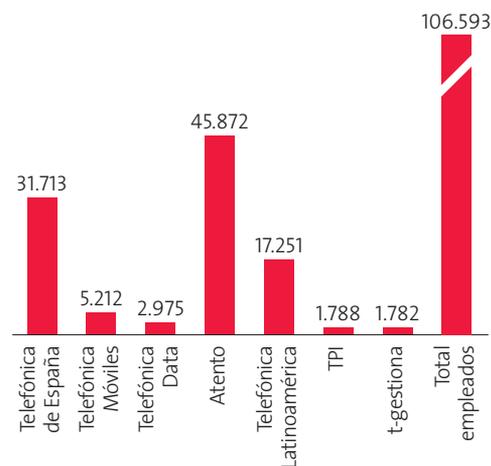
- Al objeto de poner de manifiesto la realidad del país y de las necesidades de la empresa, en Perú se ha consensuado la realización de un proceso de capacitación y *workshop*, en el que han participado conjuntamente los representantes de la Empresa y dirigentes sindicales que negociarán el próximo Convenio.

En relación con el diálogo social en el ámbito internacional, Telefónica y UNI (*Union Network International*) tienen el compromiso de reunirse con una periodicidad anual con el objeto de que la dirección de Telefónica comunique a los sindicatos la información general sobre los temas más importantes del Grupo que afecten a su marcha, su posición en el mercado, su futuro y sus prioridades.

La reunión correspondiente al año 2003 se celebró en Río de Janeiro en el mes de noviembre. Entre los asuntos tratados, se incluyó una exposición sobre el Grupo Telefónica en el momento actual,

EMPLEADOS SUJETOS A CONVENIO COLECTIVO DE EMPRESA

(Datos en número de empleados)



su posicionamiento en Latinoamérica, la dinámica del sector de las telecomunicaciones, la estrategia de desarrollo futuro de la Compañía y las relaciones laborales en Telefónica. Tras la intervención de la Compañía tuvo lugar un enriquecedor intercambio de puntos de vista entre las partes.

La libertad de asociación es un derecho de los empleados de Telefónica, como se demuestra en los más de 42.000 empleados con afiliación sindical. Por empresas, Telefónica de España con 18.016, Telefónica Latinoamérica con 13.068 y Atento con 11.326 empleados, son las que cuentan con mayor personal afiliado. La participación de los empleados del Grupo Telefónica en las elecciones sindicales ascendió a más de 77.000 empleados. Los 2.584 representantes sindicales escogidos en las mismas utilizaron más de 850.000 horas sindicales durante el año 2003.

El número de horas de conflictividad laboral alcanzó las 79.000 en el ejercicio 2003, destacando Telefónica de España con 54.553 horas, las empresas del Grupo Atento con 9.720 y Telefónica de Argentina 5.000.

Eliminación de trabajo forzado

La Política de Negociación Colectiva del Grupo Telefónica en 2003 incluye expresamente la limitación de las horas extraordinarias.

En concreto, en Perú, se ha realizado una campaña de concienciación entre todos los mandos con objeto de que se respeten los límites de jornada ordinaria establecidos en los acuerdos colectivos, acabando paulatinamente con el uso de horas extras.

Empleo Infantil

Telefónica viene manteniendo una política de tolerancia cero con el empleo infantil en todos los países en los que está presente, política que extiende a su cadena de aprovisionamiento a través de la exigencia contractual de un estricto cumplimiento de la legalidad en cada país.

NÚMERO DE EMPLEADOS DISCAPACITADOS

Empresa	N.º empleados discapacitados
Telefónica de España	366
Telefónica Móviles España	28
Telefónica Data España	3
TPI España	6
Terra España	2
Telefónica, S.A.	1
Total	406

En Brasil, cuatro empresas del Grupo Telefónica han obtenido la certificación de *Empresas Amigas de los Niños*, programa que tiene como reto el desarrollo de políticas para la protección de la infancia en términos sociales y laborales. Estas empresas son TeleSP, Telefónica Data, Assist y t-gestiona.

No discriminación**Igualdad de género**

En promedio, el 45% de la plantilla del Grupo Telefónica está compuesto por mujeres, con porcentajes que oscilan entre el 32% de Argentina y el 60% de Brasil. Por líneas de actividad, destaca Atento, con un 67% de mujeres en la compañía. En lo que respecta a niveles directivos, hay más de 1.250 mujeres ejecutivas en la Compañía.

En Chile, los empleados de Telefónica celebraron en el auditorio de la Compañía un evento cultural con motivo de la celebración del Día Internacional de la Mujer, con la presencia de la Ministra del Servicio Nacional de la Mujer.

Integración de personas con discapacidad

En relación con las personas con discapacidad, al margen de la acción responsable de cada empresa, el grupo Telefónica cuenta con una institución especializada en estas materias que sirve de apoyo para todas las empresas en estos campos. Se trata de la Asociación Telefónica para Asistencia de Minusválidos (ATAM). Entre sus finalidades se encuentra la de lograr las mayores cotas de integración social posible para las personas con discapacidad a través de diferentes medios, entre ellos, a través de su integración laboral.

Durante 2003 se desarrolló en la sede de ATAM una jornada sobre integración laboral de personas con discapacidad, dirigida a los responsables de recursos humanos de 23 empresas del grupo Telefónica. Los objetivos de la reunión fueron:

- Facilitar el intercambio entre las empresas del grupo que permitiera compartir opiniones e inquietudes con respecto a la integración laboral de las personas con discapacidad.
- Profundizar en las diferentes alternativas disponibles para el cumplimiento de la legalidad vigente en la materia (LISMI) y permitir la evaluación de las empresas.
- Compartir con las empresas del grupo un sistema integrado de gestión / colaboración para la integración laboral, que genera un efecto sinérgico, con beneficios para las empresas, sus empleados y las personas con discapacidad.

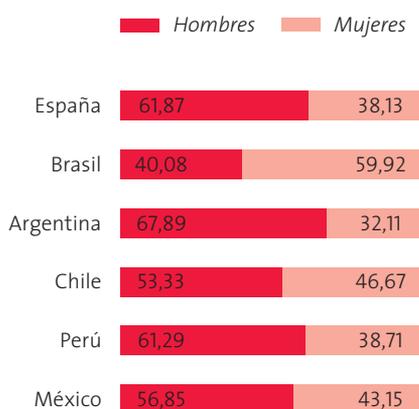
ATAM ofrece a las diferentes empresas la posibilidad de emplear cualquiera de las fórmulas contempladas en la LISMI y demás desarrollo legislativo. Para ello, pone a su disposición dos mecanismos fundamentales: el Servicio de Integración Laboral de ATAM (SILA) y los centros especiales de empleo.

Otros tipos de discriminación

Respecto a la igualdad de género y no discriminación, se ha incluido en Convenio Colectivo de Te-

DISTRIBUCIÓN DE PLANTILLA POR SEXO. AÑO 2003

(Datos en porcentaje)



Telefónica de España el reconocimiento de las parejas de hecho a efectos de la concesión de permisos retribuidos. Asimismo, con el acuerdo de la representación de los trabajadores, se ha incorporado al Convenio Colectivo la preocupación por la defensa de la dignidad de las personas mediante el compromiso de evitar las situaciones de acoso sexual y moral (*mobbing*), y realizar actuaciones conjuntas para descubrir las posibles situaciones en las que pudieran producirse.

En Chile, Atento lleva 3 años desarrollando el programa Adulto Mayor, a través del cual esta empresa da trabajo a personas de la tercera edad. El grado de satisfacción de las personas que trabajan en este programa anima a desarrollar nuevas iniciativas de este tipo.

Conciliación trabajo / vida familiar

La política de negociación colectiva de 2003 para las empresas del Grupo Telefónica identifica la necesidad de gestionar el tiempo de trabajo, la duración y distribución de la jornada, incluso su cómputo anual y su distribución flexible. La utilización de sistemas flexibles de jornada debe tener el objetivo principal de conciliar las necesidades de las empresas con las de los trabajadores y trabajadoras, haciendo compatible su vida laboral con la personal y familiar.

Telefónica junto con un grupo de conocidas empresas españolas, ha suscrito la firma de un acuerdo entre el Ministerio de Trabajo y la Fundación + Familia para la creación del Certificado de Empresa Familiarmente Responsable. Este certificado tiene como finalidad premiar a las empresas que faciliten la conciliación entre trabajo y familia.

Telefónica Móviles España ha trabajado en el lanzamiento en 2004 de un plan de conciliación de vida personal y laboral, en colaboración con *Más Vida Red*. Entre sus elementos básicos están el asesor familiar, los servicios gratuitos orientados a resolver los problemas del día a día y los servicios con coste reducido.

Teletrabajo

Para Telefónica, el teletrabajo es un paso más en su estrategia de transformación tecnológica, cultural y organizativa. Las claves en las que se pone en práctica son la flexibilidad y la confianza en los colaboradores.

Telefónica de España realizó una evaluación de los resultados de su proyecto de teletrabajo eWready! tres meses después de su puesta en marcha. En el momento de la evaluación, participaban en el proyecto 100 empleados en condiciones de fuera de convenio, cifra ampliada a 400 a finales de 2003. El objetivo para el ejercicio 2004, es extender esta práctica a 1.000 empleados fuera de convenio, estando previsto extender esta modalidad al personal de Convenio tal como se ha pactado en el Convenio Colectivo para 2003-2005.

Tanto los superiores jerárquicos como los teletrabajadores, sobre todo este último colectivo, perciben cierta mejora en el rendimiento, mayor planificación y más calidad en su trabajo. Por otro lado, uno de los factores clave que explica la satisfacción de los teletrabajadores es el entorno favorable que encuentran, tanto de la familia como del equipo laboral. Además, un 80,7% de la muestra, con sólo una media de 10,52 horas de teletrabajo a la semana, manifiestan haber ahorrado aproximadamente 3,19 horas semanales en desplazamientos.

Telefónica I+D ha desarrollado un proyecto de teletrabajo con resultados favorables en 2003, valorando fundamentalmente la actividad profesional, la vida personal y la relación con el equipo de trabajo. En otras empresas hay diferentes experiencias en el campo del teletrabajo o la oficina virtual, que han tenido la participación de 900 empleados.

Reducción de jornada

A diciembre de 2003, 4.906 empleados se beneficiaban de la flexibilidad laboral en las empresas del Grupo Telefónica para trabajar en esquemas de jornada reducida, lo que supone el 3,3% de

SATISFACCIÓN CON LA EXPERIENCIA DE TELETRABAJO TELEFÓNICA I+D*(Datos valorados de 1 a 5)*

	SEPT 2003	OCT 2002
• Actividad profesional	4,5	4,0
• Medios de comunicación	3,2	3,1
• Relación con jefe	3,3	4,1
• Relación con equipo de trabajo	4,2	4,1
• Relación clientes	3,5	3,6
• Vida personal	4,4	4,6

la plantilla. Entre las causas manifestadas por los empleados a la hora de solicitar este modelo se encuentra enfermedad (42% de los casos), maternidad (27%) o estudios (16%).

La duración de la baja por maternidad se ajusta en cada país a la legalidad vigente, oscilando entre las 12 semanas en algunos países y las 18 de otros. En el caso de España, la duración de esta baja es de 16 semanas.

Club de Ocio

Bajo el lema *Una forma divertida de hacer empresa*, se presentó el Club de Ocio para Telefónica Móviles España entendido como un servicio permanente de provisión de actividades lúdicas, deportivas, culturales y recreativas en general, de ocio, para todo el personal. La iniciativa nace como respuesta a las diversas necesidades observadas en el estudio de clima laboral, como la falta de conocimiento de las actividades de otras áreas o la falta de colaboración interdepartamental.

La pretensión del Club de Ocio es ayudar a la relación de personas de diferentes departamentos, de cara a fomentar y mejorar las relaciones entre los empleados de Telefónica Móviles, mediante su participación en actividades grupales de ocio, fuera del ambiente laboral.

Atento Perú creó en el año 2004 un plan del Centro Cultural de Atento Perú, que tiene como obje-

tivo formar a todas las personas interesadas en desarrollar sus habilidades artísticas y de escena.

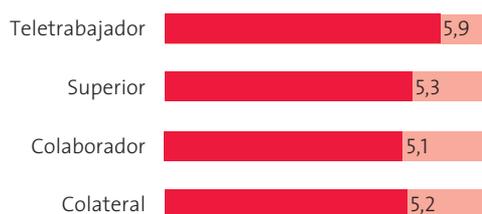
Otras iniciativas

En 2003, Telefónica I+D creó la Comisión para la Conciliación de la vida personal y profesional, formada por 11 miembros, para mejorar la satisfacción de las personas y los resultados de la empresa, a través de la motivación y el compromiso de sus profesionales. Entre las nuevas medidas puestas en práctica destaca la flexibilización del horario de trabajo, el servicio de fisioterapia o las condiciones favorables para las madres, relacionadas con los periodos de lactancia o permiso de maternidad.

Algunas compañías del Grupo ofrecen ayudas complementarias a sus trabajadores, especialmente en materia de refuerzo a sus familias (becas, guarderías o apoyo a la maternidad). Durante el año 2003, casi 30.000 empleados del Grupo Telefónica se beneficiaron de ellas.

Asimismo y con cargo a la partida de Fondos Sociales pactada en Convenio Colectivo de Telefónica de España, también se desarrollan diversas opciones de fomento y ayuda en relación con el tiempo de ocio de los empleados mediante oferta de plazas hoteleras y ayudas económicas. En este sentido, se ofrecen diferentes planes de vacaciones para distintas épocas del año, campamentos para hijos de empleados y ayudas para estudios e intercambios en el extranjero. La posibilidad de disfrutar de las diversas opciones se extiende también a trabajadores que se hayan desvinculados de la empresa. A lo largo del ejercicio 2003, se han atendido un total de 9.909 peticiones de un total de 16.387. Asimismo, se han concedido ayudas para cursar estudios fuera de su residencia habitual a 575 empleados.

En 2002, se creó en Atento Perú un Club del Niño con el objetivo de organizar actividades para los más de 180 niños inscritos en el programa, de manera que se responda a las necesidades de los empleados que también son padres.

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA EXPERIENCIA DE TELETRABAJO eWREADY!*(Datos valorados de 1 a 7)*

VIGILANCIA DE LA SALUD EN EL SERVICIO DE PREVENCIÓN EN ESPAÑA

Actividad	Nº atenciones
Pruebas diagnósticas	140.927
Campañas sanitarias	49.433
Consultas sanitarias	77.998
Vacunación	9.102
Exámenes de salud	42.858

PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA LA SALUD

Actividad de prevención	Nº actividades
Asesoría técnica	4.038
Informes y estudios técnicos	2.092
Prevención contra incendios	508
Evaluaciones de riesgos	312

05 SEGURIDAD Y SALUD

Las tres principales líneas de acción dentro de la Prevención de Riesgos Laborales en el Grupo Telefónica se detallan en la Memoria Anual de Actividades del Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales, publicada en 2003.

- Vigilancia promoción y mantenimiento de la salud laboral, consistente, fundamentalmente, en tres tipos de asistencia sanitaria:
 - Exámenes de salud (incluyen las pruebas diagnósticas).
 - Campañas sanitarias de prevención y campañas de vacunación.
 - Consultas sanitarias, realizadas por el médico del trabajo y/o el ATS/DUE de Empresa.
- Prevención de los riesgos laborales, basada, fundamentalmente, en cinco pilares básicos:
 - Planificación preventiva.
 - Evaluación de riesgos (Inicial, especializada según los riesgos y riesgos psicosociales).
 - Prevención de incendios (simulacros de emergencia y planes de actuación).
 - Informes y estudios técnicos.
 - Asesoría técnica (comités de seguridad y salud, organismos oficiales y distintas áreas de la empresa).
- Control de la Accidentalidad, con los siguientes aspectos:
 - Valoración de las empresas con accidentalidad cero. Cada año van siendo más las empresas que consiguen cumplir este objetivo.
 - Comparación de los índices de frecuencia y de gravedad no sólo entre las distin-

tas empresas del Grupo, sino con el sector servicios.

Las empresas del Grupo Telefónica trabajan en conjunto con sus empleados en más de 75 comités de seguridad y salud en todo el mundo:

- La Dirección General de Operaciones de Telefónica de España, en colaboración con la Dirección General de Recursos Humanos, ha puesto en marcha un Plan de Comunicación sobre la Prevención de Riesgos Laborales dirigido fundamentalmente al personal operativo que realiza trabajos relacionados con la Planta Externa y la Instalación y Mantenimiento.
- Son destacables los informes de riesgos que se efectúan en estaciones base e instalaciones y que se entregan a personal de Telefónica Móviles España y contratadas colaboradoras.
- Se ha impulsado en Argentina un ambicioso programa de formación orientado a disminuir los accidentes de trabajo. En él han participado aproximadamente 3.000 personas y se ha centrado en asuntos como la prevención de incendios, evacuaciones de emergencia y riesgos eléctricos.
- Por su parte en Chile, en el ámbito de salud, se ha instrumentado un plan de formación destinado a disminuir el índice de frecuencia de accidentes en vehículos de la empresa a través de diversas acciones que combinan aspectos puramente formativos, con elementos de autorresponsabilización.

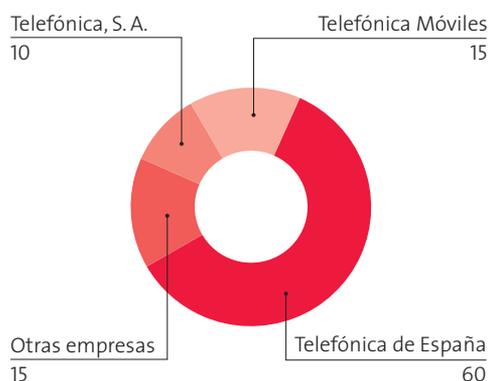
06 EMPLEADOS SOLIDARIOS

a) Voluntariado Corporativo

Desde su inicio en el año 2001 cerca de setecientos empleados del Grupo Telefónica en Argentina se han incorporado al programa de Voluntariado Corporativo, a través del cual se coordinan e impulsan proyectos de promoción social por iniciativa de la Fundación Telefónica o propuestos por

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS COLABORADORES EN PROYECTO VOLUNTARIADO CORPORATIVO ESPAÑA 2003

(Datos en porcentaje)



los propios voluntarios y que, en su mayoría, se realizan en colaboración con organizaciones sociales.

Los proyectos que se seleccionan están relacionados con la infancia, la discapacidad, la tercera edad y la cultura, y entre ellos, tienen prioridad aquellos que se caracterizan por la importancia del beneficio y su incidencia directa en la comunidad.

Durante el ejercicio 2003, se puso en marcha el proyecto voluntariado corporativo en España, bajo la coordinación de Fundación Telefónica y la colaboración de aproximadamente 1.000 trabajadores. La demanda de puestos de voluntarios a cargo de entidades sin ánimo de lucro supera el centenar de puestos, destacando las áreas de sistemas de información, gestión, administración y *marketing*. En los distintos proyectos desarrollados en 2003, se calcula que se han desarrollado más de 10.000 horas de actividad voluntaria.

En el mes de junio de 2003, se presentó en Chile el programa Voluntariado Corporativo. Durante el

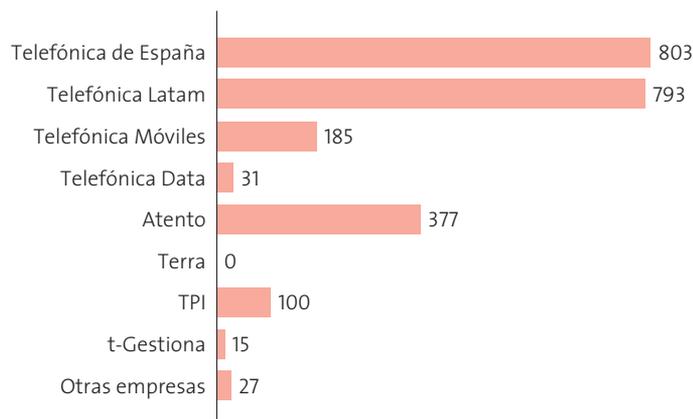
año 2003, cerca de 2.000 trabajadores han participado de manera directa en los diversos proyectos y acciones solidarias que se han desarrollado, lográndose también la colaboración en el programa de familiares de empleados, proveedores y clientes, beneficiando a través de sus acciones a unas 600 personas en situación de desamparo social.

Entre las actividades llevadas a cabo por los voluntarios del Grupo Telefónica destaca *Un Techo para Chile*, (construcción de Mediaguas, vivienda básica de madera de una superficie de 18 metros cuadrados) para personas con precariedad económica, contribuyendo a la erradicación de la pobreza; y *Navidad con Sentido*, la habilitación de un servicio telefónico a través del cual se seleccionan niños a los que luego se obsequia con regalos donados por los empleados.

Durante todo el año el grupo de voluntariado de Atento Argentina colaboró con las necesidades de la sociedad. Se organizaron colectas de alimentos no perecederos, ropa, útiles escolares y jugue-

ACCIDENTES LABORALES*

(Número de accidentes en 2003)



(*) Los accidentes laborales se registran siguiendo las recomendaciones de la OIT (Organización Internacional del Trabajo)

ALGUNAS INICIATIVAS DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO EN ARGENTINA. 2003

Proyecto	Actuación
Mochilas y útiles escolares	– Se entregaron 1.160 mochilas con material escolar en 26 centros a alumnos de bajos recursos económicos.
Día del niño	– 27 actividades diferentes como mejora de instalaciones o provisión de máquinas de coser para talleres de costura. Estas actividades beneficiaron a un total de 7.200 personas.
Bibliotecas comunitarias	– Modernizar el parque informático de la biblioteca. – Facilitar libros de estudio para estimular la lectura entre jóvenes.
Capacitación de voluntarios	– 40 empleados preparan y motivan a otros voluntarios para que implementen acciones comunitarias, dándoles herramientas para evaluar proyectos.
Educando para aprender	– Voluntarios del Programa de Voluntariado Corporativo de t-gestiona realizan tareas de apoyo escolar en centros de bajos recursos económicos de Buenos Aires.

tes, que fueron entregados a diferentes instituciones escolares, jardines infantiles, comedores comunitarios y hogares de tránsito. Otra iniciativa es un proyecto de huerta educativa para un hogar de niños de la provincia de Buenos Aires.

En Perú se desarrolló el plan *El Perú se da la Mano*, para prestar ayuda a las personas damnificadas por las fuertes inundaciones que ocurrieron en la zona sur del país, donde Atento colaboró con más de una tonelada de víveres y ropa. Telefónica Móviles Perú creó el Comité de Ayuda Social con la misión de promover la acción social de los trabajadores de la empresa, que en Navidad realizó una campaña de ayuda a favor de más de 250 niños y niñas del Asentamiento Humano Felipe Alva en la ciudad de Lima. Los operadores de Atento Perú realizaron una visita a una zona marginal llevando mucha alegría y diversión a más de 300 niños de condición humilde.

En Brasil, los voluntarios de Telefónica han desarrollado numerosas acciones de voluntariado corporativo. Por ejemplo, unos 30.000 empleados de las empresas de Telefónica en Brasil, así como familiares e invitados, participaron en la Fiesta de Julio, organizada por Telefónica SP para apoyar con la recaudación a la Fundación Social de la Solidaridad del Estado de São Paulo, campañas de recolección de productos y regalos para niños en Navidad, colaboración en las campañas del programa Hambre Cero. Los empleados de Atento desarrollaron 18 campañas de recolección de bienes y/o donaciones para apoyar a los más desfavorecidos.

En Puerto Rico, empleados de Atento colaboraron en la campaña navideña a favor del Hogar del Niño Jesús y la Campaña contra el Sida.

b) Asociación Telefónica de Asistencia a Minusválidos (ATAM)

ATAM fue constituida en 1973 entre los empleados de Telefónica y los agentes sociales de la Empresa, con la finalidad de atender al colectivo de personas con discapacidad física, psíquica y sensorial. Después de más de 30 años de existencia, y en fase de expansión, ATAM recibió en 2003 un importante reconocimiento a su labor:

- Telefónica recibió el Premio Empresa y Sociedad a la Mejor Acción Social en colaboración con empleados por la iniciativa ATAM. Este premio fue dedicado a los 62.000 empleados que colaboran con la asociación.
- La Fundación Sagardoy ha concedido a Telefónica un Premio Extraordinario por la labor de prevención e integración social y laboral que realiza a través de ATAM.
- La Generalitat de Catalunya reconoció la trayectoria de ATAM en un acto de agradecimiento a las entidades representativas de las personas con discapacidad que llevan trabajando más de 25 años.

ATAM presenta las siguientes cifras:

- Número de socios: 62.854 a diciembre de 2003, entre empleados, jubilados y pensionistas de 23 empresas del Grupo Telefónica.

ALGUNAS ACCIONES DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO EN ESPAÑA. 2003

Proyecto	Actuación
<i>Prestige</i>	– Participación de voluntarios de Telefónica durante determinados días laborales. Participación de 102 empleados.
Aprender a emprender	– Participación como profesores en los 35 cursos dedicados a niños de 7 a 17 años, con el objetivo de educar en la consecución de metas en un marco de libertad y educación. Participación de 45 profesores y beneficio para 875 niños.
Recuperación de equipos informáticos	– Rehabilitación de material informático obsoleto, para su posterior utilización en proyectos sociales (donados a través de la Fundación Bip-Bip). Participación de 60 empleados que han reciclado 500 equipos.
Operadores telefónicos solidarios	– 162 empleados atendieron 12.000 llamadas en la gala Inocente Inocente 2003, orientada a recaudar fondos para la investigación del cáncer infantil.

- Número de censados: 3.562 a finales de 2003, en todo el territorio nacional a los que, en los centros de la asociación o mediante otras ayudas y/o servicios, se les han facilitado los apoyos y medios necesarios para el desarrollo de sus potencialidades. Han sido atendidos durante 2003, en sus propios centros territoriales, un total de 409 personas con discapacidad.
 - Las ayudas que otorga la Asociación a las personas censadas por sufrir algún tipo de discapacidad son de carácter individual, y tienen por objeto ayudar a sufragar parte del gasto de las necesidades derivadas de la discapacidad de la persona, teniendo en cuenta para su concesión la edad, así como la situación sociofamiliar y económica. Durante el ejercicio 2003 se pagaron un total de 14.422 ayudas por este concepto.
 - Presupuesto anual para 2003: 17.904.138 euros
- Algunos hitos destacados de ATAM en 2003:
- Implantación de un sistema de gestión total de calidad en sus servicios. Adicionalmente, en el mes de septiembre, ATAM colaboró en la organización de una jornada coordinada por FEAPS Madrid sobre *La calidad en los servicios a las personas con discapacidad intelectual y sus familias*.
 - Sistema de valoración del grado de discapacidad. Mediante este proyecto, pionero en España, se pretende elaborar un mecanismo de valoración que ofrezca una respuesta integral (abarcando todas las dimensiones de la persona) y continua (a lo largo de las diferentes etapas de la vida).
 - Convenio con el Real Patronato cuya finalidad es la participación conjunta en el desarrollo de proyectos de innovación, orientados a la prevención de deficiencias, la valoración de la discapacidad y la integración sociolaboral de las personas con discapacidad.
 - ATAM y el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), firmaron el pasado mes de diciembre un convenio de colaboración para cooperar en materia de integración social de las personas con discapacidad.
 - Discapsalud: diseño de un portal con la máxima accesibilidad, destinado por una parte, a la información, orientación y prevención de las deficiencias y las discapacidades y, por otra, al conocimiento y divulgación de todos aquellos aspectos relacionados con la salud y las características específicas de las diversas deficiencias. Este portal se pondrá en marcha en el primer trimestre de 2004.
 - Primer congreso Mercado de Trabajo y Discapacidad: las entidades que forman parte de *Mercadis*, organizaron el 18 y 19 de junio, un congreso en el que se debatieron todos los aspectos que se deben tener en cuenta a la hora de planificar las políticas sociales y laborales, con el objetivo de mejorar el acceso de las personas con discapacidad frente al empleo. *Mercadis* es un proyecto promovido por la Fundación Telefónica, que cuenta con el apoyo técnico de ATAM, y en el que participan las principales entidades y asociaciones en el mundo de la discapacidad.