

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2005

Telefónica Móviles España

Telefónica
Móviles



Memoria de Responsabilidad Corporativa 2005

Telefónica Móviles España S.A.

20 millones de compromisos

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2005

01	Parte de un Gran Grupo	6
	01 01 Así es Telefónica	8
	01 02 Estructura organizativa	9
02	Innovación y compromiso	12
	02 01 Valores, políticas y compromisos	14
	02 02 Gestión de la Responsabilidad Corporativa	15
	02 03 Impulso al compromiso	17
	02 04 Innovar para ganar	20

03	Sociedad	22
	03 01 Diálogo con la sociedad	24
	03 02 Cerca de nuestro entorno	26
	03 03 Impulso a la Sociedad de la Información	27
	03 04 Servicios para la integración	28
	03 05 Nuestro compromiso	30
	03 06 Apoyo al deporte, la música, la cultura y los inmigrantes	32
04	Clientes	34
	04 01 Diálogo con clientes	36
	04 02 Nuevos servicios	37
	04 03 Calidad de los servicios	39
	04 04 Servicio responsable	39
	04 05 Nuestro compromiso	41
05	Empleados	42
	05 01 El equipo	44
	05 02 Siempre mejorando	45
	05 03 Innovadores	46
	05 04 Liderazgo y compromiso	47
	05 05 Seguridad y salud laboral	48
06	Proveedores	52
	06 01 Nuestros proveedores	54
	06 02 Igualdad de oportunidades	55
	06 03 Diálogo con los proveedores	56
	06 04 Prácticas responsables	56
07	Medios de comunicación	58
	07 01 Transparencia	60
	07 02 Una compañía abierta	62
08	Medio Ambiente	64
	08 01 Responsabilidad en la gestión	66
	08 02 Despliegue responsable	67
	08 03 Buena gestión de los residuos	68
	08 04 El móvil y la gestión eficiente	70
	08 05 Infraestructuras y salud	70
	08 06 Formación y comunicación	71

Anexos

Anexo I: Detalles sobre la Memoria de Responsabilidad Corporativa 2005

Anexo II: Índice de contenidos GRI

Anexo III: Informe de Validación

Glosario de términos y abreviaturas

Carta de la Consejera Delegada

La orientación al cliente es el eje prioritario
en la estrategia de nuestra empresa



Mantenemos diariamente 20 millones de compromisos, que son el número de clientes con el que prácticamente concluimos el ejercicio de 2005. Pero nuestro nivel de compromiso se extiende por igual a todos los grupos de interés con los que nos relacionamos.

Estamos comprometidos con nuestros empleados, con nuestros proveedores, con los medios de comunicación y con la sociedad en la que operamos, tal y como se recoge en las páginas de esta Memoria de Responsabilidad Corporativa 2005, elaborada de conformidad con la Guía de 2002 del Global Reporting Initiative (GRI).

Para todos ellos, nuestro compromiso se concreta en ser merecedores de su confianza, pues sus necesidades y expectativas, actuales y futuras, son el fundamento de la Política de Responsabilidad Corporativa de Telefónica Móviles España. Esta política se traduce en un modelo de gestión que tiene como punto de partida la misión, visión, valores y el compromiso de la Dirección con nuestra sociedad.

La Memoria constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de Telefónica Móviles España, donde la Responsabilidad Corporativa queda patente como modelo elegido de gestión del negocio.

Durante 2005, Telefónica Móviles ha profundizado en su política de comercialización de nuevos productos y servicios que favorezcan la capacidad de elección de los usuarios (Mi Favorito, Mis Cinco, Mi Familia, etc.); ha puesto en marcha el Canal Cliente en Internet para realizar cualquier gestión comercial con seguridad; ha elaborado junto a la Unión de Consumidores de España (UCE) el "Manual para entender la telefonía móvil", apostando por la comunicación clara, la seguridad y la salud de las personas y ha editado el primer catálogo del sector de las telecomunicaciones sobre "Servicios móviles para la integración social", que incluye servicios orientados a las personas con discapacidad, con objeto de facilitar su integración, apostando por que las nuevas tecnologías nos permitan vivir mejor a todos sin excepción. Ambos catálogos han sido editados en las cuatro lenguas oficiales nacionales.

El compromiso con la Sociedad de la Información ha quedado también patente en la participación de Telefónica Móviles –como único operador de telefonía móvil– en el proyecto "Todos en Internet", incluido en el programa España.es promovido por el

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. El teléfono móvil, con las posibilidades que añaden los servicios de Tercera Generación, por el hecho de estar en manos de más de 39 millones de españoles, por su facilidad de uso y por su rápida aceptación, se convierte sin duda en un dispositivo muy eficaz para abrir una nueva ventana de acceso a la Sociedad de la Información y del Conocimiento e igualmente en las relaciones con las Administraciones Públicas.

Algunas de las iniciativas puestas en marcha han sido premiadas, y en concreto una de ellas en relación con los propios empleados de Telefónica Móviles España, fue una de las seis empresas reconocidas por sus prácticas innovadoras en la tercera edición de los Premios Expansión & Empleo a la Innovación en Recursos Humanos. En concreto por contar con profesionales comprometidos con la movilidad y el acercamiento al cliente a través del proyecto "Movilidad Integral".

Éstos son algunos de los ejemplos que contiene esta Memoria para mostrar el esfuerzo de nuestra empresa por responder a las necesidades que la sociedad demanda. En la medida en que seamos capaces de cumplir o superar sus expectativas, obtendremos la confianza de cada uno de los grupos de interés, que es nuestro único empeño y también nuestra única recompensa.

Belén Amatriain
Consejera Delegada



Telefónica Móviles España es la operadora líder del mercado español de telefonía móvil

01 01	Así es Telefónica Móviles España	8
01 02	Estructura organizativa	9

19.889.931
clientes
en España

Parte de un Gran Grupo

Telefónica Móviles cerró el ejercicio 2005 gestionando 94,4 millones de clientes en todo el mundo



Telefónica Móviles, operadora de servicios móviles del Grupo Telefónica, S.A. (www.telefonica.com), cerró el ejercicio 2005 gestionando 94,4 millones de clientes en todo el mundo. Telefónica Móviles se consolida como un líder mundial de su sector, manteniendo operaciones en 15 países, en la mayoría de los cuales es el primer operador. El fuerte potencial de crecimiento que tienen la mayoría de los mercados en que opera, especialmente Latinoamérica, le otorga una situación de privilegio. Las acciones de Telefónica Móviles cotizan en la Bolsa de Madrid y en la Bolsa de Nueva York.

01 | 01 Así es Telefónica Móviles España

Telefónica Móviles España forma parte en un 100% del Grupo Telefónica Móviles, S.A., empresa que gestiona todos los activos de telefonía celular dentro del Grupo Telefónica. Telefónica Móviles España ofrece sus servicios en el territorio español, acercando la comunicación a los usuarios a través de su extensa red.

Telefónica Móviles España es la operadora líder del mercado español de telefonía móvil, ofreciendo una gran variedad de productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes (www.movistar.es).

En la actualidad, dispone de más de 17.000 emplazamientos de red distribuidos por toda la geografía nacional y ofrece servicio en todas las provincias. Además, cuenta con una amplia red de distribución compuesta por más de 9.300 puntos de venta indirectos y Centros de Relación con el Cliente en varias ciudades, que prestan servicio a todo el territorio nacional.

Telefónica Móviles España busca la expansión general de su mercado, alcanzando al cierre del 2005, casi 20 millones de clientes, lo que supone una cuota de mercado del 46%, con un índice de penetración de la telefonía móvil en España del 97%.

Esta Memoria de Responsabilidad Corporativa engloba la información relativa a las actividades, productos y servicios de la empresa a lo largo del año 2005.

Más información sobre Telefónica Móviles España en www.movistar.es

Los datos económicos pueden ser consultados en detalle en el Informe Anual 2005 de Telefónica Móviles (www.telefonicamoviles.com). Las cuentas anuales se preparan a partir de los registros contables de Telefónica Móviles, S.A., habiéndose aplicado todas las



Principales magnitudes

	2004	2005
Ingresos por Operaciones ⁽¹⁾	8.213,7	8.834,3
EBITDA ⁽¹⁾	4.158	4.127,8
Evolución de la cobertura:		
Territorio	98%	98,9%
Población	99%	99,0%
Evolución n.º empleados	4.455	4.560
Evolución n.º Emplazamientos de red	15.304	17.276
Clientes totales	18.977.042	19.889.931
Prepago	9.717.385	9.186.425

(1) Millones de euros.

Cuota de mercado del
46% en el mercado
español

Magnitudes económicas 2005

Millones de euros

Ingresos totales	8.941,1
Otros ingresos: subvenciones	0,27
Ingresos por operación	8.834,3
Gastos por operación	4.706,5
Aprovisionamientos	1.076,6
Personal	276,0
Servicios exteriores	2.006,2
Tributos	114,0
Otros Gastos	1.233,7
EBITDA	4.127,8
Amortizaciones	664,9
Resultados de explotación	3.462,9
Gastos Financieros y Extraordinarios	252,5
Resultados antes de Impuestos	3.210,4
Provisión Impuesto	1.052,1
Beneficio neto	2.158,4
Donaciones	0,62

disposiciones legales en vigor en materia contable.

01 | 02 Estructura organizativa

La estructura organizativa de Telefónica Móviles España ha sido definida con el objetivo de responder a las necesidades de sus clientes, dando como resultado un

esquema estructurado en siete niveles: Consejero Delegado, Dirección Ejecutiva, Direcciones Generales, Direcciones de División, Direcciones de Departamento, Gerencias y Jefaturas.

En 2005 se ha llevado a cabo una profunda reestructuración organizativa. Esta nueva



estructura obedece a la situación de madurez del mercado de la telefonía móvil, que hace necesario realizar una segmentación más efectiva de los clientes actuales y potenciales. El enfoque de la organización comercial conforme a la segmentación de los clientes permitirá, a través de un mejor conocimiento de sus necesidades, tanto la captación de nuevos clientes como el desarrollo de los que actualmente componen el parque de la compañía.

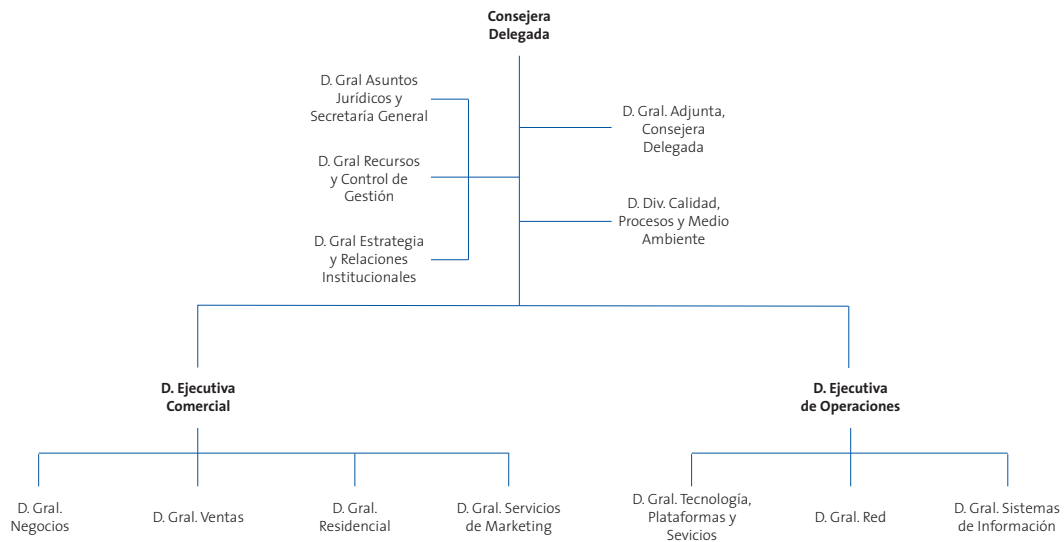
El Comité de Dirección de Telefónica Móviles España es el órgano de gestión de carácter deliberante y decisorio sobre las

propuestas que le sean sometidas directamente, o elevadas por cualquiera de los otros Subcomités, elevando al Consejo de Administración los asuntos de su competencia. Tiene como objetivo analizar y tomar decisiones sobre los temas de carácter estratégico y/o global que hagan referencia a las políticas generales de la empresa y/o aquellos otros que teniendo su origen en una de las áreas de la empresa afecten a alguna o todas las restantes.

Las reuniones del Comité de Dirección tienen una periodicidad semanal, salvo modificación en otro sentido.



Estructura organizativa de Telefónica Móviles España a 31 de diciembre de 2005





Telefónica Móviles España garantiza un comportamiento ético y responsable en el desarrollo de su actividad

02 01	Valores, políticas y compromisos	14
02 02	Gestión de la Responsabilidad Corporativa	15
02 03	Impulso al compromiso	17
02 04	Innovar para ganar	20



Innovación y compromiso

Teléfono Móviles España invierte en futuro a través de la innovación



02 | 01 Valores, políticas y compromisos

Teléfono Móviles ha implantado en la compañía un Código Ético que establece los principios básicos de actuación de la empresa respecto a sus accionistas, clientes, empleados y la sociedad. Este Código Corporativo fue elaborado por Teléfono Móviles, S.A., para ser asumido e implantado en todas las compañías del Grupo.

Con este Código, Teléfono Móviles España garantiza un comportamiento ético y responsable en el desarrollo de su actividad, más allá incluso del obligado cumplimiento de la ley. El Código Ético es un reflejo de los valores corporativos y de los principios que deben guiar la conducta de la compañía y de las personas que la integran. Asimismo, debe inspirar los procedimientos y formas de trabajo que ordenan las relaciones con los clientes, accionistas, empleados, proveedores y con la sociedad en general.

En 2005 se formalizó el Comité de Ética de Teléfono Móviles España compuesto por: María Luisa Rodríguez, directora general de Asuntos Jurídicos y Secretaría General; María Rodríguez, directora de división de Calidad, Procesos y Medio Ambiente; José Buqueras, director de división de Recursos

Humanos, que velan por el desarrollo y el buen cumplimiento de este Código.

Gracias a su puesta en marcha, los empleados disponen de un nuevo canal de comunicación para colaborar y expresar sus inquietudes, reclamaciones e incumplimientos del Código, tanto personales como de terceros. Estas comunicaciones se pueden realizar ante el Comité de Ética de Teléfono Móviles España, o ante el Comité de Ética Corporativo, tanto de forma anónima como identificándose. Para ello se dispone de un buzón del Código Ético en el Canal del Empleado de la Intranet. También se dispone de una dirección postal y de un teléfono contestador.

El Código no es un reglamento de disciplina interno, ni sustituye a las normativas existentes como: el Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores o las Normativas de Seguridad.

Teléfono Móviles España, igualmente, adquiere compromisos y establece políticas responsables de actuación.



Adhesión al Global Compact

Compromiso adquirido desde la Dirección del Grupo Telefónica, a través del Proyecto de Reputación Corporativa. Más información en www.globalcompact.com

Calidad

La política de calidad se basa en los principios básicos en los que se articula la gestión con calidad. Soporte imprescindible para alcanzar la satisfacción de los clientes son: liderazgo, innovación, mejora continua y creación de valor.

Medio ambiente

El compromiso con la prevención de la contaminación y protección del medio ambiente. Política ambiental en www.empresa.movistar.es/elcompromiso/medioambiente

Responsabilidad Corporativa

Telefónica Móviles España entiende la Responsabilidad Corporativa como un compromiso con todos los grupos de interés (sociedad, empleados, proveedores, clientes y medios de comunicación), lo que se materializa en una gestión que integra factores económicos, sociales y ambientales en su actividad diaria y en su planificación estratégica.

www.empresa.movistar.es/elcompromiso/responsabilidadcorporativa

Política de seguridad para sistemas y redes informáticas

Define el marco de seguridad para garantizar la protección de los datos en el entorno informático.

Política de prevención de riesgos laborales

El compromiso de garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores, como uno de los pasos hacia el concepto de la prevención de

riesgos laborales integrada, y por tanto, responsabilidad de todos los miembros de la empresa.

Adhesión al código de conducta publicitaria

De la Asociación para el Autocontrol de la Publicidad.

Prácticas internas de Buen Gobierno

En línea con la política de buen gobierno corporativo y según las exigencias derivadas de la Ley Sarbanes-Oxley publicada en Estados Unidos, el Grupo Telefónica Móviles ha puesto en marcha en 2005 un nuevo canal de denuncias financieras abierto a los empleados.

A través de él, los empleados pueden tramitar y comunicar la información que conozcan sobre posibles irregularidades que afecten, por ejemplo, a la contabilidad, los sistemas internos de control de la información financiera o la auditoría de cuentas de la compañía o de su grupo de sociedades.

02 | 02 Gestión de la Responsabilidad Corporativa

La misión de la compañía es liderar el desarrollo del mercado de servicios de comunicaciones móviles en España, contribuyendo al éxito y satisfacción de sus clientes para ofrecer la máxima rentabilidad a los accionistas e inversores; actuar fuertemente coordinados con otras unidades de Telefónica como corresponde a un grupo integrado, formando así parte de una organización que potencie el compromiso, la creatividad y la iniciativa de sus empleados.





Las necesidades y expectativas actuales y futuras, así como el impacto en las partes interesadas, son el fundamento de la política de Responsabilidad Corporativa de Telefónica Móviles España. Esta política, se traduce en un modelo de Gestión de Responsabilidad Corporativa que tiene como punto de partida la misión, visión, valores y el compromiso de la Dirección.

A través del sistema de Gestión de Responsabilidad Corporativa se definen y concretan los programas de actuación y objetivos específicos que la empresa se propone abordar.

La definición de una serie de indicadores, que abarcan los distintos ámbitos de la Responsabilidad Corporativa y que dan respuesta a la necesidad de comunicación y transparencia que demandan los grupos de interés, son el marco de referencia en el modelo de gestión.

El Programa de Responsabilidad Corporativa de Telefónica Móviles España nace de tres premisas fundamentales: voluntariedad, yendo más allá de los requerimientos legales; interacción con los grupos de interés e integración en la gestión de la empresa.

Las acciones del Programa de Responsabilidad Corporativa 2005 nacen de:

- Evaluación del ejercicio 2004 mediante modelo de autodiagnóstico.
- Análisis de las expectativas y prioridades generales de los grupos de interés.
- Análisis de la información pública disponible sobre responsabilidad corporativa de empresas del sector.
- Las reuniones mantenidas con los responsables de las unidades internas implicadas.

Durante 2005 los planes de acción dentro del marco de la responsabilidad corporativa se centraron en:

- Clientes: marketing responsable.
- Extendiendo la responsabilidad a proveedores.
- Medio ambiente: despliegue de red responsable.
- Empleados: formalización de políticas y actuaciones.
- Acción social: comprometidos con el bienestar y con la evolución de la sociedad y el acceso de todos sus colectivos, especialmente los discapacitados.

Otros Sistemas de Gestión

Telefónica Móviles España gestiona de forma integrada cada una de sus actividades. Establecer y cumplir objetivos operativos y atender las necesidades y expectativas de sus grupos de interés son principios básicos de la gestión de la compañía.

La excelencia en la gestión tiene su origen en un correcto control de todas de las operaciones en la empresa y su coherencia e integración en el marco de gestión global de la compañía.

Gestión de procesos

El sistema de gestión de Telefónica Móviles España enmarca los procesos y procedimientos generales de la empresa necesarios para garantizar que la compañía realiza todas sus tareas para alcanzar sus objetivos. Es decir, todas las actividades necesarias para dirigir la empresa y gestionar el negocio, incluyendo la identificación de estrategias, factores críticos de éxito y desarrollo de procesos clave.



Gestión a través de la calidad

En 1996, fue la primera operadora española en obtener el Certificado de Registro de Empresa según la Norma ISO 9001:1994, con alcance a todas sus actividades, desde el diseño de servicios, la construcción de redes y la atención comercial hasta la postventa y en todo el ámbito nacional. En 2003, renovó el certificado conforme a la nueva versión de la Norma ISO 9000:2000.

Gestión del medio ambiente

Desde la Certificación del Sistema de Gestión Ambiental por AENOR, según la Norma ISO 14001, en 1998, Telefónica Móviles España ha tenido una trayectoria firme en la protección del medio ambiente, afianzando su compromiso en la identificación y valoración de sus impactos y su control, mediante la búsqueda de medidas que orienten las actuaciones de la compañía hacia una mejora continua. En 2005, se superó satisfactoriamente la auditoría de seguimiento del certificado de gestión ambiental.

Sistema de control interno

Telefónica Móviles España, con el fin de supervisar y realizar el seguimiento del sistema de control, realiza auditorías internas. Estas auditorías analizan y revisan el sistema de control interno, así como evalúan si su efectividad es suficiente para asegurar que:

- Los recursos están adecuadamente identificados y administrados.
- La información financiera y de gestión es precisa.
- Las acciones del personal cumplen con las políticas, normas y procedimientos descritos por la Dirección.
- Las cuestiones legales y regulatorias que impactan en la organización son tratadas de forma adecuada.

- Los activos son utilizados eficientemente y protegidos de forma adecuada.

02 | 03 Impulso al compromiso

Uno de los pilares de la responsabilidad corporativa es la participación proactiva en iniciativas públicas y privadas, donde se debate acerca de responsabilidad corporativa y el desarrollo sostenible. Éste es uno de los principales canales de diálogo y captación de información.

Foro Mundial Soria 21: Energía, Cambio Climático y Desarrollo Sostenible

En 2005 Telefónica Móviles España patrocinó, por segundo año consecutivo, el Foro Mundial Soria 21. Este Foro pretende ser un centro de referencia a nivel mundial para reflexionar, y concienciar a la sociedad acerca de un tema de tan elevada importancia como son los nuevos retos energéticos y el protocolo de Kioto, con amplia participación de expertos tanto españoles como de distintas instituciones mundiales.

Cátedra Telefónica Móviles España en la Universidad Politécnica

A lo largo de 2005 han continuado las acciones conjuntas con la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicaciones (ETSIT). Se han concedido becas para los siguientes proyectos de fin de carrera: caracterización de tráfico/capacidad de picocélulas UMTS; integración 3G Wimax; traducción al lenguaje de signos de SMS y desarrollo de un asistente J2ME. Becas de ayuda al estudio para alumnos con escasos recursos económicos y notable expediente académico. Una beca de doctorado a "sistemas de comunicaciones MIMO y OFDM".





En noviembre de 2005, Telefónica Móviles España presentó, en el marco de la Quinta Jornada de Comunicaciones y Servicios Móviles, su apuesta por la M-Sociedad, con el objetivo de hacer posible una sociedad cada vez más móvil y mejorar la calidad de vida de las personas a través de la telefonía móvil. En el transcurso de la jornada, la empresa presentó diversos proyectos relacionados con las posibilidades de los nuevos servicios de telefonía móvil en los ámbitos de la administración móvil, salud móvil o las nuevas tendencias en movilidad.

Otras acciones del 2005 fueron el “I concurso para la creación de un site i-mode con tecnología iHTML” entre los alumnos de la ETSIT; dos seminarios sobre comunicaciones móviles: “UMTS: tecnologías, servicios y negocios” y “Recursos Humanos: desarrollo de habilidades”; y la colaboración en los programas de Master y Formación Técnica de la ETSIT.

Cátedra Telefónica Móviles España en la Universidad de Deusto

Esta cátedra se constituyó en el año 2001 como un centro de investigación y desarrollo sobre las nuevas tecnologías de comunicaciones móviles. En el 2005 han tenido lugar importantes actividades como: estudio de radiofrecuencias, estudio sociológico, y un estudio económico. Además de los Proyectos “*MobileSense*”, “*Mobile Museum*” y “*Pasarela GPRS-Bluetooth/X10*”. Un equipo de esta cátedra ganó la Imagine Cup España 2005 de Microsoft, con el Proyecto *EM12 (Environment to mobile Intelligent Interaction)*.

También se lleva a cabo un proyecto de I+D con participación de instituciones locales en el desarrollo de servicios móviles para el ciudadano y el turismo y proyectos

concretos de fin de carrera, orientados a las comunicaciones móviles como *Loc@liz@o* o *MedicMedia3G*.

Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de España (AETIC)

Telefónica Móviles España participa activamente en varias de las comisiones de AETIC como: la comisión sectorial para el desarrollo de infraestructuras de telecomunicación, el grupo de trabajo en materia de seguridad y salud o la comisión de medio ambiente.

Club de Excelencia en Sostenibilidad (CES)

Telefónica Móviles España es socio fundador del Club de Excelencia en Sostenibilidad junto con otras empresas. El objetivo del Club es impulsar el desarrollo sostenible desde el sector empresarial, compartiendo prácticas responsables para contribuir a la excelencia de las empresas y al progreso de la sociedad.

Ambientum

Telefónica Móviles España patrocina el acceso a la legislación ambiental, a través de la página web *Ambientum*, a todos los Ayuntamientos de Andalucía. *Ambientum*, el primer portal para los profesionales del sector de medio ambiente incluye legislación y jurisprudencia: toda la legislación ambiental a texto completo refundido, elaborado y comentado por el bufete Garrigues Medio Ambiente; revista y boletín diario: con todas las noticias del sector; enciclopedia *ambientum*. Esta Memoria se publica un año después de la última Memoria y constituye la cuarta Memoria de Responsabilidad Corporativa de Telefónica Móviles España, realizada bajo los criterios marcados por el Global



Reporting Initiative (GRI) y validada por AENOR. Esta Memoria cumple *in accordance* con los criterios establecidos por GRI (www.globalreporting.org).

A continuación se describen las iniciativas de responsabilidad social y reputación, tanto nacional como internacional, más significativas en las que el Grupo Telefónica participó durante 2005.

Iniciativas internacionales

- **Naciones Unidas.** Telefónica es empresa firmante del Pacto Mundial desde marzo de 2002 y miembro del Comité de Coordinación de su órgano de representación en España, la llamada Mesa Cuadrada del Pacto Mundial. En el año 2004, este órgano se constituyó formalmente en Asociación, bajo la denominación ASEPAM (Asociación Española del Pacto Mundial).
- **Global Reporting Initiative (GRI).** Las directrices GRI constituyen un marco internacionalmente reconocido en la medición y comunicación de las actividades de las empresas. Desde marzo de 2003, el subdirector general de Reputación y Responsabilidad Social Corporativa de Telefónica es miembro del Consejo de Stakeholders de GRI.
- **International Chamber of Commerce (ICC).** Telefónica participa en los grupos de estudio de responsabilidad social y anticorrupción. Ambos grupos basan su trabajo en el seguimiento de las principales directrices que marcan los grandes foros internacionales de responsabilidad social.
- **Global e-Sustainability Initiative (GeSI).** Telefónica se sumó en 2002 a esta iniciativa que, impulsada por UNEP (Oficina Medioambiental de las Naciones Unidas) y la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones), agrupa a

fabricantes y operadores del sector de las tecnologías de la información con el objetivo de promover el desarrollo sostenible.

- **European Telecommunication Network Operators (ETNO).** Telefónica suscribe la Declaración de Sostenibilidad de ETNO (evolucionada desde la Declaración Medioambiental).
- **Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicación (AHCINET).** Telefónica viene colaborando con AHCINET en la promoción de buenas prácticas en materia de responsabilidad corporativa en el sector de las telecomunicaciones iberoamericanas.
- **Reputation Institute.** Desde el año 2002, Telefónica es miembro del Reputation Institute, institución académica norteamericana pionera en el estudio de las tendencias empresariales de comunicación, ética, reputación y responsabilidad.
- **Unión Europea.** Telefónica ha seguido de cerca la actividad de la Comisión Europea en materia de responsabilidad social corporativa, tanto a través de su Oficina de Regulación en Bruselas, como a través de otros foros en los que participa activamente: CEOE, Cámara de Comercio Internacional, GRI, etc.

Iniciativas españolas

- **Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE).** Telefónica es miembro de la Comisión de Responsabilidad Social de la CEOE, que tiene como objetivo el análisis de las tendencias y el avance en las prácticas de responsabilidad entre el empresariado español.
- **Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA).** Cuenta con la presencia de Telefónica en

Telefónica ha seguido de cerca la actividad de la Comisión Europea en materia de responsabilidad corporativa



Innovación Tecnológica

Concepto

Euros

I+D	101.682.467,31
Adquisición maquinaria	198.201.322,11
Adquisición otros conocimientos	86.498.291,74
Diseño y preparación	86.338.875,11
Formación y comercialización	5.795.456,23
Total	478.516.412,50

su Comisión de Estudio de Responsabilidad Social Corporativa.

- **El Foro de Reputación Corporativa (FRC).** Fundado en septiembre de 2002 por Aguas de Barcelona, BBVA, Repsol-YPF y Telefónica, el FRC es una iniciativa a través de la cual empresas comparten conocimiento y experiencias de gestión en materia de reputación corporativa.

02 | 04 Innovar para ganar

El éxito de Telefónica Móviles España reside en la búsqueda de desarrollos innovadores para mejorar el servicio a los clientes y contribuir a la seguridad de los usuarios, creando valor para todos los miembros de la sociedad.

En este marco, la investigación y el desarrollo resultan fundamentales, por eso se invierte en el futuro a través de la innovación. La compañía centra sus esfuerzos de investigación en el desarrollo de proyectos en diferentes áreas, como la innovación tecnológica a través de la iniciativa Movilforum o con acuerdos en el ámbito universitario.

Movilforum

La compañía colabora con otras empresas tecnológicas para ofrecer sus servicios y ha puesto en marcha el proyecto Movilforum (www.movilforum.com) para facilitar el desarrollo de aplicaciones móviles por parte de otras entidades, con el apoyo técnico y consultoría de Telefónica Móviles España.

Entre los productos y servicios que hacen la vida más cómoda y sencilla para el ciudadano, las empresas, las administraciones públicas y la sociedad en general, destacan en 2005:

- **Proyecto Europeo SecurePhone:** Desarrollo de nuevos servicios móviles GPRS/UMTS que permiten la identificación legal y segura de los usuarios que intervienen en la firma de contratos, apoyándose en nuevas técnicas de firma digital y reconocimiento biométrico de la voz, la imagen facial y la firma escrita. Se enmarca dentro del VI Programa Marco de la prioridad IST (Information Society Technologies). En 2005 se han definido los servicios donde el uso de SecurePhone será más beneficioso para los usuarios. Además, se ha seguido desarrollando y probando el primer prototipo del sistema.
- **Proyecto europeo AGILE:** Desarrollo de nuevos servicios basados en localización combinando tecnologías de localización por satélite (sistemas EGNOS y Galileo) y por celda. Se va a fabricar y probar en diferentes escenarios de uso un prototipo de terminal móvil que soporte ambas tecnologías y que permita enviar y recibir los datos de localización mediante GPRS/UMTS.
- **PKI con Tarjetas Inteligentes - DNI Digital:** Extensión al proyecto que se inició en el año 2004 sobre Firma Digital y Certificados PKI en entornos móviles, como consecuencia de la próxima aparición de los primeros Documentos Nacionales de Identidad Digitales. Se ha identificado como una oportunidad el integrar este nuevo DNI en el mundo móvil, con el objeto de que se convierta en una herramienta de uso común por parte de los ciudadanos para toda formalidad que en la actualidad implica una firma manuscrita, así como la palanca que activará el desarrollo del comercio electrónico y la administración digital en España.
- **Voto Móvil en Juntas Generales de Accionistas:** El proyecto en colaboración



con la empresa Scytl, compañía líder en soluciones de votación electrónica, está relacionado con la Ley de transparencia y buen gobierno corporativo que insta a las empresas cotizadas a implantar canales remotos de votación en Juntas Generales de Accionistas. A través de la solución de "m-voto", el accionista podrá votar, delegar y cancelar su voto durante todo el periodo de votación anticipada dispuesto por la empresa, pudiendo obtener información actualizada del estado de su votación en el servidor. La solución cumple con todos los requerimiento de autenticación de las partes y seguridad en las comunicaciones exigidos, proporcionando a la empresa una mayor universalidad y penetración de acceso a sus accionistas en comparación con otras alternativas de votación a través de PC. La solución es ampliable a otros tipos de votaciones y participaciones, como elecciones sindicales, voto parlamentario, colegios profesionales, etc.

- Proyecto Pista de Hogar Digital Accesible: Acción emprendida desde la Cátedra del

Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos de Telecomunicación (COITT) que incluye la instalación de una maqueta con fines de I+D+i, formación especializada, demostración, verificación y pruebas de calidad de la Escuela Universitaria de Ingenieros Técnicos de Telecomunicaciones de Madrid. Telefónica Móviles España dotará a dicha maqueta de conectividad móvil de datos para el control, la supervisión y la operación de sus redes domóticas.

Dentro de las novedades en productos, servicios y aplicaciones de la compañía, adaptadas a las nuevas necesidades en movilidad de sus clientes, destacan los servicios UMTS o de Tercera Generación (3G), que Telefónica Móviles España ha ido introduciendo en el mercado español como la Oficin@ movistar, la videollamada o el acceso a contenidos de gran calidad. En este sentido, Telefónica Móviles España ha sido una vez más pionera en la incorporación de servicios 3G.

478.516.412 euros en Innovación Tecnológica

210 aplicaciones en el Catálogo Movelforum

136 empresas miembros de Movelforum

5.474 asociados a Movelforum



Proyectos de acción social y cultural para mejorar la calidad de vida de las personas

03 01	Diálogo con la sociedad	24
03 02	Cerca de nuestro entorno	26
03 03	Impulso a la Sociedad de la Información	27
03 04	Servicios para la integración	28
03 05	Nuestro compromiso	30
03 06	Apoyo al deporte, la música, la cultura y los inmigrantes	32

5.400
visitantes en el
Centro de
Demostraciones

Sociedad

Pack preadolescentes, producto movistar que incorpora servicios para facilitar un uso responsable del teléfono móvil para los más jóvenes



La telefonía móvil tiene ya un impacto positivo en la mayoría de la sociedad. Sin embargo, su aplicación en temas sociales aún puede ser más amplia. Por ello, se están llevando a cabo acciones para acercarse más a colectivos con necesidades aún no satisfechas por los productos y servicios convencionales de la telefonía móvil, ayudando a abordar problemas sociales. En el año 2005 se ha invertido en acción social 1.037.115 euros.

El objetivo de estas acciones es conseguir mejorar sustancialmente la calidad de vida y las comunicaciones de estos colectivos a través de servicios más accesibles, consiguiendo incrementar los niveles de independencia y seguridad, especialmente para clientes con alguna discapacidad, y pacientes con enfermedades crónicas.

03 | 01 Diálogo con la sociedad

Telefónica Móviles España mantiene un diálogo continuo con una amplia variedad de grupos de interés, uno de los cuales es la sociedad. A lo largo del año 2005 podemos destacar las siguientes acciones, que dan muestra del diálogo que mantiene la empresa hacia la sociedad.

Convenio de colaboración con La Unión de Consumidores de España (UCE)

El objetivo del Convenio es mejorar la información sobre la telefonía móvil a los ciudadanos, protegiendo sus derechos y buscando soluciones para los usuarios que mejoren los servicios, aplicaciones y contenidos móviles para la Sociedad de la Información.

Uno de los primeros proyectos conjuntos, fruto del acuerdo, es la publicación del "Manual para entender la telefonía móvil", una guía que trata de proporcionar al usuario, de forma clara y sencilla, información para el mejor uso y disfrute del teléfono móvil.

El Manual explica, entre otros aspectos, qué es y cómo funciona la telefonía móvil, la contribución de la telefonía móvil al bienestar social y al desarrollo económico, así como recomendaciones para el buen uso del teléfono móvil.

Este Manual además de estar editado en formato impreso, también se puede descargar en www.empresa.movistar.es/pdf/manual_para_entender_telefonia_movil.pdf. Y con el objetivo de facilitar su aproximación a todos los usuarios de Telefónica Móviles España, el Manual



se ha traducido al gallego, catalán y euskera.

UCE y Telefónica Móviles España trabajarán también en la innovación de servicios que, por su valor social, puedan contribuir a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. Así, ambas partes estudiarán la evolución de los servicios que se prestan en la actualidad, especialmente los que se refieren a la Tercera Generación (3G), en campos prioritarios como la administración electrónica, la sanidad, la educación, los servicios sociales y el ocio.

Todo ello con el firme objetivo de crear una Sociedad de la Información equitativa basada en el desarrollo económico y social sostenible, en la que los consumidores, los usuarios y los ciudadanos tengan una participación activa.

Centro de Demostraciones

Para Telefónica Móviles España, líder en innovación y tecnología, acercar a usuarios y empresas las últimas novedades tecnológicas es una prioridad constante. Con este objetivo, se creó el Centro de Demostraciones de Servicios, un centro de vanguardia donde estar en contacto con las soluciones y servicios móviles más avanzados, con respuestas para cada nueva necesidad. El público objetivo al que va destinado son instituciones públicas que aportan valor al ciudadano, socios colaboradores por sector, segmento y/o funcionalidad y clientes de Telefónica Móviles España. Tras 4 años de experiencia en el desarrollo del mismo, podemos establecer que la utilización del Centro redundará en beneficio del negocio para todos los públicos objetivos.

En 2005, el Centro de Demostraciones ha recibido más de 5.400 visitantes, entre

eventos comerciales (captación, venta cruzada y fidelización), actividades de estrategia y negocio (presentaciones de productos/servicios, ruedas de prensa, actos institucionales...), visitas de ámbito tecnológico convocadas por nuestros colaboradores (socios tecnológicos, miembros de Movilforum..) o por personal de Telefónica Móviles España para fomentar el desarrollo con terceros, y actividades de formación. También se dio soporte en la coordinación técnica de eventos tecnológicos de Telefónica Móviles España a 46 ferias nacionales trasladando todos los servicios y soluciones de Telefónica Móviles España mediante demostraciones en vivo, así como a eventos itinerantes para clientes empresariales, acercando a todas las Direcciones Territoriales de Telefónica Móviles España los servicios disponibles en el Centro de Demostraciones.

Laboratorio de usabilidad para la integración social

Es un centro inaugurado por Telefónica Móviles España para realizar pruebas de servicios y productos, con el objetivo de mejorar su uso y accesibilidad a los usuarios.

Se prueban los productos y servicios más estratégicos ofrecidos por Telefónica Móviles España con usuarios pertenecientes a distintos grupos. Así se trabaja con diferentes asociaciones de personas con discapacidad de tal forma que los resultados de las pruebas tengan en cuenta sus requerimientos y necesidades.

En este laboratorio se realizan dos tipos de pruebas con usuarios: pruebas de concepto de nuevos productos y servicios accesibles, durante la fase de definición de los mismos

1.037.115 euros invertidos en acción social



y evaluación de dispositivos móviles, aplicaciones y servicios, durante la fase de desarrollo y validación. Asimismo, los recursos del laboratorio se emplean también para realizar pruebas con expertos en distintas áreas del conocimiento como accesibilidad, pedagogía, psicología informática y telecomunicación.

Feria Movilforum

Este evento facilitó a empresas y profesionales del sector la posibilidad de conocer y dar a conocer los últimos avances en materia de aplicaciones móviles, con especial hincapié en los nuevos servicios de tercera generación.

Datos de la Feria:

- 8 patrocinadores.
- 37 expositores.
- 5 colaboradores.
- 3.226 visitantes.
- 110 visitas guiadas para grandes cuentas con 442 personas.
- 17 visitas guiadas a Pymes con 168 personas.

Jornadas de trabajo con socios tecnológicos

Se realizaron jornadas conjuntas con socios tecnológicos miembros de Movilforum destinadas a clientes de grandes cuentas de Telefónica Móviles España, en más de 20 jornadas sectoriales distribuidas por toda la geografía española.

03 | 02 Cerca de nuestro entorno

Hoy en día, la telefonía móvil forma una parte importante de nuestra vida cotidiana. Sin embargo, el desconocimiento de una gran parte de la población sobre cómo funciona la tecnología móvil y las emisiones electromagnéticas ha dado lugar

a una situación de alerta ante las antenas de telefonía móvil, totalmente injustificada.

Telefonía móvil y sociedad

Es conocida la polémica que se ha levantado en los últimos años en torno a las emisiones de las antenas de telefonía móvil, alimentada por la aparición de noticias y declaraciones alarmistas acerca de sus posibles efectos nocivos sobre la salud.

Con el objetivo de que la sociedad tenga la mejor y más rigurosa información sobre este tema, Telefónica Móviles España ha diseñado un curso con cuatro módulos en los que se habla sobre: la telefonía móvil, los campos electromagnéticos y las estaciones base; los estudios realizados acerca de la exposición de personas a antenas de telefonía móvil, y las conclusiones a las que han llegado los expertos y organismos con competencias en la materia; los límites de emisión y exposición, normativa y mecanismos de control establecidos y las ventajas de la telefonía móvil para la sociedad. El curso está disponible en www.telefoniamovily sociedad.movistar.es/curso.htm. El número de accesos en el año 2005 fue de 12.774.

Control parental

Diversos informes indican que el teléfono móvil es ya un objeto cotidiano de comunicación que se ha incorporado de forma creciente a todos los sectores de la sociedad y se ha convertido en uno de los regalos más demandados por los menores y adolescentes. Por ejemplo, y según el informe Infancia y Adolescencia en la Sociedad de la Información, publicado recientemente por Red.es (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio), un 50,6% de los menores entre 10 y 15 años tiene móvil, mientras que ese porcentaje asciende hasta el 78,4% entre los jóvenes de 16-17 años.



Telefónica Móviles España desarrolló un nuevo producto exclusivo y único en el mercado para que los padres puedan disponer de un servicio de telefonía móvil adaptado a las necesidades de comunicación de sus hijos y a las demandas de seguridad y ahorro de los padres.

Este nuevo producto, compuesto por un teléfono móvil Motorola C-650 y una tarjeta movistar, incorpora una serie de servicios para facilitar un uso responsable de la telefonía móvil por parte de los más jóvenes de la familia. Entre estos se encuentran la restricción de llamadas, de mensajes cortos y mensajes multimedia; un servicio de localización, cobro revertido; juegos educativos y la limitación de acceso a contenidos de adultos de emoción.

Tanto en la orientación del producto como en su comercialización, Telefónica Móviles ha tenido en cuenta su visión de la responsabilidad corporativa. En este sentido, el producto cuenta con el aval "por un consumo responsable" de la Unión de Consumidores de España (UCE), que figura en forma de adhesivo en el mismo envoltorio del producto.

Igualmente, y para responder a su compromiso social, Telefónica Móviles destinará 1 euro de cada pack vendido, a Aldeas Infantiles SOS de España, organización con quien mantiene un acuerdo desde 2003 para realizar acciones conjuntas de ayuda a la infancia.

Gira de universidades

Un año más, Telefónica Móviles España organizó su gira por varias universidades donde con una carpa de 200 metros cuadrados en forma de "m" mostró sus últimas novedades de servicios en un ambiente lúdico y de entretenimiento.

La gira recorrió un total de nueve ciudades: Jerez, Córdoba, Murcia, Montmeló, Zaragoza, Santiago de Compostela, Badajoz, Madrid y Barcelona.

03 | 03 Impulso a la Sociedad de la Información

La tercera generación trae al móvil más capacidades, contenidos a los que acceder y nuevos usos. Y también más competitividad, productividad, inversión, empleo, y por tanto un mayor beneficio para la sociedad.

Todos en Internet

Con una penetración de la telefonía móvil que supera ya el 90% de la población, por encima de la media europea, lo que significa que más de 39 millones de españoles tienen un móvil en sus manos, las nuevas capacidades de este dispositivo lo convierten en una nueva ventana de acceso a la información.

Telefónica Móviles España es el único operador de telefonía móvil que colabora en el proyecto *Todos en Internet*, incluido en el programa España.es promovido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Este programa tiene el objetivo de mostrar las posibilidades del móvil como herramienta de acceso a la Sociedad de la Información.

A través del servicio movistar emoción, cualquier usuario a través de su teléfono móvil puede consultar noticias, ver cotizaciones de bolsa, leer chistes, chatear con amigos, consultar el tiempo, ver los resultados y los vídeos de la Liga de fútbol, descargar juegos o música y ver las cámaras de tráfico en tiempo real, entre otras cosas.



3.226 visitantes en la Feria Movilforum 2005

12.774 accesos al curso Telefonía Móvil y Sociedad



Ciudad Móvil

La movilidad es la esencia de la telefonía móvil y es el canal perfecto para complementar muchos de los procesos y servicios que ocurren de forma cotidiana en una ciudad.

Ciudad Móvil nació hace dos años con el objetivo de mejorar la eficiencia en la gestión de la Administración y en la relación con los ciudadanos y las empresas. Durante el año 2005 se han seguido realizando acciones en las ciudades en las que ya se trabajaba y se han extendido las iniciativas a otras ciudades. Con estos proyectos se mejoran las relaciones entre dos grupos de interés tan importantes para Telefónica Móviles España, como son las administraciones públicas y la sociedad.

En 2005 se ha continuado potenciando y mejorando servicios móviles implantados en ayuntamientos e introduciendo nuevos servicios en otros clientes. Hay que destacar el galardón de Autelsi 2005, como mejor iniciativa de Ciudad Digital para los servicios móviles de Madrid.

- **Málaga:** Telefónica Móviles España y Mobipay España han suscrito un acuerdo con la Empresa Malagueña de Transporte, el BBVA y el Ayuntamiento de Málaga que permite el pago de los billetes de transporte con el teléfono móvil.
- **Zaragoza:** Implantada la fase dos con nuevos servicios de mensajería sms (reserva de visitas guiadas, alertas y comunicados del ayuntamiento a los ciudadanos, etc.).
- **Madrid:** Lanzamiento de un portal móvil en español, inglés y japonés para que todos los ciudadanos y visitantes puedan disponer de información de interés de la ciudad de Madrid en su teléfono móvil (<http://movil.esmadrid.com>).

Servicio Espera: mediante el cual los ciudadanos usuarios de transporte público pueden conocer, mediante el envío de un mensaje corto desde su teléfono móvil, el tiempo que falta para que llegue el autobús deseado a la parada en la que se encuentran.

- **Gerona:** Telefónica Móviles España junto con Microsoft, Intek, IECISA, Cisco y Colt, crea la plataforma *digirnet* consistente en una serie de servicios destinados a los ciudadanos y a los funcionarios de los ayuntamientos de la Diputación de Gerona. Se contará por ejemplo con el Portal de la ciudad en el móvil, portales de la Administración hacia el ciudadano o al funcionario, adaptados a los teléfonos móviles, y con los que podrán consultar información municipal, turística, la agenda del día, etc.

También se ha ampliado el catálogo de *Ciudad Móvil*, añadiendo soluciones de Asistencia en Casos de Violencia de Género, portales móviles multidispositivo/ multidioma, movilidad en ERP's municipales y servicios de mensajería directa para empresas y ayuntamientos.

03 | 04 Servicios para la integración

Telefónica Móviles España desarrolla proyectos de acción social y cultural, que tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas, y sobre todo de aquellas con necesidades especiales; y promocionar la educación, utilizando de manera preferente los medios que le son más próximos: las telecomunicaciones y las tecnologías de la información.

Cabe destacar el Premio Especial del Comité Ejecutivo de AULTELSI recibido en la II Convención del AULTELSI (Asociación Española de Usuarios de



Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información), que fue otorgado al Sistema de Protección contra la Violencia de Género con teléfono móvil.

Catálogo del sector sobre servicios móviles para la integración social

Telefónica Móviles España presentó a principio de 2005 el primer catálogo del sector de las telecomunicaciones sobre "Servicios móviles para la integración social", en el que se recogen una treintena de servicios y aplicaciones que, a través de dispositivos móviles, contribuyen a mejorar el bienestar social y la comunicación de las personas con necesidades.

El catálogo está estructurado en servicios para personas con discapacidad, personas mayores, prevención de la violencia doméstica, apoyo a causas sociales, servicios para las personas extranjeras residentes en España y servicios para la salud.

Igualmente, el catálogo recoge los servicios destinados a prevenir la violencia doméstica, como un teléfono de marcación cerrada que conecta a la persona amenazada con la policía, o para personas extranjeras residentes en España como el Número Internacional Activa, las alertas Mi Tierra o el Centro de Relación con el Cliente en idiomas.

El catálogo está disponible tanto en papel como en la página web de Telefónica Móviles España (www.empresa.movistar.es/pdf/elcompromiso/catalogo discapacidad.pdf). Hasta el momento se han distribuido en torno a 50.000 unidades.

Web movistar accesible

Desde 2005 las personas usuarias de lenguaje de signos disfrutan de un nuevo canal para consultar toda la información sobre los servicios de telefonía móvil de movistar y su funcionamiento. La web www.movistar.es/accesible incorpora videos en lenguaje de signos para explicar sus contenidos de forma útil, cercana y favorecer la integración y equiparación de oportunidades. En el diseño se ha utilizado el blanco como color predominante para facilitar la legibilidad del texto y se han añadido diversas imágenes para potenciarlo. También se ha realizado una distribución óptima del espacio para facilitar al usuario la localización de la información.

Salud Móvil

Iniciativa lanzada por Telefónica Móviles España para fomentar la creación de nuevos servicios móviles en el sector sanitario gracias a las tecnologías GPRS/UMTS. El objetivo es mejorar la movilidad tanto del paciente como del profesional sanitario. Como resultado, se mejorará la asistencia ofrecida a los pacientes y la comunicación con los profesionales sanitarios, así como la gestión de los recursos y la información de las instituciones sanitarias. La inversión en servicios orientados a salud móvil en el año 2005 ha sido de 423.000 euros. Algunos proyectos puestos en marcha dentro de Salud Móvil son:

- **Recordatorio de citas médicas mediante SMS:** Servicio por el que se recuerdan las citas médicas a través de SMS. En el Hospital Universitario de Canarias, en las especialidades de Oftalmología y Endocrinología, el absentismo total se redujo en un 2% en oftalmología y el 5% en endocrinología. Una experiencia

Proyectos Salud Móvil:

- Recordatorio citas médicas
- Diabtel Móvil
- Monitorización constantes vitales
- Derma móvil
- Urgencias personas sordas
- Teleasistencia
- Proyecto siglo XXI
- Hemodiálisis 3G



similar se llevó a cabo en el Centro Médico Maestranza.

- **Diabtel Móvil:** Aplicación desarrollada por el Grupo de Bioingeniería y Telemedicina de la Universidad Politécnica de Madrid y que permite el seguimiento de pacientes diabéticos mediante el registro ambulatorio de los valores de glucemia capilar, administraciones de insulina, modificaciones de la dieta, ejercicio físico, enfermedades y otros eventos.
- **Monitorización remota de constantes vitales:** Solución de la empresa Card Guard, comercializada por Telefónica Soluciones que permite el seguimiento de pacientes crónicos mediante la medición de constantes vitales con dispositivos especiales y envío de estos datos por GPRS.
- **Derma móvil:** Seguimiento continuado de pacientes de la Unidad de Dermatología, mediante el envío de cuestionarios y fotografías. Utilizado actualmente en el Hospital Valencia al Mar.
- **Atención de urgencias para personas sordas:** Sistema desarrollado en colaboración con ECS y Asisa, y con el apoyo de Centro Nacional de Sordos de España, que permite a las personas sordas solicitar atención sanitaria urgente mediante una aplicación móvil adaptada a sus necesidades.
- **Teleasistencia:** Asistencia social y localización de personas mayores, con discapacidad, enfermos de Alzheimer.
- **Proyecto SIGLO XXI:** Es un proyecto en colaboración con la Fundación Médico Rural para garantizar una atención especializada en casos de emergencia médica en zonas rurales. En 2005 se han llevado a cabo acciones importantes: la presentación a los consejeros de sanidad y primeras autoridades sanitarias ante los medios de comunicación en algunas Comunidades Autónomas y

Ayuntamientos y la puesta en marcha de servicios pilotos en Guadalajara y Murcia.

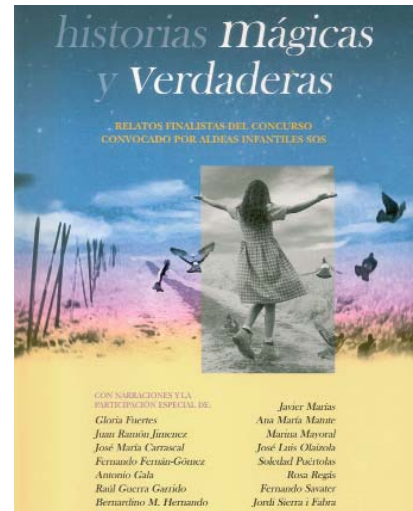
- **Hemodiálisis 3G:** Convenio de colaboración con el Hospital de La Princesa y la empresa Baxter para desarrollar una experiencia piloto de telemedicina en diálisis domiciliaria mediante el uso de telefonía móvil UMTS de última generación. Esto mejora la calidad asistencial de pacientes con insuficiencia renal que requieren terapia dialítica, y su calidad de vida, al mejorar su integración familiar y laboral al poder realizar la diálisis en su domicilio. Además, se pretende utilizar la tecnología UMTS como soporte de las relaciones a distancia entre médico y paciente, entre otros. Hasta el momento las acciones realizadas han sido de comunicación y difusión, así como de seguimiento y revisión para su posible extensión.

03 | 05 Nuestro compromiso

Telefónica Móviles ha potenciado la utilización del móvil en beneficio de colectivos desfavorecidos, a través de acciones solidarias a partir del terminal móvil. Para ello emplea uno de sus servicios más conocidos y utilizados entre los clientes, como los SMS o mensajes cortos o el acceso a emoción para facilitar la recaudación de fondos destinados a diversas causas solidarias.

Movistar solidario (4004)

Telefónica Móviles España ha lanzado un concepto de servicio destinado a la captación de fondos a favor de causas sociales, a través de los servicios móviles. Este servicio emplea mensajes SMS a través del número 4004 y de movistar emoción. La recaudación en 2005 a través del canal 4004 ha sido de 375.000 SMS, que corresponde a 390.000 euros.



El servicio en su modalidad SMS apoya también a la Red Solidaria Internacional de Fundación Telefónica (Risolidaria) que permite efectuar donaciones a diferentes organizaciones no lucrativas (ONL) a través de mensajes cortos (SMS) al 4004, gracias al acuerdo entre Fundación Telefónica y Telefónica Móviles España.

En la actualidad, los usuarios pueden hacer llegar sus aportaciones a: Intervida, Acción contra el Hambre, Fundación de Víctimas del Terrorismo, Manos Unidas, Cruz Roja Española, Fundación Rais, Ayuda en Acción, Entreculturas, Intermon Oxfam, Fundación Teodora, Fundación Bip Bip, Médicos sin fronteras, Aldeas Infantiles SOS, Comisión Española de Ayuda al Refugiado, Fundación Vida y Libertad, Fundación Tierra de Hombres, Fundación ANAR, Fundación África Arco Iris, Menudos Corazones, Fundación Vicente Ferrer y Fundación Desarrollo Sostenido Fundeso.

Cabe destacar en el año 2005 la Gala FAO. Telefónica Móviles y la Fundación Telefónica colaboran con la Gala FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y Alimentación) en recaudar dinero con el objetivo de poder elevar los niveles de nutrición de los pueblos, mejorar los rendimientos de la producción agrícola y las condiciones de vida de la población rural, así como liberar del hambre a la humanidad.

Este año 2005 en la novena edición de la Gala FAO, se recibieron más de 70.000 llamadas telefónicas de ciudadanos particulares y otros 350.000 enviaron sus donativos a través de SMS. Se recaudaron unos 364.000 euros.

Aldeas Infantiles SOS

Telefónica Móviles España manifiesta su compromiso social con la firma de varios acuerdos con diversas entidades para conocer más de cerca las necesidades de los distintos sectores y poder contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas que los componen. De ahí el compromiso especial de colaboración con Aldeas Infantiles SOS, a través de un acuerdo marco de colaboración, con el fin de realizar acciones conjuntas que faciliten la obtención de recursos para los programas de desarrollo y protección de la infancia. El acuerdo también contempla la posibilidad de llevar a cabo acciones entre los empleados y clientes para dar a conocer la labor que lleva a cabo Aldeas Infantiles SOS.

El objetivo de Aldeas Infantiles es ofrecer a los niños una familia, un hogar estable y una formación sólida para alcanzar una vida autónoma.

Algunas de las acciones puntuales que han llevado a cabo son: la donación de los ingresos de las postales multimedia y mensajes cortos de felicitación al buzón 4004. En navidades de 2005 se donó el coste de la videollamada a los Reyes Magos. Otra de las acciones fue el patrocinio de la edición y difusión de la obra *Historias Mágicas y Verdaderas*, que reúne las narraciones finalistas del concurso literario convocado por Aldeas Infantiles SOS. Los beneficios derivados de los derechos de autor iban destinados a Aldeas Infantiles SOS de España.

Movistar solidario (4004):
390.000 euros recaudados
para causas sociales



03 | 06 Apoyo al deporte, la música, la cultura y los inmigrantes

Deporte profesional

- Patrocinio de dos equipos de motociclismo en el Mundial de 2005, uno en categoría Moto GP –Team Movistar Honda MotoGP– y otro en 250 cc. –Team Movistar Honda 250 cc–, con cuatro pilotos: Sete Gibernau, Marco Melandri (Subcampeón del Mundo 2005) en la categoría reina y Daniel Pedrosa (Campeón del Mundo 2005) y Hiroshi Aoyama en 250 cc.
- Patrocinio de dos pilotos, Ion Garrido y Efrén Vázquez, en el proyecto creado por Dorna, MOTOGP ACADEMY, compitiendo ambos pilotos en el Campeonato de España de Velocidad (CEV) 2005.
- Patrocinio de Javier García Vico y Jordi Viladoms en el Campeonato del Mundo de Motocross (MX1) Team Movistar Honda MX.
- Patrocinio del GP de Bellpuig de Motocross, única prueba del Mundial que se celebra en España.
- Patrocinio del equipo Renault de F1, con Fernando Alonso (Campeón del Mundo) y Giancarlo Fisichella.
- Patrocinio de Dani Solá en el Mundial de Rallyes (6 pruebas) con Ford.
- Patrocinio del Rally Catalunya Costa Daurada, prueba puntuable para el Mundial.
- Patrocinio del equipo SEAT en el Campeonato Mundial de Turismos (WTCC).
- Patrocinio corporativo a nivel de Grupo del Real Madrid y el FC. Barcelona.
- Patrocinio de escuelas de vela y goleta movistar.
- Patrocinio Club de Basket Pamesa Valencia.

- Patrocinio Supercross Bilbao y Freestyle San Sebastián.
- Patrocinio Motocross Freestyle Canarias.
- Colaboración con el Equipo Cirsa de las 24 horas de automovilismo de Barcelona.
- Barco movistar en la Volvo Ocean Race.

Deporte amateur

- Copa movistar de las culturas: torneo de fútbol sala a nivel nacional dirigido especialmente a la población inmigrante.
- Rally de las gacelas: patrocinio del único equipo español participante en la prueba.
- Maratón popular de Madrid (MAPOMA): Patrocinio a nivel de Grupo de esta gran carrera popular (Telefónica de España, Telefónica Móviles y movistar).
- Patrocinio de la Escuela de Esquí de Baqueira Beret.

Música

Durante 2005, movistar organizó 11 conciertos movistar:

En marzo continuó con la edición de Noches de duende, por tercer año consecutivo, llevando el neoflamenco al pueblo andaluz (Málaga, Granada, Sevilla y Córdoba) con El Barrio, la Tana, El Arrebató y Camela.

Celebró el lanzamiento de la nueva marca (lanzada mundialmente en abril) con una gira durante mayo y junio de carnavales gratuitos con Carlinhos Brown (Carnaval movistar), para que todo el mundo pudiera disfrutar de la fiesta que vivieron las calles de Bilbao, Barcelona, Sevilla, Valencia y Madrid.

Además, organizó otros conciertos movistar contando con el directo de artistas como Bunbury en cinco ciudades en el mes de mayo y junio.



Asimismo, movistar creó en diciembre un espacio exclusivo de la música, la tecnología y el ocio donde, en una misma semana, ofreció conciertos de Coti y Pereza, una sesión DJ, grabación del programa de televisión Select MTV en este espacio exclusivo, así como una exposición/venta de fotos, realizada por Alejandro Sanz con fines benéficos.

Inmigrantes

El Festival por la Convivencia entre los Pueblos, CONVIVE MADRID: promovido por la Comunidad de Madrid, movistar patrocinó 4 conciertos con artistas de Colombia, Perú, Ecuador y Marruecos, en distintos distritos de Madrid y dirigidos al colectivo inmigrante.

Cultura

- Día del Perú: patrocinio de un día especialmente dedicado a la comunidad peruana residente en España, presentando lo más espectacular de aquel país con conocidos artistas y grupos musicales, exposición de artesanía, degustación de platos típicos y de productos peruanos... (realizado en el Parque de atracciones de Madrid).
- Fundación Novia Salcedo: fundación cultural privada de utilidad pública constituida para difundir una actitud de esperanza constructiva en la sociedad vasca.

- Documental 13 + 1 vidas de Ángel Nieto: documental para cine y televisión sobre la vida del 13 veces campeón del mundo de motociclismo Ángel Nieto, patrocinado por movistar desde 1999.
- Fiestas navideñas Ayuntamiento Teruel: evento organizado por el Ayuntamiento con motivo de la navidad dirigido a niños y jóvenes. Patrocinado por movistar.
- Patrocinio de la Asociación Española Contra el Cáncer
- Fiestas de Lérida: patrocinio de las fiestas populares del Ayuntamiento de Lérida. Engloba los eventos lúdicos de primavera, verano y otoño. Consiste en un conjunto de conciertos, exposiciones, obras de teatro y fiestas populares, concentradas básicamente en los meses de verano. Los programas de fiestas son muy extensos y engloban eventos para todos los públicos y de todas las edades.
- *Noite Galega das telecomunicacions*: encuentro entre profesionales de las telecomunicaciones, las nuevas tecnologías de la telecomunicación y de la Sociedad de la Información.
- Galicia TIC: feria de telecomunicaciones.
- Feria del Libro de Madrid: patrocinador de la 64 edición de esta feria.
- SICAB 2005: Salón Internacional del Caballo (Andalucía).
- *Gala de l'esport catala 2005*.
- Gran gala del mundo deportivo 2005.

Convive Madrid: I Festival por la Convivencia entre los Pueblos



Nuevos productos y servicios que favorecen la capacidad de elección y se adaptan a las necesidades de consumo de nuestros clientes

04 01	Diálogo con clientes	36
04 02	Nuevos servicios	37
04 03	Calidad de los servicios	39
04 04	Servicio responsable	39
04 05	Nuestro compromiso	41

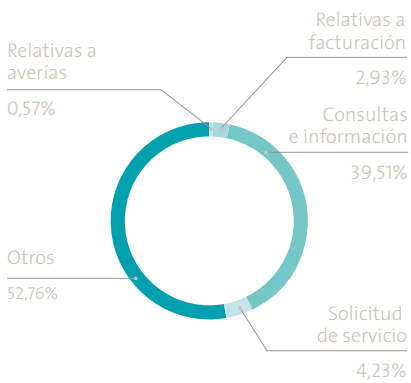


Clientes

Cerca de tres millones de clientes beneficiados por planes de fidelización

Tipología de llamadas

Año 2005



El valor de Telefónica Móviles España está en sus clientes. La compañía no sólo comercializa servicios, sino que también ayuda a los usuarios a que conozcan y obtengan el mejor beneficio de ellos. Una relación fluida y de beneficio mutuo entre el cliente y la empresa es primordial, y la satisfacción de los clientes es la prueba del buen hacer.

04 | 01 Diálogo con clientes

Uno de los aspectos diferenciadores de Telefónica Móviles España es el constante esfuerzo por mejorar la relación y el diálogo con sus clientes. Facilitar los canales de comunicación con nuestros clientes nos ayuda a conocerles mejor y a ofrecerles un mejor servicio.

Centro de Relación con el Cliente

A lo largo de 2005, el canal de comunicación más utilizado por los clientes de Telefónica Móviles España fue el teléfono. En los centros de relación con el cliente se han atendido más de 81 millones de llamadas, de las cuales el 84% fueron atendidas en menos de 15 segundos. De éstas, el 51,7% son atendidas por operadores y el 48,3% por sistemas automáticos.

Si el cliente desea que nos pongamos en contacto con él para aclarar cualquier duda sobre nuestros productos o servicios sólo

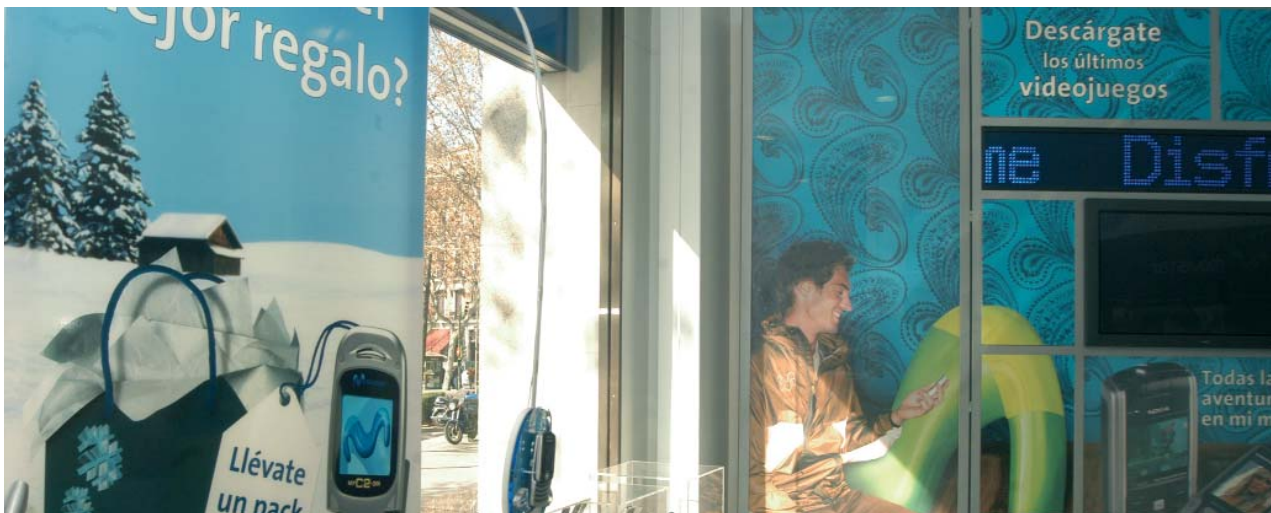
tiene que rellenar el cuestionario *¿le llamamos?*, disponible en www.atencionenlinea.movistar.com. Ésta es la mejor forma de poder adelantarnos a las dudas de los clientes y resolverlas de la forma más rápida.

En esta misma dirección web está disponible el apartado *Sugerencias*, donde se facilita un formulario a través del cual, los usuarios pueden remitir sus sugerencias y todas las opiniones que consideren oportunas para incrementar la calidad de los servicios que le presta la compañía. Todos los comentarios/ sugerencias que se reciben son revisados por un grupo especializado y tratados como oportunidad de mejora.

Canal Cliente

Canal Cliente, la página *online* de movistar, presenta un nuevo y amplio conjunto de facilidades que antes no eran accesibles vía Internet.

A través de la web www.canalcliente.movistar.es, el cliente puede consultar su factura o el saldo de su tarjeta, ver el detalle de sus llamadas, recargar su tarjeta, ver el catálogo de puntos y canjearlos, modificar sus datos personales, cambiar de contrato o modalidad de tarjeta, además de consultar



y gestionar servicios movistar y contratar opciones de ahorro como Mi Favorito, Combi, etc.

Para acceder a Canal Cliente sólo es necesario entrar en la web e identificarse con el nombre de usuario y contraseña para comenzar a realizar las gestiones que desee, con todas las garantías de seguridad.

Web Movilforum

A través de la web de Movilforum, www.movilforum.com, se ha establecido, en colaboración con el centro de relación con el cliente, un nuevo canal de comunicación donde se atienden consultas de los clientes. El número de empresas inscritas es de 155.

Las páginas de Movilforum han recibido más de 80.000 visitas. Diariamente se publican numerosas noticias y artículos, Movilforum cuenta con un área de descargas que aloja más de 700 herramientas de desarrollo y aplicaciones, además dispone de documentación relacionada con cientos de demostraciones.

En el *Video Portal de Movilforum* se ha habilitado un número de teléfono para establecer una videollamada para que cualquier cliente pueda acceder, conocer y valorar el potencial de los servicios 3G a través de esta prueba de concepto desarrollada con motivo de la Feria Movilforum 2005.

04 | 02 Nuevos servicios

Telefónica Móviles España continuando con su política de comercialización de nuevos productos y servicios que favorezcan la capacidad de elección de los usuarios, ha lanzado durante el 2005, una amplia y completa oferta comercial de movistar, que incluye tanto en prepago como en contrato,

módulos, planes y servicios de valor añadido que se adaptan a las necesidades de consumo de los clientes, con interesantes reducciones en los precios de las comunicaciones.

Entre los productos de ahorro destacan:

- **Mis Cinco:** plan de ahorro con precios reducidos y tarifa única para las llamadas, mensajes de texto, mensajes multimedia y videollamada a cinco números seleccionados por el cliente.
- **Mi Familia:** nueva tarifa que reduce a 0,03 euros/min. el precio de las llamadas entre un máximo de cinco líneas de contrato y/o tarjeta movistar bajo titularidad de un mismo cliente.
- **Mi Favorito:** ofrece una tarifa única y reducida para las llamadas, mensajes de texto, mensajes multimedia y videollamadas al número movistar seleccionado por el cliente.
- **Sub-26:** un producto que favorece la comunicación entre clientes movistar, de contrato y tarjeta, menores de 26 años. Reduce de 0,09 euros a 0,06 euros tanto el minuto de llamada como el precio del mensaje de texto, lo que supone una rebaja del 33%.
- **Contrato Club:** este nuevo contrato favorece el uso de las llamadas que los clientes hacen en sus círculos habituales de relación, al tiempo que se benefician de unos precios ventajosos sin necesidad de preocuparse de los horarios. En este caso las rebajas llegan hasta el 50% sobre el precio de otros contratos de movistar en el horario normal o comercial.
- **Contrato Tu Tiempo:** con este contrato se favorecen las llamadas entre clientes de movistar con una tarifa de 0,07 euros/min. en horario reducido (entre las cuatro de la tarde y las ocho de la mañana, más fines de semana y festivos completos);

81 millones de llamadas atendidas en el CRC en 2005



facturando las llamadas por segundos desde el primer segundo de conversación).

Dentro de las novedades para mejorar los precios de las comunicaciones internacionales, movistar lanzó en 2005 *Tarifa Mundial Activa*, nuevo modelo tarifario para las comunicaciones en roaming. Este servicio permite a los clientes disfrutar de un precio único para comunicaciones de voz, mensajería SMS y datos GPRS/UMTS para los servicios de movistar emoción, movistar Internet y movistar Intranet, independientemente del operador al que se conecte, de la hora de la comunicación y únicamente en función de la zona internacional a la que pertenezca el país desde el que se curse el tráfico.

Entre los servicios de mensajería multimedia destaca en 2005 *Sonigotes*, una nueva forma de comunicación que permite a los clientes enviar mensajes divertidos y muy originales, creando videos de personajes animados a partir de una grabación de su propia voz.

En los servicios de información general y asistencia se ha puesto a disposición de los clientes *Movistar Banca*, un servicio de telebanca que permite al usuario acceder con su móvil a toda la información asociada a sus cuentas bancarias, a través de mensajes de texto enviados a su teléfono. Movistar Banca permite a las entidades financieras personalizar el servicio que ofrecen a sus clientes, ofreciendo múltiples funcionalidades.

Anticipame Saldo, es un servicio orientado al control del gasto, que permite a los clientes de prepago, que cumplan determinados requisitos, solicitar en cualquier momento una recarga de su

saldo por un valor prefijado, este servicio ofrece como ventaja una vía para cursar llamadas cuando el cliente se encuentra sin saldo, o muy poco, y sin la posibilidad de recargar de forma inmediata.

Dentro de los combinados movistar en 2005 se ha lanzado *Combi 250* un producto que combina distintos servicios, incluido algunos de Tercera Generación (3G), a cambio de una cuota mensual única e invariable para el cliente. Incluye 250 minutos de voz, 250 de videollamada, 250 mensajes cortos (SMS) y otros 250 multimedia (MMS), navegación gratuita en emoción y 50 MB de datos (internet).

En 2005, Telefónica Móviles España puso a disposición de las empresas la oferta tarifaria más competitiva y flexible del mercado *Contrato Empresas*, ya que en un único contrato recoge la combinación de tarifas, módulos y tarifas planas que se adaptan a las necesidades de cualquier empresa. Esto permite a las empresas conseguir ahorros de hasta un 70% con respecto a la oferta anterior.

Además, el servicio *mail movistar empresas*, se posiciona en 2005 como una solución complementaria a las ya existentes para segmentos empresariales. Está orientado tanto a grandes empresas como a Pymes, que cuentan con un servidor de correo móvil corporativo y que desean hacer accesibles sus contenidos (correo, calendario, agenda...) a sus empleados a través de un dispositivo móvil. El funcionamiento es del tipo "push", esto es, los nuevos correos son enviados automáticamente al terminal móvil cuando son recibidos en el servidor de correo, sin que el usuario tenga que activar ningún tipo de proceso de sincronización, ya que el servicio está siempre activo.

disfrútamé

NUEVA TARJETA MÁS
TARIFA ÚNICA DE 0,19 €/min.
 Cuando quieras.
 Con quien quieras.

Apúntate ya. Sólo tienes que marcar el código *161* () y recargar tu tarjeta con 10€ entre el 1 y el 7 de cada mes.
 Infórmate en el 609.

Telefónica **movistar**



En 2005 movistar fue el primer operador en lanzar un producto dirigido al colectivo de emprendedores: el módulo "Nuevos Empresarios". El módulo Nuevos Empresarios va dirigido a aquellas personas que hayan constituido una empresa o hayan pasado a trabajar por cuenta propia. Permite a los clientes acceder a beneficios como descuento del 30% sobre el servicio medio (salvo las cuotas) el primer año, garantía de renovación del terminal, u otras promociones de fidelización.

Finalmente, todos aquellos clientes que tengan necesidad de disponer de varios terminales con el mismo número, cuentan desde 2005 con el servicio *MultiSIM*, que permite disponer de cuatro tarjetas SIM, una principal y tres asociadas, de forma que cuando se recibe una llamada las cuatro tarjetas suenan simultáneamente y la primera en descolar se queda con la llamada mientras tanto las otras quedan disponibles para recibir y/o hacer llamadas.

04 | 03 Calidad de los servicios

Telefónica Móviles España lideró cuatro de los seis parámetros evaluados en el estudio sobre la calidad de los servicios de telefonía móvil en España, elaborado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

El estudio se basa en una campaña de medidas –8.000 por operador– realizadas entre el 4 de mayo y el 15 de junio de 2005, en poblaciones de más de 5.000 habitantes, por la empresa Ericsson a petición de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones.

Telefónica Móviles España se impone en este informe en el apartado de llamadas bloqueadas, es decir, el porcentaje de llamadas que un usuario intenta realizar en zonas de cobertura, pero no se pueden

completar al bloquearse el 0,52% de los intentos. La empresa encabeza también, en servicios de voz, el establecimiento de llamada, con el tiempo más bajo, es decir, 3,514 milisegundos.

El trabajo de mejora de la calidad en los servicios ocupa buena parte de los esfuerzos de unidades organizativas de la empresa como la Dirección General de Red y la División de Calidad, Procesos y Medio Ambiente. Entre los retos actuales de la compañía está la optimización del servicio dual GSM/UMTS, en el que se espera seguir ampliando las fronteras de la mejora.

04 | 04 Servicio responsable

Los servicios ofrecidos por la telefonía móvil son uno de los mayores avances de los últimos años, contribuyendo al desarrollo social y económico de nuestro entorno. Han dado lugar a una importante transformación de los hábitos de los ciudadanos, pero pueden crear nuevas preocupaciones para los usuarios; por eso en Telefónica Móviles España se considera fundamental ofrecer a nuestros clientes una oferta de servicios responsables.

Uso responsable del móvil

En el marco del convenio de colaboración establecido entre la Unión de Consumidores de España y Telefónica Móviles España, se ha elaborado el "Manual para entender la telefonía móvil", en el que se incluyen recomendaciones para el buen uso del móvil en lugares públicos, tales como:

- Utilizar señales de llamada discretas, reducir el volumen o usar el modo vibración.
- Procurar hablar bajo y a ser posible en un lugar apartado. Además de evitar molestias a los demás, preservará su intimidad.

La compañía lideró cuatro de los seis parámetros del estudio de calidad realizado por el Ministerio de Industria



pídemelo
Combi 250

- 250 min. en llamadas
- 250 min. en videollamadas
- 250 SMS
- 250 MMS

¡Incluye todos los servicios!

No esperes más y apúntate al lanzamiento del verano.
• Solo hasta con 50€/mes y este verano por solo **29€**
• Abonamiento de 6 meses para el móvil y 50 MMS de cortesía.

Apúntate al 636
Ovejas. Más de 1000 números. www.movistar.es

Telefónica
movistar

- En aquellos entornos en los que no es posible mantener una conversación (cines, conciertos...) utilizar el móvil para enviar o recibir mensajes, navegar, etc., siempre en modo silencio.
- Si el móvil permite la toma de fotografías, nunca fotografíe a personas sin su consentimiento. En ningún caso debe fotografiar a menores.
- Además se incluyen recomendaciones específicas para el uso del móvil en hospitales, aviones, gasolineras o en el automóvil, y del uso de los teléfonos móviles por los niños.
- Hacer posible el uso eficaz de sus infraestructuras y redes.
- Contribuir al desarrollo eficaz de la Sociedad de la Información depurando y obstaculizando la inclusión de contenidos inapropiados sin el establecimiento de filtros o barreras de acceso.
- Oposición frontal contra cualquier tipo de conducta ilícita relacionada con los contenidos para adultos.

Más información en:
www.empresa.movistar.es/elcompromiso

Contenidos para adultos

La Comisión de Recursos Humanos y Reputación Corporativa del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., informó favorablemente acerca de la *Normativa de Gestión de Contenidos para Adultos* en junio de 2005. Los principios generales de esta normativa son:

- Proteger la reputación, la marca y los valores institucionales de Telefónica.
- Fomentar unas relaciones comerciales de Telefónica con sus clientes basadas en la idea de confianza, valor nuclear del Grupo.
- Fomentar la creación de una filosofía sensible a la protección de los ciudadanos frente a contenidos que puedan ofender su sensibilidad o que puedan afectar a su educación.
- Garantizar la protección de los ciudadanos para los que la sociedad reclama una especial atención, en concreto, la juventud y la infancia.
- Promover los mecanismos preventivos, técnicos y organizativos necesarios para evitar el acceso de estos ciudadanos a contenidos no apropiados.

Dicha norma dispone de secciones específicas orientadas a internet, telefonía móvil y televisión, siendo una característica común el establecimiento de sistemas de acceso a contenidos para adultos bajo solicitud expresa del cliente (opt-in). Tras su publicación como Norma Corporativa de Control, se ha establecido un proceso de implantación en Telefónica Móviles España.

Protección de datos de clientes

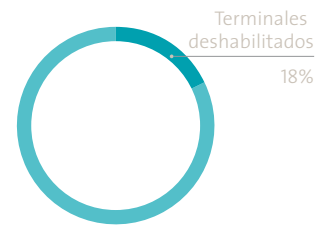
Telefónica Móviles España es consciente del valor y la sensibilidad de los datos que poseen sobre sus clientes. De acuerdo con la legislación vigente, y con el fin de mantener la privacidad de los datos y respetar la intimidad de los clientes, se han establecido medidas organizativas, desarrollado procedimientos de gestión, e implantado medidas de seguridad técnicas en los sistemas informáticos y de red de la compañía.

El Subcomité de Seguridad cumplió el Plan Estratégico de Seguridad 2005 y ha presentado un nuevo Plan Estratégico de Seguridad 2006. Asimismo, se ha elaborado durante el 2005 un curso *online* de Cultura de Seguridad para concienciar a todos los trabajadores de la empresa de la importancia de respetar la confidencialidad de la información. Además se está evolucionando el proceso automático que



Robo de terminales y fraude

Año 2005



posibilita a los clientes y usuarios el control de sus datos de carácter personal.

A lo largo de 2005 el número de inspecciones realizadas en relación a la Ley de Protección de Datos ha sido de tres, lo que supone una reducción del 42,85% con respecto al 2004.

Robo de terminales y fraude

A lo largo de 2005 se ha seguido trabajando en el programa de control de robo de terminales. La tramitación del bloqueo se realiza mediante una aplicación que valida la relación IMEI/MSISDN y si hay conformidad, se bloquea el terminal en todos los operadores nacionales. Si no existe relación IMEI/MSISDN se solicita una denuncia y se continúa con el procedimiento anterior.

Estas iniciativas se acompañan de campañas informativas sobre el procedimiento que deben seguir los clientes ante un robo de terminal.

Asimismo, en el ámbito de la prevención del fraude, también se participa en iniciativas para advertir al usuario contra las técnicas para la obtención mediante el engaño de los códigos de las tarjetas o recargas que tiene por objeto la realización de cargos indebidos a sus cuentas o saldos.

04 | 05 Nuestro compromiso

Uno de los principales objetivos de Telefónica Móviles España es la satisfacción del cliente. Para conocer los niveles de satisfacción se elaboran trimestralmente estudios de satisfacción, cuyo objetivo es:

- Relacionar la percepción cualitativa con el nivel de satisfacción de los clientes actuales y sus comportamientos futuros.
- Valorar cómo los aumentos en la satisfacción afectan a los comportamientos de futuros clientes.
- Medir la calidad percibida y establecer las estrategias de mejora para aumentar el nivel de satisfacción de los clientes actuales.
- Analizar la evolución de las percepciones en el tiempo, tanto de los clientes de Telefónica Móviles España, como los de la competencia para hallar las claves de la evolución del mercado.

El número de encuestados en 2005 fue de 27.000, frente a los 23.600 del año anterior, un 14,5% más.

La satisfacción de nuestros clientes es el motor para su fidelidad. Por ello, Telefónica Móviles España dedica grandes esfuerzos a fidelizar a cada una de las personas que viene confiando en la compañía para satisfacer sus necesidades de comunicación. Ejemplo de ello son las iniciativas puestas en marcha para premiar la fidelización de clientes, tales como:

- Nuevo Contrato Empresas.
- Tarifas planas.
- Atención personalizada a través de visitas y llamadas telefónicas.
- Zona Azul en el Programa de Puntos.

Casi 3 millones de clientes fueron beneficiados por planes de fidelización, como el Programa de Puntos, en 2005.

Encuesta de Satisfacción de Clientes: Incremento del 14,5% en el número de encuestados



El éxito se basa en la suma de los esfuerzos diarios que realizan los empleados

05 01	El equipo	44
05 02	Siempre mejorando	45
05 03	Innovadores	46
05 04	Liderazgo y compromiso	47
05 05	Seguridad y salud laboral	48

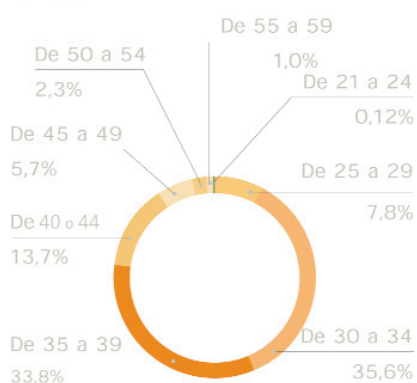
4.560
empleados

Empleados

El equipo humano constituye el principal activo de la compañía

Distribución de empleados

Por edad



La responsabilidad de la compañía radica en ser capaz de lograr la implicación de cada una de las personas que trabajan en Telefónica Móviles España, en el proyecto común de liderar un sector puntero, innovador y con grandes posibilidades de crecimiento.

05 | 01 El equipo

El éxito de la compañía se basa en la suma de los esfuerzos diarios que realizan sus empleados. Para ello, Telefónica Móviles España cuenta con un gran equipo humano, de 4.560 empleados, con una media de edad de 36 años.

Los programas de contratación están recogidos en el Plan Anual de Empleo (PAE), definido por la Dirección y acordado con los representantes de los trabajadores. El crecimiento neto de la plantilla con respecto al año anterior ha sido del 2,40%, con un crecimiento previsto de empleo a medio/largo plazo del 2,13%.

Índices de productividad

Años	EBITDA* / empleado
2003	0,90
2004	0,93
2005	0,91

* Millones de euros.

El nivel medio de formación de los empleados corresponde a un 53,68% con titulación superior o media, un 22,91% con título de bachiller o formación profesional y el 23,39% de los empleados cuenta con otros estudios.

Diversidad e igualdad

Telefónica Móviles España, como empresa responsable con la sociedad, desea y se preocupa de fomentar la diversidad y la igualdad de oportunidades en todas sus actividades. El IV Convenio Colectivo recoge la creación de un grupo de trabajo de igualdad de oportunidades, integrado por dos representantes de los trabajadores designados por el Comité Intercentros y otros dos por la Dirección.

La integración de las personas discapacitadas al mundo laboral, dándoles la oportunidad de desarrollar sus capacidades, es una de las iniciativas que la compañía viene desarrollando. En 2005, 28

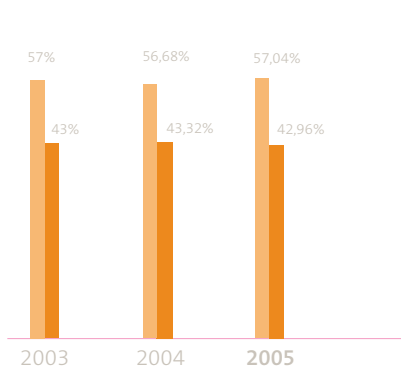
Líneas por empleado

Años	Líneas / empleado
2003	4.020
2004	4.242
2005	4.276

Distribución del Equipo

Distribución de plantilla

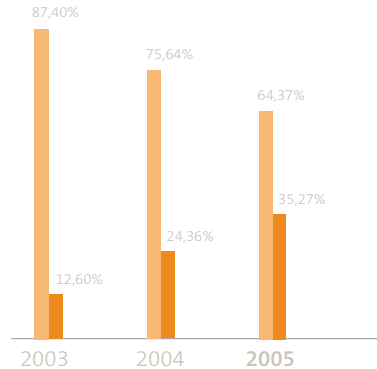
■ Hombres
■ Mujeres



Distribución del Equipo

Distribución por cargos en la dirección

■ Hombres
■ Mujeres



	2003	2004	2005
Gastos de personal (miles de euros)	240.333	259.593	276.003
Costes de los despidos para la empresa (miles de euros)	9.400	13.075	8.740
Salario mínimo empresa/salario mínimo interprofesional	2,5	2,7	2,23
Abandonos voluntarios de la compañía	2	2	2

6,35 millones de euros invertidos en formación para empleados

empleados pertenecientes a Telefónica Móviles España tenían algún tipo de minusvalía.

Telefónica Móviles España desarrolla programas para dar oportunidades a los más jóvenes en su incorporación al empleo. Durante el 2005, el número de becarios ascendió a 86, de los cuales 11 se incorporaron a la plantilla tras terminar su formación.

Los convenios de cooperación educativa con 16 Universidades y con Fundaciones permiten el acceso de personal becario en más de 25 Facultades. También hay suscritos acuerdos con las principales Escuelas de Negocio para la identificación de alumnos con excelentes perfiles profesionales. En el ámbito de los acuerdos institucionales, se han suscritos adicionalmente 14 convenios marcos de cooperación con Universidades del ámbito de las TIC.

05 | 02 Siempre mejorando

La compañía considera que el equilibrio entre las cualidades técnicas y humanas es fundamental y por eso los profesionales reciben una amplia formación competencial. Durante 2005 la compañía

ha invertido 6,35 millones de euros en formación para sus empleados.

La actividad de formación se gestiona según dos bloques fundamentales: la formación sectorial para actividades específicas de puesto de trabajo de cada unidad organizativa; y la formación transversal común para toda la organización como formación en idiomas, programas de prevención de riesgos laborales o formación ambiental.

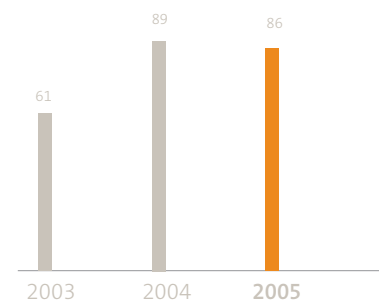
Para la formación sectorial se establece un plan con cada unidad y se realizan reuniones de seguimiento y de revisión periódicas del plan. Además, se ha realizado una apuesta importante por el uso de tecnologías e-learning, soportadas bajo la plataforma corporativa de formación del Grupo Telefónica a+.

La compañía cuenta con sistemas como la evaluación de desempeño y talento, para poder identificar el capital intelectual y posibilitar la mejora en la carrera profesional de los empleados.

El 99% de los empleados están de acuerdo con su evaluación de desempeño, el 95%

Distribución del Equipo

Becarios



	2003	2004	2005
Empleados involucrados en procesos de formación	3.900	4.010	4.104
Nº total de horas de formación por empleado	80	25	98



tiene una revisión de su formación y desarrollo cada año, y el 22% de los empleados tienen oportunidades de desarrollo profesional.

En Telefónica Móviles España existen proyectos específicos de rotación de mandos intermedios y además, existe la movilidad interna a través del Sistema de Coberturas de Vacantes. De esta forma se posibilita un desarrollo profesional con un mayor conocimiento y visión global del negocio.

05 | 03 Innovadores

Telefónica Móviles España ha sido una de las seis empresas reconocidas por sus prácticas innovadoras, en la tercera edición de los Premios Expansión & Empleo a la Innovación en Recursos Humanos.

La compañía recibió un reconocimiento especial, entre las sesenta y tres prácticas presentadas en 2005, por contar con profesionales comprometidos con la movilidad y el acercamiento al cliente. En el proyecto "Movilidad Integral" se incluye formación *m-learning*, trabajo en movilidad, proyectos de intercambio, clasificación profesional, rotación y políticas de recursos humanos enfocadas a potenciar el concepto de movilidad en la compañía, con el objetivo de que la organización esté cada día más cerca del cliente.

Con motivo del lanzamiento de la nueva marca movistar, Telefónica Móviles España renovó el terminal corporativo a todos los empleados, por un teléfono móvil de tercera generación. Esta iniciativa tiene como objetivo impulsar el cambio tecnológico dentro de la compañía, para convertir el teléfono móvil en una herramienta de trabajo e impulsar el

conocimiento y la utilización de los servicios y aplicaciones en movilidad.

En este ámbito, en 2005, se ha incorporado en la intranet corporativa una nueva aplicación denominada Webconference, una plataforma que pone a disposición de los empleados la posibilidad de mantener reuniones virtuales desde el puesto de trabajo. Los usuarios pueden conectarse desde su propio ordenador, desde un dispositivo móvil o desde fuera del centro de trabajo por medio del servicio OfiData. Estas salas de Webconference son especialmente útiles para aquellas áreas de la empresa que necesitan mantener reuniones con una alta frecuencia o que se encuentran dispersas geográficamente.

La compañía puso en marcha en 2005 la II Edición del concurso Patenta-fábrica de ideas, con dos grandes convocatorias, una dedicada al Incremento de los Ingresos y otra centrada en la Mejora de la Eficiencia y la Calidad.

Con esta iniciativa la compañía persigue potenciar los valores corporativos de la empresa, especialmente los relacionados con la integración de los empleados, la valoración y reconocimiento de su potencial, el impulso a la cultura de compartir conocimiento y el fomento de la creatividad interna. PATENTA busca, además, ser un canal de comunicación entre la dirección y los empleados, en el que todas las personas pueden trasladar sus iniciativas y verse reconocido.

La II Edición de Patenta contó, como novedad, con una nueva modalidad de premios denominada Patenta Emprendedores, que consiste en la concesión de un nuevo premio condicionado a la ejecución del proyecto por parte del equipo proponente de la idea.



Para el desarrollo de la idea, desde Patenta se facilitan las herramientas necesarias: tiempo para su ejecución incluido en la jornada laboral, formación o soporte de un líder de cara a promover la colaboración de las áreas implicadas.

05 | 04 Liderazgo y compromiso

Del total de la plantilla propia de Telefónica Móviles España el 99,43% empleados cuentan con un contrato indefinido y, únicamente, un 0,57% con contrato temporal.

La contratación de los empleados se realiza mediante procesos de selección abiertos –80% en 2005–, de los cuales el 100% han realizado un test de validación en el proceso de selección.

Condiciones laborales

La relación de Telefónica Móviles España con sus empleados se rige por el IV Convenio Colectivo, firmado en junio de 2004, que tendrá vigencia hasta 31 de diciembre de 2006. En el convenio están incluidos el 79,08% de los empleados. Cabe destacar por su especial relevancia los siguientes aspectos:

- En el organizativo, se aprueba un nuevo sistema de clasificación profesional, que permite dinamizar la estructura y flexibilizar la propia organización.
- En la conciliación de la vida laboral y personal se establece una excedencia especial para el cuidado de menores de seis años o con minusvalía, por un periodo mínimo de 2 años y hasta 4 años, manteniendo el derecho de reingreso en el mismo puesto de trabajo.
- En beneficios se reconocen las parejas de hecho, teniendo así derecho a los beneficios vinculados.

La representación sindical está articulada en Comités de Empresa, Delegados de Personal y el Comité Intercentros. En 2005 el 7,4% de la plantilla pertenecía a algún sindicato.

Durante 2005, 32 empleados de la compañía entraron a formar parte del proyecto de teletrabajo que tiene como objetivo agilizar la organización, hacerla más eficiente y permitir a los empleados que forman parte de esta primera fase de una mayor conciliación de su vida profesional y familiar.

Política retributiva

Telefónica Móviles España trabaja con un modelo de gestión basado en la Dirección por Objetivos en la que todos los empleados conocen la importancia de su aportación individual en la consecución de los objetivos globales de la compañía. El nivel de logro se valora a través del reconocimiento explícito y el sistema de remuneración variable. El porcentaje de remuneración variable media en el 2005 fue del 20,2% sobre la retribución fija.

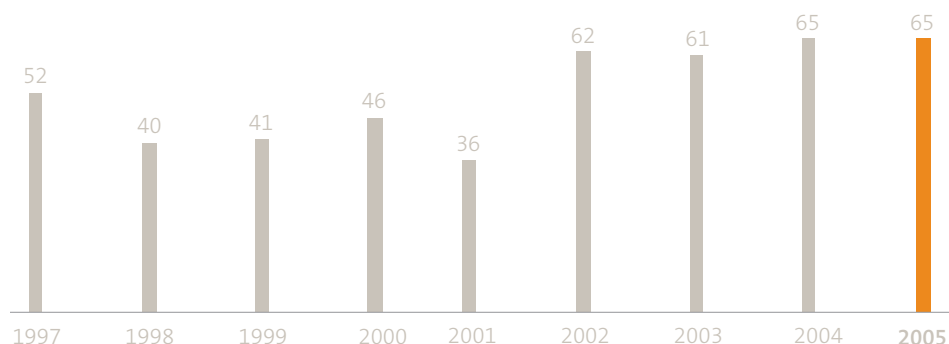
La compañía también cuenta con un importante paquete de beneficios sociales, entre los que cabe destacar:

- Compensación por comidas que se da al 98,81% de los empleados.
- Ayuda a guardería y ayuda escolar a un 37,35% de los empleados.
- Seguro médico complementario y complemento al 100% en los casos de incapacidad temporal.
- Seguro de vida.
- Aportación ATAM.
- Plan de pensiones: el 90,72% de los empleados contaba con plan de pensiones en 2005, aportando un 2% de la retribución fija, mientras que la empresa aporta el 4,8%.

32 empleados incluidos en el Proyecto Teletrabajo

Evolución de la participación

(Datos en %)



- Todos los empleados tienen derecho a planes de compra de acciones a través del Programa MOS: 4.190 en 2005.
- Pago de las prestaciones empresariales a la seguridad social durante el periodo de excedencia especial.
- Abono de 100 euros mensuales/hijo menor de 3 años, cuando el trabajador permanece en excedencia especial.
- Implantación del servicio Más Vida Red, un producto cuya finalidad es facilitar la conciliación de la vida laboral con la familiar, orientado a los empleados del colectivo fuera de convenio.
- Ayuda infantil: 30,05 euros mensuales/hijo menor de 6 años.

Para fomentar la comunicación ascendente, la compañía realiza anualmente el Estudio de Satisfacción Laboral; cuyo objetivo es ayudar a la línea Directiva a hacer un diagnóstico del clima laboral existente y servir de base para la planificación de próximas acciones de mejora.

El Estudio de Satisfacción Laboral 2005; organizado en nueve bloques temáticos que permiten profundizar en el análisis de aspectos del Clima Laboral de la empresa como formación y desarrollo, retribución y compensación, orientación al cliente, comunicación, valoración de mandos y de la empresa, entre otros.

Transparencia con el empleado

En Telefónica Móviles España se fomentan políticas transparentes, se trabaja en mejorar la comunicación bidireccional, fundamental para crear vínculos y transmitir intereses, dudas, inquietudes y retos.

Para ello, la compañía cuenta con el Comité de Clima Laboral y el Servicio de Atención al Empleado (SATE), que en 2005 registró más de 16.000 consultas.

Además, la compañía cuenta con canales de comunicación interna como la intranet, el Canal del Empleado, la publicación para empleados "Televip" y un servicio de noticias denominado "InformaTe".

En 2005 se ha obtenido una participación del 65%, igualando el porcentaje alcanzado el año pasado, el más alto desde 1997.

El Índice de Satisfacción Global ha sido de 6,4 sobre 10. En general, se ha experimentado un incremento en la casi totalidad de los ítems, aunque existen áreas de mejora sobre las que se trabajará a lo largo de 2006.

05 | 05 Seguridad y salud laboral

La Prevención de Riesgos Laborales en Telefónica Móviles España, está dirigida y adaptada a los empleados, para el aseguramiento de unos niveles adecuados de seguridad en la ejecución de las tareas ordinarias de los trabajadores, así como la prestación de una vigilancia de la salud

2005

Media diaria de visitas a la intranet	4.260
Nº ejemplares <i>Televip</i> distribuidos	45.450
Nº noticias publicadas en <i>InformaTe</i>	1.655
Nº empleados que reciben noticias corporativas	4.560



apropiada, entendiéndose como tal, el estado de bienestar físico, mental y social de los empleados.

En esta línea, ocupa un papel predominante, la integración de la prevención, en todos los ámbitos de actuación de Telefónica Móviles España, a través del documento "Asignación de Responsabilidades en Materia de Prevención de Riesgos Laborales y Política Preventiva de Telefónica Móviles España", que fue aprobado por el Comité de Dirección, 9 de marzo de 2004, fruto del compromiso asumido por la empresa en materia de Seguridad y Salud Laboral, en cualquier actividad que realicen y/o establezcan, en todas las decisiones que se adopten en todos los niveles jerárquicos de la empresa.

El método utilizado para las evaluaciones de riesgos está basado en el del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), en el que para un peligro detectado debe estimarse el riesgo en función de la potencial severidad del daño y la probabilidad de que éste ocurra. Las evaluaciones de riesgos se efectúan en todos los centros de trabajo de Telefónica Móviles España.

El gasto total en seguridad y salud en prevención de riesgos laborales en el 2005 supone el 0,135% sobre los gastos de personal. Dicha cuantía se corresponde con la cuota estipulada en el contrato formalizado con el Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales del Grupo Telefónica.

Existen una serie de actuaciones recogidas en el Plan de Prevención en Telefónica Móviles España, que giran, principalmente, en torno a la reducción de los índices de accidentalidad, para lo que se persigue: el estricto cumplimiento de la normativa

vigente de Seguridad y Salud Laboral; el establecimiento de los procedimientos internos oportunos; la adopción de las decisiones y la ejecución de las actividades necesarias en materia de formación y vigilancia de la salud de los trabajadores; así como el mantenimiento de las relaciones oportunas con terceros. La empresa ha desarrollado un procedimiento que permite dar cumplimiento a lo requerido en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, que desarrolla el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales denominado "módulo de coordinación de contratados PRL", con cinco módulos correspondientes a las distintas actividades contratadas por Telefónica Móviles España: estaciones base, hardware y software, obra inmobiliaria, vigilancia de seguridad y servicios auxiliares.

Como otro aspecto relacionado con la formación y el adiestramiento del personal, merecen especial importancia las actuaciones desarrolladas en materia de medidas de emergencia, como los simulacros generales de evacuación. A lo largo del ejercicio 2005 se han efectuado 34 simulacros, (en edificios de más de 20 trabajadores), lo que representa un 100%.

La participación unitaria de los trabajadores de Telefónica Móviles España en materia de prevención de riesgos laborales está representada por Delegados de Prevención, Comité Intercentros de Seguridad y Salud y Comités Provinciales de Seguridad y Salud de Madrid, A Coruña, Bilbao, Barcelona, Valencia, Málaga, Sevilla y Las Palmas de GC. Reuniéndose con una periodicidad trimestral con carácter ordinario, y con la periodicidad extraordinaria que se precise, con un total de 36 reuniones en 2005.

Más de 16.000 consultas en el SATE

65% de participación en la encuesta de clima laboral

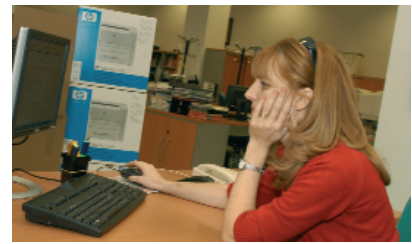


Según Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Telefónica Móviles España realiza el registro de los accidentes de trabajo que conlleven baja laboral o no. En dicho registro se informa de cómo se produjo el accidente, desviación, consecuencias, periodo baja, etc. Los ratios empleados se basan en los propuestos por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene. La notificación ante la Administración Pública se realiza según la OMTAS/2926/2002 y Canales Internos de la compañía.

Por otro lado, en función de las necesidades detectadas y de los acuerdos adoptados en foros en los que participa la empresa, como el grupo de trabajo en materia de Seguridad y Salud de AETIC (Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de España), se constituyen grupos de trabajo específicos, integrados por personal experto, tendentes a consensuar los criterios oportunos, entre las diferentes unidades involucradas, en aspectos relevantes de seguridad en las instalaciones de la compañía.

De esta forma, en 2005 se han creado diferentes grupos de trabajo: “puestos de trabajo”, evaluando los riesgos (seguridad e higiene y ergonomía) en función de las tareas asignadas de los distintos puestos de trabajo en la Dirección General de Red; “condiciones de seguridad en estaciones base”; “ropa de trabajo y equipos de protección individual”.

Anualmente se realizan acciones formativas y de participación dirigidas a todos los empleados en el ámbito de la prevención. En 2005, el Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales del Grupo Telefónica elaboró una campaña de ayuda para dejar de fumar, anticipándose a la entrada en vigor de la Ley Reguladora de la venta, suministro, consumo y publicidad de los productos del tabaco (Proyecto de Ley 121/000036), que marca el comienzo, desde el 1 de enero de 2006, de la prohibición de fumar en todos los lugares de trabajo.



	2003	2004	2005
Jornadas perdidas por accidentes in labore con baja/nº horas reales (por mil)	0,14	0,01	0,0067
Nº accidentes in labore con baja/nº horas reales (por millón)	3,88	0,36	0,29

En el "Sitio de la Salud" de la intranet corporativa, la unidad de Prevención de Riesgos Laborales de Telefónica Móviles España, con la colaboración de Cigna, Sanitas, Fraternidad-Muprespa y el Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales del Grupo Telefónica publican periódicamente artículos interesantes relacionados con la salud y el bienestar. En 2005 se publicaron los siguientes informes de salud:

- Consejos de salud previos a las fiestas de Navidad.
- Osteoporosis.

- Combatiendo el cáncer de mama.
- ¿Qué debo comer durante el embarazo?
- La obesidad infantil.
- Las alergias.
- La seguridad en el agua.

Por último, en el ejercicio 2005 Telefónica Móviles España sometió su sistema de Gestión PRL a un proceso de Auditoría Legal de Prevención de Riesgos Laborales, con resultados favorables.

El Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales elaboró una campaña de ayuda para dejar de fumar



Compromiso de transparencia, comunicación, integridad y ética en el trato y desarrollo de las actividades

06 01	Nuestros proveedores	54
06 02	Igualdad de oportunidades	55
06 03	Diálogo con los proveedores	56
06 04	Prácticas responsables	56



Proveedores

En la contratación de compras se asegura el cumplimiento de los principios de objetividad, transparencia e igualdad de oportunidades



Los proveedores y contratistas son parte fundamental de Telefónica Móviles España. Su capacidad de influencia en la calidad de los productos y servicios, en el desarrollo de nuevas aplicaciones y en la mejora de la eficiencia les convierte en socios estratégicos de la compañía.

Esta situación exige de ambas partes un compromiso de transparencia, comunicación, integridad y ética en el trato y en el desarrollo de las actividades, de tal forma que se aúnen esfuerzos para un proyecto común: el desarrollo y expansión de la telefonía móvil.

06 | 01 Nuestros proveedores

Telefónica Móviles España comparte su negocio con un gran número de compañías de servicios externos y de aprovisionamiento, que contribuyen a satisfacer las necesidades de los clientes de forma eficiente y con calidad. El número total de proveedores adjudicatarios en 2005 fue de 1.316, de los cuales, el 92,7% son proveedores locales que representan un volumen de compra del 92,3%. El volumen total adjudicado en 2005 fue de 2.720.123.097 euros.

Las principales líneas de producto de la compañía corresponden a las que aparecen en la tabla inferior.

Volumen adjudicado (2005)	Euros	(%)
Infraestructura de redes	454.215.779	16,70
Servicios y obras	465.524.071	17,11
Productos de mercado	1.263.111.519	46,44
Sistemas de información	249.306.377	9,17
Marketing y publicidad	287.965.351	10,59
Pago en conformidad con contratos 100%		



Los diez mayores proveedores de Telefónica Móviles España por volumen de adjudicación son:

Proveedores	(%)
Nokia Spain	24,23
Motorola	10,72
Carat España	5,83
Ericsson España	5,48
Vitelcom Mobile Technology	4,31
Siemens	4,09
Sony Ericsson	3,01
Samsung Electronics	2,72
Telefónica Soluciones	2,48
LG Electronics España	2,22

06 | 02 Igualdad de oportunidades

Telefónica Móviles España cuenta con procedimientos para decidir con objetividad e imparcialidad y evitar cualquier conflicto de intereses o favoritismo, en los procesos de selección de proveedores.

Los procesos de contratación se gestionan desde el Sistema Avanzado de Compras (SAC), lo que asegura el cumplimiento de los principios de objetividad, transparencia e igualdad de oportunidades.

El SAC es el sistema que ha adoptado Telefónica para realizar la función de compras en todas las empresas de su Grupo. La misión del SAC es la optimización de esta función en su triple dimensión de precio, calidad y servicio; contribuyendo con ello a reducir costes y crear valor para las empresas del Grupo Telefónica.

Los objetivos fundamentales del SAC directamente relacionados con su misión son los siguientes:

- Globalización y coordinación de las compras del Grupo Telefónica.
- Agilización de los procesos administrativos.
- Comunicación fluida entre las áreas gestoras, usuarias y el área de compras.

En Telefónica Móviles España existe un reglamento de compras que establece la forma en que se desarrolla la función de compras, enmarcada dentro del Sistema Avanzado de Compras de Telefónica. Los tipos de compras definidos en el reglamento son: ordinaria, general y acuerdo marco.

Telefónica Móviles España a través del Portal del Proveedor (www.telefonica.es/proveedores) de la plataforma de comercio electrónico Adquira, publica los concursos generales de compras donde cualquier proveedor, inscrito en el Catálogo de Proveedores del portal, puede tener acceso a las bases del concurso y a todos los documentos que contiene el pliego correspondiente. Esta herramienta se utiliza como método habitual de adjudicación, debido a la transparencia e igualdad de oportunidades que otorga, tanto al proceso como a los suministradores que participan en el mismo.

La plataforma de comercio electrónico del Grupo Telefónica, Adquira (www.adquira.com) aumenta, además, las posibilidades de venta de los proveedores mediante el acceso a un mercado virtual abierto no sólo a todas las empresas de Telefónica, sino también a un número cada vez mayor de otras empresas ajenas al Grupo.

Telefónica Móviles España está obligada a garantizar la confidencialidad y seguridad

Más de 2.720 millones de euros de volumen de compras adjudicados



de los datos de sus proveedores y a evitar su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado, según los principios de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

06 | 03 Diálogo con los proveedores

Telefónica Móviles España se reúne con sus empresas proveedoras para la implantación de mejoras en los procesos de trabajo diario. Mejorar la competitividad identificando procesos en los que se puede reducir costes, permite añadir valor para el cliente final.

En 2005 se ha realizado una encuesta a todos los proveedores de Telefónica Móviles España, con el objetivo de identificar posibles mejoras en el diálogo. La siguiente actuación será la puesta en práctica de objetivos para lograr que las mejoras para el diálogo identificados, sean superados en los años sucesivos.

06 | 04 Prácticas responsables

Telefónica Móviles España contribuye a la promoción de prácticas responsables en toda su cadena de suministro, además de exigir que las condiciones generales del suministro cumplan la normativa vigente en materia laboral, de seguridad e higiene en el trabajo y ambiental.

Con el fin de extender las prácticas responsables a la cadena de suministro, Telefónica Móviles España, continúa en el año 2005 con el "programa de evaluación y control de proveedores" con incidencia ambiental. Con este programa identifican las actividades que tengan incidencia ambiental de los distintos proveedores y se les comunican sus requisitos y obligaciones específicas en el ámbito ambiental.

Desde Telefónica Móviles España, además se solicitan los siguientes certificados a los proveedores: certificados de estar al corriente en la Seguridad Social, certificados del módulo de prevención de riesgos laborales, certificados de subcontratas y certificado de cumplimiento de requisitos ambientales.

El objetivo de Telefónica Móviles España, en materia de prevención de riesgos laborales, es que todas las instalaciones de la compañía cumplan con las obligaciones legales y que todos los contratistas cuenten con la formación necesaria en dicha materia. Fruto de dicho objetivo, existe el Módulo de Coordinación de Contratas de PRL, con objeto de cumplir lo establecido en el art. 24, "Coordinación de actividades empresariales", de la Ley 31/1995, del 8 de noviembre, Ley de Prevención de Riesgos Laborales.



Este documento, elaborado con el apoyo del Comité Intercentros de Seguridad y Salud, establece un sistema de acreditación y control de los trabajadores de estas empresas y el cumplimiento de unos mínimos en prevención de riesgos laborales. Además, recoge información genérica en relación con los riesgos que la empresa contratista puede encontrar en los centros de trabajo e instalaciones de Telefónica Móviles España. El objetivo es que esta serie de criterios en materia de prevención sean tenidos en cuenta a la hora de contratar a este tipo de proveedores.

Además, este compromiso se hace público a través de la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact) o a las iniciativas desarrolladas desde ETNO (European Telecommunication Network Operators) del Grupo Telefónica. Además, todo el Grupo Telefónica participa en el grupo de trabajo sobre cadena de suministro impulsado desde GeSI (Global e-Sustainability Initiative), que tiene como objetivo la identificación y puesta en práctica de iniciativas de responsabilidad empresarial en relación a la cadena de suministro en el sector de las telecomunicaciones.



Objetivos SAC:

- Globalización y coordinación de las compras del Grupo Telefónica
- Agilización de los procesos administrativos
- Comunicación fluida entre las áreas gestoras, usuarios y el Área de Compras



Información relevante a los grupos de interés, según sus necesidades y en los soportes adecuados

07 01	Transparencia	60
07 02	Una compañía abierta	62

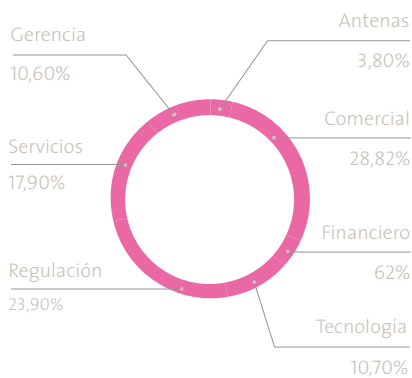


Medios de Comunicación

El Grupo Telefónica fue premiado en 2005 con los Premios Europeos de Medio Ambiente en la categoría de *Comunicación para el desarrollo sostenible*

Distribución de Noticias

Año 2005



07 | 01 Transparencia

Conforme a los principios de una compañía responsable, Telefónica Móviles España proporciona información relevante a sus grupos de interés, en los medios de comunicación apropiados, según sus necesidades y en los soportes adecuados.

Sobre la base de una información completa y veraz, la política de comunicación persigue los siguientes objetivos:

- Difundir la imagen de solidez en la gestión de la compañía a clientes, inversores, comunidad financiera y autoridades.

- Dar a conocer a la sociedad los productos y servicios de la compañía.
- Potenciar la imagen y aumentar el valor de la marca.
- Dar una completa y permanente atención a las demandas de los medios de comunicación.
- Trasladar externa e internamente el modelo de valores y la cultura corporativa.

La compañía genera distintos soportes de comunicación, en función de las características de los medios de comunicación y sus audiencias, para facilitar la labor de los medios y acercarles los mensajes de una forma más clara.



Distribución por temas

2005

107 notas de prensa
enviadas a los medios en
2005

Nº notas prensa sobre nuevos servicios	65
Nº notas prensa sobre acuerdos con terceros	16
Nº notas prensa sobre estrategia	3
Nº notas prensa sobre información financiera	6
Nº notas prensa sobre nombramientos	2
Nº notas prensa sobre "otros temas"	15
Nº total notas prensa emitidas	107

Distribución por sesiones

Nota videojuego Fernando Alonso	35.366
Información general	
Telefónica Móviles España	34.547

Distribución por sesiones

Conoce la empresa	395.744	12,65%
Quiénes somos	320.840	10,25%
Qué puedo hacer	45.805	1,46%
Recursos humanos	42.609	1,36%

Contenidos de los diferentes apartados de www.empresa.movistar.es

La Compañía	La Innovación	El Compromiso	Área de Prensa
Información corporativa	En tus manos	Responsabilidad	Actualidad
Cifras de negocio	UMTS	Corporativa	Galería de recursos
Informe anual	Qué investigamos	Acción social	Contactos para la prensa
Relaciones con inversores	Glosario	Medio ambiente	
RRHH	Enlaces relacionados	Telefonía móvil y salud	
		Patrocinios	



A lo largo de 2005, Telefónica Móviles España remitió un total de 107 notas de prensa, que generaron 1.000 noticias sobre la empresa en prensa.

Igualmente la compañía mantiene una línea de actuación con la prensa regional, el número de noticias de las principales cabeceras regionales fue de 402.

Con el objetivo de fomentar la transparencia, el Grupo Telefónica dispone de una sala de prensa online www.telefonica.es/saladeprensa. El número de sesiones en la sala de prensa virtual en 2005 fue de 45.805.

07 | 02 Una compañía abierta

La web corporativa de Telefónica Móviles España, www.empresa.movistar.es, estrenó imagen y contenido en 2005. La información sobre la compañía se ha estructurado en tres bloques: la Compañía, la Innovación y el Compromiso. Además, se completa con el Área de Prensa que incluye notas de prensa, un boletín mensual de noticias y material gráfico entre otros. En el diseño se ha utilizado el blanco como color predominante para facilitar la legibilidad del texto y se han añadido diversas imágenes para potenciarlo. También se ha realizado una distribución óptima del espacio para facilitar al usuario la localización de la información. A lo largo de 2005 la página www.empresa.movistar.es recibió más de 1.075.000 visitas, distribuidas en las secciones que aparecen en el cuadro de distribución por sesiones.

En 2005 Telefónica Móviles España y Atos Origin han desarrollado *Interacciona*, un nuevo concepto de negocio dirigido especialmente a los medios de comunicación impresos que genera un valor añadido para sus lectores.

Este nuevo servicio permite aumentar la información ofrecida al lector con el envío, a través del móvil, de ampliaciones de información, nuevas fotos, opiniones, planos, encuestas, sorteos, etc.

Con *Interacciona*, Telefónica Móviles España pretende convertir en interactivos a los medios impresos, reduciendo al máximo las barreras de entrada a este nuevo producto. A los contenidos se accede con una simple marcación directa. De esta forma, los usuarios que no están familiarizados con los nuevos servicios no tienen que suscribirse, ni pagar por contenidos no solicitados.

El Grupo Telefónica fue premiado en 2005 con los Premios Europeos de Medio Ambiente en la categoría de Comunicación para el desarrollo sostenible por la Fundación Entorno. Estos premios se conceden cada dos años por esta institución, en colaboración con el Ministerio de Industria y el Ministerio de Medio Ambiente, a aquellas empresas que demuestran un compromiso firme con el Desarrollo Sostenible.



Los premios Europeos de Medio Ambiente son el galardón más prestigioso en el campo del Desarrollo Sostenible empresarial en nuestro país y en Europa, y supone para las empresas premiadas un importante reconocimiento social de sus esfuerzos.

En la candidatura presentada por el Grupo Telefónica se incluían todos los informes de Responsabilidad Corporativa elaborados por las diferentes líneas de negocio en cada país, entre los que se incluye el de Telefónica Móviles España; artículos mensuales acerca del impacto de las telecomunicaciones en el Desarrollo

Sostenible, elaborados por Telefónica I+D, y la colaboración de Telefónica en iniciativas internacionales de reporte.

Todas las candidaturas presentadas fueron evaluadas, en primer lugar por una consultora independiente y a continuación, valoradas y puntuadas por un Jurado compuesto por representantes de diferentes entidades, instituciones y organizaciones del mundo empresarial y ambiental.

El Príncipe de Asturias entregó el galardón a Luis Abril, director general de Comunicación Corporativa de Telefónica.

45.805 sesiones de prensa
en la Sala Virtual de
[www.telefonica.es/
saladeprensa](http://www.telefonica.es/saladeprensa)



Telefónica Móviles España tiene un comportamiento responsable con el medio ambiente y la sociedad, implicándose en la minimización de sus impactos

08 01	Responsabilidad en la gestión	66
08 02	Despliegue responsable	67
08 03	Buena gestión de los residuos	68
08 04	El móvil y la gestión eficiente	70
08 05	Infraestructuras y salud	70
08 06	Formación y comunicación	71

100%
objetivos
ambientales
cumplidos

Medio Ambiente

La política ambiental refleja el compromiso de la compañía con sus grupos de interés



08 | 01 Responsabilidad en la gestión

El sector de la telefonía móvil contribuye a la eficiencia y al ahorro de recursos tan valiosos como la energía, la desmaterialización de productos o a la optimización de los procesos de transporte de forma más efectiva teniendo de esta forma un factor positivo desde el punto de vista ambiental.

El compromiso con el medio ambiente es algo que Telefónica Móviles España viene desarrollando desde 1997. En el año 2005, la compañía superó positivamente la auditoría de seguimiento del certificado de gestión ambiental, renovado el año anterior bajo la Norma UNE-EN ISO 14001:96, con una sola desviación, y una valoración muy positiva del alto grado de implantación del Sistema.

El compromiso de Telefónica Móviles España está recogido en la Política Ambiental de la compañía, que ha sido aprobada y difundida por la Dirección y se encuentra disponible en la página web: www.movistar.es

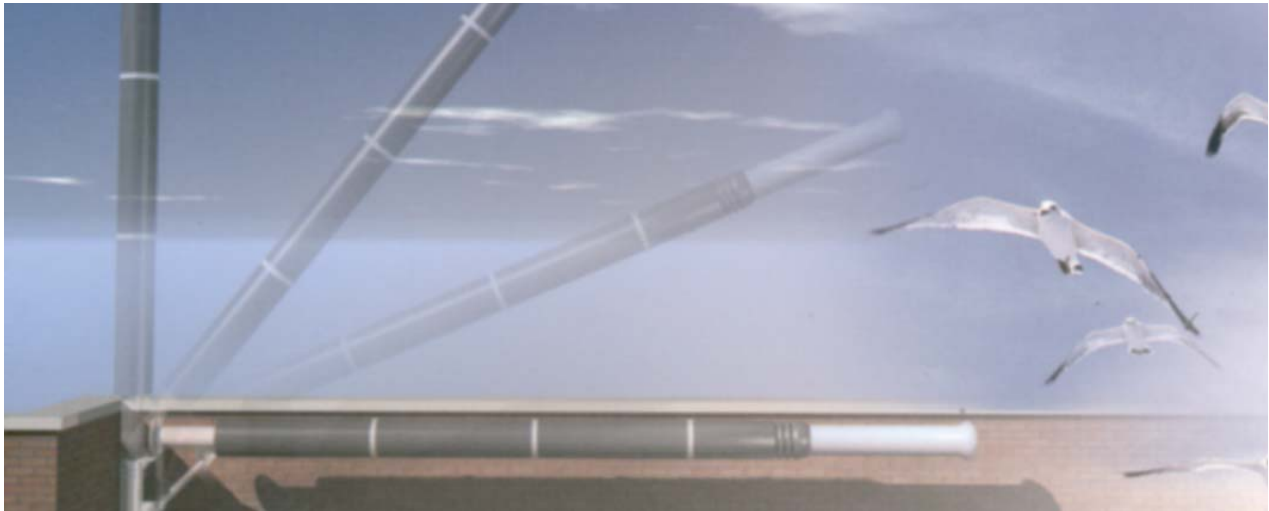
La mejora continua se refleja en el Programa de Gestión Ambiental, donde se recogen los objetivos y metas fijados por la

empresa anualmente, bajo el enfoque de la precaución ambiental. La verificación y cumplimiento del mismo están sometidos a una evaluación periódica y es ratificada en la revisión anual por el Comité de Dirección de la compañía.

En el cuadro de la página siguiente se resumen los objetivos y metas abordados durante el año 2005, así como el grado de cumplimiento de los mismos, siendo éste de un 100%.

Uno de puntos de la Política Ambiental de Telefónica Móviles España es el cumplimiento de la legislación y reglamentación ambiental de aplicación a las actividades. Por ello las principales actividades son identificar y garantizar que las normas ambientales aplicables a las actividades de Telefónica Móviles España estén accesibles a toda la empresa, y verificar su cumplimiento.

Con el fin de facilitar el acceso a la normativa de carácter ambiental, así como a los requisitos que son de aplicación, los empleados cuentan con la aplicación e-comóvil.ley, disponible en la intranet corporativa, que contiene la legislación ambiental de aplicación en el ámbito europeo, estatal, autonómico y local.



Objetivos y metas abordados durante 2005

Objetivo	Metas	Cumplido	No cumplido	En curso
Reducción de un 5% del consumo de recursos (papel, energía, agua) en tres años	Diseño campaña concienciación	●		
	Puesta en marcha	●		
	Seguimiento y análisis de resultados			●
Reducción en un 5% de las incidencias correspondientes a vertidos de grupos electrógeno	Análisis datos	●		
	Actuaciones con proveedores	●		
Disminuir en un 10% las incidencias por ruido en las estaciones base	Proyecto piloto	●		
	Est. teórico de ruido por tipol. de A/A			●
	Elaboración del procedimiento			●
Implantación de criterios de ecoeficiencia en la compra de equipos informáticos	Listado de criterios por fase de ciclo de vida del producto	●		
	Evaluación actual de proveedores	●		
	Envío de cuestionarios	●		
	Análisis información recibida	●		
	Elaboración metodología evaluación proveedores con criterio ecoeficiencia	●		
	Implantación criterio ecoeficientes en proceso de compras			●

Durante 2005, se han incorporado a ecomovil.ley 556 normativas de aplicación y 108 normativas de interés.

Ámbito	Sin extracto	Con extracto	Total
Comunitario	7	0	7
Estatal	17	0	17
Autonómico	51	5	56
Municipal	33	551	584
			664

emplazamientos. La planificación, construcción, mantenimiento y funcionamiento de estas instalaciones lleva asociados aspectos ambientales tales como el impacto visual, la ocupación del suelo y el impacto acústico, entre otros.

El análisis de estos aspectos se realiza a través de estudios de impacto ambiental, que dan cumplimiento a los requisitos legales marcados por la administración. De esta forma Telefónica Móviles España ofrece la mejor solución en la protección del medio ambiente, y permite ofrecer un servicio de calidad a los clientes, con la mejor tecnología posible.

08 | 02 Despliegue responsable

Con objeto de ofrecer máxima cobertura con óptima calidad a la población española, Telefónica Móviles España ha desplegado una red de estaciones base, que a finales de 2005 contaba con más de 17.000

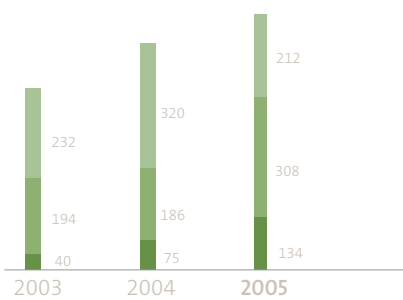
Nº estudios impacto ambiental

2003	63
2004	34
2005	30



Adecuación Ambiental

- Acuerdos de compartición
- Adecuaciones para la minimización del impacto
- Mimetizaciones



	2003	2004	2005
FV media (urbano)	2,43	2,42	2,42
FV media (rural)	2,86	2,84	2,84

Además, Telefónica Móviles España aplica en la fase de planificación de la red una metodología propia para cuantificar de forma objetiva el impacto visual de las estaciones base. El parámetro de evaluación es la "Fragilidad Visual", que mide la alteración sobre el paisaje. Este valor es el resultado del análisis de distintos parámetros, obteniendo un rango final de Fragilidad Visual que va de 1 (mínimo) a 5 (máximo).

De esta forma, la compañía analiza el grado de incompatibilidad visual que provoca la instalación en el entorno, utilizando para su corrección diferentes medidas de minimización:

- Utilizar infraestructuras ya existentes.
- Reducir el número de antenas por emplazamiento.
- Compartir emplazamientos entre operadores.
- Mimetizar las antenas en el medio utilizando técnicas de integración, ocultación o camuflaje.
- Instalación de antenas crospolares.

Durante 2005, la compañía ha realizado 311 actuaciones de adecuación ambiental en estaciones base, de las cuales 137 corresponden a mimetizaciones y se ha alcanzado 212 acuerdos de compartición. Además, durante el año 2005, se han instalado 2.168 antenas crospolares, que reducen significativamente el impacto visual en el entorno.

La ocupación del suelo no constituye un aspecto ambiental significativo para Telefónica Móviles España debido al reducido espacio que ocupan sus instalaciones (entre 50 y 100 m² en función de un emplazamiento rural o urbano), 16,9% en espacios naturales protegidos. Sin embargo, para asegurar una correcta

utilización del mismo se evitan vertidos o derrames que pudiesen dar lugar a contaminaciones en el terreno.

Es importante para Telefónica Móviles España mantener un buen diálogo con los grupos de interés como los arrendadores. En el año 2005, mediante el plan de medición de ruido o quejas recibidas se han modificado 79 emplazamientos con el objetivo de reducir su nivel de impacto acústico. También se ha desmontado 12 emplazamientos por motivos ambientales.

08 | 03 Buena gestión de los residuos

Telefónica Móviles España cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de residuos que permite la identificación y retirada de residuos procedentes, tanto de la construcción e instalación de estaciones base como de los edificios de la compañía, cumpliendo en todo momento con la legislación vigente.

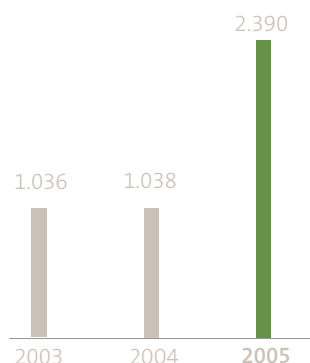
Para ello, dispone de contenedores en edificios de la compañía y en tiendas propias, para gestionar los residuos urbanos/municipales (papel y cartón), y los peligrosos, como pilas, baterías de teléfonos móviles y fluorescentes. En 2005 se recogieron 1.714 Kg de baterías y pilas, y 676 Kg de fluorescentes.

Los residuos de las actividades de la red son gestionados y reciclados a través de empresas autorizadas. Así, durante el año 2005 se han tratado 170.740 Kg de equipos procedentes del desmantelamiento de estaciones base.

Todos los residuos son recogidos de forma selectiva y gestionados conforme a la legislación vigente, a través de gestores

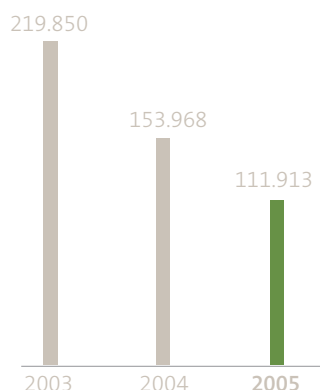
Generación de Residuos Peligrosos en Oficinas

(Datos en kg)



Generación de Residuos Urbanos en Oficinas

(Datos en kg)



Generación de residuos peligrosos en oficinas

Kilos

	2003	2004	2005
Kilos	1.036	1.038	2.390

Generación de resid. urbanos en oficinas

Kilos

	2003	2004	2005
Kilos	219.850	153.968	111.913

autorizados, para proceder al reciclaje y/o recuperación de los mismos.

Eficiencia de los recursos

Una de las preocupaciones principales de Telefónica Móviles España y, por tanto de sus empleados, es la optimización en el uso de los recursos naturales. Por eso, la compañía mantiene un control sobre el consumo de papel, agua, energía eléctrica y combustible.

Consumo papel (Kg)	2003	2004	2005
Blanco	41.708	45.866	47.360
Reciclado	89.165	90.389	72.726

Consumo agua	2003	2004	2005
Metros cúbicos	57.609	55.173	44.893

El consumo de combustibles fósiles ligado al uso de la energía son aspectos que, por su repercusión sobre el medio ambiente, se les viene prestando cada vez más atención en las políticas mundiales, europeas y nacionales.

La optimización en el uso de estos recursos trae pareja una reducción en las emisiones efecto invernadero generadas (CO₂, NO_x y CH₄, entre otras), contribuyendo así a reducir uno de los principales problemas que, hoy en día, acechan a nuestro planeta.

En Telefónica Móviles España las principales fuentes de consumo de combustibles y energía y, por tanto, de emisiones atmosféricas, están ligadas a las áreas de actividades de oficina y al funcionamiento de la red.

Telefónica Móviles España durante 2005 ha participado en el proyecto PNEUMA

(Pneumatic Uninterruptible Machine) que subvenciona la Comisión Europea a través del Programa Europeo Life de protección del medio ambiente.

PNEUMA tiene como objetivo desarrollar un producto que utilice el aire comprimido como fuente de energía limpia para alimentar las estaciones base en caso de que se produzca un corte en la energía eléctrica habitual.

Actualmente se utilizan baterías con ácido que generan un impacto ambiental en su reciclaje. El sistema desarrollado con este proyecto contempla la eliminación de estas baterías y pretende desarrollar una solución más respetuosa con el medio ambiente, más económica y que requiera menos mantenimiento y espacio.

Emisiones efecto invernadero

En el cuadro de la página siguiente se muestra un cálculo aproximado de la contribución al efecto invernadero de las actividades de Telefónica Móviles España, tomando como referencia los factores de emisión del Inventario Nacional de Emisiones Atmosféricas. Los datos reflejan la mínima contribución de Telefónica Móviles España al efecto invernadero.

A pesar de que la contribución de Telefónica Móviles España es menor del 0,3% con respecto al total de las emisiones en España, y que tanto el consumo eléctrico en oficinas como el consumo de gasóleo en el parque móvil ha disminuido, en el año 2005 las emisiones de CO₂ equivalente han aumentado un 7% con respecto al año anterior. Esto es debido al aumento en el consumo eléctrico de la red de estaciones de base.

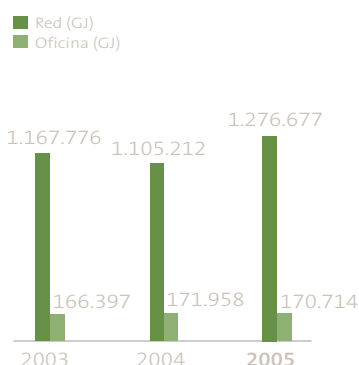
311 adecuaciones ambientales en la red

212 acuerdos de compartición

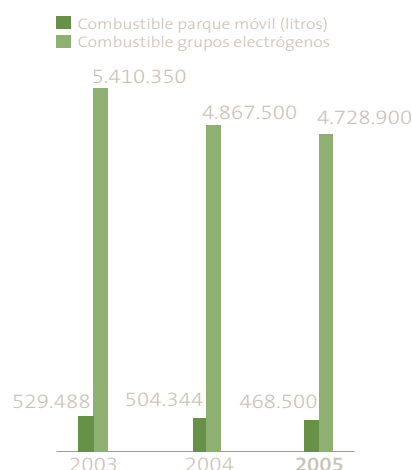
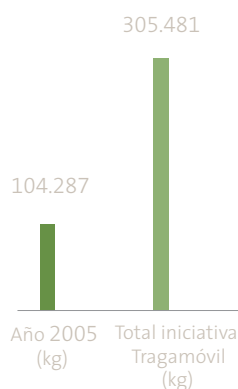
Consumo de energía	2003	2004	2005
Red (GJ)	1.167.776	1.105.212	1.276.677
Oficina (GJ)	166.397	171.958	170.714

	2003	2004	2005
Combustible parque móvil (litros)	529.488	504.344	468.500
Combustible grupos electrógenos	5.410.350	4.867.500	4.728.900

Consumo de Energía



Consumo de Energía

Gestión de móviles
(Datos en kg)

08 | 04 El móvil y la gestión eficiente

Telefónica Móviles España participa en iniciativas como "Tragamóvil" desde la asociación ASIMELEC, cuyo objetivo es reciclar material eléctrico y electrónico en desuso. Hasta diciembre de 2005 se han recogido casi 104.287 kg de residuos de telefonía móvil, alcanzado un total de 305.481 kg desde su inicio en 2001. Telefónica Móviles España ha aportado un 22% de material a la iniciativa en el año 2005.

08 | 05 Infraestructuras y salud

Telefónica Móviles España continúa con la labor de asegurar el cumplimiento de todas las normativas y el respeto de los límites establecidos en el RD 1066/2002, así como la labor de información y transparencia hacia los diferentes grupos de interés.

Telefónica Móviles España cumple en el 100% de sus estaciones la conformidad con los límites establecidos por la legislación vigente. Durante el año 2005, la compañía ha realizado un total de 3.262 mediciones

en distintos emplazamientos. El número de emplazamientos que han sido certificados por agentes externos ha sido de 968, con variación del emplazamiento, y 2.294 sin variación.

Además, la compañía a lo largo de 2005 ha desarrollado las siguientes acciones en este campo:

Iniciativas conjuntas con AETIC

Realización de un Código de Buenas Prácticas como herramienta de mejora en la relaciones con la Administración Local, reflejo de la sensibilización ambiental de los operadores en el despliegue de la red "disminución del impacto visual de las infraestructuras de telecomunicaciones".

Diálogo con grupos de interés

Durante el año 2005 la compañía ha enviado documentación informativa sobre campos electromagnéticos a los diferentes grupos de interés (Ayuntamientos, Comunidades Autónomas, asociaciones de vecinos, arrendadores). La documentación contenía la siguiente información: funcionamiento de la telefonía móvil, conclusiones de organismos oficiales en

Resumen de emisiones (en toneladas/año)

Contaminante	Año 2004				Año 2005			
	Cons. Energía Eléctrica	Grupos Electrógenos	Parque móvil	Total	Cons. Energía Eléctrica	Grupos Electrógenos	Parque móvil	Total
SO _x	2.372,668	2,838	0,267	2.375,722	2.563.330	2,761	0,251	2.566.341
NO _x	730,155	150,021	5,082	885,258	788,828	145,922	4,724	939,475
COVM	20,096	28,382	2,449	50,927	21,711	27,607	2,156	51,474
CO	44,211	64,874	17,119	126,205	47,764	63,102	14,574	125,439
CO ₂	230.825,317	12.731,530	1.266,328	244.823,175	249.373,679	12.383,679	1.180,852	262.938,441
CH ₄	4,019	0,811	0,158	4,988	4,342	0,789	0,134	5,265
NO ₂	9,378	2,027	0,164	11,569	10,132	1,972	0,155	12,258
CO ₂ equivalente	233.816,941	13.377,027	1.320,337	248.514,934	252.605,934	13.011,539	1.231,600	266.849,074

	2003	2004	2005
Nº de llamadas al 1488	5.046	3.617	633
Nº de consultas a través de medioambiente@tsm.es	47	52	76



materia de sanidad y telecomunicaciones, regulación y control de las emisiones electromagnéticas. A las comunidades de vecinos se divulga el proceso de autorización previo a la instalación, ejemplos prácticos de proyectos técnicos, certificados y visados de nuestras instalaciones por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Como parte del diálogo con los grupos de interés, se ha habilitado una línea de atención al arrendador activa 24 horas, donde se recogen, entre otros, dudas e inquietudes de arrendadores o cualquier persona interesada en materia de salud y emisiones electromagnéticas. También se envía documentación a los interesados con información de campos electromagnéticos, visados y certificados de conformidad con los niveles de emisión de las instalaciones de telefonía móvil.

Telefónica Móviles España realiza medidas *in situ* de los niveles de emisión electromagnética, siempre que se solicite por los interesados.

08 | 06 Formación y comunicación

Formación

Telefónica Móviles España cuenta con un plan de formación ambiental que permite a todos los empleados conocer cuál es la problemática ambiental de la compañía y cuál es el camino para minimizarla y

controlarla. La puesta en práctica del plan ha supuesto el desarrollo durante 2005 de la acción formativa "Curso de Sistema de Gestión Ambiental en TME", que fue diseñada mediante la metodología e-learning.

Comunicación

Existe en la intranet de la compañía un canal de comunicación ambiental específico para el diálogo con los empleados. En este canal se informa sobre las novedades ambientales dentro y fuera del Sistema de Gestión. En 2005 se publicó el juego "ecotrivial" con el que todos los empleados, de forma lúdica, pueden poner a prueba sus conocimientos en diversos temas relacionados con el medio ambiente. Además, la compañía mantiene abiertos distintos canales de comunicación con la sociedad en general, a través del buzón medioambiente@tsm.es y del teléfono 1488, en funcionamiento desde hace más de 4 años. Este número es una iniciativa de Telefónica Móviles España para informar gratuitamente de todos los aspectos ambientales que puedan preocupar a los usuarios.

La tecnología móvil es relativamente reciente y la Dirección de la compañía se quiso adelantar a las dudas que pudieran inquietar a algún usuario sobre residuos, reciclaje de teléfonos móviles, ruidos producidos por los equipos instalados en las estaciones base urbanas, campos electromagnéticos y salud.

3.262 mediciones de campos electromagnéticos en distintos emplazamientos

Acción Formativa (datos finales 2005)

Inscritos	Iniciados	Superados	Superación	Valoración global
1.633	882	739	84%	7

Anexo I

Detalles sobre la Memoria de Responsabilidad Corporativa 2005

El presente documento contiene los compromisos, actuaciones y datos de Telefónica Móviles España durante el año 2005, respecto a su gestión de los activos intangibles y las relaciones y actuaciones con la sociedad, los clientes, los empleados, los proveedores y los medios de comunicación.

Al igual que los informes de 2002, 2003 y 2004 esta Memoria sigue las directrices del Global Reporting Initiative (GRI), tanto las generales como las del suplemento sectorial de telecomunicaciones, y ha sido validada por AENOR.

El esquema de reporte se ha visto reforzado, por:

- La autoevaluación realizada en la compañía en materia de Responsabilidad Corporativa.
- El Programa de Responsabilidad Corporativa 2005 en el que se implicaron todas las Direcciones Generales de la compañía.
- La consolidación del sistema de recopilación de datos y la definición de indicadores de comportamiento en Responsabilidad Corporativa.
- La alta implicación de los responsables de las distintas unidades en obtener la información, asegurando la fiabilidad y control de la información presentada en la memoria.

Nota

La información publicada en la memoria ha sido obtenida por fuentes internas de la compañía, por lo que debe ser considerada a efectos meramente informativos. Los datos mencionados en el presente documento pudieran verse afectados por acontecimientos posteriores y por elementos evolutivos que, por tanto, pudieran producir modificaciones en su contenido.

Anexo II

Índice de contenidos GRI

GRI	Descripción	Capítulo	Página
VISIÓN Y ESTRATEGIA			
1.1	Visión y la estrategia con respecto a la contribución al desarrollo sostenible	Valores, Políticas y Compromisos/ Gestión de la Responsabilidad Corporativa	14-16
1.2	Declaración del presidente que describe los elementos principales de la memoria	Carta Consejera Delegada	5
PERFIL			
PERFIL DE LA COMPAÑÍA			
2.1	Nombre de la organización informante	Así es Telefónica Móviles España	8
2.2	Principales productos y/o servicios incluye marcas	Así es Telefónica Móviles España	8
2.3	Estructura operativa de la organización	Estructura Organizativa	11
2.4	Principales departamentos, compañías, filiales, JVs	Estructura Organizativa	9
2.5	Países en los que opera la organización	Así es Telefónica Móviles España	8
2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica	Así es Telefónica Móviles España	8
2.7	Naturaleza de los mercados a los que se sirve	Así es Telefónica Móviles España	8
2.8	Magnitud de la organización informante	Principales Magnitudes	9
2.9	Lista de partes interesadas/características principales	Gestión de la Responsabilidad Corporativa	15
ALCANCE DE LA MEMORIA			
2.10	Personas de contacto para la memoria	Página de créditos	86
2.11	Periodo cubierto por la memoria	Así es Telefónica Móviles España	8
2.12	Fecha de la memoria previa más reciente	Impulso al compromiso	18
2.13	Cobertura de la memoria (países, servicios)	Así es Telefónica Móviles España	8
2.14	Cambios significativos en la compañía	Estructura organizativa / Nuevos Servicios	9-10/37-39
2.15	Bases para elaborar memorias de empresas conjuntas, filiales compartidas, etc.	La memoria es únicamente de Telefónica Móviles España	–
2.16	Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación de la compañía	No ha existido reformulación de información presentada en memorias anteriores	–

PERFIL DE LA COMPAÑÍA

2.17	Decisiones de no aplicar los principios o protocolos del GRI en la elaboración	Se aplican todos los principios y protocolos de GRI	–
2.18	Criterios utilizados en la contabilidad de los costes y beneficios económicos, medioambientales y sociales	Principales Magnitudes/Seguridad y salud laboral/Infraestructura y salud	9/49/70
2.19	Cambios significativos respecto al año anterior en los métodos de cálculo aplicados a la información clave	No existen cambios significativos con respecto a métodos de cálculo e información clave	–
2.20	Políticas para garantizar la precisión y la veracidad de la información presentada en la memoria	Anexo I: Detalles sobre la memoria	72
2.21	Medidas actuales orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la validación de la memoria	Anexo II: Informe de validación	82
2.22	Medios a través de los cuales los usuarios pueden encontrar información adicional o memorias sobre los aspectos económicos, medioambientales y sociales de las actividades de la organización	Página de créditos	87

ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN**ESTRUCTURA Y GOBIERNO**

3.1	Estructura de gobierno. Principales comités dependientes de la Junta Directiva	Estructura Organizativa	10-11
3.2	% del consejo formado por Consejeros Independientes	No existen Consejeros Independientes en la Junta Directiva	–
3.3	Procesos para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas RC	Gestión de la Responsabilidad Corporativa	16
3.4	Procesos directivos para supervisar oportunidades y riesgos económicos, ambientales y sociales	Gestión de la Responsabilidad Corporativa	16
3.5	Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros	Política Retributiva	47
3.6	Estructura y miembros responsables de supervisión y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales	Estructura Organizativa	11
3.7	Misión y valores, principios y códigos de conducta	Valores, Políticas y Compromisos	14
3.8	Mecanismos que permiten a accionistas dar sugerencias	Empresa no cotizada	–

COMPROMISO CON LAS PARTES INTERESADAS

3.9	Bases para la identificación de partes interesadas	Gestión de la Responsabilidad Corporativa	16
-----	--	---	----

3.10	Métodos de consulta a las partes interesadas	Capítulo Sociedad, Clientes, Empleados Proveedores y Medios de Comunicación	24-33/36-41/44-51/ 54-57/60-63
3.11	Información generada por consultas de partes interesadas	Capítulo Sociedad, Clientes, Empleados, Proveedores y Medios de Comunicación	24-33/36-41/44-51/ 54-57/60-63
3.12	Empleo de la información obtenida como contraste con las partes	Capítulo Sociedad, Clientes, Empleados, Proveedores y Medios de Comunicación	24-33/36-41/44-51/ 54-57/60-63

POLÍTICAS GLOBALES Y SISTEMAS DE GESTIÓN

3.13	Aplicación del principio de precaución	Responsabilidad en la gestión	66
3.14	Compromisos públicos e iniciativas voluntarias suscritas	Impulso al Compromiso	17-19
3.15	Pertenencia a asociaciones nacionales /internacionales	Impulso al Compromiso	19-20
3.16	Impactos ocasionados por procesos anteriores y posteriores: gestión de la cadena de suministro	Prácticas responsables	56
3.17	Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos	Otros Sistemas de Gestión	16
3.18	Principales decisiones tomadas durante el año respecto al lugar donde se desempeñan las operaciones	Despliegue responsable	67
3.19	Programas y procedimientos de desempeño económico, ambiental y social	Otros Sistemas de Gestión/Cerca de nuestro entorno/Responsabilidad en la gestión/ Formación y comunicación/Informe de validación	16/26/66/71/82
3.20	Certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social	Otros Sistemas de Gestión/Responsabilidad en la gestión/Informe de Validación	16/66/82

TABLA ÍNDICE

4.1	Tabla que identifique los indicadores por apartados de la memoria	Anexo II: Tabla de contenidos GRI	73-81
-----	---	-----------------------------------	-------

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

CLIENTES

EC-01	Ventas netas	Principales Magnitudes	9
EC-02	Desglose geográfico de los mercados	Así es Telefónica Móviles España	8

PROVEEDORES

EC-03	Costes de todas las materias primas y mercancías adquiridas, y de todos los servicios contratados	Principales Magnitudes	9
EC-04	% de contratos pagados en conformidad con los términos acordados, con exclusión de las sanciones estipuladas	Nuestros Proveedores	54
EC-11	Desglose de los proveedores por organizaciones y países	Nuestros Proveedores	55

EMPLEADOS

EC-05	Gastos salariales totales (sueldos, pensiones y otras prestaciones, e indemnizaciones por despido)	Principales Magnitudes	9
-------	--	------------------------	---

PROVEEDORES DE CAPITAL

EC-06	Distribución entre los proveedores de capital, desglosada por interés sobre deudas y préstamos, y dividendos	Principales Magnitudes	9
EC-07	Aumento/disminución de las ganancias retenidas	Principales Magnitudes	9

SECTOR PÚBLICO

EC-08	Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países	Principales Magnitudes	9
EC-09	Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones	Principales Magnitudes	9
EC-10	Donaciones a comunidad, sociedad, civil u otros grupos, en metálico y en especie desglosadas por tipos de grupos	Principales Magnitudes	9
EC-13	Impactos económicos indirectos de la organización	No están cualificados económicamente	–

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL**Materias Primas**

EN-01	Consumo total de materias primas por tipos	Eficiencia de los Recursos	69
EN-02	% de materias primas utilizados que son residuos (procesados o no) procedentes de fuentes externas	Eficiencia de los recursos	69

ENERGÍA

EN-03	Consumo directo de energía	Eficiencia de los Recursos	70
EN-04	Consumo indirecto de energía	Eficiencia de los Recursos	70
EN-17	Iniciativas para emplear fuentes de energías renovables	Eficiencia de los Recursos	69

AGUA

EN-05	Consumo total de agua	Eficiencia de los recursos	69
-------	-----------------------	----------------------------	----

BIODIVERSIDAD

EN-06	Ubicación y extensión de suelo en los hábitats ricos en biodiversidad	Despliegue responsable	68
EN-07	Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades	Despliegue responsable	67

EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

EN-08	Emisiones gases efecto invernadero (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆)	Emisiones efecto invernadero	70
EN-09	Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono	No se utilizan sustancias reductoras de ozono	–
EN-10	NO _x , SO _x y otras emisiones atmosféricas de importancia	Emisiones efecto invernadero	70
EN-11	Cantidad total de residuos, desglosados por tipos/destinos	Buena gestión de los residuos	69
EN-12	Vertidos al agua de importancia, por tipo	No existen vertidos al agua	–
EN-13	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volumen totales	Despliegue responsable	68

PRODUCTOS Y SERVICIOS

EN-14	Impactos ambientales significativos de principales productos/servicios	Despliegue responsable	68
EN-15	% del peso de los productos vendidos susceptible de ser recuperado al final de la vida útil de éstos	El móvil y la gestión eficiente	70

CUMPLIMIENTO

EN-16	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios de aplicación internacional/normativas locales	No se han registrado incumplimientos	–
-------	--	--------------------------------------	---

TRANSPORTE

EN-33	Actuación de los proveedores con relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados	Prácticas responsables	56
EN-34	Impactos ambientales vinculados al transporte logístico	Emisiones efecto invernadero	70

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE

EMPLEO

LA-01	Desglose del colectivo de trabajadores, por regiones/países, situación, tipo de contratación	El equipo/Liderazgo y compromiso	44/47
LA-02	Creación de empleo neta vs. facturación por países	El equipo	44
LA-12	Prest. Sociales a los empleados no exigidas por ley	Condiciones laborales	47-48

RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES

LA-03	% de empleados representados por organizaciones sindicales independientes u otros representantes	Condiciones laborales	47
-------	--	-----------------------	----

LA-04	Política y procedimientos de negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones	Transparencia con el empleado	48
LA-13	Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones	Condiciones laborales	47
SALUD Y SEGURIDAD			
LA-05	Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades	Seguridad y salud laboral	49
LA-06	Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y trabajadores	Seguridad y salud laboral	49
LA-07	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales	Seguridad y salud laboral	51
LA-08	Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA	No se ha elaborado programa	–
LA-15	Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u otros representantes laborales	Condiciones laborales	47
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
LA-09	Promedio de horas de formación por año y empleado, según la categoría	Siempre mejorando	45
LA-16	Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan programas de jubilación	El equipo	44
LA-17	Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o formación continuada	Siempre mejorando	45
DIVERSIDAD Y OPORTUNIDAD			
LA-10	Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades	Diversidad e igualdad	44
LA-11	Composición de los departamentos superiores de gestión (diversidad)	Diversidad e igualdad	45
DERECHOS HUMANOS			
ESTRATEGIA Y GESTIÓN			
HR-01	Relación pormenorizada de políticas y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a operaciones	Valores, Políticas y Compromisos	15
HR-02	Muestras de que se tienen en consideración los derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre procedimientos, inversiones o elección de proveedores	Valores, Políticas y Compromisos	15

HR-03	Políticas y procedimientos para evaluar el desempeño de los contratistas y proveedores en los derechos humanos	Prácticas responsables	15
NO DISCRIMINACIÓN			
HR-04	Políticas y procedimientos/programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones	Valores, Políticas y Compromisos	14-15
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
HR-05	Política de libertad de asociación y su grado de aplicación	Condiciones laborales	47
TRABAJO INFANTIL			
HR-06	Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil	Valores, Políticas y Compromisos	15
TRABAJO FORZOSO			
HR-07	Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso	Valores, Políticas y Compromisos	15
SOCIEDAD			
COMUNIDAD			
SO-01	Políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades afectadas por las actividades	Diálogo con los grupos de interés	70-71
SO-04	Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética	Servicios para la integración/Innovadores/ Una compañía abierta	28/46/62
CORRUPCIÓN			
SO-02	Descripción de política, sistemas de gestión y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno	Valores, Políticas y Compromisos	15
SO-03	Políticas y mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política	Valores, Políticas y Compromisos	15
SO-07	Políticas y mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia	Valores, Políticas y Compromisos	15
RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO			
PR-01	Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios	Diálogo con la sociedad	24/70

PR-02	Políticas referentes al etiquetado y a la información sobre los productos	No se fabrican productos	–
PR-08	Políticas/Sistemas de Gestión procedimientos/ mecanismos satisfacción del cliente y resultado de los mismos	Nuestro compromiso	41
RESPECTO A LA INTIMIDAD			
PR-03	Políticas y mecanismos de cumplimiento relativos a la intimidad del cliente	Protección de datos de clientes	40
PUBLICIDAD			
PR-09	Políticas y mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a publicidad	Adhesión al código de conducta publicitaria	15
SUPLEMENTO SECTORIAL DE TELECOMUNICACIONES			
GRI	Descripción	Capítulo	Página
OPERACIONES DE LA COMPAÑÍA			
INVERSIONES			
IO-01	Inversiones de capital en el desarrollo de redes de telecomunicaciones distribuidos por país/región	Nuestros proveedores	54
SEGURIDAD Y SALUD			
IO-03	Prácticas que aseguran la seguridad y salud del personal de instalación y mantenimiento de mástiles, estaciones base	Prácticas responsables	56
IO-05	Certificación de los estándares ICNIRP referentes a las emisiones EMF generadas por las estaciones base	Infraestructuras y salud	70
INFRAESTRUCTURAS			
IO-07	Ubicación de mástiles y elementos de transmisión, incluyendo consultas, compartición infraestructuras...	Despliegue responsable	67
IO-08	Nº y % emplazamientos que comparten y reaprovechan estructuras	Despliegue responsable	68
PROVISIÓN DEL SERVICIO			
INCLUSIÓN DIGITAL: ACCESO A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
PA-01	Políticas para permitir el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones y acceso a productos y servicios en áreas remotas y poco pobladas	Impulso a la sociedad de la información	27

PA-02	Políticas y prácticas para eliminar barreras del acceso a los servicios incluyendo: idioma, cultura, educación, ingresos, discapacidad y edad	Laboratorio de usabilidad para la integración	25
PA-03	Indicadores de calidad del servicio ofrecido	Calidad de los servicios	39
PA-04	Cuantificar el nivel de disponibilidad de los servicios de telecomunicación en las áreas en las que opera la empresa	Principales magnitudes	9
PA-05	Nº y tipo de servicios de telecomunicaciones dirigidos y utilizados por sectores de bajos ingresos de la población	Nuevos servicios	37
PA-06	Programas para ofrecer y mantener servicios de comunicación en situaciones de emergencia	Salud móvil	29

ACCESO A CONTENIDOS

PA-07	Políticas relativas a la gestión de asuntos de derechos humanos relativos al acceso y uso de telecomunicaciones	Contenidos para adultos	40
-------	---	-------------------------	----

RELACIONES CON LOS CLIENTES

PA-08	Comunicación pública de asuntos relacionados a campos electromagnéticos	Telefonía móvil y sociedad	26
PA-10	Iniciativas para garantizar la claridad de tarifas y facturas	Canal Cliente	36
PA-11	Iniciativas para informar a los consumidores acerca del uso responsable, eficiente y amigable con el MA de los productos	Diálogo con la sociedad	24

APLICACIONES DE LA TECNOLOGÍA

CONSUMO EFICIENTE DE RECURSOS

TA-01	Ej. de la eficiencia de los servicios de telecomunicaciones en el consumo de recursos	Ciudad móvil/Salud móvil	28-30
TA-02	Ej. de servicios de telecomunicaciones con potencial de “desmaterialización”	Movilforum	20-21
TA-03	Medición de los cambios de vida de los consumidores en el uso de los servicios de los ejemplos anteriores	Salud móvil	29
TA-04	Estimaciones de los efectos indirectos de «rebote» en el uso de productos y servicios por el consumidor/lecciones aprendidas	Despliegue responsable	68

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

VALIDACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 010/06

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) valida la Memoria de la empresa:

TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA

Titulada: ***Memoria de Responsabilidad Corporativa 2005***

Con número de depósito legal: M-22976-2006

Es conforme con los requisitos establecidos por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, sobre actuaciones económicas, medioambientales y sociales de la empresa, Junio 2002, elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI). La validación se ha realizado con fecha 26 de abril de 2006 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente validación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-011/06 de fecha 28 de marzo de 2006 y en el Reglamento General de validación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2003 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI (In accordance reporters), y que publica en su página Web: http://www.globalreporting.org/guidelines/reporters_IA.asp.

Fecha de emisión: 17 de mayo de 2006


El Director General de AENOR

Glosario

Términos y abreviaturas

AENOR: Asociación Española de Normalización y Certificación.

ASIMELEC: Asociación Multisectorial de Empresas Españolas de Electrónica y Telecomunicaciones

Aspecto ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

BlackBerry: Funciones y los servicios de gestión de correo en movilidad desarrollado y fabricado por Research in Motion (RIM).

Bluetooth: Es el nombre que recibe una iniciativa internacional desarrollada por diversos fabricante para establecer un estándar de conectividad sin cables entre los teléfonos móviles, los ordenadores portátiles, PDA's y otros aparatos.

Call center: Servicio centralizado vía telefónica de atención al cliente que tiene la capacidad de atender altos volúmenes de llamadas.

CERMI: Comité Español de Representantes de Minusválidos.

Certificación: Proceso por el cual una institución autorizada (pública o privada), evalúa y reconoce que una persona, una organización, un producto o un servicio alcanza los requerimientos o criterios predeterminados en un estándar.

Club de Excelencia en Sostenibilidad: Asociación española compuesta por un grupo de grandes empresas que apuestan por el crecimiento sostenido desde un punto de vista económico, social y medioambiental con el doble objetivo de ser foro de diálogo con las partes interesadas y plataforma de "benchmarking" en desarrollo sostenible.

Desarrollo sostenible: Aquel que, sobre la base de un crecimiento económico continuado, contribuye al desarrollo social y al uso adecuado del entorno natural, posibilitando el incremento del valor de las compañías para todas las partes interesadas.

Domótica: Es la integración de tecnología en el hogar, aquella que posee una instalación de control integrado de determinados mecanismos automatizados destinados a mejorar la seguridad el confort y el ahorro energético.

EBITDA: Resultado operativo antes de impuestos, intereses y amortizaciones.

Ecoeficiencia: Concepto definido por el WBCSD como la creación de más bienes y servicios usando menos recursos y generando menos residuos y contaminación.

e-learning: Es un modelo de formación a distancia que utiliza internet como herramienta de aprendizaje.

Empresa responsable: Aquella que, basándose en un comportamiento ético y respetuoso con las diferentes sensibilidades culturales, crea valor sostenible; es decir, valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo. De esta forma, contribuye al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras tanto en su entorno inmediato como en el planeta en general.

Estación base: Emplazamiento en el que se ubican los equipos radioeléctricos (equipos electrónicos, antenas, etc.) necesarios para llevar a cabo, mediante el acceso radio, la conexión de los usuarios a la red de comunicaciones móviles. Una estación base puede estar formada por varias células.

Estudio de impacto ambiental: Estudio técnico, de carácter interdisciplinario, que incorporado en el procedimiento de la Evaluación de Impacto Ambiental, está destinado a predecir, identificar, valorar y corregir, las consecuencias o efectos ambientales que determinadas acciones pueden causar sobre la calidad de vida del hombre y su entorno.

ETNO: Asociación de Operadores Europeos de redes de Telecomunicaciones.

Fragilidad visual: Susceptibilidad al cambio de un paisaje cuando se desarrolla un uso sobre él.

GPRS: General Packet Radio Service.
Grupos de interés: Conjunto de los colectivos que pueden ser afectados por una organización o sus actividades o tener incidencia sobre ellas.

GSM: Global System for Mobile Communications.

iHTML: Es un lenguaje de programación utilizado por la tecnología i-mode muy próximo al HTML utilizado para internet.

IMEI: International Mobile Equipment Identity.

i-mode: Es el servicio internet móvil que utiliza la conmutación de paquetes para trasladar los datos desde su red a los usuarios.

ISO 14000: Normas internacionales editadas por ISO para la implantación de Sistemas de Gestión Medioambiental.

ISO 9000: Normas internacionales editadas por ISO para la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad.

ISO: International Standard Organization.

m-learning: Es un nuevo enfoque para llevar el e-learning a los dispositivos móviles comunes: teléfonos móviles, asistentes digitales personales (PDAs) o cualquier otro dispositivo digital de mano.

MMS: Multimedia Messaging Service.

MSISDN: Mobile Station Integrated Services Digital Network.

ONG: Organización No Gubernamental.

PCM CIA: Personal Computer Memory Card International Association.

PDA: Personal Digital Assistant, asistente digital personal.

Programa MOS: Programa de opciones sobre acciones para los empleados de Telefónica Móviles.

Residuo: Todo material resultante de un proceso de producción, transformación, utilización o consumo del que su poseedor decide desprenderse o tiene la obligación de desprenderse en virtud de las disposiciones legales en vigor.

Roaming: Es el servicio que permite al usuario, cuando viaja al extranjero, comunicarse con su mismo teléfono móvil y número celular bajo la red del operador del país que esté visitando.

SMS: Short Message Service, mensaje de texto del teléfono móvil.

Sostenibilidad: Véase definición de Desarrollo Sostenible.

Spam: Es el hecho de enviar mensajes electrónicos (habitualmente de tipo comercial) no solicitados y en cantidades masivas. También puede tener como objetivo los teléfonos móviles (a través de mensajes de texto) y los sistemas de mensajería instantánea.

Stakeholders: Interesados directos e indirectos de una empresa que teniendo algún tipo de interés en sus operaciones, le brindan su apoyo y ante los cuales la organización es responsable.

TIC: Tecnologías de la información y comunicaciones.

UMTS: Universal Mobile Telecommunications System.

Telefónica Móviles España, S.A.

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2005

CONTACTOS

Su opinión es importante para nosotros, para cualquier comentario, aclaración o sugerencia sobre esta memoria les rogamos se dirijan a:

División de Calidad, Procesos y Medio Ambiente

María Rodríguez Martínez
Telefónica Móviles España, S.A.
Pza. Independencia, 6
28001-MADRID
responsabilidad_corporativa@tsm.es

Gerencia de Control Medioambiental y Responsabilidad Corporativa

Francisco Peñalver Alonso
Telefónica Móviles España, S.A.
Pza. Independencia, 6
28001-MADRID
responsabilidad_corporativa@tsm.es

Esta memoria, así como su Informe de Validación están disponibles en
www.empresa.movistar.es

Edición:

Telefónica Móviles España
Dirección de Comunicación

Creación gráfica y diseño:

Ad Store Young & Rubicam

Maquetación:

Ad Store Young & Rubicam

Fotografías:

Archivo de Telefónica Móviles España
Banco de imagen

Impresión:

Altavia Ibérica

Fecha de edición: Mayo 2006

Depósito legal: M-22976-2006

Todos los materiales de esta memoria cumplen los requisitos ecológicos marcados por la normativa vigente.

Telefonica
Móviles

www.empresa.movistar.es

