Resumen Ejecutivo

Informe Anual de Responsabilidad Corporativa

2007

Grupo Telefónica en la Argentina

"Queremos mejorar la vida de las personas, facilitar el desarrollo de los negocios y contribuir al progreso de las comunidades donde operamos, proporcionándoles servicios innovadores basados en las tecnologías de la información y la comunicación."

Espíritu de Progreso

Telefónica

Informes de Responsabilidad Corporativa del Grupo Telefónica en la Argentina *(Telefónica de Argentina S.A., Telefónica Data Argentina S.A. y Telefónica Móviles Argentina S.A.)*

2004

☑ GRI

2005

☑ GRI

2006

☑ GRI
☑ AA1000
www.telefonica.com.ar/rc/2006

2007

☑ GRI
☑ AA1000
www.telefonica.com.ar/rc/2007

☑ Tipo de verificación
GRI: Global Reporting Initiative
AA1000: estándar AA1000AS (AccountAbility).

Nuestros informes de Responsabilidad Corporativa describen y cuantifican el impacto social, económico, cultural y medioambiental de nuestra actividad en el país, describiendo las iniciativas y los retos que contribuyen al desarrollo y progreso de la comunidad con la cual interactuamos.

El Grupo Telefónica en la Argentina presenta su cuarto Informe de Responsabilidad Corporativa, reflejando un año más, su compromiso con la transparencia en la información. Por segundo año consecutivo, el Informe tiene dos versiones: un Resumen Ejecutivo y una versión completa en formato on line que se encuentra disponible en: *http://www.telefonica.com.ar/rc/2007*

Entendemos la responsabilidad corporativa como una manera de gestionar el negocio en relación con todos los grupos de interés y es transversal a todas las áreas de la Compañía. La impronta es gestionar responsablemente.

En la medida en la que el Grupo Telefónica sea capaz de generar un impacto positivo con su actividad en el progreso económico, tecnológico y social de su entorno, y de ganar la confianza de sus grupos de interés, será capaz de garantizar su propia sostenibilidad como empresa en el largo plazo.

En definitiva, se trata de que sea tan importante conseguir los objetivos y resultados económico-financieros como la forma en la que se obtienen estos resultados.

Índice

Carta del Presidente Ejecutivo, Telefónica S.A. 2

Carta de José María Álvarez-Pallete y Eduardo Caride 4

Motor de Progreso 6

Hitos 2007 8

Empresa Responsable

Principios de Actuación 12
Satisfacción de Clientes 14
Atención al Cliente 17
Respeto a la Competencia 18
Empleados 19
Satisfacción de Empleados 23
Medio Ambiente 24
Despliegue Responsable de Red 27
Compras Responsables 28

Progreso Responsable

Inclusión Digital 32
EducaRed 34
Uso Responsable de las TIC 36
Generaciones Interactivas y Protección del Menor 37

Acción Social y Cultural

Inversión en la Comunidad 40
Proniño 42
Voluntariado Corporativo y Arte y Tecnología 45

Retos 2008 47
Verificación Independiente 48

El ejemplar que tiene en sus manos es la versión resumida de nuestro informe de RC 2007. Hay disponible una versión completa on line, que incluye la información demandada por los distintos grupos de interés y la carta de los auditores sobre la verificación del Informe, presentada de una forma accesible e interactiva.

Para más información:
www.telefonica.com.ar/rc/2007

Carta del Presidente

Cesar Alierta
Presidente Ejecutivo, Telefónica S.A.

Querid@ amig@,

Telefónica ha cerrado el ejercicio 2007 con unos resultados espectaculares. Hemos conseguido ganar la confianza de más de 228 millones de accesos de clientes y gestionar nuestros recursos de forma muy eficiente. Como resultado, nuestro beneficio ha crecido un 43%. Esto se ha visto reflejado en el 42% de remuneración que han recibido nuestros accionistas.

En el ejercicio 2007 también ha sido muy importante en el esfuerzo de Telefónica por ser una compañía más responsable respecto a sus grupos de interés.

En primer lugar, la Responsabilidad Corporativa (RC) forma parte de los planes estratégicos de nuestras operaciones en España, Europa y América Latina a través de la aplicación de nuestra visión "espíritu de progreso". Nuestros profesionales se han esforzado por impulsar iniciativas para mejorar la vida de las personas o el desarrollo de la sociedad a través de nuestra tecnología.

En los próximos ejercicios nos hemos marcado objetivos ambiciosos de mejora en la satisfacción del cliente y del clima laboral en Telefónica.

En segundo lugar, hemos impulsado la aplicación de los Principios de Actuación en todas las actividades de la Compañía. No sólo han recibido formación sobre nuestro código ético más de 36.000 profesionales, sino que además se han desarrollado importantes iniciativas y definido políticas para asegurar un comportamiento responsable en materia de publicidad; protección del menor; respeto a la protección de datos; gestión medioambiental; accesibilidad de las personas con discapacidad; cumplimiento de estándares éticos por parte de la cadena de suministro; control de *spam*. Además, el objetivo es formar al 80% de nuestros profesionales en los próximos doce meses.

La tercera línea de actuación en RC que hemos desarrollado en 2007 se centra en incentivar que nuestros clientes hagan un uso adecuado de las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías. Queremos informarles acerca de cómo fomentar un uso seguro por parte de los menores; cómo reciclar los terminales; cómo proteger su ordenador de virus, etc. En este sentido, hemos comenzado comunicaciones en facturas, página web, folletos, tiendas... que serán distribuidas de forma más masiva a lo largo de 2008.

Telefónica también contribuyó a reducir la brecha digital con inversiones en infraestructuras, formación en las TIC, servicios para rentas bajas y personas con discapacidad, y educación en el uso de la tecnología a través de programas como EducaRed de Fundación Telefónica.

Adicionalmente, aspectos como la alfabetización digital, la salud, la administración electrónica o los medios de comunicación fueron tratados en distintas publicaciones y eventos promovidos por Telefónica, como el II Encuentro Iberoamericano de TIC y Objetivos del Milenio. Y por último, hemos llevado a América Latina el mayor evento mundial de Internet, la Campus Party.

En quinto y último lugar, Telefónica ha mantenido su compromiso con la educación y con las necesidades sociales a través de su inversión en acción social, que en 2007 se acercó a los 90 millones de euros de acuerdo a los criterios de *London Benchmarking*

Group (LBG). No quiero dejar de destacar el programa Proniño de Fundación Telefónica, que ha duplicado los niños beneficiados, alcanzando a 52.000. En 2008, queremos que más de 100.000 niños puedan ser escolarizados y sacados de esa lacra que es el trabajo infantil.

Un año más, también, quisiera dejar constancia del compromiso firme que Telefónica tiene con el *Global Compact* de Naciones Unidas, así como con el cumplimiento de sus principios.

Quisiera, para terminar, reafirmar nuestro compromiso de mejora continua en este informe de RC, que publicamos a escala local en los países donde operamos; y dar mi más sincero agradecimiento a los grupos de interés que, con sus opiniones y sugerencias, nos han ayudado a avanzar en la consecución de nuestra visión.

César Alierta
Presidente Ejecutivo, Telefónica S.A.

Carta de José María Álvarez-Pallete y Eduardo Caride

Queridos Amigos:

Presentamos nuestro cuarto informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Telefónica en la Argentina, como muestra de nuestro compromiso continuo con la transparencia y la sostenibilidad.

Al igual que los ejercicios anteriores, este informe se ha realizado siguiendo las directrices de Global Reporting Initiative (GRI) y los datos han sido auditados por Ernst&Young. Lo novedoso es que se presenta un balance del cumplimiento de los objetivos previstos para 2007.

Durante el año 2007, el Grupo Telefónica en Argentina ha reafirmado su liderazgo y compromiso como reflejan los más de 19 millones de accesos a nuestros múltiples servicios o nuestra contribución del 1,3% al Producto Bruto Interno de nuestro país.

Asimismo, redoblamos nuestros esfuerzos en materia de Responsabilidad fomentando un diálogo creciente con nuestros Grupos de Interés, lo que ha dado lugar a un buen número de acciones específicas, destacando en el presente informe Ejecutivo las más relevantes.

Estos esfuerzos nos han posicionado mantenernos en el octavo lugar entre las empresas más responsables de Argentina, según el ranking de la Revista Apertura.

Lo conseguido hasta el momento es un reflejo de la visión que nos moviliza: "ESPÍRITU DE PROGRESO - Queremos mejorar la vida de las personas, facilitar el desarrollo de los negocios y contribuir al progreso de las comunidades donde operamos, proporcionándoles servicios innovadores basados en tecnologías de la información y comunicación".

Visión que al mismo tiempo es un desafío y donde la Responsabilidad Corporativa cumple un rol fundamental, ayudándonos a desarrollar la habilidad de gestionar en todas las áreas de manera responsable y sostenible.

Por este motivo y como marco de actuación se aprobaron los Principios de Actuación del Grupo Telefónica, en base a los cuales, en Argentina se ha desarrollado un Manual de Convivencia que nos permite hacerlos más operativos y prácticos. Los Principios nos orientan en nuestro actuar cotidiano y nos ayudan en la definición de políticas en las diferentes áreas de la compañía: compras responsables, publicidad responsable, protección del menor, gestión ambiental integral, fortalecimiento de la accesibilidad a los servicios por parte de las personas con discapacidad, y mucho más.

Todo ello orientado a fortalecer nuestro compromiso diario con el cliente. En este sentido hemos llevado adelante distintos procesos y planes de mejora continua que han dado lugar a la obtención de otra certificación internacional, tal es el caso de la norma COPC (Customer Operations Performance Center), en Móviles. Creemos que la principal diferenciación en un mercado tan competitivo como el nuestro son los servicios de excelencia y la atención de los clientes y en estos aspectos redoblaremos nuestro esfuerzo en 2008.

En el aspecto social hemos consolidado una red de protección a la infancia al duplicar la cantidad de niños beneficiarios de nuestro Programa Proniño.

Jose María Álvarez-Pallete

Eduardo Caride

Simultáneamente se dio un importante impulso al Programa Educared que se ha convertido en el único portal interactivo especializado en Educación que renueva diariamente su información, obteniendo, al cierre de 2007, 24.615.791 visitas.

También en 2007 pusimos foco en mejorar nuestro comportamiento medioambiental, desarrollando acciones orientadas al control de nuestras emisiones, promoviendo el reciclaje de baterías y la incorporación del reciclaje de residuos electrónicos de red. Con este espíritu lanzamos el programa oficinas sin papel y la campaña de ahorro de energía; que se detallan más adelante.

Estas actuaciones se refuerzan con la definición del Plan Estratégico de Medio Ambiente del Grupo Telefónica, cuya implantación se realizará a lo largo de 2008.

Uniendo el aspecto social con el medioambiental, cabe destacar la iniciativa de Parques Nacionales y Escuelas Interactivas, que acercó las TIC's a las regiones más alejadas de nuestro país y nos permitió que 1.700 niños y niñas de escuelas rurales que forman parte del programa presentarán, frente al Glaciar Perito Moreno, la "Declaración del Glaciar", un documento en el que reflejaron su preocupación por el medio ambiente y la preservación de las especies autóctonas.

Para concluir este apartado cabe mencionar más de 1.100 empleados forman parte del programa de Voluntariado Corporativo del Grupo Telefónica en la Argentina.

Nada de lo hecho podría haberse llevado a cabo sin nuestros empleados, eje central de nuestra dedicación y atención. Gracias a la coordinación y el trabajo en equipo se nos ha distinguido con dos importantes premios, el primero es el "Premio Emprendedor Solidario" otorgado por el Foro Ecuménico y social; y el premio "Ciudadanía Empresaria" otorgado por la Cámara de Comercio de los Estados Unidos de América en la República Argentina.

Todo lo expuesto y lo que se detalla en este informe es parte de nuestro compromiso con el desarrollo del país y de las personas y las comunidades en las cuales actuamos, compromiso con nuestra sociedad para acortar la brecha digital y hacer las tecnologías de la información y comunicación más accesibles a todos.

José María Álvarez-Pallete
Director General
Telefónica Latinoamérica

Eduardo Caride
Presidente
Telefónica de Argentina S.A.,
Telefónica Data Argentina S.A. y
Telefónica Móviles Argentina S.A.

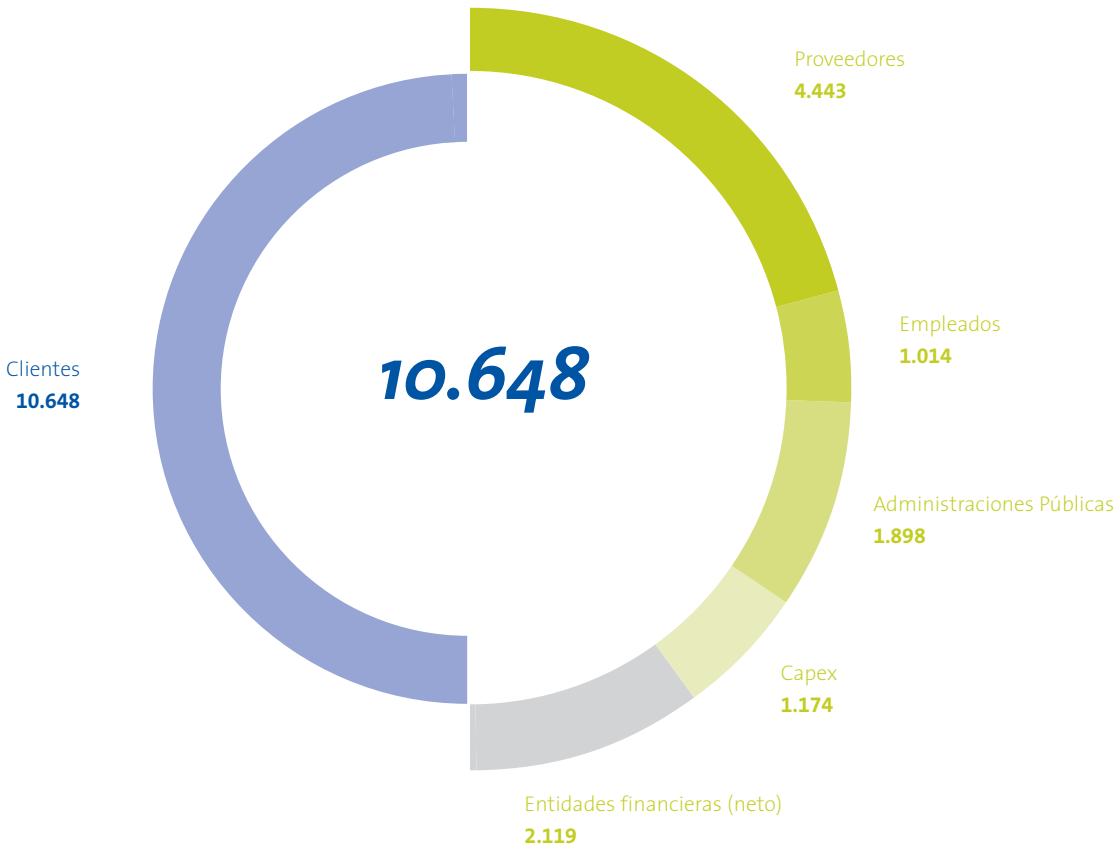
Motor de Progreso

La actividad económica del Grupo Telefónica en la Argentina supone el 1,3% del PBI del país

Para más información:
www.telefonica.com.ar/rc/2007/motor

El Grupo Telefónica es un motor de desarrollo económico, tecnológico y social de los países en los que opera

En 2007 el Grupo en la Argentina tuvo ingresos por casi 10.700 millones de pesos, lo que permitió generar egresos por 1.014 millones a sus empleados, por 1.898 millones a las administraciones públicas, 4.443 millones a sus proveedores y 6 millones a sus accionistas. Este es el efecto de creación de valor.



Nota: datos en millones de pesos
Consolidado Telefónica de Argentina S.A. + Telefónica Data Argentina + Telefónica Móviles Argentina.

[1] La información publicada en esta página ha sido obtenida de fuentes internas de la evolución de caja del Grupo Telefónica, y contrastada por el verificador del informe de RC. Los datos mencionados podrían verse afectados por acontecimientos posteriores y efectos evolutivos, que podrían producir modificaciones en su contenido. Dicha información se ha calculado con criterio de pagos. Para un análisis pormenorizado de los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica, la información auditada está incluida en las cuentas anuales.

Proyecto Ciudades Digitales: Nuevos Desafíos en la Gestión de Gobierno

Continuando con el Proyecto iniciado en 2007, a la fecha de emisión de este informe el Grupo Telefónica en la Argentina presentó durante un encuentro realizado en la ciudad de Bahía Blanca, su proyecto "Ciudades Digitales: nuevos desafíos en la gestión de gobierno", orientado a concientizar a los municipios sobre las potencialidades que implica la incorporación de las nuevas tecnologías en la conducción de la administración local y en su forma de articular la relación con los ciudadanos.

La reconversión tecnológica posibilitará a los municipios una gestión más ordenada, ágil y transparente, optimizando su relacionamiento con la comunidad.

Para el Grupo Telefónica es un compromiso y una necesidad brindar servicios y herramientas innovadoras y ser un motor de desarrollo en las sociedades en donde presta servicios, siempre actuando de una manera socialmente responsable con la comunidad.

Transformar en una ciudad digital a todo un distrito tiene que ver con facilitarle la vida a la gente, posibilitándoles realizar una gran cantidad de gestiones en forma remota a través de la infraestructura que aporta Telefónica, imprimiendo mayor agilidad y dinamismo a las relaciones de los ciudadanos con la administración local.

Telefónica tiene las capacidades para actuar como motor y vehículo de la inserción de la Argentina en la sociedad digital. Es por eso que acompañamos a más de cuatrocientos municipios en todo el país en su objetivo de convertirse en ciudades digitales, partiendo desde el asesoramiento hasta la instalación de toda la infraestructura de telecomunicaciones que los llevará a consolidarse como tales.

Desde el Grupo Telefónica estamos trabajando para llegar al año 2010 con la totalidad de los municipios citados, conectados e informatizados. Esto implica su inclusión en un proyecto que facilite la incorporación de las nuevas tecnologías en la gestión de gobierno, con un fuerte impacto en los índices de satisfacción de la sociedad.

Para la materialización del proyecto en los municipios, la compañía trabaja en forma conjunta con los gobiernos locales. La actualización tecnológica debe atender tres campos de necesidades: "la construcción de la administración electrónica gubernamental para agilizar su gestión, la disponibilidad de servicios digitales para mejorar la vida de los ciudadanos y la prestación de servicios digitales productivos relacionados con el municipio como agente de desarrollo local".

A modo de ejemplo, cabe destacar que en 2007 el municipio de Tres Arroyos avanzó en la renovación de su red de telecomunicaciones y conectividad, el recambio de tecnología implementado por el Grupo Telefónica le permitió al municipio agilizar su gestión de gobierno, ya que pudo interconectar sus dependencias, organizar el tráfico de llamadas, acceder a Internet y optimizar las comunicaciones de las fuerzas de seguridad. Además, abarcó soluciones de movilidad brindadas por Movistar, con la provisión de cincuenta líneas celulares, treinta de las cuales están destinadas a imprimir agilidad a las comunicaciones de las fuerzas de seguridad y bomberos del municipio a través de enlaces directos.

También la compañía le proveyó al distrito de una red de datos de seis puntos, a través de la cual tendrá conexión dedicada a Internet y la instalación de dos accesos troncales digitales (ATD) para enlazar al Palacio Municipal con el hospital y el exterior.

Como Grupo comprometido con el desarrollo del país y tal como venimos haciendo en la Argentina desde hace 17 años, pensamos que podemos contribuir muy eficazmente a reducir la brecha digital de la Argentina. No sólo proyectamos continuar con la masificación de la banda ancha, sino que vamos a generar nuevos servicios que agreguen valor a la conectividad para los distintos segmentos de clientes.

Hitos 2007

En el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2006 nos marcamos 19 objetivos ambiciosos para el año 2007

Para más información:
www.telefonica.com.ar/rc/hitos

Presentamos los resultados de nuestra gestión en Responsabilidad Corporativa en 2007

Como muestra de nuestro compromiso con la transparencia, explicamos los avances en los diferentes apartados. En algunos de ellos hemos progresado significativamente, mientras que en otros todavía debemos seguir profundizando acciones.

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Ampliar el Diálogo con los Grupos de Interés iniciado en el año 2006	Cumplido 100%	Durante el 2007 se realizaron dos paneles de diálogo, uno general con Stakeholders y otro con Empleados del Grupo en la Argentina.
Elaborar el Tercer Informe de RC del Grupo Telefónica en la Argentina.	Cumplido 100%	Se elaboró el tercer informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Telefónica en la Argentina correspondiente a la gestión del año 2006. El mismo se editó en dos versiones, un resumen ejecutivo y una versión completa on line, disponible en la página web *http://www.telefonica.com.ar/responsabilidadcorporativa/2007*
Analizar y aprobar los Principios de Actuación de Telefónica S.A., con el fin de incorporarlos de manera acorde a la realidad local.	Cumplido 100%	Se lanzaron los Principios de Actuación aprobados por Telefónica S.A. y se elaboró el Manual de Convivencia, el cual nos permitió adaptar de manera práctica los principios mencionados. Se comunicó el comienzo de su implantación vía mail en marzo 2007 a nivel Latam mediante un comunicado del Director General de Telefónica Latinoamérica y en diciembre 2007 se comenzó con la implementación a nivel local mediante una comunicación del Presidente Ejecutivo del Grupo Telefónica en la Argentina.
Establecer en Argentina la Oficina de los Principios de Actuación en coordinación con la Oficina Corporativa.	Cumplido 100%	En el mes de abril se constituyó en la Argentina la Oficina de Principios de Actuación para el Grupo Telefónica en el país.

EMPLEADOS

Mejora en la satisfacción del empleado.	Cumplido 60%	Se desarrollaron distintas actividades para mejorar la satisfacción del empleado ("Promesa al empleado", "Con vos", "Flex Time", "Sumate", etc.) pero no todas las acciones lograron los resultados esperados debido al complejo conflicto sindical en Telefónica Fija y sus consecuencias (duró más de 4 meses). Una vez solucionado este conflicto, se implementaron acciones cuyos resultados se espera ver reflejados en las encuestas de clima laboral que se realizarán durante el año 2008.
Mejora en el indicador Great Place to Work	Cumplido 50%	La encuesta GPTW se realizó en el mes de octubre, apenas finalizado el conflicto sindical, alcanzando un índice general de satisfacción de 47,5% en Telefónica de Argentina.
Profundización de los Programas de Comunicación y Satisfacción	Cumplido 100%	Se desarrollaron programas con el objetivo de mejorar la comunicación y satisfacción del empleado, tales como: - "Promesa al Empleado", en Telefónica Fija, abarcando 5 dimensiones: remuneraciones, comunicación, desarrollo, reconocimiento y calidad de vida y ambiente de trabajo; y - "Sumate", en Movistar, abarcando 4 dimensiones: desarrollo profesional, reconocimiento, comunicación y calidad de vida.
Optimizar los procesos orientados a la prevención de accidentes	Cumplido 80%	Durante el 2007, en Telefónica Fija se desarrolló un equipo de trabajo "PMO Seguridad y Salud en el Trabajo" que: - Diseñó e implementó la política de seguridad. - Definió el mapa de riesgo. - Implementó el modelo de atención para accidentes graves. - Redefinió el método de trabajo en cámaras de registro y el de señalización en la vía pública. En proceso de implementación en Telefónica Móviles Argentina

Desarrollo de perfiles orientados a la gestión del negocio digital	Cumplido 100%	En Telefónica Fija se han planificado dos cursos para el desarrollo de perfiles orientados a la gestión del negocio digital: - Plan "Ser Digital" (octubre 2007): con el fin de crear conciencia de la necesidad del cambio y del "ser digital" accionando 3 frentes: capacitación, comunicación y mandos. - Plan "Estela" (noviembre 2007): con el fin de desarrollar las competencias conductuales, técnicas y de seguridad e higiene de todos los técnicos (en una primera etapa con la tecnología ADSL).

CLIENTES

Incluir en Internet a través de las páginas respectivas y en otros canales, consejos sobre uso responsable de los distintos servicios.	Cumplido 20%	Se comenzó con la diagramación de las comunicaciones y actividades que se implementarán durante el 2008.
Ampliar el diálogo con las asociaciones de consumidores y organismos de defensa de los consumidores para realimentar el proceso de gestión responsable.	Cumplido 100%	La Dirección de Asuntos Públicos tiene, entre otras funciones, la de canalizar los reclamos procedentes de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor, las distintas asociaciones y organismos municipales vinculados a la temática y las direcciones de fiscalización y control de cada provincia, a fin de dar soluciones a los reclamos y llegar a la satisfacción de los clientes producto de los procesos de mejora continua.

SOCIEDAD

Definición de productos orientados a fomentar la "inclusión digital".	Cumplido 100%	En Telefónica Fija, se desarrollaron e impulsaron los servicios de Speedy. En Movistar se desarrollaron acciones para que los usuarios migren a la tecnología GSM fomentando la inclusión digital aún en las áreas más remotas del país. Asimismo se lanzó Banda Ancha Móvil.
Impulso a los proyectos de voluntariado corporativo.	Cumplido 100%	Durante el 2007, se han desarrollado 88 proyectos cuyos participantes/beneficiarios directos fueron 26.795
Cómputo de beneficiarios de Fundación Telefónica.	Cumplido 100%	Se computaron un total de 15.782.107 participantes/beneficiarios directos incluyendo todos los programas de la Fundación.

MEDIO AMBIENTE

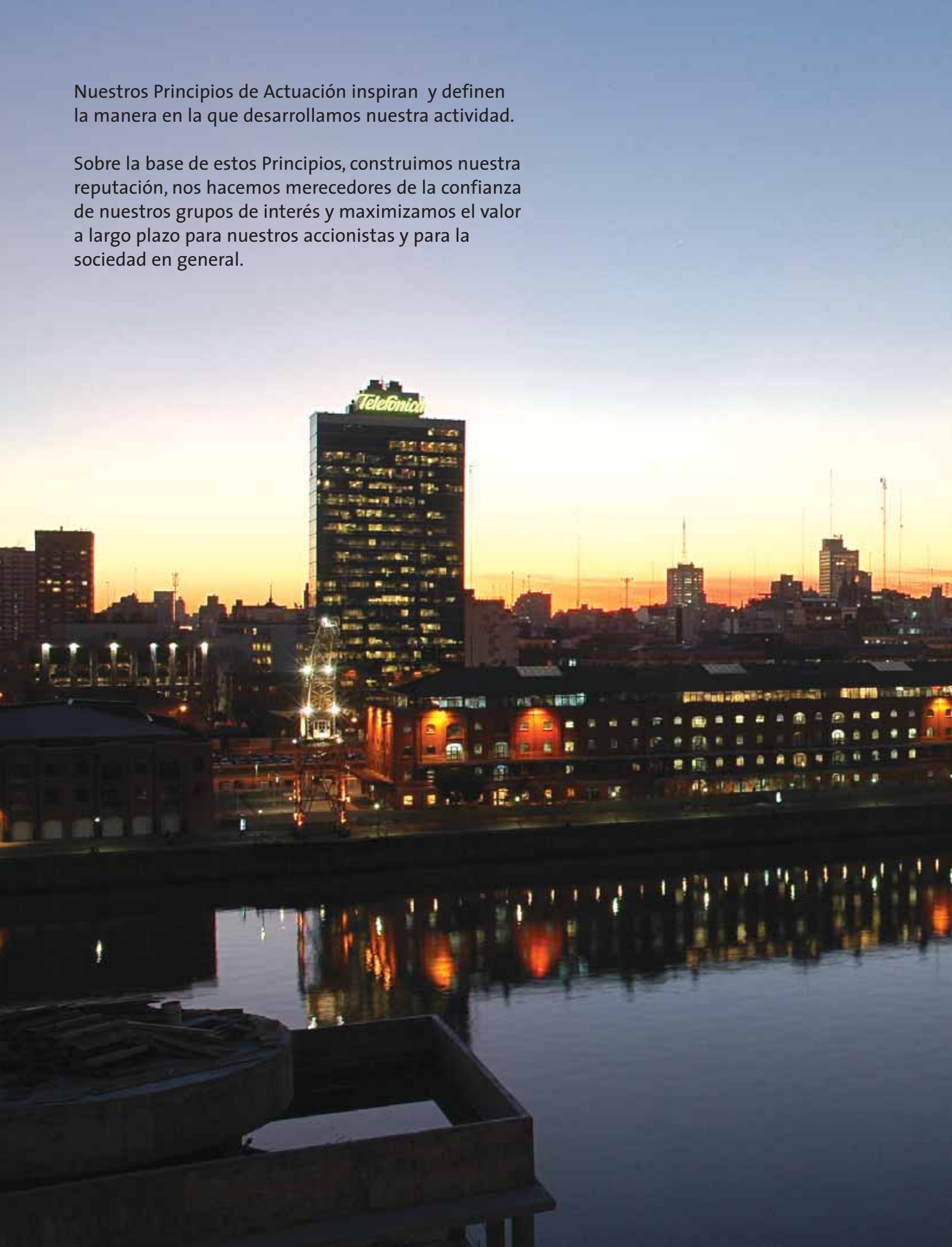
Progreso en la certificación ISO 14001 y en el Sistema de Gestión Ambiental.	Cumplido 80%	En el 2007 Telefónica Fija realizó un diagnóstico de la situación actual en materia de gestión ambiental, y desarrolló un plan para implementar un sistema de gestión ambiental durante el 2008 (Corporativo global). En Movistar se trabajó en la implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental y se realizaron las auditorias internas necesarias por consultoras especializadas a fin de poder certificar la ISO 14001 El proceso de certificación se encuentra en estado de implantación.
Mejora de los sistemas de gestión de residuos.	Cumplido 60%	Si bien en Telefónica Fija se realizan campañas de ahorro de energía y de papel, al no estar implementado a la fecha del presente informe un Sistema de Gestión Ambiental no se asegura el control de recursos/residuos de manera sistemática. En Movistar se continuó con la acción que se viene desarrollando desde 1999 respecto del tratamiento y disposición final de las baterías de teléfonos móviles (2,3 millones) y durante el presente año se comenzó con el tratamiento de residuos electrónicos de la red.
Continuar contribuyendo a la divulgación de conocimientos sobre las emisiones no ionizantes.	Cumplido 100%	La página web de Movistar Argentina *http://www.movistar.com.ar* , apartado Movistar y la Comunidad/Responsabilidad Corporativa/ Medioambiente contiene información sobre: - Antenas: Cómo funciona el sistema telefonía celular, - Campos electromagnéticos: Telefonía Móvil y salud; Un aliado para la medicina; Estudios y Revisiones científicas Asimismo, se divulgó el tema a través de distintos folletos informativos. En el Panel de Stakeholders se expuso sobre este tema y se distribuyó información relacionada.

PROVEEDORES

Política de compras a proveedores locales.	Cumplido 50%	Existe una política general para todos los proveedores (Sistema Avanzado de Compras - SAC), pero no así una política específica para proveedores locales de la Argentina que contemple sus requerimientos puntuales.
Comunicar en los contratos la necesidad de llevar a cabo políticas responsables.	Cumplido 50%	Esta actividad se encuentra en desarrollo por parte del Corporativo global, así como también la política para proveedores sociales.

Nuestros Principios de Actuación inspiran y definen la manera en la que desarrollamos nuestra actividad.

Sobre la base de estos Principios, construimos nuestra reputación, nos hacemos merecedores de la confianza de nuestros grupos de interés y maximizamos el valor a largo plazo para nuestros accionistas y para la sociedad en general.



Empresa Responsable

Principios de Actuación	12
Satisfacción de Clientes	14
Atención al Cliente	17
Respeto a la Competencia	18
Empleados	19
Satisfacción de Empleados	23
Medio Ambiente	24
Despliegue Responsable de Red	27
Compras Responsables	28

Principios de Actuación

El objetivo principal es el de extender la formación a todos los empleados del Grupo Telefónica en la Argentina durante el año 2008

Para más información:
www.telefonica.com.ar/rc/2007/principiosdeactuacion

Sobre la base de la Visión y de los Principios de Actuación, el Grupo Telefónica está construyendo una nueva cultura corporativa

En diciembre de 2006 se aprobaron sus Principios de Actuación.
El modelo de gestión de los Principios de Actuación está basado en tres pilares: el involucramiento de los empleados, el establecimiento de políticas claras que aseguren su cumplimiento y el control interno.

Implicancias y alcances

Ratificación
Durante el año 2007, y tras su aprobación por el Consejo de Administración de Telefónica S.A., cada una de las empresas y filiales del Grupo a nivel mundial ratificaron los Principios de Actuación en sus propios Órganos de Gobierno, incorporándolos como su código de conducta y derogando los códigos existentes. De esta manera, a finales del ejercicio, el 81% de las Compañías de Telefónica, contaban con los Principios de Actuación cómo Código Ético.

Comunicación interna
La difusión interna de los Principios de Actuación arrancó con una comunicación personal de la alta dirección a la plantilla, en la que se destacaba la importancia de conocer y aplicar en nuestro desenvolvimiento diario los Principios de Actuación.
Como refuerzo, se publicaron artículos en la revista interna "SOMOS", distribuida a todo el Grupo, y se publicó una página en la Intranet. El texto on line de los principios, está disponible en inglés, castellano y portugués en la Intranet de la compañía.
En la Argentina se comenzó en diciembre de 2007 con el lanzamiento de la capacitación por parte de los Directivos. Durante el 2008 se completará la comunicación y formación a todos lo empleados del Grupo.
Paralelamente con las comunicaciones se comenzó con la distribución junto con los recibos de haberes del Manual de Principios de Actuación y del Manual de Convivencia. Esta distribución finalizará durante el año 2008.

Formación
En 2007, se puso en marcha una actividad formativa *on line* de carácter obligatorio para todos los empleados con los objetivos de:

- Dar a conocer la relación entre la Visión, los Valores y los Principios de Actuación.
- Explicar la importancia de seguir unos Principios básicos de actuación.
- Indicar cómo contribuyen a la imagen de marca, a la cultura y al clima.

En la Argentina se lanzó por sectores la capacitación, dando comienzo a la primera etapa en diciembre 2007. Se prevé completar en un 80% la capacitación a todos los empleados durante el año 2008.
A febrero de 2008 habían completado su capacitación 1.139 empleados de las áreas de Presidencia y Telefónica Móviles (primera etapa).

Normativas asociadas
El Grupo pretende que los Principios de Actuación influyan en la forma de actuar y de relacionarse de la Compañía frente a sus distintos grupos de interés.
En este sentido, y para concretar los Principios, durante 2007 se aprobó a nivel corporativo la "Normativa de Extensión de los Principios de Actuación a la Cadena de Suministro" y la "Normativa de Contratación a Proveedores Sociales".
Otras líneas de acción en las que está trabajando el Grupo tienen que ver con la protección de los datos; la publicidad responsable; el cuidado ambiental; y el fomento del uso responsable de las telecomunicaciones por parte de los menores.

Manual de convivencia

El Grupo Telefónica en la Argentina incorpora un manual práctico
Telefónica cree que el recurso más valioso con el que cuenta, son las personas que la integran, quienes con su trabajo la hacen crecer y la proyectan hacia un futuro promisorio.
Los Principios de Actuación inspiran y definen la manera en que Telefónica desarrolla su actividad y, por ello, deben ser aplicados por todos sus empleados.
El Grupo Telefónica en la Argentina editó junto con el Manual de Principios de Actuación, un Manual de Convivencia con el que pretende orientar a sus empleados en su quehacer diario, estableciendo normas concretas que disipen las posibles dudas y los ayuden a desarrollar correctamente sus conductas y sus relaciones interpersonales y de cara a los clientes en el marco de los Principios de Actuación.
Adecuando el comportamiento de sus integrantes a dichos valores, Telefónica podrá alcanzar objetivos tan preciados como el mejoramiento continuo, la calidad permanente y la excelencia del servicio.
Entre las secciones del Manual se encuentran: obligaciones de los empleados, actitudes en el trabajo, relaciones con terceros, conflictos de intereses, política de empleo, protección del Medio Ambiente y de la salud, seguridad de los empleados, archivos y contabilidad de la empresa y cumplimiento de las normas.
El Manual de convivencia es de cumplimiento obligatorio para todo el personal. Todas las herramientas e información sobre Principios de actuación están disponibles en la intranet. El material fue distribuido a los empleados de Telefónica Fija con el recibo de haberes.

Control interno
El último pilar del modelo de gestión de los Principios de Actuación es el control del cumplimiento y la verificación del grado de implantación de éstos en todo el Grupo, así como el cumplimiento de las normativas corporativas derivadas.
Durante el 2008 el objetivo es realizar la certificación del grado de cumplimiento de la formación, y posteriormente la verificación de las normativas aprobadas.

Oficina y Buzón de Principios de Actuación

La Oficina de Principios de Actuación está integrada por las áreas corporativas de Recursos Humanos, Auditoría Interna, Secretaría General y Jurídica, y Secretaría General Técnica de la Presidencia de Telefónica, y un representante de Telefónica España, Telefónica Latinoamérica y Telefónica O2 Europa, respectivamente. La oficina se ocupa, entre otras cosas, de divulgar los Principios, y de las políticas y controles para su cumplimiento. Además, gestiona las preguntas o alegaciones de empleados, proveedores y socios.
Estas consultas llegan de modo anónimo o personal, a través del Buzón de los Principios de Actuación.
Esta oficina, a nivel Grupo Telefónica, que garantiza un comportamiento y tratamiento homogéneo de los principios, tiene su réplica a nivel local. En este sentido, en abril de 2007 se constituyó en la Argentina la Oficina de Principios de Actuación local con representantes de cada una de las áreas involucradas corporativamente.

Satisfacción de Clientes

La efectividad de la red GSM fue del 98,3%

Para más información:
www.telefonica.com.ar/rc/2007/clientes

Los Principios de Actuación señalan que: "Ofreceremos a nuestros clientes productos y servicios innovadores, confiables y que tengan una buena calidad y un precio ajustado"

Sin duda los clientes identifican la calidad, con la disponibilidad del servicio de Telecomunicaciones, con un buen funcionamiento del mismo y con una respuesta inmediata en la resolución de las incidencias que ocasionalmente se pueden presentar.

Satisfacción de Clientes

La satisfacción del cliente en 2007 se situó en 5,94 puntos (6,31 en 2006) en Telefónica Fija y 6,70 puntos (6,64 en 2006) en Movistar Argentina.
El compromiso del Grupo Telefónica es ser líder en el Índice de Satisfacción de Clientes en todos sus servicios y negocios asociados antes de finales de 2009. Una iniciativa clave para conseguirlo es el programa "Experiencia Cliente", dirigido a aumentar su grado de fidelización.

Programa "Ahora"
En 2007, el Grupo Telefónica en la Argentina lanzó el programa "Ahora", vehículo que nos ayudará a acelerar la integración cultural de todos los proyectos comunes de las compañías, permitiéndonos capturar las oportunidades que se nos presentan. Este programa refleja la visión del Grupo Telefónica, articulando cuatro ejes entre los cuales se encuentra el eje Clientes: "Asegurar la mejor experiencia de cliente a través de soluciones innovadoras adaptadas a las necesidades y posibilidades económicas de los clientes".

"Experiencia Cliente": programa clave 2007
En 2007, Telefónica emprendió el programa "Experiencia Cliente", liderado por el Comité Ejecutivo de la Compañía. Internamente, el programa persigue incrementar la satisfacción del cliente y, como consecuencia de ello, aumentar los niveles de fidelización.
Se basa en una mejor práctica de Telefónica Europa y se trata de una iniciativa global.

Líneas de actuación en 2007
Las actividades claves que se han realizado dentro de este proyecto incluyen la identificación de los touchpoints o puntos de interacción de los clientes con la Compañía, y la definición de promesas para satisfacer sus expectativas.
A lo largo del proceso, Telefónica se apoya en encuestas de satisfacción, trackings especializados, focus groups, etc.
Para cumplir las "Promesas al Cliente", en 2008, Telefónica lanzará iniciativas de mejora de los procesos claves y planes de comunicación interna, y fomentará el intercambio de mejores prácticas.

Lo que ve el cliente: el funcionamiento

Para mejorar la calidad de sus productos y servicios, el Grupo Telefónica realizó en 2007 un importante esfuerzo en infraestructuras para ampliar la cobertura de la comunicación y aumentar la velocidad de transmisión de voz y datos; en innovación –la inversión del Grupo a nivel local en Innovación y Desarrollo superó los 34,48 millones de pesos el pasado ejercicio–, y en la mejora de procesos y control.
El 67,6% de las líneas de ADSL y el 49,47% de las altas en Telefónica Fija se instalaron dentro de los plazos estipulados.
La efectividad de la red GSM fue del 98,3% (98,1% en 2006) y la efectividad de la red CDMA se mantiene en el mismo valor que durante el 2006 un 96,1%.
A diciembre de 2007 el número total de accesos del Grupo en la Argentina superaba los 19.000.000.

ACCESOS

En miles

	2007	2006
Líneas fijas	4.578	4.636
Banda ancha	816	516
Móvil	13.734	11.199
Otros accesos	340	8

Proyecto regional Estela

El objetivo del proyecto es desarrollar un Sistema de formación y certificación on line, específico para las competencias conductuales y técnicas requeridas por los técnicos instaladores de servicios de telecomunicaciones, común para empresas que presten servicios de telecomunicaciones en varios países de Latinoamérica.
El proyecto favorece el progreso y el desarrollo sostenible de los países donde opera. Está dirigido fundamentalmente a los proveedores de las operadoras de telecomunicaciones. En 2007 se capacitó a un 34% del total de técnicos que trabajan para el Grupo en Latinoamérica, de los que lograron la certificación un 9%. En la Argentina se capacitaron 649 técnicos de los cuales 82 lograron su certificación.

Lo que no ve el cliente: los procesos

El Grupo Telefónica en la Argentina ofrece servicios diarios a sus clientes a través de casi 20 millones de accesos. Para ofrecer esta multiplicidad de servicios, trabajamos directa o indirectamente con cerca de 30.000 personas.
Una operación de tanta complejidad y alcance internacional no podría desarrollarse sin un diseño coordinado de todos los procesos que interactúan entre sí. En este contexto, varias operadoras lograron la certificación de su sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2000, la ampliaron a nuevos procesos o la renovaron.
Dentro del Grupo en la Argentina, Telefónica Fija, definiendo la Calidad como meta necesaria e imprescindible en relación con la satisfacción de nuestros clientes, durante el año 2007 continuó en el camino de implementación de nuevos Sistemas de Gestión de Calidad, mantenimiento y ampliación de los procesos ya certificados. Consiguió alcanzar el objetivo de cumplir con los requisitos de la Norma, con la consecuente aprobación del organismo certificador IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación).

Procesos certificados en 2007:

- Monitoreo, aseguramiento de datos, atención de reclamos y reparaciones llevadas a cabo por el área O&M Plataformas en las plataformas de soporte y el diseño de soluciones para el IVR para el cliente Call Center de Atención Técnica y Comercial de Negocios (*)
- Mediación para facturación mayorista y minorista (*)
- Comercialización de soluciones de comunicaciones y tecnología de la información, desde la detección de la oportunidad hasta cierre oferta y carga contrato. Atención telefónica y soporte técnico de 1er nivel y servicios de datos y data center - Telefónica Empresas - MacroPreventa y CATE (**)
- Gestión de Altas, bajas y modificaciones. Reclamos e inquietudes para clientes Residenciales, Negocios, Telefonía Pública y Mayoristas (**)
- Facturación minorista, mayorista, de telefonía publica, de datos; liquidaciones a terceros y gestión de recaudaciones (**)

(*) Nuevo (**) Ampliación de alcance

Además, se revalidaron los 4 certificados obtenidos entre 2005 y 2006:

- Centros Comerciales (Segmentos Residenciales)
- Call Center Negocios (Segmento Negocios)
- Gestión de Materiales y Certificaciones (Servicios de Red)
- Compras (Dirección Corporativa de Compras)

Plan integral de calidad

En 2007 hemos definido un plan integral de Calidad, con el objetivo de Mejorar la Experiencia de nuestros Clientes en aquellos puntos que consideran relevantes. Este Plan está actualmente en implantación y se articula en torno a 5 ejes:

- **Mejorar la experiencia de atención al cliente** (Proyecto COPC-*ver apartado pág. 16*): el cliente va a ser "siempre" atendido y con menos espera, le resolveremos mejor y más rápido (on line) sus requerimientos (FCR: first call resolution).

- **Mejorar la experiencia de reparaciones:** mantenimiento preventivo; se la repararemos más rápido (aumento capacidad operativa); de manera más eficiente; con menor tasa de reiteración de problemas (mejora de procesos Lean + Plan de Incentivos).

- **Mejorar la percepción de funcionamiento de Speedy:** incrementaremos el ancho de banda promedio a nuestros clientes (cuadruplicación en zona de alta competencia, duplicación en el resto del país); dotaremos al call center de mejores herramientas para la resolución de problemas del cliente (PC – Dr. Speedy); para el segmento PyMEs nos aseguraremos que los sitios web más visitados tengan buena performance (web caché, enlaces peer-to-peer); analizaremos las causas de cortes de conexión no voluntarios del cliente con seguimiento periódico en el Comité de Funcionamiento.

- **Mejorar la experiencia de compra del cliente que incluye la venta y la provisión:** generaremos ofertas integrales a los clientes (ej. Dúo en Residenciales; Puesto de trabajo Informático en PyMes, diferentes soluciones de voz, Internet y móviles para PyMes) que nos permitirán optimizar la cantidad de contactos comerciales que hacemos a los clientes dando más de una solución por contacto de venta; con la iniciativa también aumentaremos el cumplimiento de plazos de provisión e implementaremos cita concertada en PyMes; además haremos más eficiente y eficaz el proceso de distribución de KITs de autoinstalación.

- **Mejorar el time to market (oferta comercial, provisión y mantenimiento) para los clientes Empresas.** Con esta iniciativa buscamos responder a tiempo las necesidades de los clientes corporativos honrando nuestros compromisos en temas de provisión y mantenimiento.

Movistar Argentina es la primera compañía del Grupo Telefónica en obtener el certificado COPC (Customer Operations Performance Center)

Movistar Argentina consiguió el certificado COPC, uno de los estándares de calidad más importantes a nivel internacional.
La certificación incluye las transacciones telefónicas y no telefónicas para sus clientes Alto Valor Individuos y Profesionales, así como los Centros de Experiencia de Clientes de Mendoza y Rosario, con lo que la empresa garantiza la excelencia en la atención a sus clientes.
El estándar COPC-2000(R) es el primer modelo de certificación diseñado especialmente para contact centers, con el objetivo de lograr una mayor calidad, mejorar los procesos y obtener un alto desempeño.

"Quali", personaje resultado del concurso interno realizado entre los empleados de Movistar que por su actividad o área de trabajo tenían relación directa con el proceso de certificación.

También en 2007 se comenzó a trabajar en la implementación del modelo de gestión COPC (Customer Operations Performance Center) para lo cual, como primer paso, se capacitó parte del equipo de trabajo del Call Center para llevar adelante el autodiagnóstico, el cual impulsó una serie de acciones focalizadas en disminuir los errores en los procesos de atención.
La implementación de este Modelo, que continúa desarrollándose fuertemente en 2008 en la atención telefónica, nos permitirá mejorar los indicadores de servicio, calidad y costos.

En 2007 trazamos un plan táctico y estratégico para mejorar la Calidad. No obstante, el conflicto sindical suscitado durante cuatro meses nos obligó a replantear el plan y focalizarnos en un plan de choque para recuperar la calidad de servicio y minimizar al máximo posible la percepción negativa por parte de los clientes.

Gracias a dicho plan de choque pudimos recuperarnos en varios frentes:

- Cumplimiento de instalaciones
- Resolución de reclamos de facturación
- Mejoras en la provisión de KIT de auto instalación y el lanzamiento de FWT para satisfacer la demanda de nuestros clientes
- Mejoras considerables en los niveles de atención de los call centers

El aspecto que no pudimos resolver en los niveles deseados fue el de Averías:

- Se redujeron de 120 mil a 60 mil averías pendientes.
- Esto hace que los plazos de reparación no sean los que nuestros clientes requieren.
- Se encararon acciones para los clientes afectados durante el conflicto sindical:
  - Devoluciones de abono más allá de las exigencias regulatorias
  - Entrega de tarjetas prepagas gratuitas a los clientes.
  - Disculpas formales.
  - El costo de esta iniciativa superó los $8 millones de pesos.

Satisfacción de Clientes

Atención al Cliente

En 2007 tuvimos más de 63,3 millones de contactos con nuestros clientes

Para más información:
www.telefonica.com.ar/rc/2007/clientes

Fomentar la cercanía al cliente es una de las claves estratégicas de las empresas del Grupo Telefónica en la Argentina

En 2007, abrimos nuevas oficinas de atención a las cuales denominamos CEC (Centro de Experiencia de Clientes) y puntos de venta, y, sobre todo, tratamos de mejorar la atención telefónica y la gestión de reclamos. Teniendo en cuenta las llamadas a los call centers y las visitas a nuestras webs, tuvimos más de 63,3 millones de contactos con nuestros clientes el pasado año y esto contribuye a reforzar un contacto fluido y cercano.

Canales de atención al cliente

Cuando una empresa ofrece servicios a tantos clientes como el Grupo Telefónica, es importante ofrecer todo tipo de canales para que los clientes se contacten con nosotros.

Centro de Experiencia de Clientes y distribuidores o puntos de venta
Movistar en la Argentina habilitó en 2007 cincuenta y dos Centros de Experiencia de Clientes Express, que fueron especialmente acondicionados para brindar un mejor servicio a sus visitantes. Allí los clientes pueden realizar gestiones especiales vinculadas con la post-venta y pueden adquirir teléfonos móviles y recibir asesoramiento sobre los productos de la compañía, entre otras muchas posibilidades.
Los CEC Express son centros de atención de Movistar, ubicados en locales de su red de agentes oficiales. Los mismos son atendidos en forma compartida por representantes de la empresa y del agente oficial, y la mayoría cuentan con cabinas telefónicas de atención rápida que se comunican en forma gratuita con el *611.
Estos locales se sumaron a la extensa lista de CEC propios de la compañía, a los puntos de venta de su red de agentes oficiales y a las cadenas de retail.
A diciembre de 2007 Telefónica Fija contaba con 101 Centros comerciales (51 Centros propios).

Call centers
En 2007, atendimos 60,1 millones de llamadas telefónicas, volumen que implica un importante desafío de gestión de cara a la mejora continua que tenemos como meta. Por un lado, los call centers siguieron evolucionando para incorporar nuevas vías de comunicación con el cliente (SMS, correo electrónico, Internet, etc.). Por otro lado, la agilidad a la hora de responder a los clientes siguió siendo una prioridad –23,9% de las llamadas se atendieron entre los 10 y los 20 segundos máximos– y se trabajó para resolver las consultas en la primera llamada, evitando al cliente nuevas gestiones.

Canales on line
En total, el pasado año las visitas a nuestros canales on line fueron más de 870.000.

Gestión de reclamos
De acuerdo a los distintos estudios de percepción que realizamos a nuestros clientes, el aspecto más débilmente valorado por los ciudadanos es nuestra atención de reclamos, en línea con las empresas del sector de telecomunicaciones.

En 2007, las empresas del Grupo Telefónica en la Argentina recibieron cerca de 7 millones de reclamos, alrededor del 30% referidos a la facturación (2,23 millones). Para mejorar nuestra capacidad de atender las reclamos, realizamos diferentes iniciativas (rediseño de facturas, acciones informativas a clientes, revisión de procesos...), algunas de ellas enmarcadas dentro de los objetivos de la certificación ISO.

Centro de hipoacúsicos de Telefónica Fija

El Centro de Intermediación para personas con hipoacusia y/o impedimentos en el habla funciona las 24 horas, todos los días del año y permite que una persona hipoacúsica e impedida del habla pueda lograr una comunicación telefónica a través de la operadora del servicio, cursando comunicaciones a cualquier destino: urbanas, interurbanas, celulares e internacionales.
Mensualmente el Centro de Hipoacúsicos recibe más de 30.000 llamadas, las cuales son atendidas y mediadas por las operadoras del centro de intermediación de Telefónica para personas hipoacúsicas e impedidas del habla.
Como servicio adicional la compañía desarrolló un servicio de Chat para que todas las personas hipoacúsicas e impedidas del habla puedan acceder al servicio de intermediación a través de Internet en los principales locutorios de la red de Telefónica.
Para emergencias el centro posee un servicio especial, el 0800-222-4443, que es atendido en forma inmediata por un operador del Servicio que a su vez comunica al cliente que llama con los servicios de emergencia de policía, bomberos, hospitales, etc.

Nuestros Principios de Actuación incluyen el compromiso con la competencia íntegra

Para más información:
www.telefonica.com.ar/rc/2007/clientes

La cuota de mercado media del Grupo Telefónica en la Argentina se sitúa en el 48,9% en telefonía fija y en el 35,5% en telefonía móvil

Contexto competitivo

Como operador de telecomunicaciones, el Grupo Telefónica está sujeta a la regulación específica del sector, a la normativa de competencia y a una variedad de regulaciones adicionales. El grado de aplicación de las regulaciones de telecomunicaciones depende directamente de la posición que Telefónica ocupa y la naturaleza de las actividades en cada país, siendo la telefonía fija la sujeta a una mayor regulación, que puede tener impacto directo y material sobre el desarrollo de los negocios.

CUOTA DE MERCADO GRUPO TELEFÓNICA EN LA ARGENTINA*

Por servicios - Total país

Móvil	35,5%
Fija	49%
Banda ancha	33%

* Fuente interna

Respeto a la competencia

El compromiso con el cumplimiento de los Principios de Actuación en materia de defensa de la competencia se ha concretado en la implantación, durante los últimos años, de programas de conocimiento y profundización de la normativa de competencia en varias empresas del Grupo tales como España, Brasil, Reino Unido, Alemania e Irlanda.
En los próximos años se procederá a la implantación progresiva de estos programas en el resto de los países donde opera Telefónica. Los programas contienen una descripción detallada de las causas, objetivos y principales infracciones de la normativa antitrust del sector (acuerdos colusorios y abusos de posición de dominio) así como el modo de detectarlas y prevenirlas. Y cabe destacar el cumplimiento de la obligación de comunicar a las autoridades de competencia, cuando la normativa lo exige, las operaciones de concentración empresarial en que participamos, para que éstas procedan al análisis de los eventuales efectos restrictivos de la competencia a que pudieran dar lugar.

Empleados

El Grupo Telefónica en la Argentina generó empleo de manera directa para más de 21.000 personas

Para más información:
www.telefonica.com.ar/rc/2007/empleados

En 2007, el Grupo Telefónica en la Argentina dio trabajo, de manera directa e indirecta, a más de 30.000 personas

Evolución de la plantilla

Al cierre del ejercicio 2007, el Grupo Telefónica en la Argentina contaba con una plantilla física de más de 21.493 empleados, lo que supuso un incremento del 9,75% respecto al año anterior (19.398 en 2006)

Perfiles de los empleados en la Argentina

La distribución de la plantilla del Grupo Telefónica en la Argentina, por funciones indica que el 31,7% está dedicado a funciones comerciales (28,9% en 2006), el 59,1% a producción (60,6% en 206) y el 9,3% a servicios de apoyo (10,5% en 2006).
La antigüedad media de los empleados del Grupo Telefónica es de 8 años, siendo la edad promedio de 37 años.

Algunos datos sobre diversidad del Grupo en la Argentina

El 43% de nuestros empleados son mujeres. Si desglosamos el número de mujeres por categoría profesional, el 2,5% de las mujeres ocupa puestos de Dirección y mandos intermedios en la Compañía.
El 0,12% de los mandos directivos del Grupo Telefónica en la Argentina son mujeres.
Asimismo, 16 empleados con discapacidad trabajan en el Grupo Telefónica en la Argentina.

Empleo Indirecto

Respecto al empleo indirecto generado, durante 2007 se crearon más de 9.100 puestos de trabajo en Argentina.

INDICADORES 2007

	Plantilla Física			Distribución por género - 2007		Edad Media 2007	Antigüedad Media 2007
	2005	2006	2007	% Mujeres	% Hombres		
Telefónica de Argentina S.A.	8.769	9.566	9.896	33,8	66,2	40	16
Movistar	2.885	2.657	3.250	41,5	58,5	36	6
Otros	7.202	7.175	8.347	53,9	46,1	35	9
Total	**18.856**	**19.398**	**21.493**	**43**	**57**	**37**	**10**

Nuevas formas de trabajo

La profundización del desarrollo tecnológico llevado a cabo en nuestro pais y la plena conectividad facilitó que los empleados puedan trabajar cuando y donde lo necesiten y desde una amplia posibilidades de ubicación.
A finales de 2007, el Grupo lanzó en la Argentina el Programa "Tiempo Flexible" (que comenzó a implementarse en enero de 2008) para Telefónica Fija y Movistar, entre cuyos beneficios especiales se encuentra "Jornada Abierta" que permite a los empleados optar por trabajar un día por semana fuera de la oficina entre otros beneficios.

Seguridad y Salud

Telefónica Fija establece los mecanismos adecuados para evitar los accidentes, lesiones y enfermedades laborales que estén asociados con nuestra actividad a través del cumplimiento estricto de todas las regulaciones en materia de Seguridad y Salud. Así, durante 2007 se realizaron más de 109 simulacros de emergencia, (60 en 2006) más de 3.076 empleados se sometieron a exámenes médicos y se realizaron 167 evaluaciones de riesgos sobre la salud de los empleados.
Una de las gestiones más importantes desplegadas se focalizó en incluir a las empresas contratistas dentro de las políticas y métodos de trabajo, así como identificar y mejorar las condiciones de trabajo en los edificios.
Con el objetivo de garantizar los procedimientos y reducir el impacto del aumento de accidentes leves registrados en el primer trimestre se formó la PMO de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Se trata de un comité integrado por representantes de distintas áreas de la empresa, que tiene la misión de alcanzar el máximo nivel de concientización y compromiso de los empleados acerca de la seguridad y salud en el trabajo respetando las normas y procedimientos, convirtiéndonos en referentes de mejores prácticas en el mercado con el objetivo de lograr que todo el personal propio y de las empresas colaboradoras ejecuten las tareas con profesionalidad, a través de:

- las normas de seguridad establecidas.
- cumplimiento de los métodos de trabajo.
- el uso adecuado de los materiales.

Desarrollo profesional

Durante 2007, se le dio un importante impulso a la capacitación de nuestros empleados, dedicamos 776.000 pesos a la formación de nuestros empleados. Éstos recibieron más de 718.949 horas de formación (689. 564 en 2006) y cerca del 75% dispusieron de planes de formación individualizados (8% en 2006).
Tres colaboradores de Telefónica Móviles y uno de Telefónica Fija fueron seleccionados para diversos programas en el marco de las Becas Carolina, 46 directores del Grupo en la Argentina participaron de la oferta de formación corporativa en la Universidad Telefónica.

En 2007 entre las campañas que se realizaron sobre el tema salud, se encuentra "Telefónica Libre de Humo" tanto con envío de mails a las casillas de los empleados como en las carteleras existentes en los edificios de la empresa.

También se implementaron evaluaciones 360 enfocadas al desarrollo de directores y gerentes.
Continuando con las acciones de Desarrollo para Líderes se implementaron los Talleres Lidérame donde se trabajó con los mandos medios con herramientas para gestionar equipos de trabajo.
El talento organizacional representa un desafío en la gestión de recursos humanos en una coyuntura de mercado y de competitividad que obliga a focalizar los esfuerzos en incorporar, desarrollar y retener a quienes aportan y brindan un valor diferencial a la compañía.
El plan anual de Capacitación de Telefónica Fija en 2007 tuvo por objeto apuntalar los ejes de transformación de la compañía, la profesionalización de las funciones y que el 100% de los empleados cuente con, al menos, una acción formativa en el año.
Se diseñaron e implementaron programas de nivel de posgrado con prestigiosas universidades y Escuelas de Especialidad (Compras, RRHH, Marketing,, Finanzas). Capacitaciones y formación a medida

Muestra y Prueba de Indumentaria de Trabajo

Vestimenta 2009: opiniones de empleados
Siempre es importante escuchar a los empleados. Por eso, Seguridad y Salud en el Trabajo se ocupa de mejorar día a día las condiciones laborales y la calidad de vida de quienes forman parte de la organización.
La Muestra y Prueba de Indumentaria de Trabajo se realizó en Ciudadela y tuvo como principal objetivo valorar, criticar y aportar mejoras, ya sea en alguna prenda en particular o bien en los kits de vestimenta que se entreguen para el 2009.
Participaron de la jornada empleados de Mendoza, Neuquén, Trelew, Bahía Blanca y AMBA; 3 delegados de FOETRA y el representante de Seguridad e Higiene de FOEESITRA.
Las prendas evaluadas fueron camisas de trabajo de verano e invierno, pantalón, campera de abrigo, overall térmico, overall de trabajo y sweater.
Siempre el balance de este tipo de encuentro es más que positivo. Conocer la opinión de nuestros empleados es parte de nuestro compromiso.

Primer panel de diálogo con empleados del Grupo Telefónica en la Argentina

Durante el 2007 se realizó el primer panel de diálogo entre empleados de Telefónica Fija y Movistar donde se analizó y discutió mejoras respecto del Informe de RC del 2006 y temas generales vinculados a la temática laboral. Sin duda fue un primer paso importante que nos ayudará a canalizar las distintas inquietudes de los empleados de manera personalizada e integral.

de áreas y transversales para mandos, líderes, gerentes, etc.
En el marco del proceso de reconversión, se destacan los programas: Ser Digital: para 850 técnicos, es un programa de concientización sobre métodos de trabajo que cambiarán en un futuro cercano; ESTELA: Escuela Técnica de Telefónica Latinoamericana. Con el objetivo de certificar competencias laborales, se desarrollan planes con temáticas técnicas, actitudinales y de seguridad; Proyecto Hornero: colaboramos en el diseño de un programa de capacitación para egresados secundarios para dotarles de competencias para el mundo laboral. Participaron 6 escuelas técnicas y y egresaron 28 técnicos especialistas en banda ancha.

Desarrollo de talento joven

Los Programas de Desarrollo de Profesionales Jóvenes buscan identificar interna y externamente profesionales y estudiantes para reforzar el semillero de talento, fortalecer la gestión en las diferentes áreas, desarrollar y potenciar las capacidades de los seleccionados, afianzar el vínculo entre las empresas del Grupo y el mundo académico y brindar oportunidades de Desarrollo.

Jóvenes Profesionales Corporativo

Desde 2005 Telefónica Fija cuenta con un Programa Corporativo de Jóvenes del Grupo Telefónica que manifiesta expresamente el compromiso con el desarrollo del país como generadores de empleo para profesionales universitarios. En 2007 se lanzó la 3° edición para incorporar profesionales de carreras técnicas, comerciales, económicas y humanísticas. Tras participar de un proceso al que se presentaron 16.000 jóvenes, fueron seleccionados 40 profesionales de primera línea para Telefónica Fija, Empresas y Presidencia.
Además durante 2007, la primera promoción corporativa terminó su plan de Desarrollo de dos años de duración que buscaba comprender la cultura organizacional, desarrollar su talento individual y alcanzar su liderazgo personal, incorporando herramientas para la gestión diaria, visualizando las particularidades del negocio en las distintas líneas y segmentos para transformar su potencial en logros sustanciales para la Compañía.

Jóvenes Profesionales Interno y Programa Interno de profesionales de Red (PIP)

Durante 2007 diseñamos e implementamos el Programa de Jóvenes Profesionales Interno y el Programa de Profesionales de Red para dar respuesta a distintas necesidades internas de las áreas. Cada uno tuvo su propia campaña y acciones de comunicación y se apoyó en tres ejes: el Programa de tutores, la figura del jefe y el plan de Capacitación y Desarrollo.
El Programa Interno identificó profesionales recientemente graduados y estudiantes avanzados que trabajaban en áreas operativas para brindarles la oportunidad de incorporarse a áreas centrales y proyectos específicos dentro de la compañía y desarrollar su potencial individual, capitalizar su experiencia anterior, ofreciendo herramientas de crecimiento a las personas internas. Once personas rotaron en esta primera edición del programa y se sumaron al plan de Desarrollo de los Jóvenes Profesionales Corporativo.
Por otro lado, surgió la necesidad de crear un “semillero” de talento en el área de Red y profesionalizar los puestos críticos del área que brindan servicio al cliente. Por este motivo se diseñó e implementó el “Programa Interno de Profesionales” para identificar profesionales y estudiantes talentosos, incorporarlos a proyectos críticos y desafiantes y así fortalecer la gestión de las áreas de Servicios de Red, facilitando el aprendizaje continuo y desarrollo de sus capacidades. 15 personas quedaron seleccionadas y participarán de un plan de capacitación de dos años de duración para incentivar el desarrollo de sus competencias. Este plan apunta a afianzar su perfil profesional, fomentar la visión integral del negocio y la compañía, desarrollar nuevas habilidades de gestión para optimizar su trabajo y generar redes de comunicación con las distintas áreas y se complementará con cursos específicos del área y la tarea.

Relaciones Laborales

Durante el año se llevaron adelante diversas acciones tendientes al logro de la visión del Grupo en materia de Recursos Humanos: "ser la compañía más admirada en Argentina por el entusiasmo de sus colaboradores, la satisfacción de sus clientes y su contribución al desarrollo del país".
Los ejes del plan estratégico tienen como objetivo alinear y coordinar la gestión de Recursos Humanos ("RR.HH.") para facilitar el logro de los objetivos del Negocio y asegurar a los empleados un proyecto profesional atractivo, motivador y fidelizador. Focalizando las acciones en cuatro ejes:

1. Reconvertir y adecuar la organización.
2. Reformular la relación con los sindicatos.
3. Promesa al empleado.
4. Excelencia en la línea de Mandos Medios.

Reformulación de la relación con los sindicatos
Tal lo señalado en el punto anterior, con el objetivo de ser la mejor empresa del sector, se trabajó para fortalecer un nuevo modelo de relación con los sindicatos que interactúan con el Grupo Telefónica en la Argentina en tanto representativos de las distintas actividades que desarrollan las empresas del Grupo.
Las principales acciones fueron:

1. motivación y reconocimiento de empleados,
2. recomposición de cadena de mando (talleres de contención),
3. recomposición relación gremio-empresa y reuniones informativas sobre la situación sindical.

Particularmente la mejora en los planes de seguridad y salud en el trabajo fue un punto crítico que arrojó múltiples acciones de común acuerdo con todos los sindicatos y mostró que es posible la creación de valor en el trabajo coordinado.

Negociación colectiva
Sin embargo es dable destacar que pese a las acciones realizadas en las distintas empresas del Grupo tendientes al fortalecimiento de la relación con los sindicatos, durante el año 2007 se presentó un complejo escenario con algunos gremios que actúan en el ámbito de Telefónica de Argentina S.A. (Telefonía Fija). Estos llevaron a cabo diversas medidas de fuerza con el consiguiente cese de actividades en distintos sectores, afectando de manera directa e indirecta los servicios brindados a nuestros clientes.
La duración de las distintas medidas fue variable llegando en un caso a 120 días.
Más allá de las demandas vinculadas a la recomposición salarial y la reducción de la jornada laboral, un punto sensible a la hora de arribar a la solución de los conflictos fue el referido a la necesidad por parte de la Compañía, de establecer parámetros claros vinculados a la producción, la eficiencia, y la calidad.

Resultado de las negociaciones
Unión del Personal Jerárquico de Empresas de Telecomunicaciones (UPJET): se lograron acuerdos vinculados con los aumentos salariales a partir del 1º de Agosto/07 para el personal representado por esa entidad gremial.

Federación de Organizaciones del Personal De Supervisión y Técnicos Telefónicos Argentinos (FOPSTTA): acordando incremento salariales a partir del 1º de Julio/07 para el personal encuadrado en las categorías representadas por la asociación gremial, ***Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de Servicios e Industria de las Telecomunicaciones de la República Argentina (FOEESITRA)***: acordando incrementos salariales a partir de Julio /07 para el personal encuadrado en las categorías representadas por la asociación gremial como también se acordó a partir del 1º de Septiembre que la jornada de trabajo del personal que realiza tareas de telegestión será de seis horas y treinta minutos y para el resto del personal convencionado la jornada de trabajo será de siete horas.

Federación Obreros y Empleados Telefónicos de La República Argentina Sindicato Buenos Aires (Foetra Sindicato Buenos Aires): el Ministerio de Trabajo Empleo Y Seguridad Social dictó la Resolución 822/07 tendiente a encausar el conflicto disponiendo incrementos salariales a partir del 1º de Agosto/07 para el personal encuadrado en las categorías representadas por la asociación gremial como también se dispuso a partir del 1º de Septiembre que la jornada de trabajo del personal que realiza tareas de telegestión será de seis horas y treinta minutos y para el resto del personal convencionado la jornada de trabajo será de siete horas.

Sindicato Lujan de Obreros Especialistas y Empleados de los Servicios e Industria de las Telecomunicaciones (S.L.O.E.E.S.I.T.), Sindicato de Trabajadores de las Telecomunicaciones de Rosario (Si.Tra.Tel.), Sindicato Unión Trabajadores Telefónicos y Afines del Chaco (S.U.T.T.A.Ch), Sindicato de Obreros Especialistas Y Empleados de los Servicios e Industria de las Telecomunicaciones de Santa Fe (S.O.E.E.S.I.T) y Sindicato de Obreros y Empleados Telefónicos de Tucumán (S.O.E.T.Tuc.): Todos estos Sindicatos, desafiliados de la Foeesitra, se encuentran agrupados en la Federación Argentina de Telecomunicaciones (Fatel), dicha entidad es liderada por la Federación Obreros y Empleados Telefónicos de La República Argentina Sindicato Buenos Aires (Foetra Sindicato Buenos Aires): el Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social dicto la Resolución 824/07 disponiendo incrementos salariales a partir de Agosto /07 para el personal encuadrado en las categorías representadas por las asociaciones gremiales como también se dispuso a partir del 1º de Septiembre que la jornada de trabajo del personal que realiza tareas de telegestión será de seis horas y treinta minutos y para el resto del personal convencionado la jornada de trabajo será de siete horas.

Comisión paritaria
Se mantuvieron activas las comisiones Paritarias con la participación de FOETRA Buenos Aires, FATEL, FOPSTTA, UPJET, FOEESITRA; como también con el CENTRO DE PROFESIONALES DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (CE.PE.TEL.) donde se analiza la representatividad del mismo.
Durante el año 2007 se han realizado con las asociaciones gremiales intensas reuniones sobre normativa convencional tendiente al intercambio de opiniones y lograr unidad de criterio en la interpretación de las convenciones colectivas.
Se interactuó intensamente con las entidades sindicales a efectos de reducir toda hipótesis de conflicto que perjudique la productividad y/o la imagen de la empresa o la satisfacción de los empleados, como también se encauzaron distintas situaciones conflictivas rápidamente.

Empleados

Satisfacción de Empleados

El objetivo del Grupo Telefónica en Latinoamérica es llegar a ser el mejor lugar para trabajar en 2009

Para más información:
www.telefonica.com.ar/rc/2007/empleados

El índice de satisfacción del empleado se situó en el 69,4% (68,7% en 2006)

Proporcionar una oferta de valor a los empleados para aumentar así su grado de compromiso con la Compañía. Éste es uno de los objetivos del proyecto "Promesa al Empleado", diseñado para lograr que las empresas del Grupo Telefónica sean el mejor lugar para trabajar en 2010.

En 2007, la satisfacción de los empleados del Grupo Telefónica en la Argentina mejoró unas décimas respecto a 2006, según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral, que registró una participación del 71%.

EVOLUCIÓN DEL CLIMA LABORAL - ARGENTINA

	Total Empresa	Directivos	Mandos Intermedios	Colaboradores
2006	68,7	s/d	s/d	s/d
2007	**69,4**	**92,5**	**80,7**	**66,7**

"Promesa al Empleado": proyecto clave 2007

Para mejorar el índice de satisfacción y compromiso de los equipos y llegar a convertirse en el mejor lugar para trabajar, el pasado año la Compañía siguió trabajando en uno de sus proyectos emblemáticos,"Promesa al Empleado". En la Argentina se lanzó el proyecto con cinco ejes: remuneración, comunicación, reconocimiento, desarrollo y calidad de vida y ambiente de trabajo. A partir de una metodología basada en la investigación y mejor práctica externa, la promesa al empleado se empezó a probar en Telefónica O2 Europa. A fecha de publicación de este informe, Argentina cuenta con su propia promesa al empleado, adaptada a su cultura y estrategia. Con la Promesa aspiramos a convertir a nuestros empleados en fans para que, a través de su satisfacción laboral, brinden la mejor experiencia de servicio a nuestros clientes.
En la Argentina se lanzó en 2007 el plan AHORA articulando cuatro ejes, uno de los cuales es Empleados, con una gestión centrada en la comunicación, las oportunidades, el liderazgo, el reconocimiento y la calidad de vida.

Consolidar una cultura de alto desempeño
Queremos seguir transformándonos para ser un Grupo en el que el desempeño se valora, se fomenta y se premia adecuadamente. Esto implica evaluarlo de forma correcta y transparente. Durante 2007, 8.367 empleados fueron evaluados por objetivos en el Grupo, un 38,9% sobre la plantilla total.

Pertenecer a una empresa internacional
El Grupo quiere poner en valor su dimensión e internacionalidad, aumentando las oportunidades de movilidad como motor de intercambio de ideas y mejores prácticas. Durante 2007, el 0,4% de los trabajadores del Grupo en la Argentina participaron en programas de rotación internacional y la rotación interna alcanzó el 2,54%.

Objetivos para 2008

Algunos de los objetivos en la gestión del Grupo Telefónica como el mejor lugar para trabajar en 2008 son los siguientes:

- Impulsar un programa de rotación internacional, que incluya más de 300 empleados participantes; y conseguir un 95% de retención del talento global en el Grupo.
- La implantación de prácticas que faciliten el balance vida-trabajo y bienestar
- Desarrollo de un programa de formación con la Universidad Corporativa de Telefónica sobre orientación al cliente y liderazgo.
- Impulso del proyecto global de diversidad y acciones para favorecer la inclusión de culturas, formas de pensar, género etc.
- Poner en funcionamiento las rutas profesionales para la promoción del desarrollo.

Medio Ambiente

Para 2008 tenemos prevista una campaña común de sensibilización ambiental en todo el Grupo a nivel mundial

Para más información:
www.telefonica.com.ar/rc/2007/medioambiente

En 2007 se formalizó la constitución del Comité de Medio Ambiente local en coordinación con la Dirección Corporativa de Medio Ambiente

Estaremos comprometidos con el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de nuestras operadoras en el entorno

El Grupo Telefónica, a nivel global, decidió crear en el 2007, una Dirección Corporativa de Medio Ambiente. Dentro de nuestro país funciona el Comité de Medio Ambiente para introducir las mejoras más oportunas y desarrollar aquellas acciones que se pueden sumar a lo realizado. Dentro del programa de gestión global para los próximos 4 años, se abordará y desarrollará un Plan de Acción Medioambiental que incluye cinco ejes fundamentales: Cambio Climático, Gestión Ambiental, Gestión de Residuos, Despliegue de Red Responsable, y Telecomunicaciones y Desarrollo Sostenible, cuyos objetivos fundamentales son:

- **Cambio Climático.** Mejorar la eficiencia energética de los procesos en nuestras operaciones y potenciar los servicios de telecomunicaciones con el objetivo de reducir las emisiones de CO_2.
- **Gestión Ambiental.** Homogeneizar e integrar la Gestión Ambiental en todas nuestras operaciones y en la cadena de suministro.
- **Gestión de Residuos.** Formar convenios y acuerdos internacionales con organismos acreditados.
- **Despliegue de Red Responsable.** Asegurando los criterios ambientales y teniendo en cuenta las percepciones sociales en el despliegue de las instalaciones fijas y móviles
- **TIC y Desarrollo Sostenible.** Potenciar los servicios que contribuyan al ahorro energético de la población, al control atmosférico y acústico, o a la prevención de catástrofes naturales.

Gestión Ambiental

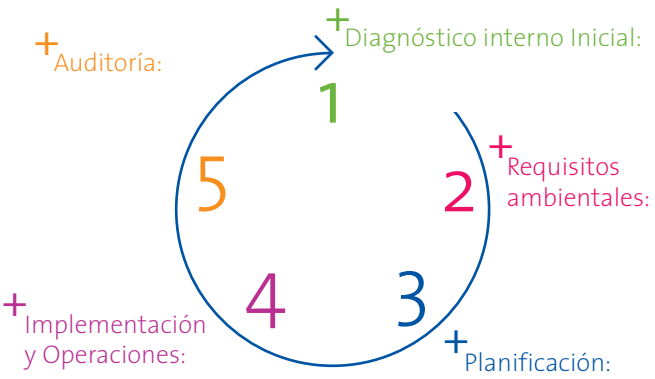
La Gestión Ambiental en el Grupo Telefónica a nivel global sigue un modelo de cinco pasos, derivado de la implantación de nuestra Norma de Requisitos Mínimos.

En 2007, iniciamos el proceso de modificación del sistema normativo, sustituirá la norma existente desde 2004 por una nueva Norma General de Gestión Ambiental, con disposiciones específicas para facilitar a las distintas líneas de negocio el control operacional. Entre las novedades, destaca la Norma Específica de Verificación de Requisitos Legales, que identifica la legislación que aplica a la actividad de nuestro Grupo.
Aunque existen algunas diferencias en la gestión ambiental entre nuestras empresas, éstas se van acortando aún más día a día. Hasta el momento las unidades móviles de los distintos países han tomado la delantera ambiental, y por ello en los próximos años, vamos a poner el foco en el negocio de telefonía fija. Esta será la tarea fundamental del área medioambiental.
Asimismo, de cara a 2008, el Grupo Telefónica desarrollará un Sistema de Gestión Ambiental Global y para garantizar su correcta implantación se constituirá un equipo de auditoria interna multidisciplinario.

El compromiso de todos por el Medio ambiente

Una de las claves para garantizar una adecuada gestión ambiental es la formación y sensibilización de los empleados. En 2007 reforzamos la formación ambiental en todas las líneas de negocio y lanzamos campañas de sensibilización por parte de algunas empresas encaminadas a la concienciación de los empleados en el uso de los recursos (energía, agua, papel...) y buenas prácticas de reciclado. En 2008 tenemos prevista una campaña común de sensibilización ambiental en todo el Grupo Telefónica.

NUESTRO MODELO DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL



DIAGNÓSTICO AMBIENTAL 2007

	Argentina Fija	Argentina Móvil
Compromiso organización	😐	😊
Cumplimiento de los requisitos legales	😐	😊
Control operacional	😐	😊
Sistema ambiental	☹	😐
Verificación interna	☹	😐

CONTROL DE ASPECTOS AMBIENTALES DEL GRUPO TELEFÓNICA EN LA ARGENTINA

	2007	2006
Electricidad operaciones (KWh)	107.548.678	103.000.000
Electricidad oficinas (KWh)	272.310.262	266.259.982
Agua (Ml) *(estimado)*	1.935.222	s/d
Combustible instalaciones (Ml)	60,9	63
Combustible vehículos (Ml)	474,5*	3.739
Consumo papel (kg)	1.075.731	1.851.902
Residuos equipos eléctricos y electrónicos (kg)	171.380	s/d

* Incluye solo Telefónica Móvil
KWh = Kilowatios/hora Ml = Miles litros kg= kilogramos

Control de aspectos ambientales

Los aspectos ambientales más significativos para el Grupo Telefónica por su impacto en el entorno o relevancia social son los relacionados con el consumo energético, residuos de equipos eléctricos y electrónicos, residuos peligrosos (baterías), ruido de instalaciones, emisiones electromagnéticas e impacto visual. Sobre ellos, realizamos un control operacional que busca minimizar el impacto de forma preventiva y correctiva, siendo en este sentido fundamentales las acciones de planificación y mantenimiento de nuestras instalaciones. En 2008, impulsaremos el intercambio de mejores prácticas en el control operacional entre las distintas regiones.

Movistar Argentina

La compañía se encuentra en pleno desarrollo hacia la implantación de la norma de Gestión Ambiental ISO 14001. Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental eficaz que le permita a una organización desarrollar e implementar una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y la información sobre los aspectos ambientales significativos de su actividad.
Acorde a este objetivo, y el compromiso de concientización y divulgación respecto de temas ambientales, se han realizado distintas actividades de divulgación científica en coordinación con nuestra cámara empresaria, CICOMRA, dictándose seminarios sobre emisiones no ionizantes.
Además, se realizó la divulgación en distintos medios del país de temas de interés general tales como la disposición final de baterías, residuos electrónicos y estudios sobre los efectos inocuos de las radiaciones no inonizantes.
Internamente, durante el 2007 la compañía ha designado a distintos referentes ambientales, capacitados en relación a la política ambiental de Movistar y las características del sistema de gestión ambiental, con el objetivo de implantar y extender este sistema a todos los niveles de la compañía.
En octubre del 2007, Movistar recibió el primer certificado de la Secretaría de Política Ambiental del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires; este certificado acredita que la empresa cumple con la normativa que reglamenta la localización, emplazamiento y funcionamiento de las instalaciones generadoras de Radiación Electromagnética No Ionizante.
Se realizó la medición de las emisiones electromagnéticas alcanzando un 94,6% del total de sitios propios y un 89,5% de sitios colocalizados a nivel país, y seguimos avanzando. También se comenzaron los trabajos de medición de ruidos y gases electrógenos ubicados en algunos de estos sitios.

Además, teniendo en cuenta el impacto que dichas instalaciones pueden ocasionar en el medioambiente, durante el 2007 se adoptó la metodología del calculo de fragilidad visual, elaborada por Telefónica.

Fragilidad visual
La fragilidad visual, se define como la susceptibilidad al cambio de un paisaje cuando se desarrolla un uso sobre él. Expresa el grado de deterioro que el paisaje experimenta ante la incidencia de determinadas actuaciones. En el caso de detectar algún impacto ambiental de consideración, la compañía toma las acciones necesarias para remediar esta situación.

Residuos
La generación de residuos es otro de los principales aspectos ambientales que incumben a las empresas. Nuestra actividad genera residuos eléctricos y electrónicos y residuos de oficina (papel, cartuchos de toner, etc.).
Para brindar un adecuado tratamiento a los primeros y como parte del compromiso con el medioambiente, durante el 2007 Movistar firmó un acuerdo con Silkers SA para el reciclado de los residuos electrónicos provenientes del negocio de la telefonía móvil, como carcasas plásticas o metálicas, cargadores, cables, transistores y circuitos impresos e integrados. Además, se incorporó al tratamiento de disposición final el material obsoleto de las radiobases propias del negocio.
Silkers es el único operador de residuos eléctricos y electrónicos del país habilitado por la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación.
Las carcasas, los cargadores, los cables y otros periféricos reciclados serán utilizados por otras actividades que usan el scrap de plásticos, chatarra de metales y el vidrio como insumos de nuevos procesos industriales, mientras que los circuitos impresos e integrados y los transistores son exportados por Silkers a la firma Arc Metal AB, de Suecia, donde se refinan y recuperan materias primas.
Durante el transcurso del 2007 se enviaron a disposición final 171.380 kg de residuos eléctricos y electrónicos.
De esta manera, Movistar garantiza una solución ecológica y responsable para todos los componentes obsoletos relacionados con su negocio, evitando su disposición final en rellenos sanitarios. Es importante destacar que la compañía no recibe ningún beneficio económico de todo este proceso.
Esta iniciativa, se suma así al Programa de Recolección y Reciclado de Baterías de la compañía que durante el 2007 ha brindado un tratamiento especial a 189.444 baterías.
Con respecto a los cartuchos de toner, por ser considerado un residuo peligroso se realiza su disposición final a través de Ecotint . Durante el 2007 se trataron 1071 cartuchos de toner de impresoras y fotocopiadoras.

Proveedores
Conocedores sobre la importancia de incluir consideraciones de respeto al medioambiente en toda su cadena de valor, Movistar ha incorporado requisitos medioambientales en su proceso de compra. La compañía se reserva el derecho de dar prioridad a proveedores y/o contratistas que cuenten con la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 y/o sistema de gestión medioambiental ISO 14001 en las actividades y/o lugares contratados por la compañía. Los proveedores y contratistas deben cumplir con la legislación vigente de orden nacional, provincial y municipal, que incluye, protección al patrimonio natural y cultural, el manejo de sustacias y residuos peligrosos, límites y controles de emisiones gaseosas, etc. Movistar se reserva, además, el derecho de realizar auditorías, a efectos de verificar requisitos del Sistema de gestión ambiental, en instalaciones y/o sitios donde se lleven a cabo procesos del proveedor/contratista.

Colaborando con Proniño y el medioambiente

Oficinas sin papeles
En lo que respecta al reciclado de residuos de oficina, el compromiso se materializa con el proyecto "Oficinas sin papeles" con los objetivos de disminuir la cantidad de papel, mejorar el lugar de trabajo y fomentar una nueva cultura.
Este programa colabora con el programa Proniño que tiene como objetivo erradicar el trabajo infantil.
La iniciativa "Oficina sin papeles" consiste en intercambiar papel a reciclar por kits escolares destinado a los niños beneficiarios del programa.
Durante el 2007, se recicló 24.977 kg de papel y cartón, lo que representó 160 kits escolares. También se persiguió la utilización racional de las fotocopiadoras, y la optimización de las impresoras, para lograr un ahorro en el consumo del papel, que impacta en el medio ambiente. Asimismo, se definieron e implementaron la política y los procedimientos de archivo interno, externo y digitalización.

El Grupo Telefónica y el Cambio Climático

En julio de 2007, lanzamos el Plan Estratégico de Cambio Climático, un proyecto transversal en el Grupo Telefónica para:

- Recopilar y homogeneizar los datos de emisiones de GEI de todos los países y sociedades de Telefónica.
- Identificar riesgos asociados a futuras restricciones de GEI y oportunidades para la reducción, que permitan mejorar el índice de comportamiento ambiental de Telefónica.
- Elaborar un Plan de Eficiencia Energética.
- Calcular las emisiones de GEI evitadas por los productos y servicios comercializados por Telefónica.
- Concienciar a los agentes sociales y económicos en la lucha contra el Cambio Climático.
- Extender la cultura de la lucha contra el Cambio Climático y el ahorro y eficiencia energética en Telefónica.

Despliegue Responsable de Red

El pasado año, realizamos en la Argentina 1.301 mediciones de los niveles de emisión radioeléctrica con una inversión de 32.000 pesos

Para más información:
www.telefonica.com.ar/rc/2007/desplieguesponsable

En 2007 realizamos tres adecuaciones de infraestructuras por impacto acústico

Aplicamos criterios ambientales y de sostenibilidad en los procesos de planificación, construcción y mantenimiento de nuestra red.

Integración en el entorno

El Grupo Telefónica en la Argentina ha desarrollado en los últimos años prácticas que buscan reducir el impacto de nuestras infraestructuras sobre el medio ambiente, procurando así que nuestras actividades sean lo más respetuosas posibles con el entorno donde se ubican. La primera de estas prácticas consiste la utilización de infraestructuras existentes, y evitar así nuevas construcciones. Cuando se realiza una nueva infraestructura, principalmente torres de telecomunicaciones, resulta primordial integrarla lo máximo posible en el paisaje. A mediados de los 90, se desarrolló una metodología para evaluar el impacto visual generado por las estructuras soporte, usando un parámetro denominado "Fragilidad Visual (FV)". Éste determina, de acuerdo a la variable alcanzada, cuándo es necesario adecuar las infraestructuras en función de su impacto visual.
Otra práctica habitual, consiste en la compartición de infraestructuras entre distintos operadores. Actualmente, la Compañía cuenta en la Argentina con 1.307 emplazamientos con infraestructuras compartidas.Por otro lado, para instalar nuevos emplazamientos y dando cumplimiento a requisitos legales, en 2007, se realizaron en la Argentina 75 estudios de impacto ambiental.

Control acústico
Otro aspecto ambiental que puede provocar impactos locales y que por tanto es controlado, es el ruido generado por las instalaciones (redes de telefonía móvil y fija). En 2007, el Grupo Telefónica en la Argentina realizó 198 mediciones acústicas. Registramos 3 quejas por ruido a lo largo de 2007.

Radiofrecuencia y niveles de emisión
La telefonía móvil es una tecnología inalámbrica basada en una amplia red de antenas fijas o estaciones de telefonía móvil que transmiten información mediante señales de radiofrecuencia u ondas de radio, con frecuencias de entre 900 y 2.000 MHz. Aunque suponen sólo el 2% del total de las emisiones de radiofrecuencia, existe una inquietud en la sociedad en relación con las antenas de las estaciones sobre los efectos a largo plazo que pudieran tener en la salud. En este sentido, la Organización Mundial de la Salud ha afirmado que, teniendo en cuenta los muy bajos niveles de exposición y los resultados de investigaciones reunidos hasta el momento, no hay ninguna prueba científica convincente de que las débiles señales de RF procedentes de las estaciones de base tengan efectos adversos en la salud.
La OMS ha determinado, junto con la Comisión Internacional para la Protección contra Radiaciones No Ionizantes (ICNIRP), unos estándares internacionales de exposición a campos electromagnéticos y de emisión de potencia de antenas de estaciones base y de teléfonos móviles.
En las empresas del Grupo Telefónica en la Argentina controlamos y monitorizamos los niveles de emisión radioeléctrica de nuestras infraestructuras –en 2007, realizamos en la Argentina 1.301 mediciones– para garantizar la seguridad de nuestras instalaciones.

Diálogo y transparencia
Bajo la premisa fundamental de transparencia, facilitamos información avalada y contrastada por la comunidad científica y documentación de organismos oficiales con competencias en Sanidad y Telecomunicación.
La página web de Movistar Argentina posee información sobre medio ambiente, antenas, reglamentaciones.
http://www.movistar.com.ar

MEDICIONES DE LOS NIVELES DE RUIDO

	Número de mediciones
Argentina	198

MEDICIONES DE LOS NIVELES DE EMISIÓN ELECTROMAGNÉTICA[1]

	Número de mediciones
Argentina	1.301

[1] Operadoras de telefonía móvil.

Compras Responsables

En 2007, el Grupo Telefónica en la Argentina contó con la colaboración de 1.378 proveedores argentinos.

Para más información:
www.telefonica.com.ar/rc/2007/proveedores

Más de 1.000 proveedores a nivel mundial serán evaluados en 2008

En 2007, comenzamos a implantar la Normativa de Extensión de los Principios de Actuación a nuestra cadena de suministro

Estándares éticos para la cadena de suministro

Las cadenas de suministro son cada día más amplias y complejas. Al igual que ha sucedido con otras industrias, como la textil, juguetera o de informática, otros sectores como el de las telecomunicaciones han comenzado a ser analizados respecto a sus cadenas de proveedores para abolir posibles prácticas poco éticas.
Es por ello que, las empresas del Grupo Telefónica en Argentina, además de continuar exigiendo a nuestros proveedores el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, de seguridad e higiene en el trabajo y de impacto medioambiental, en 2007, hemos incorporado en las Condiciones Generales de Suministro de Bienes y Servicios, cláusulas destinadas a no permitir el trabajo infantil, ni el trabajo forzado, no aceptar condiciones laborales de riesgo para la vida de los trabajadores, ni consentir el trato inhumano en el trabajo, en nuestra cadena de suministro.

Identificación de riesgos RC

Desde 2007, a nivel mundial, los proveedores que se inscriben en el catálogo de proveedores de Telefónica contestan una serie de cuestiones breves sobre RC que ayudan a identificar potenciales riesgos de RC en la cadena de suministro. A lo largo del ejercicio, 1.167 proveedores globales dieron respuesta a dichas preguntas.
Asimismo, se ha elaborado un "Cuestionario de Autoevaluación", el cual deberán cumplimentar de modo "on line" aquellos proveedores que suministran productos o servicios considerados de riesgo RC (terminales y equipos de telecomunicaciones, servicios de instalación y/o mantenimiento de redes, productos de merchandising o actividades de telemarketing) cuando realicen la inscripción o renovación en el catálogo de proveedores de Telefónica o bien cuando resulten adjudicatarios de alguno de dichos productos o servicios.
El cuestionario tiene alrededor de 50 preguntas sobre temas laborales, éticos, de seguridad y salud en el trabajo, y de medio ambiente. Las cuestiones se basan en los estándares de la Declaración de Derechos Humanos de la ONU, las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (trabajo infantil y forzado) y las diferentes legislaciones ambientales.
Esperamos que durante el 2008, más de 1000 de nuestros proveedores mundiales completen dicho cuestionario de autoevalución.

Formación y difusión de los criterios de RC

El Grupo es consciente de que para compradores y proveedores supone una novedad la incorporación de criterios de RC en las negociaciones, que complementen los habituales criterios de calidad y precio.
Por eso, estamos realizando presentaciones a compradores del Grupo Telefónica acerca de la importancia de la extensión de los Principios de Actuación a la cadena de suministro.
En el mismo sentido, durante el 2008 está prevista la realización de talleres de sensibilización y capacitación en RC destinados a Directores y Gerentes de pequeñas y medianas empresas proveedoras del Grupo Telefónica en Argentina y en otros países de Latinoamérica.

Normativa de compras a proveedores sociales

A nivel mundial, Telefónica aprobó la "Norma General de Contratación de Bienes y Servicios a Proveedores Sociales", para fomentar las compras con entidades que fomentan la inserción laboral de sectores en riesgo de exclusión social (Centros especiales de empleo, Entidades sin ánimo de lucro, víctimas de violencia doméstica, familiares de niños beneficiados por el programa Pronito, entre otros).
En Argentina, complementando acciones del programa Proniño, durante el 2007 se realizaron algunas contrataciones a este tipo de entidades.

Compromisos con nuestros proveedores

Concientes que el comercio electrónico incrementa la transparencia y la competencia, fomentamos el uso por parte de nuestros proveedores de la plataforma global del Grupo.
Es por ello que, durante el 2007, en la Argentina se ha producido un aumento significativo en el número de negociaciones (incluyendo subastas) y formalizaciones electrónicas de compromisos con proveedores.
Para mejorar el cumplimiento de los compromisos de pago con nuestros proveedores, en 2007 se desplegó, en Argentina, una nueva versión del sistema de gestión (SAP), a demás, continuamos con los desarrollos para la implantación de la factura electrónica y potenciamos la tarea de control en las Unidades de Intervención.

"Queremos mejorar la vida de las personas, facilitar el desarrollo de los negocios y contribuir al progreso de las comunidades donde operamos, proporcionándoles servicios innovadores basados en las tecnologías de la información y la comunicación."

Espíritu de Progreso

Progreso Responsable

Inclusión Digital 32
EducaRed 34
Uso Responsable de las TIC 36
Generaciones Interactivas
y Protección del Menor 37

Inclusión digital

La mejor manera de contribuir a disminuir la brecha digital es hacer nuestro trabajo lo mejor posible

Para más información:
www.telefonica.com.ar/rc/2007
www.telefonica.com.ar/aulasinteractivas

En la Argentina contribuimos al progreso social, tecnológico y económico

Entre las muchas maneras en las cuales Telefónica contribuye a la reducción de la brecha digital, resaltan: con inversiones en infraestructuras, formación en las TIC, y servicios adaptados a rentas bajas y a personas con discapacidad.
La mejor manera de contribuir a disminuir la brecha digital es hacer nuestro trabajo lo mejor posible. Es la eficiencia, la eficacia, la innovación y la inversión en el despliegue de redes lo que nos permite ofrecer más servicios en más lugares y a mejores precios. A todo ello se suma nuestra colaboración con los diferentes Gobiernos en iniciativas de inclusión digital.

Servicio Universal

Para la Compañía, el Servicio Universal es un elemento de equidad, solidaridad o, en último extremo, de cohesión social.
Por tanto, las obligaciones inherentes al servicio universal deberían enfocarse como objetivos de la Política Social de los Gobiernos, siempre y cuando el desarrollo del país en cuestión y sus circunstancias lo permitan.
En la Argentina, en el marco de la transición a la competencia en telecomunicaciones, el Poder Ejecutivo Nacional dictó el Decreto N° 764/00 que aprobó el Reglamento General del Servicio Universal que busca promover el acceso de los servicios de telecomunicaciones a clientes ubicados en zonas con alto costo de acceso o mantenimiento, o que tengan limitaciones físicas o necesidades sociales especiales.
Dicho reglamento vigente desde el 1° de enero de 2001, establece que el déficit para la prestación de dichos servicios se cubrirá a través del pago de una tasa del 1% de los ingresos totales devengados por la prestación de los servicios de telecomunicaciones, netos de los impuestos y tasas que los graven, que abonarán todos los prestadores a la Autoridad Regulatoria.
Con fecha 8 de junio y 26 de julio de 2007, la SC emitió las Resoluciones N° 80 y N° 127 ("las Resoluciones") que disponen que, hasta tanto se constituya efectivamente el Fondo Fiduciario del Servicio Universal, los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán proceder a la apertura de una cuenta especial, individualizada y a su nombre, en el Banco de la Nación Argentina donde deberán depositar mensualmente, de corresponder, su obligación.

PRINCIPALES MAGNITUDES DE INCLUSIÓN DIGITAL - GRUPO TELEFONICA EN LA ARGENTINA 2007

	Argentina
Inclusión geográfica	
Cobertura geográfica	30%
Cobertura población	88%
Inclusión económica	
% Fija prepago	25%
% Móvil prepago	64%
Teléfonos públicos	108.804

El aporte del Grupo en Latinoamérica

En Latinoamérica, las empresas de Telefónica colaboran con las diferentes iniciativas públicas de universalización del servicio. En 2007, el Grupo Telefónica realizó una contribución neta de cerca de 38 millones de pesos a los Fondos de Universalización de Argentina, Brasil, Perú, Colombia y Venezuela. Esto equivale al 1% de los ingresos en cada uno de los países, a excepción de Colombia. En este sentido, el "II Encuentro Iberoamericano de TIC y Objetivos de Desarrollo del Milenio", organizado en septiembre de 2007 por

Aulas Interactivas

Aulas Interactivas es el programa de responsabilidad social que desarrolla el Grupo Telefónica con el propósito de contribuir a la inclusión tecnológica de las personas, disminuyendo así la brecha digital y fomentando y promoviendo la utilización responsable de Internet como herramienta de uso cotidiano para la educación, la investigación, la comunicación, la información y el entretenimiento. Aulas Interactivas es llevado a cabo por personal voluntario, todos empleados de Telefónica.
El programa es totalmente gratuito y está orientado principalmente a jóvenes estudiantes de diferentes niveles de todo el país. Se articula en proyectos anuales que incluyen: Presentaciones interactivas, Demostraciones prácticas, Provisión de recursos de acceso, Cursos virtuales para docentes y Certámenes.
Aulas Interactivas ya ha capacitado a cerca de 100.000 alumnos de distintas edades y sus docentes en diferentes jurisdicciones de todo el país abarcando alrededor de 260 instituciones. Desde el año 2005 se introdujo la capacitación virtual de docentes en el sitio del programa con resultados muy alentadores ya que cerca de 850 docentes han completado los cursos. El programa se fue enfocando - a medida que fue avanzando - hacia escuelas públicas del interior del país o del Gran Buenos Aires donde el conocimiento y utilización de Internet es escaso o nulo, por la falta de computadoras o por no contar con el acceso a Internet correspondiente.
Para este año se ha planificado llegar al menos a 70 nuevas escuelas de todo el país y a una población educativa de cerca de 20.000 alumnos y docentes.
Se desarrolló el sitio *http://www.telefonica.com.ar/aulasinteractivas/* donde esta contenida toda la información del programa y con propuestas para la aplicación de diferentes herramientas en Internet para su uso en la educación.

AHCIET y la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB), concluyó que "es urgente que los Estados que recaudan Fondos de Universalización del Servicio" los dediquen efectivamente a proyectos de inclusión digital.

Productos y servicios accesibles

El Grupo Telefónica en la Argentina
Movistar Argentina tiene el Programa "Movistar Para Todos", a través de esta iniciativa, ofrece Planes y Servicios pensados para resolver las necesidades específicas, relativas a comunicaciones móviles, de personas con discapacidad.
El propósito es favorecer la comunicación entre todos, y por este motivo se trabaja buscando soluciones que faciliten el acceso y uso de la telefonía móvil de personas con discapacidades tanto visuales, como auditivas y del habla, ofreciendo equipos y servicios para brindar soluciones que permitan utilizar los servicios móviles fácilmente.
La propuesta movistar Para Todos incluye planes especiales con beneficios exclusivos. Los mismos están disponibles para consultar en la página web de la empresa *http://www.movistar.com.ar*

Además, Movistar ofrece los siguientes servicios:
Factura Braille: la posibilidad de recibir la factura en Sistema Braille sin costo adicional, junto a la factura convencional.
Servicio CAM: Convierte los Mensajes de Voz en Mensajes de Texto. El CAM (Centro de Atención de Mensajes) es un servicio según el cual Representantes movistar reciben mensajes que transforman en texto para enviar al movistar solicitado. Este servicio funciona las 24 horas del día, los 7 días de semana y cualquier persona (cliente movistar o no) puede enviar el mensaje.

Telefónica Fija, como ya comentáramos en el apartado de clientes, Telefónica cuenta con un Centro de Intermediación para personas con hipoacusia y/o impedimentos en el habla, el cual funciona las 24 horas, todos los días del año y permite que una persona hipoacúsica e impedida del habla pueda lograr una comunicación telefónica a través de la operadora del servicio, cursando comunicaciones a cualquier destino: urbanas, interurbanas, celulares e internacionales.
Mensualmente el Centro de Hipoacúsicos recibe más de 30.000 llamadas.

Inclusión económica

La brecha económica se considera la barrera que impide el acceso a las personas de menores recursos económicos acceder a telefonía móvil, banda ancha, terminales... por el costo de los servicios.
A finales de 2007, el 64% de los más de 13 millones de clientes de servicios móviles de Movistar Argentina, utilizaba productos prepago que permiten tener un adecuado control del consumo. Además, el despliegue de la red GSM siguió favoreciendo el acceso a terminales en condiciones más económicas.
Con respecto a la planta de accesos fijos, a diciembre 2007, el 25% de las líneas correspondían a líneas fijas prepago y de control del consumo, y disponía de más de 108.000 teléfonos de uso público.

Inclusión geográfica

La brecha geográfica se considera la barrera que impide la extensión de la telefonía a las zonas rurales porque el costo de llevar el servicio a ellas es mayor. Gracias al despliegue de la red móvil, se ha facilitado el acceso a las redes de áreas aisladas.

El portal EducaRed tuvo en 2007 cerca de 25.000.000 de visitas

Para más información:
www.telefonica.com.ar/fundacion
www.educared.org.ar

El programa EducaRed ayuda a profesores, padres y alumnos a utilizar las TIC

**Las barreras tecnológicas o económicas no son las únicas que pueden provocar la aparición de la brecha digital.
También influye la falta capacitación y de conocimiento, especialmente en países en vías de desarrollo y en colectivos de personas mayores o discapacitadas.**

EducaRed es el portal educativo de la Fundación Telefónica destinado a promover la inclusión de las nuevas Tecnologías de la Comunicación y la Información en las escuelas, con el propósito de enriquecer las prácticas de la enseñanza, favorecer el aprendizaje y contribuir a la calidad de la educación.
En la Argentina, EducaRed está presente desde 2002. Su accionar se apoya sobre el portal de Internet que lleva su mismo nombre, donde pueden consultarse todas sus líneas de actuación, acceder a contenidos especializados y utilizar herramientas pensadas para la tarea pedagógica y el trabajo colaborativo online; no obstante, el alcance del programa va más allá de la gran Red de Redes a través de una intensa agenda de formación y actividades de encuentro y debate dirigidas a docentes, alumnos e instituciones.
Tanto en su formato virtual como presencial, las propuestas de EducaRed se dirigen a toda la comunidad educativa, con un especial énfasis en los educadores y alumnos pertenecientes a la Educación General Básica, Educación Secundaria Básica, nivel Secundario/ Polimodal, Educación Especial e Institutos de Formación Docente.
Su accionar incluye, en muchas de sus iniciativas, la articulación con el sector público, privado y social; un hecho que se plasma a través de valiosas alianzas como las que tuvieron con las siguientes entidades, organismos y empresas:

- Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires
- Ministerio de Educación y Cultura de las provincias de Buenos Aires, Chubut, La Pampa, Mendoza, Misiones, Neuquen, Río Negro, Salta, San Juan y Santa Cruz..
- Microsoft
- Organización Mundial de Educación Preescolar (OPEM)
- Asociación Internacional por el Derecho del Niño a Jugar (IPA)
- Universidad Torcuato Di Tella
- Universidad Nacional de Lomas de Zamora
- Grupo de Fundaciones
- Fundación Par
- Fundación Leer
- Fundación Evolución
- Aprendiendo Bajo la Cruz del Sur
- Asociación Audela
- Asociación Care
- Asociación Recrear
- Asociación Periodismo Social

EDUCARED ARGENTINA

EducaRed Virtual	2007
Visitas al portal	24.615.791
Suscriptores al boletín electrónico	11.329
Duración promedio de las visitas	5,26 minutos
Promedio de páginas consultadas por día	113.010
Número de participantes formados on-line	1.779

Centro de información y noticias referentes al sector educativo (es el único portal especializado que renueva diariamente su información), el portal EducaRed organiza sus contenidos, así como sus propuestas de formación y actividades presenciales, en cinco nodos conceptuales, con objetivos de actuación bien delineados y diferenciados. Ellos son:

- Comunidades virtuales
- Enseñanza en Foco
- Infancia en Red
- Integrared: Educar para integrar.
- Tecnología en las Aulas
- Recursos web (Contenidos noticiosos y referenciales)

http://www.educared.org.ar/integrared

IntegraRed – Educar para Integrar
Es el área del portal EducaRed, de y para las personas con discapacidad, sus familias, las organizaciones de la sociedad civil y la comunidad. Surge con el objeto de propiciar el conocimiento objetivo de la realidad de las personas con discapacidad, promover el respeto por las diferencias y favorecer la igualdad de oportunidades en el acceso a la información y a las nuevas tecnologías.
IntegraRed facilita el acceso a información actualizada sobre Temas de Análisis y actualidad; Agenda de eventos, cursos, congresos; Legislación actualizada; Datos de instituciones que brindan servicios y abordan la temática de discapacidad desde cualquiera de sus ejes; Procedimientos para realizar trámites varios.
También ofrece la posibilidad de participar a través de foros.

Educar para Integrar tiene como ejes fundamentales:
Tecnología Adaptativa al servicio de las personas con discapacidad: Investigación, desarrollo y capacitación en el uso de nuevas Tecnologías de la información y la comunicación; que se utilizan para potenciar las capacidades funcionales de las personas con discapacidad. Proyectos actuales del área:

- TEC.A.DIS: Jornadas de Capacitación e Investigación y Desarrollo de dispositivos de Hardware. En 2007, TEC.A.DIS desarrolló sus jornadas sobre "Tecnología Adaptativa al servicio de las personas con discapacidad" en las provincias de Buenos Aires, Chubut, Neuquén, Córdoba y Salta, con una participación total de 640 profesores.

Además del *Táctilmouse* y el *Tecmouse*, un modelo a presión, tacto o láser que reemplaza las funciones del *mouse* tradicional; y el *Tecladap*, un teclado con 50 teclas (de mayor tamaño que las convencionales) que funciona con cualquier programa de entorno *Windows*, el programa impulsa el conocimiento de dos sistemas alternativos de comunicación:

- SICLA, un comunicador que permite, a personas que utilizan Sistemas Alternativos de Comunicación (SAC), relacionarse con su entorno a través de la confección de mensajes utilizando pictogramas o escritura, establecer una comunicación telefónica y enviar y recibir correo electrónico;
- LEE TODO, una herramienta multimedia diseñada para facilitar la accesibilidad al mundo de la informática a personas ciegas o disminuidas visuales.

Promoción de la Educación Integradora: a través de proyectos que promueven la incorporación de las nuevas tecnologías en las escuelas y estimulan experiencias de integración. Proyectos actuales del área:

- TECN.AD.ES: Tecnología Adaptativa en la Escuela
- X+COMPROMISO
- CONCURSO: Proyectos de innovación para la Educación Especial 2006-2007 *Transformando escuelas*

Proyecto Aulas Hospitalarias
Esta iniciativa, que se lleva a cabo en el marco del programa EducaRed Argentina, tiene por objeto conformar redes de comunicación centradas en los niños hospitalizados, para prevenir su aislamiento y garantizar su derecho esencial a la educación aún cuando están recibiendo un prologando tratamiento médico. Bajo esta premisa, el proyecto, que se realiza en salas especialmente adecuadas dentro de los hospitales, incluye no sólo los aspectos formales sino también aquellos que hacen a las relaciones emotivas y afectivas entendiendo que esto es necesario para favorecer el desarrollo integral de los niños.
En la Argentina, en el marco de este proyecto, se inauguraron en 2007 dos aulas hospitalarias. La primera de ellas en el Hospital Gobernador Centeno, de General Pico, La Pampa; y la segunda, en el Hospital Pediátrico Dr. Humberto J. Notti, de Guaymallén, provincia de Mendoza. Cada una de las aulas contó con la instalación de tres computadoras con webcam, impresoras y conexión "Speedy" con Internet de alta velocidad.
Mediante el uso de estos equipos, los niños hospitalizados pueden enviar y recibir e-mails, crear sus propias páginas web y continuar desarrollando actividades escolares y de esparcimiento. Todo en forma inalámbrica, gracias a la tecnología WI-FI para evitar las interferencias con el equipamiento médico; y con la asistencia de un grupo de docentes especialmente capacitado para la tarea.
En 2008, se formalizará la implementación y puesta en marcha de la tercer aula hospitalaria en el Hospital Isola, de Puerto Madryn, en la provincia de Chubut.

Proyecto Aulas Unidas Argentinas
Es un proyecto que nuclea a instituciones educativas de distintos puntos del país para desarrollar una indagación sobre distintos aspectos de la realidad social de la comunidad local y la reflección sobre la cuestión de la identidad comunitaria en el contexto de la diversidad cultural a escalas de análisis más amplias.
Este proyecto tiene como fin desarrollar un trabajo en colaboración a partir de la conformación de una red integrada por escuelas de EGB, polimodal o nivel secundario, de gestión pública o privada.

http://www.educared.org.ar/

El portal EducaRed.net incluye facilidades para:

- **Profesores:** noticias de uso didáctico, bolsa de empleo, software educativo, herramientas de trabajo, experiencias...
- **Alumnos:** propuestas extraescolares, la enciclopedia EducaRed, deberes...
- **Padres:** información para acceder a la Universidad, herramientas y formación sobre Internet, etc.

El objetivo es combinar la responsabilidad de los consumidores con nuestras capacidades tecnológicas

La nueva campaña "Progreso responsable" fomentará el buen uso de las nuevas tecnologías

Consejos a Clientes
El objetivo es combinar la responsabilidad de los consumidores con nuestras capacidades tecnológicas, de manera que el progreso tecnológico sea también un progreso responsable.

La nueva campaña "Progreso Responsable" fomentará el buen uso de las nuevas tecnologías
El Grupo Telefónica lanzará una campaña de sensibilización sobre el uso responsable de las TIC, a nivel mundial en 2008. Ésta incluirá recomendaciones en materias como la seguridad, la protección del menor, el reciclado, la protección de datos o el respeto a la propiedad intelectual.
Para este proyecto, hemos colaborado con organizaciones sociales y con nuestros clientes y empleados.
Las nuevas tecnologías se han insertado en nuestra vida hasta tal punto que ya no concebimos el mundo sin ellas. Las usamos casi sin darnos cuenta y muchas veces hacemos un uso inapropiado, desmesurado o inconsciente que puede causar problemas o molestar a otras personas.

Fomentando la seguridad en Internet
Para mejorar la seguridad de nuestros clientes hemos implantado en las plataformas de correo robustos mecanismos técnicos, y métodos de trabajo contra virus y spam (correo basura). La mayor parte de estas amenazas son consecuencia de que los equipos informáticos de los clientes han resultado infectados por el denominado "malware". Este software dañino convierte –entre diferentes opciones– al equipo informático del cliente en un generador de correo spam hacia otros clientes.

Consejos para reducir el spam

- No compre los productos que se anuncian a través de spam.
- Use filtros y desactive las opciones automáticas de confirmación de recepción.
- No abra correos sospechosos.
- No responda nunca a un correo basura ni participe en cadenas de correo.

"Centro de Seguridad Speedy"

Este nuevo espacio de Speedy está orientada a que los usuarios de banda ancha de Telefónica puedan proteger su computadora del ataque de virus y otras amenazas, navegar más tranquilos y mantenerse actualizados en cuestiones de seguridad.
Dentro del sitio, que cuenta con el apoyo de McAfee, líder internacional en software de seguridad en Internet, un personaje llamado "Matías" ayuda a los clientes a realizar un recorrido virtual por las diferentes secciones disponibles y realizar la descarga e instalación de la Suite de Seguridad.
En el Centro de Seguridad los clientes también pueden acceder a noticias seguras y consejos útiles para estar siempre actualizados de las últimas novedades, descargar softwares gratuitos para optimizar la navegación (McAfee Site Advisor) que indica si la página que se quiere visitar es segura, consultar el detector de virus on line y chequear la tabla de virus que contiene información sobre las últimas amenazas en la Web.
Con esta iniciativa, Speedy apuesta a la permanente innovación de contenidos virtuales y pone al alcance de sus clientes nuevas herramientas que la conectan de manera segura con la información que le permite proteger a su familia y sus equipos de los peligros que circulan en el mundo de Internet.

Para más información:
www.educared.org.ar/tecnologia/generacion-i

El eje central del proyecto es la realización del Estudio "Generaciones interactivas en Iberoamérica. Niños y adolescentes frente a las pantallas. Retos educativos y sociales"

El Estudio está impulsado por el Grupo Telefónica y desarrollado por la Universidad de Navarra y el Programa Educared de Fundación Telefónica

Durante 2008, en la Argentina, incluiremos recomendaciones sobre el uso responsable de las TIC por parte de menores tanto en nuestra página web como en nuestras facturas.
El Grupo Telefónica redobló su compromiso para fomentar un entorno en el que los menores puedan usar las TIC de forma segura.
Ofreceremos a padres y menores herramientas y recomendaciones para asegurar un uso responsable de sus productos y servicios.
Para fomentar un entorno en el que los menores puedan usar las nuevas tecnologías de forma segura, el Grupo impulsó en 2007 una regulación interna para garantizar una oferta adecuada.
En la Argentina, el Grupo lanzó el Proyecto Generaciones Interactivas para promover un uso responsable de las TIC entre niños y jóvenes. El eje central del proyecto es la realización del estudio "Generaciones interactivas en Iberoamérica. Niños y adolescentes frente a las pantallas. Retos educativos y sociales", impulsado por el Grupo Telefónica y desarrollado por la Universidad de Navarra y el programa EducaRed de Fundación Telefónica.

Dos son los objetivos concretos del estudio:

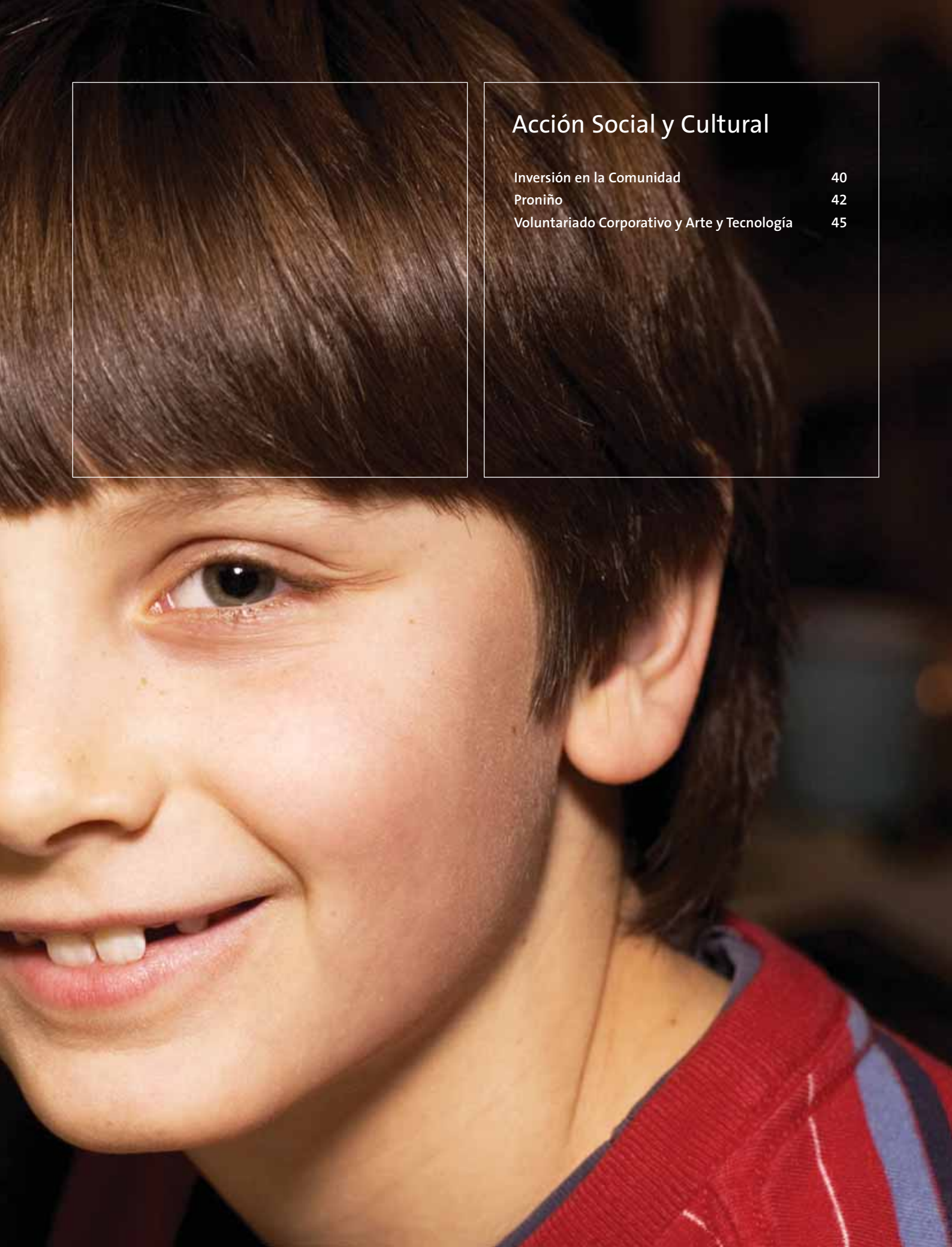
1. En primer lugar, conocer con detalle el grado de uso y posesión de las tecnologías de la información y de la comunicación entre los niños y adolescentes de 6 y 18 años en iberoamérica, y el impacto que este uso está teniendo en sus relaciones sociales y familiares.

2. A continuación, y partiendo de esta información ofrecer recursos educativos que permitan a los agentes implicados en la formación de este grupo de edad (padres y profesores) entenderles mejor y sacar el máximo partido a la situación minimizando los posibles riesgos.

La investigación está abierta a todos aquellos colegios que tengan la inquietud de conocer mejor a su alumnado para poder hacer frente a los retos educativos actuales presentes en la Sociedad de la Información.
Cualquier colegio interesado puede participar en el estudio. Para ello se requiere únicamente que se disponga en el colegio de conexión a Internet. El cuestionario que los alumnos completarán se realiza íntegramente a través de la red desde la escuela.
A cada colegio se le asignará un código para poder ser identificado cuando sus alumnos entren a responder a las preguntas.
Tras el trabajo de campo, cuando todos los alumnos han rellenado el cuestionario, el equipo encargado del proyecto recoge los datos del colegio y los transforma en un informe con los principales resultados para entregar al colegio. Además de estos datos, en un área exclusiva, el colegio podrá acceder a diversos materiales educativos que faciliten la transmisión de esta información y su aplicación educativa.
El colegio, en un plazo máximo de tres semanas tras realizar el estudio, recibe un informe con los resultados y seis anexos con toda la información detallada, organizada en los siguientes bloques: datos generales, Internet, teléfonos móviles, videojuegos, publicidad y consumo, y televisión.

“Buscaremos colaborar con organizaciones cívicas, comunitarias y no lucrativas y con iniciativas públicas orientadas a la disminución de problemas sociales en las regiones en las que operamos; fundamentalmente a través del uso de nuestras capacidades y nuestra tecnología.”

Principios de Actuación



Acción Social y Cultural

Inversión en la Comunidad 40
Proniño 42
Voluntariado Corporativo y Arte y Tecnología 45

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) fueron el eje principal de las iniciativas

Para más información:
www.telefonica.com.ar/fundacion

El Grupo Telefónica en la Argentina destinó más de 21 millones de pesos a acción social y cultural durante el ejercicio 2007

En total, la Fundación Telefónica siguió siendo el motor de la acción social estratégica: destinó cerca de 870.000 pesos con proyectos.

En el Grupo Telefónica queremos que todas las personas puedan disfrutar del progreso, independientemente de su condición y situación socioeconómica y cultural. Por ello, para mejorar la calidad de vida de las personas y fomentar la igualdad de oportunidades, realizamos acciones sociales y culturales, con las Tecnologías de la Información y la Comunicación como principal protagonista.

Nuestras iniciativas en la Argentina se desarrollan a través de:

- Fundación Telefónica, es el pilar de nuestra acción social y cultural, trabaja en proyectos cuyo eje prioritario es la educación. En muchas de sus iniciativas participan activamente los empleados, a través del Voluntariado Corporativo.
- El Grupo Telefónica realiza patrocinios sociales y culturales con impacto positivo en la sociedad, el arte y la cultura.

Fundación Telefónica
La Fundación Telefónica impulsa programas que potencien el proceso educativo mediante la aplicación las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación. Su estrategia se soporta en cinco líneas de actuación: EducaRed, para contribuir con la calidad de la educación a través del uso de TIC; el programa Proniño, cuyo objetivo es contribuir a erradicar el trabajo infantil por la vía de la escolarización; Forum, que impulsa la investigación y la generación del conocimiento en el entorno de la Sociedad de la Información; el programa de Voluntarios Telefónica, que busca canalizar el espíritu solidario de los empleados del Grupo Telefónica en la Argentina y el programa de Arte y tecnología cuyo foco es la gestión del patrimonio artístico, histórico y tecnológico del Grupo utilizando el Arte como herramienta de apoyo a la educación.
Presente en la Argentina desde 1991, su labor fue potenciada hacia mediados del año 1999,

TOTAL DE PERSONAS PARTICIPANTES/BENEFICIADAS DIRECTAMENTE POR LA ACTIVIDAD DE LA FUNDACIÓN TELEFÓNICA EN 2007

Área	Número de personas
EducaRed*	15.716.921
Proniño	2.968
Voluntarios	26.795
Arte y Tecnología	35.023
Otros Programas	400
Total	**15.782.107**

*Incluye visitas al portal, cursos presenciales, cursos online

Recibimos el `Premio al Emprendedor Solidario´ en educación, otorgado por el Foro Ecuménico Social

Obtuvimos el Premio al Emprendedor Social, que entrega anualmente el Foro Ecuménico Social. La distinción corresponde a la categoría `Empresas – Educación´ por el programa `Infancia en Red´, que forma parte del portal EducaRed Argentina.
Desde hace seis años el Foro Ecuménico Social entrega anualmente el Premio al Emprendedor Solidario, y convoca en cada oportunidad a empresas y organizaciones no gubernamentales que hayan realizado emprendimientos solidarios durante el año anterior al otorgamiento de la distinción.

Premio Ciudadanía Empresaria de la Cámara de Comercio de los EE.UU. en la Argentina (AmCham)

El programa "Infancia en Red" de la Fundación Telefónica obtuvo el Premio Ciudadania Empresaria 2007, otorgado anualmente por la Cámara de Comercio de los Estados Unidos en la República Argentina.
Infancia en Red, es el área destinada a los educadores de niños de entre 0 y 6 años, cuyo principal desaafío es el de crear una comunidad virtual en la que se agrupen las personas interesadas en la educación inicial con el objetivo de enriquecer los debates didácticos en torno a los niños más pequeños, desde una perspectiva Latinoamericana.
Desde hace nueve años AmCham entrega anualmente el Premio Ciudadanía Empresaria. El galardón es otorgado a los Programas cuyos resultados sean mensurables, y se presentan en cuatro categorías: "Educación y cultura", "Salud y Medio ambiente", "Promoción social" y "Programas sociales para el personal".

PRESERVANDO Y DANDO A CONOCER EL PATRIMONIO NATURAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA

Programa Parques Nacionales y Escuelas Interactivas

Desarrollado en forma conjunta por Telefónica Fija Argentina, Fundación Telefónica, Microsoft, Fundación Bajo La Cruz del Sur y la Administración de Parques Nacionales, con la finalidad de valorar, preservar y difundir el patrimonio natural y cultural de la Argentina; el programa "Parques Nacionales y Escuelas Interactivas" vincula, a través de una novedosa propuesta educativa, a docentes, alumnos, guardaparques e investigadores pertenecientes a catorce escuelas y catorce parques nacionales mediante la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC`s).
El programa que nació en 2007 –y se ganó un rápido reconocimiento por parte de las comunidades aledañas a los parques y escuelas participantes, así como del gobierno nacional y sus principales referentes en materia de educación– tiene por propósito difundir y crear una red de conocimiento en torno al patrimonio natural y cultural del país, acortar la brecha digital, promover el desarrollo sustentable y favorecer la mejora de la calidad de vida de las comunidades involucradas.
Para desarrollar la iniciativa, Telefónica Fija Argentina y Fundación Telefónica contribuyeron con el equipamiento de las escuelas y las sedes de guardaparques, a través de la donación de computadoras de última generación, conexión con Internet de banda ancha "Speedy" y contenidos, a través de la

incorporación del proyecto dentro del programa EducaRed.
El programa fue presentado formalmente el 22 de marzo en la Escuela N° 303 de Isla Victoria, San Carlos de Bariloche.
Como resultado de las acciones implementadas durante 2007, 1.700 niños y niñas de las escuelas rurales que forman parte del programa presentaron, frente al Glaciar Perito Moreno, la "Declaración del Glaciar", un documento en el que dejaron de manifiesto su preocupación por el cuidado del medio ambiente y la preservación de las especies autóctonas.

Para más información:
www.telefonica.com.ar/pronino

Para 2008 Proniño profundizará su accionar y redoblará el compromiso en la Argentina

Fundación Telefónica contribuye a erradicar el trabajo infantil a través de este programa, cuyos ejes son la protección integral de los niños, la calidad educativa y el fortalecimiento socio-institucional.

Proniño es el programa de bien público del Grupo Telefónica, desarrollado por **movistar** y Fundación Telefónica con el fin de contribuir con la prevención y erradicación progresiva del trabajo infantil en Argentina.
A través de acciones integrales y en red, que benefician al niño, su familia, la escuela y la comunidad, *Proniño* busca aportar conocimiento y herramientas, apoyándose en la fortaleza territorial y las capacidades tecnológicas de las empresas del Grupo Telefónica; brindando asesoramiento y recursos a Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) con iniciativas enfocadas en esta problemática y articulando con el Estado, para transformar una realidad que hoy vulnera los derechos de millones de chicos en nuestro país.
El programa nació a fines de 2000 con el objetivo de concentrar su atención en niños y niñas en situación de trabajo infantil o en riesgo de ingresar tempranamente al mercado laboral.
Colaborar para construir una sociedad más justa, digna y equitativa es uno de los principios que rige el accionar del Grupo Telefónica, en todos los países en los que está presente, y que entiende como su "responsabilidad" hacia las comunidades en las que opera. El programa *Proniño* plasma y potencia este compromiso.
En la actualidad, solamente en Argentina, el programa cuenta con 30 Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) bajo su espectro, a través de las cuales benefició directamente en 2007 a cerca de 6.000 niños y niñas que trabajan –o están en riesgo de hacerlo–, desde Salta hasta la Patagonia.

Ejes estratégicos

Durante el pasado año, Proniño basó su actividad en los tres ejes estratégicos presentados en abril de 2007 en Bogotá y que seguirán guiando sus pasos en 2008:

- Protección integral
- Calidad educativa
- Fortalecimiento socio-institucional

Protección integral de menores en situación de trabajo infantil

Se atiende a los niños y niñas y a su entorno familiar y comunitario, consiguiendo que permanezcan en la escuela. El objetivo es la desvinculación del entorno laboral.
El modelo de actuación propone desarrollar acciones en distintos ejes de intervención, involucrando a los actores participantes.

Protrabajo consiste en el fortalecimiento de capacidades y competencias de los adultos – padres o familiares de los niños pertenecientes al programa . para la generación y mejoramiento de sus ingresos; y así disminuir la necesidad de la contribución infantil al sostenimiento del hogar.

Calidad educativa

Además de mejorar las infraestructuras de los centros, Proniño utiliza las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para lograr la inclusión digital de los más pequeños y de todo su entorno, como única vía para asegurar oportunidades reales de desarrollo y un acceso digno al mundo laboral.
En el apartado de calidad educativa se prevén numerosas sinergias con EducaRed en el 2008:

- Aplicación a los centros educativos en los que se escolarizan nuestros niños y niñas, toda la experiencia acumulada en la materia a través de la introducción de EducaRed. Todos estos centros están dotados de conectividad, implementación de Aulas Fundación Telefónica y el desarrollo del canal EducaRed del educador Proniño.
- Difusión de esas aplicaciones a entornos sociales más amplios para mejorar la educación en situaciones de vulnerabilidad social.

Un problema de todos...

A pesar de los avances registrados en los últimos años, el trabajo infantil continúa siendo una de las lacras más preocupantes de nuestra sociedad. Según datos de la Organización Internacional del Trabajo Infantil (OIT), actualmente hay más de 210 millones de niños, niñas y adolescentes, de entre 5 y 17 años, que trabajan en el mundo. Y se calcula que en Latinoamérica y el Caribe trabajan 5,1 millones de niños y niñas. La reducción del trabajo infantil en los últimos años se debe a la labor de Estados y de diversos agentes sociales implicados, reconocidos por la OIT, y entre los que se encuentra Proniño.

	Acciones	Ejes de intervención
Niño	▪ Acceso a los insumos escolares (útiles, textos, calzado, vestimenta) ▪ Necesidades básicas ▪ Atención psicopedagógica ▪ Nivelación escolar ▪ Ocupación del tiempo libre	Salud y nutrición Tiempo libre
Familia	▪ Compromiso ▪ Valores y derechos ▪ Formación ocupacional	Educación
Escuela	▪ Fortalecimiento de centros educativos	Transformación de patrones culturales
Comunidad	▪ Sensibilización ▪ Alianzas institucionales	Generación de ingresos (Protrabajo)

La problemática

El trabajo infantil es una de las problemáticas más complejas del mundo contemporáneo. Es el derivado obligado de la profundización de los bolsones de pobreza y de una cada vez mayor desigualdad social. Según datos oficiales relevados por un estudio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en la Argentina trabajan cerca de un millón y medio de menores de 17 año. En el mundo, la cifra crece hasta alcanzar los 271,7 millones de chicos, de acuerdo al mismo organismo.
La Argentina participa del Programa Internacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (IPEC) de la OIT desde 1996. Sin embargo, a partir de mayo de 1997 decidió tomar un rol más activo en la materia creando la Comisión de Trabajo Infantil, que en agosto de 2000, fue formalizada por el Decreto Nº 719 como la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI).
Dependiente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS) de la Nación, la CONAETI nació con el objetivo de coordinar, evaluar y dar seguimiento de los esfuerzos a favor de la detección y erradicación del trabajo infantil en Argentina.

La definición de trabajo infantil de esta comisión es una de las más utilizadas por quienes llevan adelante acciones y planes para lucha contra esta problemática. Se trata de: "toda actividad de comercialización, producción, transformación, distribución o venta de bienes y servicios, remunerada o no, realizada en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica, por personas que no han cumplido 14 años de edad". O chicos que no sean mayores a 18 años, si se trata de trabajo peligroso.
Legalmente el trabajo de los niños menores de 14 años está prohibido en nuestro país. Constituye un atentado contra la garantía de la salud, acceso a la educación y al juego, derechos protegidos por la Convención Internacional de los Derechos de los Niños y la ley nacional Nª 26.061 de Protección Integral de las Niñas, Niños y Adolescentes (Visitar sección "Legislación" de este sitio web).
El trabajo "adolescente", es decir, el que desarrollan chicos de entre 14 y 18 años, no está prohibido pero está protegido legalmente para evitar abusos.

Fortalecimiento socio-institucional

La Fundación utiliza la fortaleza institucional de Telefónica para garantizar la sostenibilidad a largo plazo de la intervención para avanzar en estos frentes:

- Generación y divulgación de conocimiento sobre el trabajo infantil y su impacto en los niños, sus familias y la comunidad.
- Sensibilización social e institucional para promover compromisos de actuación.
- Fortalecimiento de los actores que deben implicarse en el combate contra el trabajo infantil.
- Creación de redes de intervención y prevención que puedan hacerse cargo del problema.

El programa Proniño articula acciones con los siguientes organismos:

- Comisión Nacional de Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI).
- Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
- UNESCO.
- Unicef

Fundación Telefónica es miembro de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil que fue creada en el 2007 por el Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social y es presidida por la CONAETI. El principal hito de Proniño en 2007 en este apartado fue la celebración por primera vez del Día Mundial Contra el Trabajo Infantil, con actividades en todos los países.

CONTRIBUYENDO CON LA DIFUSION Y LA SENSIBILIZACION EN TORNO AL TRABAJO INFANTIL

Seminario-taller "Recuperando el futuro hoy. Hacia la prevención y erradicación del trabajo infantil en la recuperación de residuos"

En octubre de 2007, Fundación Telefónica, la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) llevaron a cabo el seminario-taller "Recuperando el futuro hoy. Hacia la prevención y erradicación del trabajo infantil en la recuperación de residuos", un evento donde reconocidos especialistas en la problemática pudieron compartir e intercambiar experiencias.

El trabajo infantil en el reciclado y recuperación de residuos en la Argentina se incrementó tras la crisis que estalló en el año 2001. Según un estudio de UNICEF y OIM, sólo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, trabajan aproximadamente 8.762 personas en la recuperación de materiales reciclables, de los cuales 4.223 son niños y adolescentes. Casi la mitad de los recuperadores urbanos en Buenos Aires, conocidos como "cartoneros", son niños y adolescentes; y el 39% pertenece a familias migrantes (internos y externos), siendo estos los que se encuentran en mayor situación de vulnerabilidad, ya que poseen dificultades para acceder a los servicios públicos y a las redes sociales, carecen de conocimientos sobre sus derechos y enfrentan la discriminación, entre otros problemas.

La jornada, que se llevó a cabo el 2 de octubre en el Espacio Fundación Telefónica, tuvo por objeto difundir e intercambiar propuestas y proyectos sobre el tratamiento de la problemática en Argentina y América Latina. Asimismo, buscó sentar un precedente que dé lugar a la creación de una red nacional de experiencias que promuevan el fortalecimiento de la lucha y prevención del trabajo infantil en la Argentina.

Asociaciones de la sociedad civil, representantes gubernamentales, empleadores, organizaciones y especialistas interesados en el tema fueron los principales destinatarios de las distintas actividades que se desarrollaron en el marco del seminario, que, a su vez, fueron transmitidas vía Internet, para hacer posible la participación de personas del Interior del país y del extranjero.

Acción Social y Cultural

Voluntariado Corporativo y Arte y Tecnología

Las iniciativas de los Voluntarios Telefónica beneficiaron directamente a alrededor de 27.000 personas

Para más información:
www.telefonica.com.ar/voluntarios
www.telefonica.com.ar/espacio

Más de 1.100 empleados forman parte del programa de Voluntariado Corporativo del Grupo Telefónica en la Argentina

El Programa "Voluntarios Telefónica" es una "red humana interconectada" constituida voluntariamente por 1.130 empleados que trabajan en las empresas del Grupo Telefónica de Argentina, cuyo fin es realizar acciones de interés social, en forma proactiva y en línea con los objetivos de la Fundación Telefónica.

El Programa "Voluntarios Telefónica" es coordinado por la Fundación Telefónica de Argentina. A su vez cada Unidad de Negocio y Empresa del Grupo tiene Voluntario Coordinador que coordina a sus voluntarios.
Con el propósito de trabajar en forma más coordinada y optimizar las horas dedicadas por los voluntarios al Programa existen 6 comités de trabajo:

- Comité de Emergencias,
- de Comunicación,
- de Capacitación,
- de Campañas,
- de Evaluación de Proyectos y
- Comité Internacional.

Funcionamiento y Organización

Capacitación
El Programa Voluntarios Telefónica tiene una particularidad muy especial y es que desde sus inicios se planteó como un desafío capacitar a los empleados que en forma voluntaria quisieran llevar adelante tareas sociales.
Para llevar adelante el programa de capacitación, la Fundación se asocia con prestigiosas casas de estudio como la Universidad de San Andrés que desarrolla cursos especiales para los voluntarios. Dado que el curso desarrollado por la Universidad de San Andrés y el CEDES es presencial y se realiza en Buenos Aires, para poder incluir cada vez más voluntarios del interior a las capacitaciones, se realiza también en forma anual un Ciclo de Capacitación por Videoconferencia. El mismo se dicta simultáneamente en seis salas ubicadas en distintos puntos del país.

Formulación y ejecución de Proyectos Sociales
El Programa Voluntarios Telefónica tiene áreas de actuación definidas (educación, discapacidad, salud, microemprendimientos, mejoras edilicias, fortalecimiento institucional y recreación y deportes) en el marco de las cuales los voluntarios formulan proyectos sociales. Son ellos quienes seleccionan las problemáticas sociales en las que intervenir, con que comunidades trabajar y realizan el diagnóstico correspondiente para luego formular e implementar los proyectos recibiendo de la Fundación Telefónica asistencia técnica y la financiación de sus proyectos.
Para llevar adelante estas iniciativas trabajan en forma conjunta con organizaciones sociales.
Los voluntarios llevan implementados 655 proyectos en todo el país y se encuentran agrupados del siguiente modo:

PROYECTOS SOCIALES

Inicio de clases
Aprender y hacer
Fortalecimiento de bibliotecas
Cercanía con comunidades educativas
Concurso Nacional de Proyectos Sociales
Ayundando a ayudar
Sólo para menores

Difusión y Comunicación
El Programa Voluntarios Telefónica considera la difusión y comunicación de sus acciones como un pilar fundamental de su estructura.
Cuenta con el sitio web, un boletín electrónico mensual para voluntarios que integran el Programa con novedades y noticias del sector y la Newsletter impresa de la Fundación Telefónica donde se encontraran entre otras, noticias de las acciones realizadas por los voluntarios.

RESCATANDO Y RECONSTRUYENDO LA HISTORIA DE LA TELEFONIA EN LA ARGENTINA

Colección Patrimonio Histórico

Rescatar, preservar y difundir el patrimonio histórico del Grupo Telefónica en la Argentina es otra de las actividades que ocupa, hace varios años ya, el quehacer de la Fundación.
En 2005 se encaró el primer estudio sobre el emplazamiento de los edificios dedicados a la telefonía en la ciudad de Buenos Aires. Como resultado de una rigurosa investigación salió a la luz el primer volumen de la Colección Patrimonio Histórico, dedicado en esa oportunidad al edificio "Central Juncal", y al que luego seguiría "Central Defensa" (2006).
Mediante un minucioso trabajo de investigación, y valiéndose de documentos e imágenes de archivo, Fundación Telefónica repasa y pone de manifiesto la relación que existe entre la historia de la telefonía, el barrio y la arquitectura de cada época. En 2007, fue el turno de la "Central Libertad".

Espacio Fundación Telefónica

ESPACIO
Fundación Telefónica

Fundación Telefónica desarrolla una labor intensa en el ámbito del arte y la cultura. Durante las últimas décadas, los avances tecnológicos se han sucedido en forma acelerada, y con ello han dado lugar a un conjunto de cambios y de nuevas posibilidades para el mundo de la producción y la difusión cultural. Esto se ve reflejado en el Espacio Fundación Telefónica, inaugurado el 20 de noviembre de 2003, con la misión de estimular el encuentro, la reflexión y el intercambio entre los distintos sectores de la cultura, apoyando la investigación, la producción y la difusión de proyectos culturales en general y de aquellos vinculados con tecnología en particular.
El Espacio Fundación Telefónica, ubicado en Arenales 1540 – Ciudad Autónoma de Buenos Aires, además de ser un espacio cultural, tiene un valor agregado que lo distingue de las propuestas culturales de la Ciudad de Buenos Aires: en él confluyen y se articulan la educación, el arte y la tecnología. Aquí se dan cita programas de exposiciones, actividades educativas y de extensión cultural. El Espacio cuenta a su vez con una mediateca, un laboratorio multimedia y una sala de videoconferencias.

arsVIRTUAL

DOCUMENTANDO PARA LAS GENERACIONES FUTURAS EL PATRIMONIO CULTURAL E HISTORICO DEL PAIS

ArsVIRTUAL. Recorrida virtual de la Misión Jesuítico-Guaraní de San Ignacio Miní

ArsVirtual (www.arsvirtual.com) es una iniciativa de Fundación Telefónica que, si bien se implementa a través de su programa de Arte y Nuevas Tecnologías desde 2001, ha demostrado tener un contenido de alto valor para la tarea educativa y ser reconocida por organismos de Gobierno relacionados. Gracias las posibilidades que ofrecen las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), permite a los internautas visitar, de manera virtual, numerosos monumentos del patrimonio histórico de España, América Latina y Marruecos a través de un recorrido 3D.
En 2007, Fundación Telefónica, junto con la Secretaría de Cultura de la Nación y la Secretaría de Cultura de la provincia de Misiones, presentaron la recorrida virtual de la Misión Jesuítico-Guaraní San Ignacio Miní, localizada en la provincia de Misiones; un monumento declarado patrimonio histórico de la humanidad por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).
La reducción jesuítica de San Ignacio Miní es una de las más importantes: en su momento de máximo esplendor, a mediados del siglo XVIII, contó con más de tres mil habitantes y desarrolló una intensa vida religiosa, cultural y artesanal. A pesar de haber sufrido también las devastaciones provocadas por los conflictos armados y por el abandono, San Ignacio Miní conserva aún importantes vestigios que permitieron realizar una reconstrucción virtual completa de la reducción con el apoyo de los estudios históricos y de la documentación existente en varios archivos.
El proyecto desarrollado por Fundación Telefónica, a través de "Ars Virtual", rescata esta parte de la historia argentina y, en forma específica, del patrimonio cultural de la provincia de Misiones, y lo pone a disposición de las generaciones futuras.

Retos 2008

Continuaremos varios proyectos de 2007 y lanzaremos nuevas iniciativas

Para el año 2008 nos hemos fijado los siguientes retos de Responsabilidad Corporativa

En 2008, además de seguir extendiendo nuestros Principios de Actuación, abordaremos proyectos para avanzar en Medio Ambiente y trabajaremos en estos ámbitos: Clientes, Empleados, Proveedores y Sociedad.

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

1. Elaborar el quinto informe de RC del Grupo Telefónica en la Argentina.
2. Ampliar el Diálogo con los Grupos de Interés.
3. Completar la formación de los PdA a toda la plantilla.
4. Capacitar a Pymes proveedoras en RSE.
5. Avanzar con el proyecto Generaciones Interactivas junto con la Universidad de Navarra.

CLIENTES

6. Incluir en Internet a través de las páginas respectivas y a través de otros canales de divulgación, consejos sobre el uso responsable.
7. Ampliar el dialogo con los organismos de defensa del consumidor y las distintas asociaciones vinculadas con la temática. Realizar un panel de dialogo con las mismas.
8. En el marco de los procesos de mejora continua, incrementar los niveles de satisfacción del cliente.

MEDIO AMBIENTE

9. Avanzar en el proceso de certificación de la ISO 14.001 en Movistar y en el desarrollo de un sistema de gestión ambiental interno.
10. Ampliar los sistemas de gestión de residuos a los residuos electrónicos y de otro tipo.
11. Continuar contribuyendo a la divulgación de conocimiento sobre las emisiones no ionizantes.
12. Implantar los proyectos corporativos relacionados con cambio climático y despliegue de red responsable

EMPLEADOS

12. Mejorar los índices de satisfacción de los empleados.
13. Mejorar los indicadores del Great Place to Work.
14. Profundizar y ampliar los programas de satisfacción y beneficios a los empleados.
15. Establecer procesos de prevención de accidentes laborales desarrollar perfiles orientados a la gestión del negocio digital.

PROVEEDORES

16. Alentar una política de compras a proveedores locales.
17. Comenzar la divulgación de los PdA a la cadena de proveedores.

SOCIEDAD

18. Desarrollar productos orientados a fomentar la inclusión digital.
19. Impulsar los proyectos del programa de voluntariado corporativo.
20. Crecer un 50% la cantidad de beneficiarios del Programa Proniño.

Ernst & Young Servicios Corporativos, S.L.U.
Torre Picasso
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
28020 Madrid (España)

Tel: +34 915 727 200
Fax: +34 915 727 450
www.ey.com/es

Verificación Independiente

Un mensaje de Ernst & Young

Por encargo de la Comisión de Auditoria y Control, hemos revisado el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2007 del Grupo Telefónica en Argentina. El Informe consta de dos partes: el presente documento impreso y la versión online completa del mismo, disponible en www.telefonica.com.ar/rc/2007

Alcance de los trabajos

Nuestro trabajo ha consistido en la verificación de la adecuación del contenido del Informe a:

- los principios recogidos en la guía AA1000 Assurance Standard emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability) para las actividades desarrolladas por Telefónica en Argentina,.

- los principios e indicadores establecidos en la guía de referencia G3 del Global Reporting Iniciative (GRI) para el perímetro global de Telefónica,

Las verificaciones han consistido en:

- ***Verificación del cumplimiento de los estándares del GRI***

  1. La adecuación de la estructura y contenido del Informe a los principios y directrices establecidos en la Guía G3.

  2. La adecuada trazabilidad de la información y los datos correspondientes a los indicadores centrales y adicionales y del Suplemento sectorial de Telecomunicaciones, así como la razonabilidad del criterio seguido para su consideración, en su caso, como no aplicables.

- ***Verificación bajo la consideración de la norma AA1000AS***

  Los procedimientos de verificación se han desarrollado para valorar, para el perímetro mencionado anteriormente, que el Informe de RC se adecua a los siguientes principios:

  1. Materialidad o Relevancia de la información proporcionada en función de las necesidades o requerimientos de los grupos de interés.

  2. Integridad en la identificación, entendimiento y gestión de los impactos a través de los sistemas y procesos, incluidos los procesos de compromiso con los grupos de interés.

  3. Capacidad de respuesta ante los objetivos y expectativas de los grupos de interés y de la adecuada y oportuna comunicación de los planes dirigidos a ellos.

Asimismo se han considerado las directrices establecidas en la norma ISAE 3000 aplicable para la realización de verificaciones de informes no financieros con alcance limitado.

Los procedimientos de Verificación han consistido fundamentalmente en la realización de entrevistas con directivos de las áreas corporativas y de los países mencionados, revisión de información relevante del Grupo y de noticias de prensa, revisión de los procesos de recopilación de información y comprobación de la trazabilidad de los datos en las informaciones reportadas para cada uno de los indicadores.

Nuestra Independencia

Las políticas de independencia de Ernst & Young son de aplicación a la Firma, socios y sus profesionales. Estas políticas prohíben cualquier interés financiero en nuestros clientes que pudieran comprometer nuestra independencia. Cada año, los socios y el personal son requeridos para confirmar el cumplimiento de las políticas de la Firma. Las normas de independencia de Ernst & Young exceden, en algunos apartados, los requerimientos del IFAC (Internacional Federation of Accountants).

Nuestro Informe de verificación independiente contiene el alcance del trabajo, el nivel de verificación, las conclusiones y nuestra independencia. Dicho Informe se encuentra disponible en www.telefonica.com.ar/rc/2007

ERNST & YOUNG SERVICIOS CORPORATIVOS, S.L.

Madrid a 30 de Junio de 2008

Informes de Responsabilidad Corporativa Grupo Telefónica

Desde 2002 el Grupo Telefónica, a nivel global, presenta y cuantifica el impacto social, económico y medioambiental de su actividad en los países en los que opera. En los años siguientes se fueron incorporando los correspondientes informes locales.

http://www.telefonica.es/publicaciones/esp/informesresponsabilidad.shtml

Alemania (desde 2006)
- ✓ AA1000

Chile (desde 2003)
- ✓ GRI
- ✓ AA1000

Irlanda (desde 2006)
- ✓ AA1000

República Checa (desde 2006)
- ✓ Data

Argentina (desde 2004)
- ✓ GRI
- ✓ AA1000

Colombia (desde 2006)
- ✓ GRI
- ✓ AA1000

México (desde 2006)
- ✓ GRI
- ✓ AA1000

Venezuela (desde 2006)
- ✓ GRI

Brasil (desde 2003)
- ✓ GRI
- ✓ AA1000

Ecuador (desde 2006)
- ✓ GRI

Perú (desde 2003)
- ✓ GRI
- ✓ AA1000

Centroamérica (desde 2006)
- ✓ GRI

España (desde 1999)
- ✓ GRI
- ✓ AA1000

Reino Unido (desde 2006)
- ✓ AA1000

Global (desde 2002)
- ✓ GRI
- ✓ AA1000
- ✓ LBG

( ): Primer informe publicado

✓: Verificación 2007

Grupo Telefónica en la Argentina

Resumen Ejecutivo
Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2007

www.telefonica.com.ar/rc/2007

Para cualquier comentario sobre este informe, por favor, diríjase a:
responsabilidadcorporativa@telefonica.com.ar

www.telefonica.com.ar