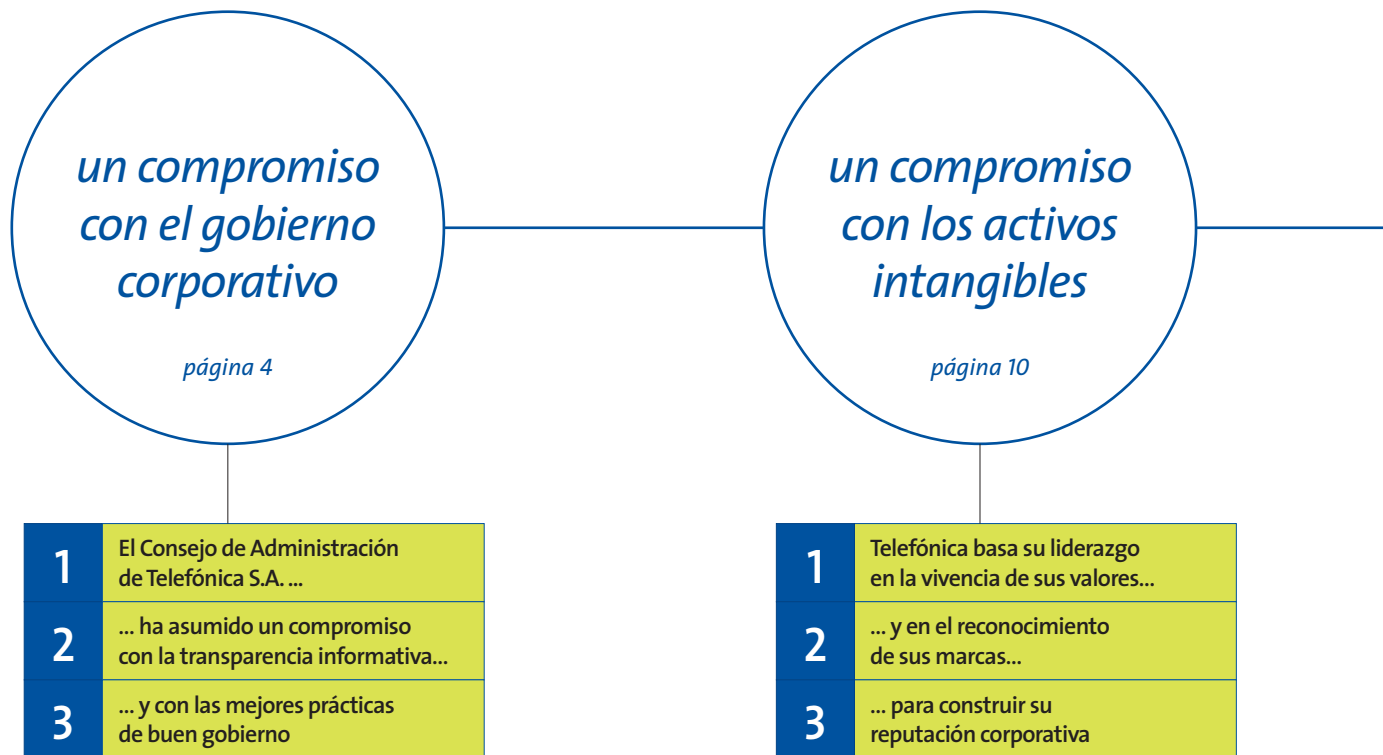


un año de compromisos

índice gráfico y estructura del documento



El presente documento contiene los compromisos, actuaciones y datos de Telefónica con respecto a gobierno corporativo, activos intangibles y sus relaciones con clientes, accionistas, empleados, sociedad, medio ambiente, proveedores y medios de comunicación. Dicha información ha sido obtenido de fuentes internas de la Compañía. Los datos mencionados en el presente documento pudieran verse afectados por acontecimientos posteriores y por elementos evolutivos que, por tanto, pudieran producir, modificaciones con respecto a su contenido.

Este Informe de Responsabilidad Corporativa está inspirado en las directrices del GRI (Global Reporting Initiative). En una línea de trabajo que persigue la transparencia, Telefónica irá incorporando nuevos indicadores y pautas del GRI en futuras ediciones.

un compromiso con todos

clientes

calidad y cumplimiento

página 18

accionistas y comunidad financiera

rentabilidad y transparencia

página 30

empleados

claridad y desarrollo profesional

página 36

sociedad

contribución y proximidad

página 48

medio ambiente

respeto y protección

página 66

proveedores

igualdad de oportunidades y beneficio mutuo

página 78

medios

información y transparencia

página 84

1	Telefónica persigue la excelencia en el servicio...
2	...basándose en su capacidad para escuchar a sus clientes
3	Todos sus comportamientos deben dirigirse a dar respuesta a la confianza que sus clientes depositan...
4	... en un grupo líder de comunicaciones como Telefónica
1	Telefónica establece canales de comunicación con sus accionistas...
2	... y con la comunidad financiera...
3	... proporcionando información completa y transparente
1	Los empleados de Telefónica son la clave de su liderazgo
2	Telefónica establece un entorno de trabajo que asegura el respeto por los derechos humanos...
3	... y protege la seguridad y salud de sus empleados
4	Telefónica se esfuerza por compensar de manera justa a sus empleados...
5	... y favorecer su formación y desarrollo profesional
1	Telefónica es una empresa multidoméstica...
2	... al servicio de la sociedad
3	El Grupo Telefónica asume el liderazgo en el desarrollo de la sociedad de la información...
4	... respetando los valores de las comunidades en que operamos
1	Telefónica se preocupa por la conservación del Medio Ambiente...
2	... esforzándose en minimizar el impacto de sus actividades...
3	... y en desarrollar servicios de telecomunicaciones que contribuyan a su protección
1	Telefónica trabaja con un gran número de proveedores
2	Busca relaciones basadas en la transparencia y concurrencia objetiva...
3	... así como en la construcción del beneficio mutuo...
4	... y en la promoción de estándares éticos en su cadena de aprovisionamiento
1	Telefónica es consciente del interés que despiertan sus actividades...
2	... y por ello ofrece información transparente, completa y rigurosa