

# 06

## Sociedad: contribución y proximidad



01	Compromiso con los países en los que opera	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Compromiso con el desarrollo socioeconómico</li> <li>· Impulso a la economía</li> <li>· Impulso a proveedores locales</li> </ul>	<b>INGRESOS DE TELEFÓNICA</b> contribución promedio <b>1,85%</b> <small>al PIB de España, Argentina, Chile, Perú y Brasil</small>
02	La inclusión digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Acciones contra la brecha geográfica</li> <li>· Acciones contra la brecha económica</li> <li>· Acciones contra la brecha de capacitación</li> </ul>	<b>LÍNEAS DE BAJO COSTE ENTRE ESPAÑA Y LATINOAMÉRICA</b> <b>3.334.560</b>
03	Desarrollo de la sociedad de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Servicios que añaden valor</li> <li>· Colaboración con universidades</li> </ul>	<b>UNIVERSIDADES Y ESCUELAS DE NEGOCIO</b> <b>120</b> acuerdos
04	Uso social de las comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Educación</li> <li>· Cooperación</li> <li>· Situaciones de emergencia</li> <li>· Arte y cultura</li> </ul>	<b>PROYECTOS DE FUNDACIÓN TELEFÓNICA</b> <b>14.559.319</b> personas beneficiadas
05	Apoyo a los discapacitados	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Sensibilización</li> <li>· Tecnología para personas con discapacidad</li> <li>· Formación</li> <li>· Empleo</li> </ul>	<b>FORMACIÓN EN INTERNET</b> <b>1.000</b> personas con discapacidad en Chile

Ingresos por operaciones  
del Grupo Telefónica  
en el mundo en 2003  
**28.399,8**  
millones de euros

### 01 COMPROMISO CON LOS PAÍSES EN LOS QUE OPERA

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, donde los ingresos procedentes de Latinoamérica alcanzan el 33,3% de los ingresos del Grupo Telefónica en 2003.

Durante el año 2003, Telefónica ha demostrado una vez más su compromiso con el desarrollo de los países en los que opera; siendo el primer inversor en Latinoamérica con una inversión acumulada de más de 65.000 millones de euros.

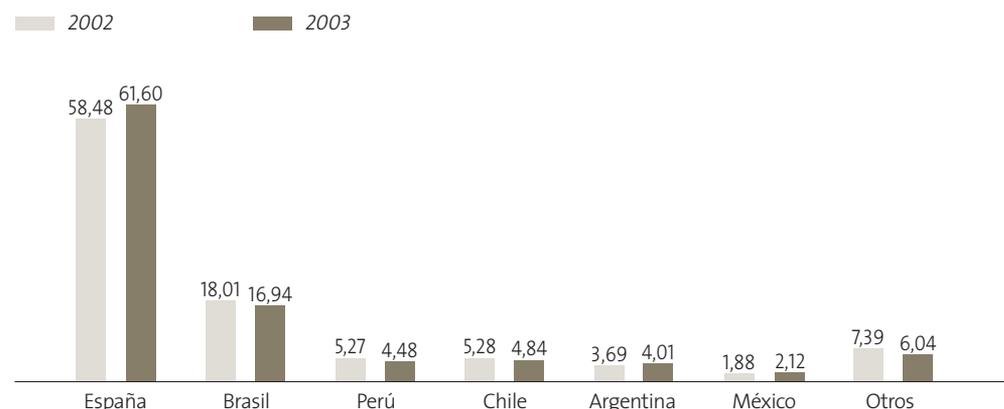
- **España:** Telefónica de España ha invertido 2.000 millones de euros en el periodo 2000/03 para desarrollar la banda ancha, lo que ha permitido superar el millón y medio de líneas ADSL. Telefónica Móviles España puso en marcha el primer servicio UMTS con carácter precomercial que lanza una operadora de telefonía móvil en España en un entorno real; el servicio se lanzó para clientes empresariales en febrero de 2004.

En el desarrollo de las infraestructuras de Tercera Generación (3G), Telefónica Móviles va a invertir 1.000 millones de euros en el periodo 2004/06.

- **Argentina:** anuncio de inversiones por 2.000 millones de pesos (aproximadamente 600 millones de euros) en los próximos cuatro años. Estas inversiones incluyen la instalación de un millón de nuevas líneas de telefonía básica, la ampliación en el ámbito nacional de la red de telefonía móvil a la tecnología GSM/GPRS, la instalación de 50.000 nuevas líneas de telefonía pública, la creación de redes de transporte de última generación y el lanzamiento de nuevos servicios para satisfacer las necesidades de los sectores de recursos más bajos.
- **Brasil:** Telefónica Móviles, a través de la compra de TCO, realizó la primera gran inversión de una empresa extranjera en el país desde que comenzara el nuevo Gobierno. Adicionalmente, TeleSP fue la primera empresa en captar deuda exterior (concretamente en Japón) desde que se produjera la transición política.
- **Chile:** Telefónica Móvil Chile ha iniciado la puesta en marcha de una red de telefonía móvil de 2,5G.

### DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS POR PAÍSES

(Datos en porcentaje)



## UN COMPROMISO CON LAS ECONOMÍAS Y EL DESARROLLO DE LOS PAÍSES. MAGNITUDES 2003

	España	Argentina	Brasil	Chile	México	Perú
% ingresos de Telefónica	61,6	4,01	16,94	4,84	2,12	4,48
% ingresos Telefónica / PIB	2,35	1,01	1,12	2,02	0,12	2,36
N.º de empleados	58.189	14.100	42.496	8.795	5.228	9.422
% proveedores adjudicatarios locales	84	96	99	98	-	94
% volumen de compras a proveedores locales	85	89	96	79	-	85
Ranking ingresos por país	1ª	6ª	1ª (privada)	4ª	-	1ª

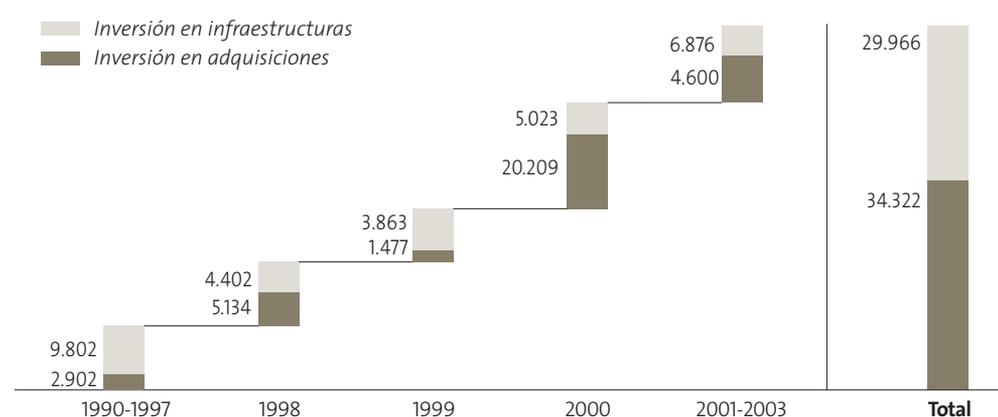
- **México:** anuncio de inversiones de 1.200 millones de euros en el periodo 2003/06, convirtiéndose en un inversor a largo plazo implicado en el desarrollo económico y social del país. El despliegue de la red GSM de Telefónica Movistar se ha producido en apenas siete meses, lo que supone un tiempo récord a escala mundial para la instalación de una nueva red de esta dimensión y estas características. En diciembre de 2003, 96 ciudades del país disponían de cobertura GSM.
- **Perú:** el lanzamiento de los nuevos planes tarifarios ha reforzado los compromisos de Telefónica con el desarrollo del país, mientras que la apuesta de Telefónica por la tecnología de banda ancha se verá reflejada en inversiones por encima de los 150 millones de soles anuales en los próximos años. En 2003, Perú fue el primer país de Latinoamérica en disponer del servicio *Speedy WiFi* de Telefónica, que permite navegar a través de la banda ancha de forma inalámbrica desde lugares públicos. Telefónica Móviles Perú ha lanzado una red basada en la tecnología CDMA 1X que permite alcanzar velocidades de 144 kbps.

El compromiso de Telefónica con los países va más allá del desarrollo de infraestructuras y adquiere un papel destacado en la colaboración entre la sociedad civil y la empresarial, por el desarrollo económico y social, la promoción de las pymes o el apoyo a la sociedad de la información.

- El presidente de Telefónica en Brasil forma parte del Consejo Nacional de Desarrollo Económico y Social, que integrado por representantes de la sociedad civil y empresarial, tiene el objetivo de debatir temas de interés nacional y promover el desarrollo humano a través del acceso a la educación de calidad en Brasil.
- En plena crisis económica, Telefónica de Argentina se ha unido al sector público para impulsar la exportación de las pymes argentinas. A través de encuentros y videoconferencias, se facilita la llegada a nuevos mercados en el exterior y la promoción directa de los productos argentinos. Esta rueda de negocios se enmarca dentro del programa *Empresas en Expansión*, desarrollado por Telefónica, que consiste en ofrecer a las pequeñas empresas, que deseen comenzar o incentivar su actividad exportadora, un servicio integral que contempla y soporta to-

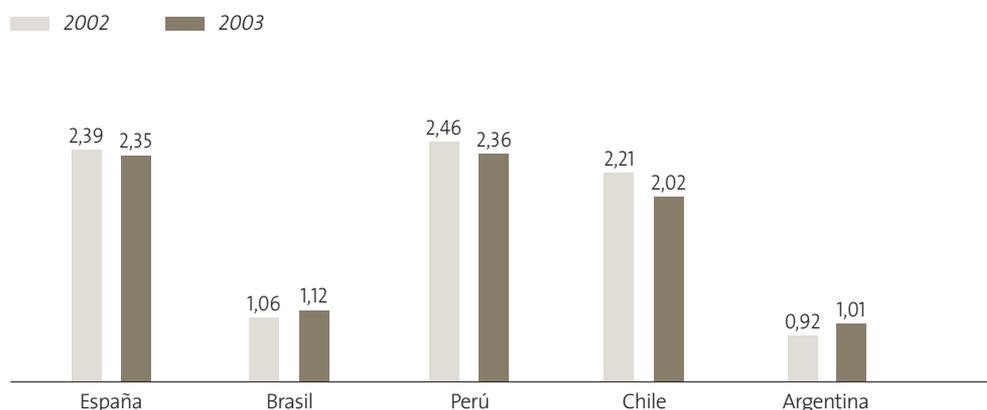
## INVERSIÓN ACUMULADA DEL GRUPO TELEFÓNICA EN LATINOAMÉRICA

(Datos en millones de euros)



## INGRESOS / PRODUCTO INTERIOR BRUTO

(Datos en porcentaje)



da la secuencia de actividades relacionadas con la compras y ventas internacionales.

- Adicionalmente, Telefónica inauguró la filial de Telefónica Investigación y Desarrollo constituida en Brasil, cuya misión es aumentar la competitividad y el crecimiento de las empresas del Grupo que operan en Brasil y en general en toda Latinoamérica, a través de la innovación tecnológica y de la creación de los productos y servicios más avanzados. TP+D (*Telefónica Pesquisa e Desenvolvimento*) inicia sus actividades con 15 empleados, 7 becarios y casi 50 colaboradores.

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 2,35% de España o Perú.

La alta proporción de contratos a proveedores ubicados en el propio país, superior al 90% de promedio, es una muestra más de la importancia que tiene la actividad económica de Telefónica en cada territorio, confirmada por el volumen económico de estas compras.

Por último, es importante destacar el impacto indirecto de los servicios ofrecidos por las empresas del Grupo Telefónica. Por ejemplo, las acciones para reducir la brecha digital, la reducción de los precios de los servicios, el aumento del ancho de banda disponible y la conectividad permanente, impactan significativamente en la productividad de las personas, sectores empresariales y en la economía en general.

### 02 LA INCLUSIÓN DIGITAL

De acuerdo al Informe publicado en julio de 2003 por la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI), el concepto brecha digital se utiliza para presentar las diferencias existentes en el acceso a las nuevas tecnologías, sin embargo, la tecnología digital en sí misma no es responsable 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.

Telefónica, desde su condición de operador de referencia en los mercados de habla hispana y portuguesa y en cumplimiento de sus compromisos de proximidad y confianza, viene emprendiendo, desde hace diez años, numerosas iniciativas encaminadas a la reducción de la brecha digital en sus regiones de influencia.

### 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 los servicios especiales para personas con discapacidad, expuestas 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 2002 ascendió a 224 millones de euros de acuerdo con Telefónica de España. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) reconoció en febrero de 2004 que el coste del servicio universal prestado en 2002 había ascendido a 110 millones de euros, debiéndose la diferencia a discrepancias en la consideración de beneficios no monetarios por ubicación, el coste de terminación del tráfico internacional de salida y la agrupación de las 795 zonas propuestas por Telefónica de España en 587.

Ni el coste neto del año 2002 ni el reconocido por CMT, incorporan la totalidad del coste que supone realmente el cumplimiento de estas obligaciones para Telefónica de España. Así, por cuestiones metodológicas establecidas por CMT, se

## PRINCIPALES COMPONENTES DEL COSTE NETO DEL SERVICIO UNIVERSAL SEGÚN TELEFÓNICA DE ESPAÑA

Concepto	Descripción	Euros
Abono Social	Más de 400.000 personas pagaron 0,6 euros al mes en lugar de 12,6	70 millones
Cobertura Total	Más de 3 millones de líneas en zonas que resultan deficitarias	154 millones

## CONTRIBUCIÓN DE TELEFÓNICA A LOS FONDOS DE UNIVERSALIZACIÓN EN LATINOAMÉRICA

	Cantidad	Moneda Local	Tipo cambio	Euros
Brasil	102,70 millones	Real Brasileño	3,454	29,73 millones
Perú	28,68 millones	Nuevo Sol Peruano	3,91	7,34 millones
Argentina	8,50 millones	Peso Argentino	3,324	2,56 millones
<b>Total</b>				<b>39,63 millones</b>

compensan las pérdidas asociadas, por un lado, al mantenimiento de 17.605 cabinas en lugares donde su uso no cubre el coste de mantenimiento, que ascenderían a 63 millones de euros; y por otro, a la prestación del único servicio de información regulado (11818/1003) con atención gratuita desde cabinas y limitado en su oferta, que tiene un resultado negativo de 13 millones de euros.

## a) Acciones contra la brecha geográfica

## Telefonía rural

Telefónica ofrece comunicaciones a aquellas comunidades que se encuentran situadas en zonas rurales al mismo precio que en los entornos urbanos. En diciembre de 2003, más de 200.000 clientes se beneficiaban de este servicio en España y más de 74.000, en países latinoamericanos.

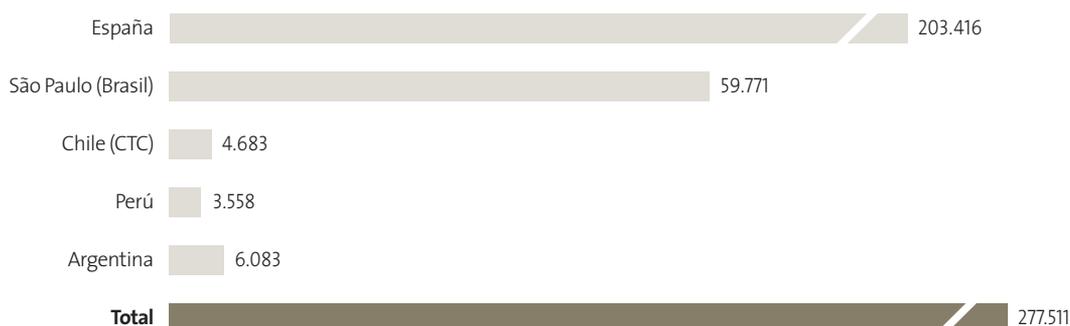
## Fondos de universalización del servicio

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 40 millones de euros:

- En Argentina, pese a que todavía no se ha constituido el Fondo de Servicio Universal (FSU), al que se prevé que los operadores contribuyan con el 1% de su facturación, Telefónica de Argentina ha venido prestando servicios deficitarios.
- En Brasil, el Fondo de Universalización de los Servicios de Telecomunicaciones (FUST) se integra por el 1% de la facturación operativa bruta; TeleSP contribuyó con 102,7 millones de reales. Es destacable el adelanto del cumplimiento, por parte de Telefónica, de las metas de universalización previstas para diciembre de 2003 a diciembre de 2001.
- 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 total de los ingresos brutos facturados. Telefónica del Perú, por su peso es-

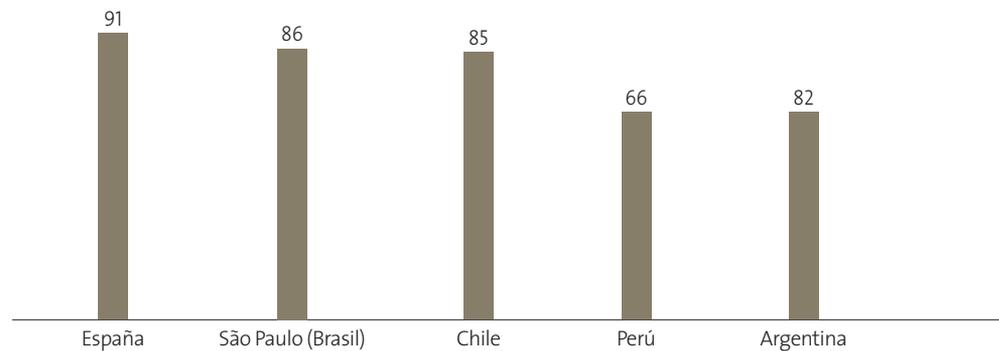
## NÚMERO DE CLIENTES BENEFICIADOS POR LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA RURAL

(Diciembre 2003)



## COBERTURA DE ADSL EN LA RED DE TELEFONÍA FIJA

(Datos en porcentaje)



pecífico 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.

### Banda ancha

En España, el 91% de la red de telefonía fija tiene cobertura para ofrecer servicios de banda ancha a través del ADSL, ofreciendo estos servicios al 93% de la población. Esta alta capilaridad de la red se ha traducido en más de un millón y medio de conexiones ADSL en España, de las cuales, más de un millón pertenecen al servicio minorista de Telefónica de España. El estudio *Sociedad de la Información 2003* concluye que el 25% de los hogares españoles con Internet utiliza la banda ancha para conectarse a la Red, muy por encima de la media europea (13%).

Con el objetivo de extender la cobertura de servicios de banda ancha a todo el territorio nacional, Telefónica de España ha puesto en marcha el servicio de acceso a Internet vía satélite. Gracias a la incorporación de nuevas modalidades bidireccionales, el cliente de acceso de banda ancha a In-

ternet no precisa disponer de una línea telefónica adicional, ya que ambos sentidos de la comunicación se establecen vía satélite.

El esfuerzo inversor por Telefónica en Latinoamérica para impulsar la banda ancha (superando los 1.000 millones de dólares) se refleja en la elevada cobertura de los servicios de banda ancha (*Speedy*) en la red de telefonía fija, que alcanza el 85% en Chile, el 82% en Argentina, el 66% en Perú o el 86% en el estado de São Paulo (Brasil).

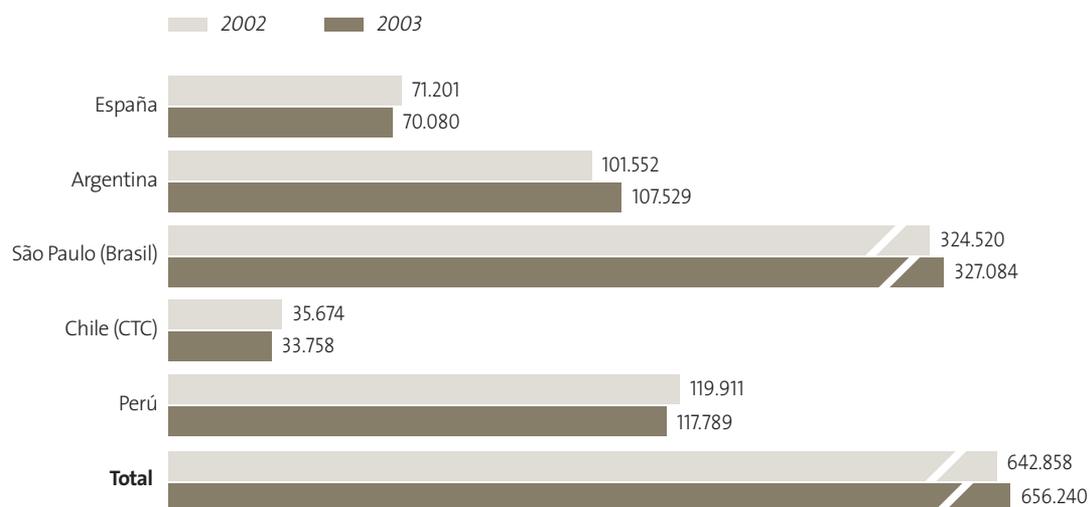
Durante el año 2003, Telefónica de España y Telefónica Latinoamérica han aportado movilidad a su oferta de banda ancha a través de la implantación de *hot spots* de WiFi en lugares como hoteles, oficinas, salas de convenciones, aeropuertos y otros lugares públicos. Como dato significativo, a diciembre de 2003 se habían instalado en Latinoamérica 188 *spots* y se estaba gestionando la implantación de otros 400.

### Telefonía pública

La telefonía pública es una opción más al teléfono en el hogar para facilitar el acceso a las comu-

## TERMINALES DE USO PÚBLICO. GRUPO TELEFÓNICA

(Datos en unidades)



## REDES 2,5G Y 3G DESPLEGADAS POR TELEFÓNICA MÓVILES EN 2003

	Despliegue de red
España	GSM-GPRS: cobertura nacional UMTS en todas las capitales de provincia
Brasil	CDMA 1X RTT en São Paulo, Rio de Janeiro, Espirito Santo, Brasilia, Rio Grande do Sul y regiones del centro-oeste y el norte del país.
Argentina	GSM/GPRS en Buenos Aires, Mendoza y Bariloche
Perú	CDMA 1X RTT en Lima, Trujillo, Arequipa, Chiclayo, Piura, Chimbote, Ica, Huancayo, Tacna, Cajamarca y Cuzco (34% de la población)
Chile	GSM/GPRS: cobertura nacional EDGE: Región Metropolitana y V Región

nicaciones de toda la población. Dos datos significativos del impulso de Telefónica a este servicio: Perú es el país del mundo con mayor penetración de telefonía pública frente al total de líneas telefónicas (6%) y São Paulo dispone de más de 10 aparatos por cada 1.000 habitantes en su área metropolitana.

Consciente del importante papel de las infraestructuras de uso público en el desarrollo de los nuevos servicios, Telefónica ha venido incorporando funcionalidades de envío de mensajes cortos, *emails* o acceso a Internet en sus terminales públicos de España, Perú o Brasil.

#### Telefonía móvil

Dado el creciente uso de la telefonía móvil, Telefónica Móviles ofrece en todos los países en los que opera unos niveles de cobertura siempre superiores a los que exigen las licencias, buscando continuamente la optimización de dicha cobertura y gestionando eficazmente los condicionamientos geográficos, demográficos y de estacionalidad. Adicionalmente, Telefónica Móviles ha sido pionera en la introducción de tecnologías 2,5G y 3G en todos los países en los que opera, representando una buena alternativa para la extensión de servicios con características de banda ancha, multimedia e Internet móvil.

#### b) Acciones contra la brecha económica

Durante el año 2003, Telefónica ha continuado su oferta de productos acordes con la realidad social y económica de las regiones en las que opera y así atender las necesidades de aquellos sectores que, por motivos económicos, no pueden acceder a servicios de telecomunicaciones.

#### España

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 ter-

minial de red (PTR) y de la bonificación del 95% en la cuota de abono mensual de la línea telefónica (libre de cualquier contrato de mantenimiento). El número de beneficiados por el Abono Social a diciembre de 2003 era de 414.456.

En 2003 Telefónica ha desarrollado iniciativas orientadas a sectores de la sociedad con dificultades para su inclusión digital:

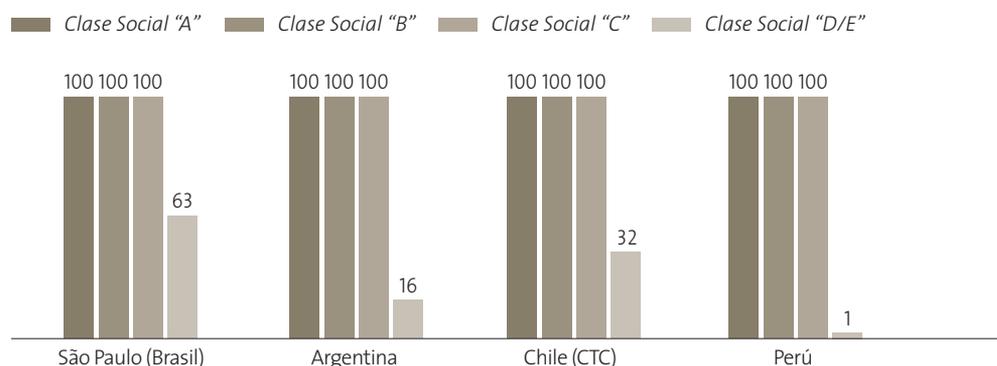
- El colectivo de personas desplazadas desde otros países dispone de nuevos planes que les permiten hablar con sus países de origen en condiciones económicas muy ventajosas.
  - Bono Américas cubre llamadas con destino a teléfonos fijos de la República Dominicana, Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Perú, Venezuela, Ecuador, México, Chile y Uruguay.
  - Bono Magreb, a Marruecos y Argelia.
  - Bono Europa del Este cubre las llamadas con destino Rumania, Ucrania, Bulgaria, Rusia, Polonia o la República Checa.
- Telefónica participa en un plan orientado a familias numerosas (Plan + Familia), ofreciendo un conjunto de ventajas económicas específicamente diseñadas para éstas. Por parte del Grupo Telefónica, participan en el Plan: Telefónica de España, Telefónica Móviles, Terra, Educaterra, Telefónica Data y Atento, a través de ofertas concretas (como las de Telefónica de España, Telefónica Móviles, Terra y Educaterra) y la promoción de sus actividades, mediante la aportación de forma gratuita de productos y servicios (servicios de *hosting* y servicio de atención al número 900)

#### Latinoamérica

En Latinoamérica, el prepago, junto a 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 ini-

## ESTIMACIÓN DE HOGARES EN LATINOAMÉRICA QUE PUEDEN PAGAR LA RENTA BÁSICA\*

(Datos en porcentaje)



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

ciativas 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.

### Argentina

En Argentina, Telefónica realizó más de 1,2 millones de convenios con clientes con dificultades de pago desde 2001. Gracias a la flexibilización de las condiciones para realizar convenios de pago en cuotas, Telefónica logró amortiguar las bajas de líneas y permitió, a aquellos clientes que atravesaban una difícil situación económica, el seguir comunicados, evitando la pérdida del servicio telefónico. Esta tarea significó un trabajo muy cercano al cliente, estudiando caso por caso y considerando el historial de pago e información adicional solicitada al potencial beneficiario, antes de otorgar el convenio. Los fondos refinanciados de forma acumulada ascienden a 400 millones de pesos argentinos.

Adicionalmente, se desarrollaron varios productos orientados a que los clientes tengan un adecuado control del gasto telefónico. Entre las Líneas Control, Recupero y Línea Cero, hay más de 1.259.000 usuarios.

### Brasil

En Brasil, TeleSP ofrece la *Linha da Economia*, que a finales de 2003 alcanzó los 530.925 usuarios. En esta línea, TeleSP lanzó la tarjeta prepago *Super 15*, que permite a los clientes realizar llamadas nacionales

e internacionales desde cualquier teléfono fijo del país controlando el gasto, el saldo disponible y la información específica sobre el tiempo disponible para cada llamada antes de comenzarla. Durante 2003, el número de tarjetas prepago de uso público adquiridas por los clientes superó los 110 millones.

Con el fin de promover el acceso a Internet de las comunidades con mayores dificultades económicas, 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. Adicionalmente, la colaboración de TeleSP con Telefónica Empresas ha permitido atender el *Programa Acesso São Paulo* a través del cual el Gobierno del Estado ofrece acceso gratuito a Internet a la población. Este mismo proyecto consiguió el Premio Excelencia en Gobierno Electrónico de la Asociación Brasileña de Empresas Es-tatales de Proceso de Datos.

### Chile

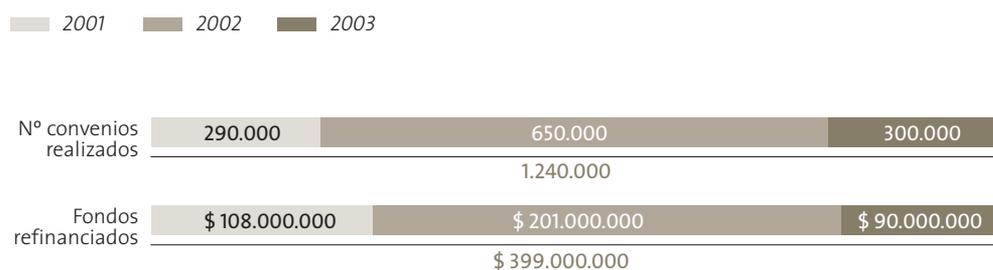
En Chile, Telefónica CTC ofrece un nuevo producto orientado a los segmentos de menos recursos de la población: el Plan Bajo Consumo. Es una línea telefónica fija prepagada, donde el cliente es suscriptor. El uso de tarjetas prepago permite al cliente mantener el control de sus gastos en telefonía.

Además, existen otros numerosos productos<sup>1</sup> adaptados a las necesidades de los clientes. En total, a diciembre de 2003, existen 269.404 líneas que

(1) Cuenta Segura Repactado / Cuenta Segura Solicitada por Clientes / Plan Solución / Servicio Activo Clientes / Servicio Activo Comodato / Servicio Activo Ex-Clientes / Servicio Activo Nuevos Clientes / Bajo Consumo / FULL Variable / Plan Solución Pyme

## CONVENIOS CON CLIENTES CON DIFICULTADES DE PAGO EN ARGENTINA

(Datos en pesos)



se benefician de este tipo de contratos habiendo sido utilizadas 10,7 millones de tarjetas prepago.

Adicionalmente, durante 2003, Telefónica CTC pasó a reconectar a los clientes que mantenían deudas de 120 días o más, de forma que puedan contar con servicio telefónico para recibir llamadas y utilizar una tarjeta prepago, para realizarlas. El levantamiento de las líneas alcanzará cerca de 200.000 líneas telefónicas y persigue dar al cliente una alternativa de comunicación.

#### Perú

En marzo de 2003, Telefónica del Perú puso a disposición de los usuarios una serie de nuevos planes de tarifas, que permiten un ahorro del 15% de promedio y un máximo de hasta el 30,9% teniendo en cuenta la renta mensual, llamadas locales de fijo a fijo y consumo de Internet. Estos planes fueron un éxito, ya que a final de noviembre más de 750.000 clientes eligieron un nuevo plan, lo que supuso llegar al 49% de los clientes residenciales. El 72% de las migraciones pertenecieron a hogares en los niveles socioeconómicos C, D y E. A final de 2003, 860.734 clientes eran usuarios de productos de bajo consumo en

el Perú<sup>2</sup> y el ahorro medio del consumidor alcanzó el 18%, por encima del 15% previsto inicialmente.

La tarjeta 147 es una tarjeta prepago que permite hacer llamadas desde teléfonos fijos y terminales públicos, facilitando el control del gasto por parte de los usuarios. Su éxito se ve constatado por las 129.781.468 tarjetas distribuidas a lo largo de 2003.

Telefónica ofrece a sus clientes latinoamericanos los beneficios de pertenecer a un grupo con presencia en varios países e impulsa la sinergia entre sus diversas filiales. De este modo, Telefónica ha puesto en marcha en Perú y Chile el plan *De Punta a Punta*, que ofrece descuentos de hasta el 50% en horario normal, a números telefónicos fijos de ambos países. Este plan se ampliará en una segunda fase a Argentina y Brasil.

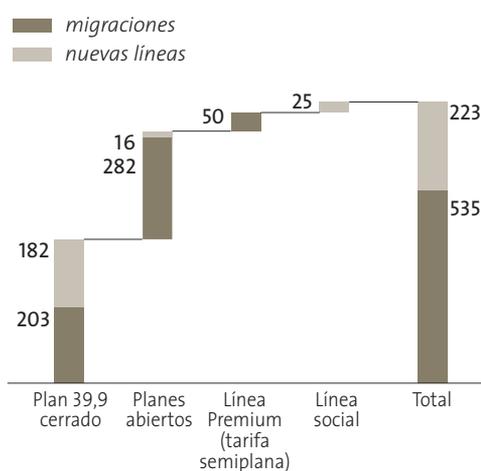
#### Telefonía móvil

Por otra parte, en el campo de la telefonía móvil, el uso masivo de los mensajes SMS demuestra como servicios sencillos y económicos pueden servir para solucionar necesidades de comunicación a muy bajo coste.

(2) *Popular, Línea70, Línea100, LDC-Inicial, LDC-Personal, LDC-Familiar, LDC-Máxima, LDC-Especial, LDC-Internet, LDC-Internet Plus, LDC-Económica, LDC-Súper Económica, Flexilínea, Fonofácil Plus, Fono4*

#### CONTRATACIÓN DE NUEVOS PLANES EN PERÚ AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2003

(Datos en miles)



#### NÚMERO DE MENSAJES CORTOS ENVIADOS DESDE LAS REDES MÓVILES (Datos en millones)

	Millones de SMS
Telefónica Móviles España	9.302
Telefónica Unifón Argentina	26
Telefónica Móviles México (desde abril)	87
Telefónica Móviles Perú	80
Telefónica Móvil Chile	85
Telefónica Centroamérica Guatemala	2
Telefónica Móviles El Salvador	3
Movistar Puerto Rico	5
Meditel (Marruecos)	140

Otro factor que ha contribuido de manera determinante a reducir barreras de tipo económico, ha sido la fabricación, por parte de Telefónica Móviles, de terminales de línea blanca, que ha permitido reducir el coste de los mismos para los usuarios.

### c) 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.

- Telefónica de Argentina inició en 2003 la tercera edición del programa Aulas Interactivas, diseñado para capacitar en el uso de Internet a estudiantes de los ciclos primario y medio de escuelas públicas y privadas. La iniciativa incluye estudiantes de más de 80 escuelas de la Plata, Mar del Plata y las provincias de la Pampa, Neuquén, Mendoza y Río Negro, además de Capital Federal y Gran Buenos Aires.
- En Brasil, la Fundación Telefónica en colaboración con la Secretaría Municipal de Educación de São Paulo, desarrolló durante el primer semestre de 2003 una capacitación a más de 2.000 profesores acerca del uso pedagógico de la informática y de Internet. Este proyecto, que beneficia a más de 450 escuelas de educación básica, se enmarca en el proyecto EducaRed.
- Telefónica CTC Chile, con el apoyo de Fundación Telefónica, ha cumplido el quinto año del programa Internet Educativa, por el que 5.500 escuelas y liceos del país fueron conectados a Internet gracias a la Compañía.
- Telefónica CTC Chile, en colaboración con la Fundación Vida Rural, ofreció cursos de capacitación de Internet a 10.000 estudiantes, adultos mayores y discapacitados. En sus cuatro años

de historia, este programa ha formado a más de 45.000 personas.

- En Santiago, la Fundación Telefónica ha desarrollado cursos de formación para 500 profesores orientados al aprendizaje sobre las posibilidades y el uso pedagógico de Internet.
- En España, Terra, las principales asociaciones de padres de alumnos y los sindicatos de enseñanza, han puesto en marcha la iniciativa *Terra en las Aulas edu.es*. Un proyecto dirigido a 60.000 alumnos de entre 12 y 17 años, padres y profesores, cuyo objetivo es informar de las utilidades de Internet en la educación y el ocio, así como de los riesgos que conlleva su uso indebido.

En noviembre de 2003 Telefónica Móviles España creó el Grupo de Usabilidad con el objetivo de mejorar la facilidad de uso, la experiencia de usuario, y la homogeneidad entre servicios e interfaces. Para conseguir alcanzar estos objetivos, el grupo realiza estudios encaminados a conocer tanto la usabilidad de los servicios y teléfonos móviles actuales, como las necesidades de los clientes potenciales.

## 03 EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Telefónica tiene un firme compromiso con la transformación de los beneficios potenciales de la sociedad de la información en beneficios reales para sus usuarios. Para ello, junto al desarrollo de las infraestructuras básicas y la lucha contra la brecha digital, desarrolla una importante actividad de desarrollo de servicios, trabajo conjunto con otras empresas y colaboración con las universidades.

### a) Servicios que añaden valor a la sociedad

#### a.1.) Servicios de valor añadido para la sociedad civil

- Telefónica Soluciones está colaborando con el Ministerio de Ciencia y Tecnología y con la Federación Española de Municipios y Provincias

en el desarrollo de la Administración Electrónica. El proyecto contempla la creación de una verdadera *ciudad digital* sobre una plataforma que integra un portal informativo, una *televantilla administrativa*, una agenda de actividades y otras herramientas de comunicación.

- Telefónica Móviles España ha presentado el proyecto *Ciudad Móvil*, orientado a modernizar los procesos y la gestión de las corporaciones locales con sus ciudadanos a través del teléfono móvil. *Ciudad Móvil* se basa en las oportunidades que ofrece un dispositivo de acceso universal como es el teléfono móvil y en su creciente uso y permite a los ayuntamientos establecer una relación más cercana, dinámica y bidireccional con los ciudadanos, además de ofrecer un servicio a cualquier hora, en cualquier lugar y modernizar la gestión municipal.
- Telefónica de España dio soporte tecnológico a la primera votación por Internet. Se celebró en Hoyo de Pinares (Ávila) y contó con la coordinación del Ministerio del Interior y Ministerio de Ciencia y Tecnología. En el mismo contexto electoral, Telefónica Móviles España y el Ayuntamiento de Leganés pusieron en marcha un sistema para facilitar a los votantes información del censo.
- La infraestructura de Telefónica Empresas en São Paulo ha permitido desarrollar juicios con intervenciones de los presos desde la cárcel, a través de videoconferencia y con el consiguiente ahorro de costes en el desplazamiento de los reos hasta la audiencia dadas las altas medidas de seguridad necesarias.

#### a.2.) Servicios de valor añadido para las pequeñas y medianas empresas

Telefónica de España, a través de su participación en planes como la Oficina de Apoyo a la Sociedad de la Información<sup>1</sup>, el Programa de Modernización de la Pyme<sup>2</sup> o Banespyme<sup>3</sup> tiene el objetivo de facilitar, integrar y hacer asequible la incorporación de las pymes a esta sociedad de la información.

Entre los objetivos de estos planes, destaca la puesta a disposición de las empresas de soluciones concretas de tecnologías de la información, útiles para sus procesos de modernización y de mejora de la competitividad. Como ejemplo, Telefónica de España ha completado su familia de Soluciones ADSL con Solución ADSL e-gestión, una nueva aplicación que pone al alcance de las pequeñas y medianas empresas y de los profesionales, un completo *software* de gestión de clientes (CRM). Todas las aplicaciones y datos de las pymes que las utilizan, están alojados en los centros de información de Telefónica de España, dotados de todos los elementos de seguridad en su red las 24 horas del día. A diciembre de 2003, más de cien mil clientes del Grupo habían contratado este tipo de servicios.

Asimismo, Telefónica de España desarrolla el Proyecto de Acuerdos con Colectivos y Asociaciones Profesionales con el que se promueve la mejor atención comercial a colectivos de economistas, ingenieros, arquitectos, procuradores y otros profesionales, acercándoles en cada momento los servicios de telecomunicación más avanzados, que les permitan mejorar su gestión como profesionales dentro de la sociedad de la información, en la que tienen que desempeñar su función.

Telefónica Móviles España, Microsoft Business Solutions e Indra, han suscrito un acuerdo de colaboración para el desarrollo conjunto de soluciones de negocio móviles adaptadas a necesidades empresariales concretas. En el marco de este acuerdo, se han desarrollado dos soluciones orientadas a los comerciales en movilidad y a la gestión móvil de proyectos. En concreto, la solución *Comerciales en Movilidad* proporciona una perfecta comunicación entre los comerciales y la empresa y permite acceder, en tiempo real, a toda la información sobre las interacciones con los clientes. De este modo se acortan los tiempos de respuesta de los comerciales, se optimiza la asignación de tareas con la herramienta de localización que incorpora la solución y se mejora la comunicación entre la empresa y los comerciales con las notificaciones y alertas por SMS.

(1) Iniciativa conjunta con BBVA, HP y Microsoft

(2) Iniciativa conjunta con Bankinter, IBM, Informática El Corte Inglés y SP

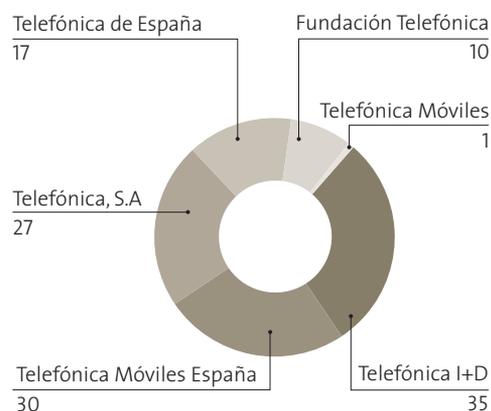
(3) Iniciativa impulsada por Banesto con la participación de Microsoft, Intel, HP, ICES, DHL, Cisco Systems y Barrabés Internet.

#### ACUERDOS PROFESIONALES DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA CON COLECTIVOS Y ASOCIACIONES PROFESIONALES

Comunidad autónoma	Nº acuerdos
Andalucía	105
Aragón	23
Asturias	15
Baleares	9
Canarias	32
Cantabria	15
Castilla y León	27
Castilla La Mancha	22
Cataluña	62
Extremadura	5
Galicia	23
Madrid	40
Murcia	16
Navarra	8
País Vasco	31
Rioja	10
Valencia	50

### INICIATIVAS CON UNIVERSIDADES POR LÍNEA DE NEGOCIO. 2003

(Datos en porcentaje)



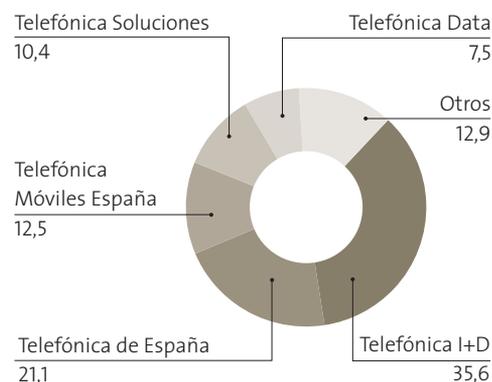
Por iniciativa de Atento, se realizó una encuesta sobre la capacidad exportadora que tienen las pymes en Argentina. Sobre la base de aproximadamente 4.000 pymes del área metropolitana y del interior del país, se realizaron 600 encuestas efectivas. A través de este estudio, Atento Argentina quiso investigar si las pequeñas y medianas empresas del país están preparadas para exportar.

#### a.3.) Soluciones adaptadas a las necesidades de los diferentes sectores empresariales

- Sector del transporte:
  - Telefónica Móviles España colabora activamente con la Confederación Española de Transporte de Mercancías (CETM) en el Plan Estratégico para el Transporte de Mercancías por Carretera, apoyado por el Ministerio de Fomento.
  - En Brasil, Vivo presentó un módulo de comunicación que, instalado en vehículos, permite el seguimiento de flotas enteras o vehículos individuales, estando orientado su uso en procesos de logística y seguridad.
  - Telefónica Soluciones ha lanzado un servicio de seguimiento y localización por celda, que permite la localización y gestión de teléfonos móviles dentro de la empresa. Este servicio, posibilita a las empresas optimizar sus recursos logísticos, al conocer la situación exacta de su personal, vehículos y mercancías, con el consiguiente ahorro de tiempo y mejora de productividad de los trabajadores, estimado entre un 15% y un 20%.
  - TPI-Páginas Amarillas ha lanzado un nuevo servicio en su callejero en Internet que permite conocer en tiempo real el estado del tráfico en las principales capitales españolas. El usuario puede consultar más de 180 cámaras situadas en las principales zonas de Madrid, Barcelona, Bilbao, Sevilla y Las Palmas de Gran Canaria.

### DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN BECAS POR LÍNEAS DE NEGOCIO

(Datos en porcentaje)



- Sector de distribución:
  - Telefónica I+D ha desarrollado una familia de soluciones (*Atlantis M2M*) que permite la comunicación entre máquinas, basada en la red móvil. Las empresas pueden conocer, en tiempo real, el estado de sus máquinas y dispositivos remotos (industria, transporte, logística, *vending*, telemetría, etcétera), configurar y activar las máquinas sin necesidad de desplazamientos.
- Sector asegurador:
  - Telefónica Móviles España ha desarrollado un proyecto que incorpora la movilidad al proceso de verificación de un automóvil en el momento de contratar un seguro. De esta forma, los peritos recibirán la información de sus visitas por medio de un mensaje corto y podrán cumplimentar el formulario de verificación del automóvil. También podrán enviar los datos del informe desde su teléfono móvil.
- Sector de la construcción:
  - La solución *Hogar Conectado*, proporciona al propietario de la vivienda los dispositivos necesarios para la telegestión o control de su casa, a través de un sistema de acceso seguro desde cualquier parte del mundo en la que disponga de una conexión a Internet o comunicación telefónica. En julio de 2003 se presentó la primera urbanización construida con esta solución en la provincia de A Coruña.
  - Telefónica de España impulsa la utilización de las soluciones de conectividad de banda ancha entre los profesionales del mundo de la construcción (contratistas, subcontratistas, arquitectos, aparejadores, etcétera) a través de un acuerdo con Obralia (portal en Internet impulsado por 32 empresas constructoras y con más de 50.000 empresas registradas).

## CÁTEDRAS TELEFÓNICA



– Telefónica Móviles España y Ferrovial han llegado a un acuerdo para colaborar en el desarrollo de soluciones móviles en tecnologías como localización y pago por móvil, utilizando las actuales redes GPRS y de tercera generación (UMTS) y aplicándolas a sus áreas de servicios, infraestructuras, promoción inmobiliaria y construcción.

• Sector de la sanidad

– Telefónica I+D ha desarrollado una aplicación prototipo de receta electrónica para profesionales médicos, centros sanitarios, recursos y pacientes. Este sistema permite prescribir, dispensar y facturar recetas, sustituyendo a la actual, de papel. Aumentará la calidad del proceso asistencial, pues evita interpretaciones erróneas derivadas de la prescripción manual y detecta posibles incompatibilidades en la medicación que se va a suministrar al paciente, ya que dispone de una completa información sobre los fármacos prescritos y dispensados.

**b) Colaboración con universidades**

El Grupo Telefónica estableció o renovó en el año 2003 más de 200 acuerdos con universidades españolas. El esfuerzo económico del Grupo Telefónica,

orientado hacia el apoyo de la formación en la Universidad, ha sido de 10 millones de euros en el último ejercicio, correspondiendo dos millones a la actividad de cátedras, cursos y seminarios y ocho a becas.

El número de iniciativas totales de formación de Telefónica con universidades y escuelas de negocio, durante 2003, ha sido de 120 (65 en 2002). Una de las iniciativas más destacable en 2003 es la puesta en marcha, por parte de Telefónica Móviles España, del Plan de Promoción Tecnológica de la Red UMTS en quince universidades españolas, desarrollado a través de becas de investigación, convocatoria de premios, actividades formativas y del acceso a la red UMTS para actividades de investigación.

Las Cátedras Telefónica constituyen una iniciativa que quiere fomentar el efecto palanca de la innovación tecnológica, promoviendo la investigación básica y aplicada, potenciando la formación de futuros profesionales y ayudando a que las pymes se formen en las nuevas tecnologías. Este programa, en funcionamiento desde 2000, cuenta en la actualidad con 17 iniciativas.

El Grupo Telefónica ofreció en 2003 alrededor de 1.100 becas a estudiantes de carreras técnicas de diversas universidades españolas, a través de 201

**Algunos resultados de las Cátedras Telefónica en 2003**

**42**  
proyectos de innovación tecnológica (24 en 2002)

**19**  
proyectos en colaboración con empresas del Grupo (9 en 2002)

**48**  
cursos impartidos con formación a

**3.020**  
alumnos (frente a 1.350 en 2002)

**3.442**  
horas de formación (791 en 2002)

**106**  
becas concedidas en el ámbito de las Cátedras (66 en 2002)

Presentaciones de los resultados en

**27**  
foros

**37**  
publicaciones

**11**  
web propias

## PRESUPUESTOS EN ACCIÓN SOCIAL Y CULTURAL DEL GRUPO TELEFÓNICA 2003

Contribución	Millones de euros
Fundación Telefónica	23,477
ATAM (*)	8,800
Resto del Grupo Telefónica (**)	14,271
TOTAL	46,548

(\*) Contribución de las Compañías del Grupo Telefónica a ATAM como complemento a la aportación de los empleados.

(\*\*) Incluye actividades realizadas por empresas del Grupo Telefónica que responden a los criterios básicos de la Acción Social y Cultural: acciones de interés general, voluntarias y sin ánimo de lucro.

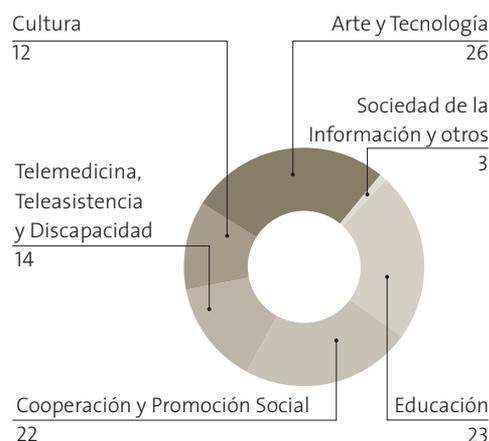
acuerdos relacionados con este tema. Por su parte, la Fundación Telefónica colabora con la Fundación Carolina, creada por iniciativa del Gobierno español para la promoción de las relaciones culturales y la cooperación en el ámbito educativo y científico entre España y el resto del mundo, especialmente con los países de la comunidad Iberoamericana.

A lo largo del ejercicio, las empresas del Grupo Telefónica han reconocido con premios, diversos trabajos de investigación desarrollados en las universidades. Es el caso de los trabajos de investigación sobre tecnologías UMTS premiados por Telefónica Móviles España o los premios de I+D a la innovación concedidos por Telefónica I+D en España y Brasil.

*CampusRed.net*, iniciativa 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. En 2003 recibió 823.959 visitas, experimentando un crecimiento respecto a 2002 del 153%.

### DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE FUNDACIÓN TELEFÓNICA DE ESPAÑA POR ÁREAS DE ACTIVIDAD

(Datos en porcentaje)



## 04 USO SOCIAL DE LAS COMUNICACIONES

Fundación Telefónica es el principal canalizador de la acción social y cultural del Grupo Telefónica en los países en los que está presente: España, Argentina, Brasil, Marruecos, Perú y, desde el año 2003, México. Para ello, desarrolla distintos proyectos en colaboración con organizaciones sociales en donde la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación es el componente 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.

No obstante, otras empresas del Grupo también desarrollan actividades sin ánimo de lucro orientadas al desarrollo social y cultural de los países en los que trabajan.

Todas las actuaciones que desarrolla Fundación Telefónica en los países en los que opera, en base a proyectos transnacionales o específicamente nacionales, se caracterizan por su interés general, su compromiso voluntario más allá de lo establecido por la ley y por carecer de ánimo de lucro.

Durante el año 2003, la Fundación ha contado con un presupuesto de 23.477.000 euros y ha desarrollado 209 proyectos de acción social y cultural de los que se han beneficiado, directa o indirectamente, 20.092 organizaciones y 14.559.319 personas.

La distribución de los presupuestos por áreas de actividad refleja el interés de la Fundación por desarrollar sus actividades en todos los campos en los que está presente. Un análisis más detallado de las organizaciones con las que se colabora y de las personas beneficiarias, demuestra que el uso social de las tecnologías de la información puede tener un gran impacto en campos como la educación, la cooperación o la teleasistencia.

En el año 2003, Fundación Telefónica ha contado con la opinión de diferentes representantes de las organizaciones sociales y culturales con las que ha colaborado, lo que ha permitido conocer el grado de utilidad social de las actividades desarrolladas, así como una serie de aspectos que pueden contribuir a mejorar la relación futura entre Fundación Telefónica y dichas organizaciones. De un total de 197 cuestionarios enviados a los representantes de dichas organizaciones, cerca de un 55% fueron contestados. Estas opiniones se recogen en la Memoria Social de Fundación Telefónica 2003.

#### a) Desarrollo educativo

La actuación de Fundación Telefónica en el área de educación pasa por desarrollar potentes plataformas tecnológicas en la Red capaces de proporcionar las herramientas más avanzadas, crear contenidos educativos innovadores y apoyar la formación de profesores, alumnos y padres en el uso de los nuevos recursos. También fomenta la creación de espacios de reflexión y debate entre los expertos, la comunidad educativa y la sociedad, y crea áreas virtuales de trabajo e intercambio de conocimientos, que permiten la programación de aula, la docencia y la investigación en la Red.

- *EducaRed*, [www.educared.net](http://www.educared.net), es una plataforma educativa transnacional, adaptada a los contextos educativos y sociales de cada país, cuyo

objetivo es ampliar y mejorar los recursos educativos de Internet, centrándose en la creación y promoción de nuevos materiales e innovaciones pedagógicas. EducaRed recibió el premio ciudadanía del Anuario Telecom 2003 en Brasil, en la categoría de contribución a la comunidad. El II Congreso Internacional de EducaRed contó con la asistencia de 2.000 profesores.

- *Aulas Unidas* es un proyecto de hermanamiento de centros escolares y alumnos que favorece la interrelación y colaboración entre distintas escuelas de Argentina, Brasil, Chile, Perú, Marruecos y España.
- Diseñado y desarrollado por Fundación Telefónica Argentina, *Aulas Interactivas* capacita en el uso de Internet a estudiantes de primaria y secundaria de escuelas públicas y privadas del país.
- En Brasil, Fundación Telefónica desarrolla el programa *Internet nas Escolas*, a través del cual se pretende conectar a Internet, por banda ancha, a más de 700 escuelas de primaria y secundaria. También en este país, la Fundación presta su apoyo en la implantación de *Escuelas de Informática y Ciudadanía (EICs)* en diferentes comunidades desfavorecidas.
- El proyecto *Internet Educativa* en Chile ofrece conectividad y uso gratuito de Internet a todos

España: EducaRed:

**11.091**

centros escolares registrados

Argentina: Aulas Unidas:

**8.945**

escolares participantes

Brasil: Escuelas de Informática e Ciudadanía:

**5.300**

alumnos formados

Chile: Internet Educativa:

**5.500**

centros conectados

#### IMPACTO DE LOS PROYECTOS DE FUNDACIÓN TELEFÓNICA POR ÁREAS DE ACTIVIDAD

	España			Iberoamérica y Marruecos		
	% proyectos	Org. Benefic.	Pers. Benefic.	% proyectos	Org. Benefic.	Pers. Benefic.
Educación	7	11.166	4.297.292	17	5.527	3.667.838
Cooperación y Promoción Social	15	773	1.112.000	21	995	83.032
Telemedicina, Teleasistencia y Discapacidad	25	1.210	382.323	21	238	291.572
Cultura	10	25	504.064	27	90	1.529.883
Arte y Tecnología	28	34	1.852.532	14	28	823.783
Sociedad de la Información	16	6	15.000	0	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>13.214</b>	<b>8.163.211</b>	<b>100</b>	<b>6.878</b>	<b>6.396.108</b>

Perú: Proyecto educativo  
Marankiari Bajo:  
**42**  
comunidades indígenas  
beneficiadas

Marruecos: Poblado de  
Bougdour:  
**380**  
adultos en proceso de  
alfabetización

los centros educativos del país. Fundación Telefónica Chile desarrolla además, un programa de capacitación en los usos pedagógicos de Internet dirigido a personas que desarrollan sus actividades en diferentes ámbitos de la comunidad.

- Fundación Telefónica del Perú colabora como administradora de los recursos aportados por el Grupo Telefónica al *Proyecto Huascarán*, cuyo objetivo es dar acceso a Internet a miles de escuelas, ampliando de esta manera la cobertura de los servicios educativos a las zonas más pobres y remotas del país a través de programas de educación a distancia.
- En el área educativa, Fundación Telefónica Marruecos ha colaborado en la financiación de la construcción y equipamiento de una escuela rural en el poblado de Bougdour, provincia de Tánger-Asilah.
- Fundación Telefónica está trabajando en el proyecto *Niños de la Calle*. El objetivo es ofrecer formación e información a los niños de la calle de Argentina, Brasil, Chile, España, Marruecos, México y Perú, a través de centros de acogida que tendrán aulas informatizadas e interconectadas entre sí en EducaRed.
- En Perú se dispone del Centro Piloto de Teleeducación Satelital, que beneficia a 42 comunidades indígenas, así como 12.000 habitantes del distrito del Perené.

#### **b) Apoyo a la cooperación**

##### **Dotación de infraestructura a favor de la cooperación**

Fundación Telefónica persigue, como uno de sus objetivos, poner las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación al servicio de la cooperación y el desarrollo. Por ello, la Fundación presta su apoyo a un gran número de entidades y organizaciones sociales sin ánimo de lucro, poniendo a su alcance diversas soluciones de comunicación que

les permitan incrementar la eficacia de sus acciones, contribuyendo así a la mejora de las condiciones de vida de los colectivos de personas que atienden.

- El portal *Risolidaria* (Red Internacional Solidaria), [www.risolidaria.org](http://www.risolidaria.org), es una plataforma transnacional cuyo objetivo es facilitar la labor de las organizaciones sociales mediante su inserción en una red que agiliza su contacto y mutua colaboración. Durante el año 2003, destaca su lanzamiento en portugués.
- A través del *Programa de Equipamiento de Telecomunicaciones a Organizaciones no Lucrativas*, se pretende la modernización y adecuación tecnológica de los servicios telefónicos de información y orientación que prestan estas entidades. En la edición de 2003, se han concedido ayudas a 519 entidades de las 700 que presentaron su solicitud.
- La Campaña de Navidad, ofreció, por octavo año consecutivo, comunicación gratuita durante estas fiestas a los familiares directos de los cooperantes y misioneros españoles que desempeñan labores humanitarias en distintos países del Tercer Mundo.

##### **Colaboración en proyectos sociales**

El Grupo Telefónica desarrolla una intensa labor social a través de la colaboración con iniciativas de desarrollo social en cada uno de los países en los que está presente.

- En Argentina, Fundación Telefónica trabaja en el *Programa Integral de Desarrollo de la Sociedad Civil*, que brinda a las organizaciones sociales herramientas para profesionalizar sus recursos humanos, así como asistencia técnica y consultoría. En alianza con organizaciones del sector, Fundación Telefónica apoya el crecimiento comunitario a través de microemprendimientos y microcréditos para el desarrollo local.
- Fundación Telefónica Brasil desarrolla un programa dirigido a apoyar la labor que realizan

los consejos municipales de los Derechos de los Niños y Adolescentes. La Fundación apoya otras iniciativas sociales que promueven la integración laboral de mujeres cabeza de familia con niños y adolescentes a su cargo.

- El grupo Telefónica ha colaborado en Brasil en el programa *Hambre Cero*. Se trata de un programa gubernamental que busca ayudar a cerca de 10 millones de familias (unos 46 millones de personas) residentes en áreas urbanas y rurales. Junto al apoyo prestado por Telefónica al desarrollo del proyecto, Atento gestiona el centro de atención telefónico, que recibe 257.000 consultas referentes al plan, y Terra patrocina el portal del programa.
- Atento Brasil es la primera empresa en firmar la alianza con la Asociación para la difusión de los Centros de Informaciones sobre Drogas (CID), con el objetivo de ofrecer una atención especial a la población sin acceso a la información sobre prevención y uso de drogas. Atento Brasil abrió en la ciudad de Ribeirao Preto la primera oficina de Información sobre Drogas y tiene el objetivo de extender esta cifra a sus 14 centros.
- En Perú, el programa de *Clinicas Deportivas Fundación Telefónica 2003* se ha desarrollado por tercer año consecutivo. En esta edición se han beneficiado 4.800 deportistas en edad escolar, un 140% más que el pasado año, procedentes trece ciudades del país.

#### Uso de las comunicaciones para recaudar fondos

Las comunicaciones pueden ser de gran utilidad en la recaudación de fondos para proyectos sociales. Telefónica, consciente de ello, ofrece sus servicios para estos fines:

- Telefónica Móviles España y de Aldeas Infantiles SOS de España, han suscrito un acuerdo de colaboración con el fin de realizar acciones basadas en las nuevas tecnologías de móviles

que faciliten la obtención de recursos para los programas de desarrollo y protección de la infancia. Las primeras acciones se realizaron durante las Navidades con los ingresos generados por el envío de las tarjetas postales multimedia de Telefónica MoviStar y los mensajes cortos (SMS) de felicitación al buzón 404.

- Fundación Telefónica habilitó el número a través del cual se canalizaron las donaciones, y toda la infraestructura telefónica para la Gala *Telefood*, organizada por la FAO, y bajo el lema *Una alianza internacional contra el hambre*.
- Fundación Telefónica España habilitó el Teléfono de Emergencia para canalizar la ayuda humanitaria en la guerra de Irak.
- En el día del niño, Atento Argentina realizó, de forma gratuita, la atención de todas las donaciones para el maratón televisivo *Un sol para los chicos* a beneficio de UNICEF. A través de 400 voluntarios se alcanzó una recaudación de 641.866 pesos y 41.020 llamadas. También en Argentina, Telefónica colaboró en la colecta anual de Cáritas.
- En Perú, Atento participó en el proyecto *Televienda*. Este evento permitió recaudar más de 260.000 euros para ayudar a los enfermos de cáncer del Instituto Especializado en Enfermedades Neoplásicas.
- En Puerto Rico, Atento colaboró con la Asociación de la Distrofia Muscular, en la recepción de llamadas durante los maratones anuales que realiza dicha entidad en radio y televisión.
- En Brasil y Chile, Telefónica presta su apoyo a la *Teleton* (recaudación de fondos para el apoyo y desarrollo de niños discapacitados). El apoyo de Telefónica consiste en recursos humanos, tecnológicos y económicos.
- Telefónica Data patrocina, un año más, la campaña de sensibilización *Un Kilo de Ayuda*, que organiza la Fundación IUVE con objetivo de pro-

España: Ayudas para Servicios de Atención de Carácter Social.

**519**  
organizaciones beneficiarias

Argentina: Plan Integral de Desarrollo de la Sociedad Civil:

**77**  
actividades

Brasil: Programa Pro-Direitos:

**207**  
organizaciones asistenciales que atienden a niños

Chile: Risolidaria:

**90**  
organizaciones inscritas

Perú: Clínicas Deportivas Escolares:

**4.800**  
deportistas participantes

mover la compra solidaria de una tarjeta-donativo que, posteriormente, se convierte en alimentos, libros, medicinas o materiales de construcción.

### **c) Uso de las tecnologías en situaciones de emergencia**

Fundación Telefónica pone a disposición de las ONGs para el desarrollo, varias Unidades de Comunicación de Emergencia para paliar los problemas de comunicación, al igual que se hizo en las anteriores situaciones de catástrofe.

- En Argentina, la ciudad de Santa Fe, sufrió la más grave de las inundaciones de toda su historia, que provocó la evacuación de más de 100.000 personas, quedando la ciudad sin energía eléctrica y prácticamente aislada. Unifón ayudó a los damnificados donando 400.000 minutos de tráfico y entregando terminales a las ONGs y Defensa Civil. Atento Argentina puso a disposición del Gobierno provincial, de Defensa Civil y de Red Solidaria, su plataforma para recibir ayuda de quienes se decidieran ofrecer todo tipo de donaciones. La campaña recibió un total de 13.974 llamadas.
- Telefónica de España, en colaboración con la Fundación Telefónica, desplazó dos locutorios móviles (dotados de 36 cabinas) al litoral gallego para colaborar con las tareas de limpieza del vertido del *Prestige*. De forma complementaria, la Fundación distribuyó entre los voluntarios tarjetas telefónicas gratuitas y Telefónica Móviles envió 12 unidades móviles para reforzar la cobertura en todo el litoral.
- Durante 2003, Telefónica de España desplegó a escala nacional el servicio ENASIS (Encaminamiento Avanzado para Servicios de Interés Social) que permite que las llamadas de los usuarios a los servicios de interés social de ámbito local (policía municipal, policía nacional, información municipal, bomberos, etcétera) sean accesibles mediante marcación de numeraciones cortas (090, 091, 010 o 080).

- Fundación Telefónica colaborará con Cruz Roja Española en el mantenimiento de su Centro Móvil de Coordinación y apoyará al *Contact Center* al proyecto *Emergency Response Unit (ERU)*.

Los teléfonos móviles son una buena ayuda para asegurar la eficacia en las necesidades de comunicación que requieren los sistemas de emergencia: bomberos, ambulancias, asistencia a personas en situación de riesgo, servicios de búsqueda y rescate, actuaciones policiales, etcétera.

Más del 70% de los participantes en los canales de opinión de Telefónica Móviles, sobre el uso de las tecnología, declaró que la telefonía móvil le había resultado de gran utilidad para solucionar alguna emergencia.

### **d) Lucha contra la violencia de género**

Telefónica Móviles España ha facilitado a la Dirección General de Policía tráfico de llamadas gratuito para poner en marcha el Programa de Asistencia a Mujeres Maltratadas, del Ministerio del Interior. Cada mujer incluida en este programa dispondrá de un teléfono móvil con marcación abreviada y restringida a cuatro números preprogramados. Telefónica Móviles España cederá 12 euros mensuales de llamadas gratuitas a cada una de las mujeres incluidas en el programa, además de regalar el alta al servicio y la cuota mensual del mismo. La compañía también ha desarrollado e instalado una red corporativa específica para facilitar las comunicaciones entre los policías y las mujeres y ha impartido la formación técnica a los policías sobre el funcionamiento de los terminales multimedia.

Además de este convenio de carácter nacional, Telefónica Móviles España, a través de sus direcciones territoriales, ha firmado convenios con varios ayuntamientos y comunidades autónomas (Galicia, País Vasco, Castilla-La Mancha y Andalucía) para impulsar programas de asistencia a mujeres maltratadas en diversas localidades. Fundación Telefónica está colaborando con los ayuntamientos de Palma de Mallorca y Santander en la puesta en marcha de proyectos similares.

### e) Uso legal de las comunicaciones

Telefónica considera que parte de su responsabilidad es colaborar con las autoridades en la lucha contra el empleo de la tecnología para fines contrarios a la legalidad vigente. En este sentido, durante el año 2003, han sido relevantes las medidas contra el robo de teléfonos móviles, la pornografía infantil y la piratería de contenidos.

#### e.1) Medidas para desincentivar el robo de teléfonos móviles

Dada la fuerte incidencia del robo de terminales, Telefónica Móviles trabaja conjuntamente con las autoridades y el resto de los operadores presentes

en los países, para la creación de sistemas que permitan el bloqueo de los equipos, y de esta forma, obstaculizar esta actividad delictiva.

En España, trabaja conjuntamente con los demás operadores y las autoridades para informar a los usuarios del procedimiento a seguir ante el robo del terminal y bloquear posteriormente los terminales denunciados. En 2003, se desactivaron 59.577 terminales tras su denuncia por robo.

En Latinoamérica se trabaja de manera similar, ampliando el intercambio de información a los países limítrofes. El número de terminales desactivados en Argentina durante 2003 fue de 98.712. En Chile se puso en funcionamiento en enero

### SERVICIOS DE INTERÉS SOCIAL ACCESIBLES DESDE LAS REDES DE TELEFÓNICA MÓVILES

PAIS	Número de servicios	Servicios
Telefónica Móviles España	3	112, 088 y 085 (Servicios que centralizan todas las emergencias)
Unifón Argentina	7	Bomberos, Policía, Niños Maltratados, Defensa Civil, Prefectura Naval y Emergencias Médicas
Telefónica Móvil Chile	10	Ambulancia, Bomberos, Carabineros, Emergencia 136, Emergencia Conaf, Fono Drogas, Información Policial, Investigaciones, Rescate Marítimo, Servicio de Búsqueda
Telefónica Móviles Perú	5	Emergencia Policial, Defensa Civil, Bomberos, Emergencia Hospitalaria, Central de Emergencia
Telefónica Móviles Guatemala	1	911 (Centralización de emergencias)
Telefónica Móviles El Salvador	1	911 (Centralización de emergencias)
Méditel Marruecos	4	112 (Incluso Sin Tarjeta Sim Méditel), Policía Nacional, Gendarmería Real, y Protección Civil.

de 2004 el intercambio de información entre operadoras, siendo el promedio de terminales desactivados de 415 mensuales. En Perú, en el momento en que se declara el robo o pérdida de un terminal, la serie eléctrica del equipo es deshabilitada con la finalidad de impedir su reactivación de forma indebida.

#### e.2) Medidas contra la pornografía infantil en la Red

Con el objetivo de facilitar la persecución de la pornografía infantil, Terra desarrolló las siguientes iniciativas:

- Supresión del servicio de páginas personales anónimas, según datos facilitados por Guardia Civil y Policía, como consecuencia de lo cual, se redujo la exhibición de pornografía en un 99%.
- Puesta en marcha de una campaña en el portal, en la que se instaba a los usuarios a denunciar cualquier actividad ilegal en páginas personales incluidas o accesibles a través del mismo. Actualmente, el número de denuncias es prácticamente inexistente, lo que confirma el éxito de las medidas adoptadas.

#### e.3) Alternativas legales a la piratería musical

*Mundo ADSL*, servicio comercializado por Telefónica de España y Terra, ha incorporado a su gama de productos y servicios la nueva facilidad de Descarga de Música, que respeta estrictamente la normativa vigente relativa a la protección de derechos de autor. A través de este servicio, Telefónica se convierte en el primer operador de telecomunicaciones en ofrecer a los internautas un catálogo de más de 50.000 temas musicales, con el objetivo de ofrecer alternativas legales a la descarga y grabación de música a través de la banda ancha.

#### f) Uso seguro de internet por la infancia

En junio de 2003 se firmó el *Convenio Marco de Colaboración para la Promoción del Uso Seguro de In-*

*ternet por la Infancia y la Juventud*, entre Terra y los siguientes organismos: Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid, Red.es, Unicef, *Save the Children*, Asociación contra la Pornografía Infantil, Protégeles, Concapa, Ceapa y sindicatos. Su objetivo es proporcionar un marco de colaboración que garantice al protección del menor y fomente el uso de las nuevas tecnologías.

- Terra España ha lanzado un nuevo servicio que permite filtrar el acceso a determinados sitios y contenidos de Internet considerados no apropiados para el consumo de niños y jóvenes. El nuevo servicio, denominado *Terra Control Paternal*, permite supervisar la navegación en Internet limitando los accesos a determinadas páginas web, de tal forma que el usuario determina qué páginas pueden ser accesibles a través de su ordenador, filtrando su contenido. Los contenidos que se pueden limitar son los relacionados con racismo, violencia, drogas, pornografía, sectas y construcción de explosivos.
- Telefónica de España ofrece un servicio similar, *CanguroNet*, que permite filtrar el acceso a determinados sitios y contenidos de Internet considerados no aptos para el consumo familiar o empresarial.

#### g) Apoyo a la lengua española

Telefónica destaca por su decidida colaboración en la promoción del uso de la lengua española en el mundo. De esta forma, en 2003, ha renovado sus acuerdos de colaboración con la Real Academia Española y con el Instituto Cervantes, que se han traducido en numerosos programas:

- La Real Academia Española, Fundación Telefónica y Terra Lycos colaboran para impulsar y difundir el castellano a través de Internet. Como resultado, los usuarios pueden acceder a la XXII edición del Diccionario de la Real Academia Española y realizar consultas de forma gratuita.
- Telefónica y la Fundación Telefónica proporcionaron, por séptimo año consecutivo, la in-

fraestructura tecnológica y de telecomunicaciones para la lectura de *El Quijote*, que se celebró durante 48 horas ininterrumpidas. La novedad tecnológica de este año fue el capítulo leído por el conversor texto-voz desarrollado por Telefónica I+D e incluido en el portal de hispanismo del Instituto Cervantes.

- Digitalización de archivos y contenidos en castellano de la Fundación San Millán de la Cogolla o la Fundación Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.
- Servicio Español al Día, que actualmente recibe y despacha una media de 275 consultas diarias de todas las partes del mundo.
- La redacción y revisión del *Diccionario Panhispánico de Dudas*, obra en la que participan de modo activo todas las academias de la Lengua Española y que viene a satisfacer la demanda de una publicación académica que oriente sobre la norma que regula el uso correcto de la lengua española.

#### h) Difusión del arte y la cultura

Desde su nacimiento, Fundación Telefónica ha considerado uno de sus objetivos prioritarios incorporar las nuevas tecnologías de la información, y muy especialmente, Internet a los procesos de difusión de cualquier manifestación artística y cultural, no sólo para acercar la cultura a las personas en cualquier parte del mundo, sino también como herramienta para exploración y desarrollo de nuevas formas de expresión cultural.

El Instituto Nacional de Cultura (INC) del Perú ha otorgado a la Fundación Telefónica la Medalla de Honor de la Cultura Peruana, en reconocimiento al valioso aporte que esta institución brinda permanentemente a la cultura peruana. «Este premio honra el trabajo que la Fundación realiza desde 1999, con el objetivo de rescatar, conservar y difundir el patrimonio histórico del Perú, lo que implica acercar al ciudadano común a toda la riqueza de su cultura pasada y presente».

Algunas iniciativas desarrolladas en 2003:

- El programa *Ars Virtual* ([www.arsvirtual.com](http://www.arsvirtual.com)), es una recreación en tres dimensiones de los principales monumentos del patrimonio artístico y cultural de España, como Catedrales y Reales Sitios. En 2003, destaca la reproducción virtual de la Catedral de Cuzco (Perú) y del Real Monasterio de la Encarnación (Madrid).
  - Colaboración tecnológica con distintas instituciones culturales españolas de gran prestigio como la Casa de América, el Círculo de Bellas Artes, la Fundació Orfeó Català-Palau de la Música o la Fundación Las Médulas, para las que se desarrollan diversos proyectos de modernización de infraestructuras, equipamientos y servicios que permiten una mejor difusión de sus actividades culturales.
  - El portal en Internet *Centro Cultural Perú Virtual* ([www.perucultural.org.pe](http://www.perucultural.org.pe)), desarrollado por Fundación Telefónica del Perú, es un espacio que congrega a las principales instituciones públicas y privadas en el ámbito de la cultura, el arte y la educación en el Perú, en donde se muestra a los internautas el legado histórico del país.
  - Colaboración en el *Proyecto Djehuty*, primera expedición arqueológica española en Egipto.
  - Fundación Telefónica convocó la quinta edición del certamen internacional *Vida Artificial, 6.0*, proyecto a escala mundial que explora las nuevas fronteras creativas y fomenta las obras de arte relacionadas con la vida artificial.
- Fundación Telefónica España gestiona el patrimonio artístico e histórico-tecnológico del Grupo Telefónica, mediante la creación de una serie de colecciones que se dedica a conservar, catalogar, adquirir y exhibir en el Centro de Arte y en el Museo de las Telecomunicaciones, ubicado en la sede central de la compañía, en la Gran Vía de Madrid.
- Exposiciones temporales de diferentes disciplinas artísticas: pintura, escultura, grabado, fo-

España  
Ars Virtual

**15**  
recreaciones virtuales de  
monumentos emblemáticos

Perú  
Centro Cultural Perú Virtual

**1.900.000**  
visitantes

tografía, arte electrónico y digital, multimedia, vida artificial o robótica, propias o en colaboración con otras entidades.

- Fundación Telefónica practica una activa política de intercambio y préstamos con otras entidades culturales de España y el extranjero, lo que permite que sus obras de arte y exposiciones lleguen a ámbitos lo más amplios posible.
- Salas de Arte en todos los países en los que Fundación Telefónica está presente, desarrollando una activa programación relacionada con el arte contemporáneo y las nuevas tecnologías.
- El Ministerio de Educación y Cultura de España y la Fundación Telefónica firmaron en 2003 un convenio para la cesión temporal de las salas de exposiciones de la Fundación.

#### **05 EL APOYO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

El Grupo Telefónica ha participado, junto a entidades públicas y privadas, en las diversas actividades del Año Europeo de las Personas con Discapacidad, celebrado entre los meses de junio y noviembre de 2003. El Grupo ha estado representado a través de ATAM (Asociación Telefónica de Asistencia a Minusválidos), Fundación Telefónica y diversas líneas de negocio y mantiene el mismo compromiso en 2004, año en el que se celebrará el Año Iberoamericano de las Personas con Discapacidad.

Esta intensa labor social ha recibido un importante reconocimiento público por parte de las principales organizaciones que impulsan la integración y la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

- Fundación Telefónica ha sido galardonada con el *Premio a la Acción Social y Cultural CERMI.ES 2003*, otorgado por el Comité Español de Re-

presentantes de Personas con Discapacidad, por su «importante labor de apoyo a los colectivos más desfavorecidos de la sociedad y por haber desarrollado diferentes programas destinados a lograr la integración social y la mejora de las condiciones vitales de las personas con discapacidad».

- 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 65.000 empleados que colaboran con la asociación.
- La Fundación Sagardoy ha otorgado 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.
- 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.
- Fundación Telefónica y Atento Chile fueron distinguidas como unas de las instituciones integradoras más importantes de la población ciega del país. El premio se lo concedió el Programa Chile, proyecto orientado a la inserción laboral de ese colectivo.
- En Chile, el coordinador de los programas de discapacidad de Fundación Telefónica Chile fue nombrado Consejero Nacional del Fondo Nacional de la Discapacidad. Este nombramiento personal es también un reconocimiento a la labor de la Fundación en pro de los discapacitados.

### a) Sensibilización a favor de las personas con discapacidad

El Grupo Telefónica ha impulsado el debate sobre la realidad de las personas con discapacidad a través de numerosas iniciativas:

- Fundación Telefónica convocó el *I Congreso de Mercado de Trabajo y Discapacidad*, en el que se debatieron temas tan relevantes como la situación del empleo normalizado, el empleo con apoyo, el empleo público, la problemática asociada a la gestión de los puestos de trabajo de personas con discapacidad, la situación de los colectivos más desfavorecidos (como las personas con enfermedad mental), los servicios de intermediación laboral o las barreras para el acceso al mercado laboral.
- La Fundación Telefónica participó en la *Segunda Conferencia de Ministros responsables de las Políticas de Integración de las Personas con Discapacidad* a través de la presentación de la Unidad de Demostración de Equipos Adaptados.
- Fundación Telefónica ha creado un canal para acoger los proyectos relacionados con las personas con discapacidad en los que participan las entidades que colaboran con ella.
- Telefónica compartió con el resto de empresas que integran el Foro de Reputación Corporativa, su experiencia en el campo de la discapacidad, a través de una jornada de trabajo en ATAM.
- Telefónica del Perú, en coordinación con la Defensoría del Pueblo y otros organismos sociales, ha lanzado un lote de tarjetas prepago con nuevos diseños que intentan sensibilizar a la población acerca de la atención preferente a las mujeres embarazadas, los niños, las personas mayores y las personas con discapacidad.

Los eventos deportivos para personas con discapacidad han sido apoyados en España y Perú por

la Fundación Telefónica, como un medio para facilitar la autorrealización de estas personas y promover la conciencia social acerca de su integración social.

### b) La tecnología al servicio de las personas con discapacidad

En 2003, Fundación Telefónica presentó la guía *Soluciones de Comunicación para Personas Mayores o con Discapacidad*, un volumen que recoge, de forma clara y didáctica, los servicios que las empresas de Telefónica ofrecen a este colectivo.

Algunos de los servicios que se ofrecen a esta comunidad son los siguientes:

- Telefónica de España promueve acciones específicas para los colectivos más desfavorecidos, tales como la factura en braille o la bonificación de las 10 primeras llamadas al 1003 por cada periodo de facturación.
- Por otra parte, y teniendo como destinatarios tanto al colectivo de personas con discapacidad visual como a las personas sordas, se creó el Centro de Intermediación, de tal modo que las llamadas destinadas a estos usuarios se reciben en un centro donde operadoras especialmente adiestradas, realizan la llamada convencional en nombre de la persona discapacitada y transmiten como texto el contenido de las conversaciones. El coste de este centro ha sido sufragado por el IMSERSO 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 hipoacúsicas y un oyente. Este servicio, en funcionamiento desde 1998, recibe mensualmente 50.000 llamadas, de las cuales diez mil son comunicaciones que se establecen y culminan a través de la operadora del servicio.

España  
Mercadis

4.146

puestos de trabajo ofertados

Argentina  
Curso Diseño Web para  
Personas con Discapacidad

105

participantes

Brasil  
Proyecto SACI

4

centros de información  
y convivencia

Chile  
Mercadis

2.704

puestos de trabajo ofertados

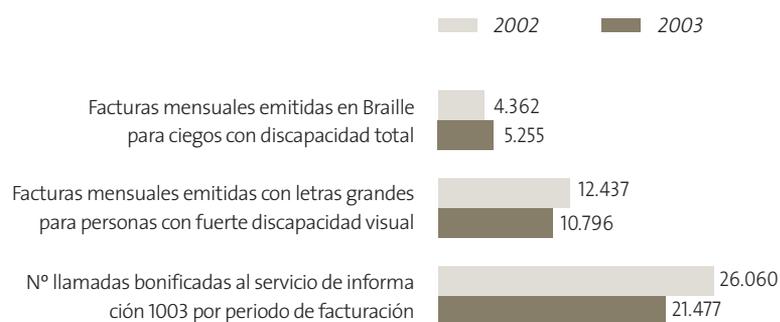
Perú  
Centro de  
Capacitación Laboral

200

personas con discapacidad  
beneficiadas

### FACTURAS ESPECIALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL (DATOS EN UNIDADES)

(Datos en unidades)



En 2003, este servicio sirvió para salvar la vida de una persona sorda que padecía una enfermedad, circunstancia que concedió un premio a la operadora del servicio.

- El acuerdo establecido entre Telefónica Móviles España y el Comité Español de Representantes de Minusválidos (CERMI) contempla varias iniciativas orientadas al colectivo de personas con discapacidad. Como ejemplo, el servicio de mensajes con voz, que permite el envío de mensajes cortos de texto que son recibidos como una llamada de voz o la accesibilidad a la información sobre servicios para discapacitados, publicada en la web de Telefónica Móviles.
- Telefónica Móviles España y la FEAPS han lanzado un proyecto piloto con el servicio de localización geográfica de personas Localizame, que permite disponer de información sobre la situación geográfica de una persona a través de una llamada, un mensaje corto, navegación o Internet, por lo que puede ser de gran utilidad para colectivos que necesitan estar apoyados por familiares, tutores o cuidadores debido a algún tipo de discapacidad.
- Telefónica Soluciones ha puesto en marcha *TeleAcceso.com*, el primer portal de España especializado en comercio electrónico y servicios

integrales de telecomunicaciones para personas con discapacidad. Desde *TeleAcceso.com*, los usuarios pueden obtener una información completa sobre los tipos de dispositivos y productos informáticos, de telefonía y multimedia que mejor se adapten a su discapacidad como, por ejemplo, emuladores de ratón para personas con disfunciones motoras, programas magnificadores de pantallas para personas con deficiencias visuales o comunicadores especiales para personas con problemas auditivos.

Adicionalmente, el Grupo Telefónica lleva a cabo una activa labor de investigación con el fin de desarrollar nuevas tecnologías que faciliten la vida a las personas con discapacidad:

- La Fundación Telefónica viene desarrollando desde hace años 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.
- En Argentina, CARE (Centro de Adaptación y Rehabilitación Especial) desarrolló disposi-

**COSTE PARA TELEFÓNICA DE ESPAÑA DEL CENTRO DE INTERMEDIACIÓN PARA PERSONAS DISCAPACITADAS**  
(Datos en euros)

Colectivo	2002	2003
Personas con discapacidad visual	12.605	11.422
Personas con discapacidad auditiva	26.715	24.617

tivos informáticos adaptados para personas con discapacidad con el Apoyo de Fundación Telefónica.

- En Brasil, los técnicos de TeleSP realizaron una presentación de un teléfono para sordos.

**c) Formación para las personas con discapacidad y sus familiares**

Fundación Telefónica ha venido desarrollando diferentes iniciativas formativas para integrar a las personas con discapacidad en la sociedad.

- Fundación Telefónica Perú desarrolla junto con la Fundación para el Desarrollo Solidario, Fundades, el proyecto de Promoción de las Oficinas Municipales de Atención a las Personas con Discapacidad, OMAPEDs, así como otras iniciativas que persiguen su plena integración en la sociedad, como el Centro de Capacitación Laboral o el Servicio de Información para Personas con Discapacidad, INFODIS.
- En Chile, Fundación Telefónica potencia la entrega de ordenadores adaptados para personas con discapacidad y desarrolla e implementa un proyecto permanente de capacitación de estas personas en el uso de la informática bási-

ca e Internet. En los últimos tres años, Fundación Telefónica ha ayudado a más de mil personas con discapacidad

- En Argentina, Fundación Telefónica desarrolla diversos proyectos orientados a permitir a las personas con discapacidad en el uso de las nuevas tecnologías de la información, una mayor facilidad para su integración en el mercado laboral, mejorar la gestión de las organizaciones sin ánimo de lucro que trabajan para ellas y estimular a las entidades del sector en la investigación y desarrollo de nuevos equipos adaptados.

Junto a la formación específica de las personas con discapacidad, es importante desarrollar acciones formativas hacia las personas que conviven con ellas. Así se han desarrollado las siguientes actividades en el año 2003.

- ATAM presentó el *Modelo de Atención para el Colectivo de Personas con Discapacidad*, 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 la aplicación, con un seguimiento y evaluación constante de los resultados. 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.

- ATAM ha diseñado un plan de información para la Detección Precoz de la Discapacidad, dado que en la época de la infancia se pueden corregir algunos problemas de difícil solución posterior. En este contexto se encuadra esta campaña de detección precoz, destinada a los trastornos que pueden presentar los niños con edades comprendidas entre los 4 y los 12 años (lenguaje, motricidad, socialización y aprendizaje escolar), problemas que afectan, aproximadamente, al 15% de la población infantil.
- El Proyecto Rede Saci (Solidaridad, Apoyo, Comunicación e Información) en 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, a través de dos importantes herramientas de trabajo como son Internet y los Centros de Informação e Convivência (CICs).
- La Fundación Telefónica en Argentina, en alianza con la Asociación AMAR (Asociación sin fines de lucro para la atención de personas con discapacidad) realizaron unos talleres de reflexión para hermanos de personas con dis-

capacidad, que buscan concederles un espacio de información, reflexión, orientación y apoyo que fortalezca el vínculo familiar.

- La Fundación Telefónica junto con la Fundación Liliane Fonds capacitó a profesionales, padres y voluntarios de todo el país, que trabajan con niños y jóvenes discapacitados motrices, sensoriales y mentales.

#### **d) Empleo para las personas con discapacidad**

Las empresas de Telefónica colaboran en la integración de las personas con discapacidad. Con este fin se desarrollaron unas Jornadas para la Integración Laboral, con el objetivo de impulsar la integración laboral de las personas con discapacidad y la participación de un equipo multidisciplinar integrado por ATAM y las áreas de Recursos Humanos y Reputación Corporativa.

- 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. En la actualidad, trabajan en la empresa siete personas no videntes.
- En Argentina, Telefónica inauguró el primer laboratorio atendido y gestionado por personas con discapacidad, junto con la Fundación Microemprendimientos Solidarios.

- Telefónica de España y ATAM inauguraron en Barcelona un nuevo centro de teletención, atendido por 27 personas discapacitadas y con planes de incorporar otras nueve más.
- ATAM prestará asesoramiento y apoyo técnico a Atento España para poner en marcha un Centro Especial de Empleo que contratará a personas con discapacidades físicas. ATAM colaborará con Atento en la valoración y selección del personal a través del Servicio de Integración Laboral (SILA) en la formación inicial, el apoyo técnico para estudiar la accesibilidad y en el diseño de los programas de ajuste personal y social.

Adicionalmente, numerosas acciones de Fundación Telefónica generan en la sociedad un ambiente favorable para la integración laboral de los discapacitados.

- La Unidad de Demostración de Equipos Adaptados para Personas con Discapacidad del CE-APAT (Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas) en Madrid o el Centro de Información y Orientación de Cantabria, muestran las posibilidades del teletrabajo como forma de integración laboral para personas con deficiencias sensoriales, físicas o mentales.
- *Merc@dis* ([www.mercadis.com](http://www.mercadis.com)), es una bolsa de empleo virtual que tiene como finalidad pro-

mover el acceso al mercado laboral de las personas con discapacidad en edad de trabajar. Este portal, que funciona en España y Chile, proporciona diferentes prestaciones relacionadas con información de interés tanto para las asociaciones y trabajadores con discapacidad que buscan empleo, como para empresarios interesados en su contratación.

- En Argentina, la Fundación Par lanzó, con el apoyo de Fundación Telefónica, el Segundo Concurso de Microemprendimientos para personas con discapacidad motora y/o sensorial, sin compromiso mental, con el objetivo de capacitarlos y fortalecerlos para que puedan desarrollar sus propias empresas.

#### COMITÉ DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

*(Principales líneas de trabajo 2004 para apoyar a las personas con discapacidad)*

- 
- Año Iberoamericano de la Discapacidad
  - Plan Nacional de Accesibilidad
  - Presencia institucional en asociaciones / organismos de discapacidad
  - «Diseño para todos» en los productos y servicios que ofrece la compañía
-