

Carta del Presidente

Querido amigo,

Telefónica le presenta su Informe Anual de Responsabilidad Corporativa correspondiente al ejercicio de 2004. Por tercer año consecutivo, y como una muestra más de nuestro compromiso con la transparencia, publicamos la información más relevante sobre la forma en la que el Grupo Telefónica se relaciona con sus grupos de interés. A todos ellos, sean clientes, inversores, accionistas, empleados, proveedores o ciudadanos de nuestra sociedad, están dirigidas estas páginas.

En 2004 Telefónica se ha situado como la tercera compañía de telecomunicaciones del mundo por capitalización bursátil, ha alcanzado la cifra de 122 millones de clientes, y se ha fijado como meta llegar a ser *el mejor y mayor Grupo integrado de Telecomunicaciones de mundo*.

En este sentido, ser el *mayor* grupo tiene mucho que ver con la dimensión internacional y la innovación. Ser el *mejor*, sin embargo, tiene que ver con la excelencia y el compromiso. Por ello, dentro de nuestro Plan Estratégico, nos hemos propuesto como objetivo ser un grupo comprometido y responsable con las sociedades en las que operamos. Y es que, para Telefónica, tan importante es conseguir sus objetivos y resultados financieros, como *la forma* en la que los obtenemos.

En este contexto, el Informe de Responsabilidad Corporativa es más que un reporte de información relevante de la que sentirnos orgullosos. El informe es una ocasión extraordinaria para sacar a la luz datos e indicadores de medida, para saber que, detrás de cada indicador, hay un proceso de gestión, un equipo de trabajo y unas políticas de implantación. Pero, ante todo, detrás de cada dato hay una voluntad de mejora continua y una serie de realidades que nos obligan a dar lo mejor de nosotros mismos.

La primera realidad es el papel que tiene Telefónica como motor de desarrollo social, tecnológico y económico de las sociedades en que opera. Nuestra actividad genera una importante riqueza social: oportunidades de negocio para las empresas proveedoras, empleo, inclusión digital, educación, innovación en productos y servicios, y otros muchos activos, que aunque en ocasiones son intangibles, hemos trasladado a indicadores cuantitativos y cualitativos a lo largo de este Informe.

La segunda realidad es la de ser una compañía global, con todo lo que ello implica. Los grandes valores que la sociedad demanda son nuestros valores. La igualdad de oportunidades, la diversidad, o la inclusión social son realidades a las que las compañías no pueden escapar. Los tenemos presentes en la relación con nuestros grupos de interés. La innovación es una palanca de creación de valor para la sociedad, y para la propia empresa, y por ella estamos apostando. La solidaridad es ya una parte esencial de la actividad de cualquier compañía, apuntalada en Telefónica por la inmensa mayoría de sus empleados. Telefónica, como ciudadano global, comparte las inquietudes y los valores de la sociedad y se identifica con ellos desde hace décadas.

La tercera es el propio significado de la responsabilidad corporativa. Para Telefónica la responsabilidad no es otra cosa que una manera de gestionar su negocio. En la medida en que seamos capaces de generar un impacto positivo con nuestra actividad, seremos capaces de ser sostenibles para todos. En la búsqueda del rigor que implica hacer nuestro trabajo de manera responsable, este año hemos avanzado en dos sentidos. Por una parte, en la verificación de los datos que figuran este informe a través del mismo auditor que da fe de la conformidad de nuestros estados financieros. Y por otro lado, la reafirmación de nuestro compromiso con Global Compact, a través de la aplicación del modelo de Comunicación del Progreso propuesto por Naciones Unidas. Esta iniciativa, que suscribimos y apoyamos desde hace tiempo, recoge a nuestro juicio la esencia de la responsabilidad empresarial desde un punto de vista global y multidisciplinar.

En esta línea de búsqueda de rigor, este informe se ha elaborado en conformidad con la Guía 2002 de la Global Reporting Initiative, y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización. Desde el punto de vista interno, el Informe de Responsabilidad Corporativa de Telefónica se ha extendido, como avanzábamos hace un año, a varias empresas del Grupo que ya en este año presentan propio Informe de Responsabilidad Corporativa sobre estas mismas bases y esquemas. Además, este mismo método de reporte y trabajo, se ha extendido durante 2004 a cuatro países: Argentina, Brasil, Chile y Perú, lo que nos permitirá determinar la contribución del Grupo Telefónica en el ámbito local.



Por último, quisiera poner de manifiesto el carácter dinámico de la información contenida en este documento. Cualquier avance o mejora que hayamos podido lograr o que pretendamos en sucesivas ediciones, se apoyará en el diálogo con las partes interesadas, desde la creencia de que lo que crea valor para nuestros grupos de interés también es beneficioso para nuestra Compañía. A todos aquellos que, con su crítica constructiva, nos han permitido avanzar, quiero hacerles llegar nuestro más sincero agradecimiento. Seguiremos trabajando en la promoción de la responsabilidad corporativa y, con ello, mejorando en la calidad de la información que se recoge este Informe 2004.

Reciba un cordial saludo

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of fluid, connected loops and a long horizontal stroke at the bottom.

César Alierta
Presidente Ejecutivo Telefónica, S.A.