

## *la cultura del compromiso*

Telefónica ha adquirido un firme compromiso de lealtad, transparencia y buen gobierno para obtener la Confianza de todos sus grupos de interés: clientes, inversores y accionistas, empleados y sociedad en general

Para el inversor minorista Telefónica edita una revista de periodicidad trimestral, «Acción Telefónica», que se distribuye entre los accionistas



Los valores institucionales de Telefónica son la base sobre la que se estructura la relación de la Compañía con sus grupos de interés: clientes, inversores y accionistas, empleados y sociedad.

La confianza se declina de manera diferente para cada uno de los grupos. Para el accionista, la confianza se traduce en rentabilidad y transparencia; para los clientes, en calidad y cumplimiento; para los empleados, en claridad en la relación y desarrollo profesional; y para la sociedad, en cercanía y contribución, como prueba de responsabilidad social.

La confianza, pues, es la consecuencia natural de asumir y cumplir unos compromisos ciertos con sus grupos de interés. Entre estos compromisos, destacan los siguientes:

### 1 Un compromiso con el Gobierno Corporativo

Telefónica ha adquirido un firme compromiso de lealtad y transparencia con los propietarios de la Compañía, es decir con sus accionistas. En la Junta de Accionistas del 12 de abril de 2002, el Presidente de Telefónica renovó el compromiso de la Compañía de consolidar las mejores prácticas de Gobierno Corporativo. Desde entonces, se han puesto en marcha diversas iniciativas en materia de Buen Gobierno, con el objetivo de que Telefónica se sitúe en los más altos niveles de cumplimiento en esta materia.

Así, durante el año 2002, se ha aprobado un nuevo Reglamento Interno de Conducta en materia relativa a los mercados de valores y ha tenido lugar la renovación y atribución de nuevas competencias de las comisiones de control del Consejo

de Administración. El Informe Anual en materia de Gobierno Corporativo de Telefónica, que se añade en documento anexo, recoge éstas y otras iniciativas de esta índole que la Compañía ha llevado a cabo durante el ejercicio.

### 2 Un compromiso con la Responsabilidad Corporativa

Además de este Informe de Gobierno Corporativo, se ha realizado un Informe Anual de Responsabilidad Corporativa, también en documento anexo, cuyo objetivo es identificar, medir y comunicar a todos (clientes, empleados, accionistas, inversores y sociedad) los activos intangibles no financieros del Grupo Telefónica en sus relaciones con ellos.

Este informe persigue incorporar los estándares de reporte de información sobre activos intangibles recogidos en iniciativas públicas y privadas como el «Global Reporting Initiative». Además, en este ejercicio se ha dado un paso importante en la denominada inversión socialmente responsable.

Telefónica ha sido incluida en los índices FTSE4Good, Ethical Index Euro y Ethical Index Global, además de reafirmar su participación en Dow Jones Sustainability Index.

### 3 Un compromiso con la Transparencia

En el ejercicio 2002, el Grupo Telefónica ha continuado con su esfuerzo en desarrollar y potenciar las iniciativas de transparencia en sus relaciones con la sociedad y con los agentes económicos, aplicando una política proactiva de comunicación interna y externa.

Los «padres de Internet», Premio Príncipe de Asturias, durante su intervención en el Aula Magna de la Escuela Superior de Ingeniería de Gijón



*En 2002 el Grupo Telefónica ha potenciado las iniciativas de transparencia en sus relaciones con la sociedad y con todos los agentes económicos*

Telefónica ha cumplido ampliamente con las nuevas exigencias en términos de transparencia, lo que se ha visto refrendado con el reconocimiento en el ámbito internacional. En 2002 y a principios de 2003, la revista financiera «Institutional Investor» y Reuters, ha calificado a Telefónica como la segunda empresa de Europa en términos de transparencia, así como de calidad, profundidad y rapidez de respuesta en la relación con sus inversores. En julio de 2002, la Compañía recibió el primer premio de Thomson Extel Survey por el mejor desempeño de Relaciones con Inversores en el sector europeo de Telecomunicaciones. MZ Consult, consultora de comunicación y servicios financieros brasileña, ha premiado a Telefónica S.A. por la mejor memoria online de España y Portugal.

Precisamente en el ámbito online, en 2002 entró en vigor el Plan Marco para articular la presencia de Telefónica en Internet, donde se establece el modelo que ha de guiar el desarrollo y creación de entornos de comunicación y de negocio a través de Internet.

Este modelo se basa en los portales «telefonica.pais» que encarnan la marca Telefónica en Internet y se convierten en la puerta de entrada a Telefónica desde la Red.

En 2002 estos portales recibieron más de 40 millones de visitas y su labor ha sido reconocida con diversos galardones tanto para el portal de España como para los de América.

Para el inversor minorista se edita una revista de periodicidad trimestral (Acción Telefónica), con una tirada superior a los 150.000 ejemplares, que se distribuye entre los accionistas que la solicitan.

#### **4 Un compromiso con la Innovación. Telefónica I+D**

El compromiso con la innovación se han canalizado a través de Telefónica I+D, centro de investigación y desarrollo de relevancia internacional. En sus centros de Madrid, Valladolid y Barcelona, junto con la filial recientemente constituida en Brasil, desarrolla la actividad empresarial, en telecomunicaciones avanzadas, más dinámica de los mercados en los que opera.

Los 1.502 proyectos abordados en el año 2002 se han integrado de manera especial en la estrategia de Telefónica dirigida a la creación de valor a través de las comunicaciones y servicios de Banda Ancha y redes IP. A la vez, se han desarrollado proyectos para impulsar la Sociedad de la Información, se han preparado servicios nuevos con capacidades UMTS y de los nuevos terminales móviles, y se ha trabajado para identificar de forma temprana las tecnologías emergentes.

Los servicios interactivos para TV han recibido un especial impulso. El uso de la tecnología ADSL para ofrecer servicios de TV, vídeo bajo demanda y acceso a Internet, ha dado origen a Imagenio, actualmente en fase piloto. Además, se realizó una prospección de videoconsolas con acceso ADSL para proporcionar juegos en red y *streaming* de contenidos de vídeo y audio de varios formatos, y se han desarrollado aplicaciones de gran éxito para Vía Digital, en relación con el Mundial de Fútbol.

El liderazgo tecnológico continuó siendo una de las principales ventajas competitivas de Telefónica I+D en 2002. Como responsable de la gestión del proyecto europeo Euro6IX, desempeñó un impor-



*Educared.net, es un programa de Fundación Telefónica dirigido a la enseñanza primaria y secundaria, que promueve la utilización educativa de Internet.*

tante papel internacional en la definición de las nuevas arquitecturas de red basadas en IPv6 -la nueva generación de Internet- y fue líder de su despliegue en Europa.

Los sistemas domóticos relacionados con la vivienda inteligente fueron objeto relevante de las actividades de innovación. En 2002 se inauguró en el centro de Madrid el demostrador de hogar digital, haciendo hincapié en los beneficios derivados del uso del ADSL en las viviendas. El año 2002 fue el año del despliegue efectivo de los servicios de datos sobre GPRS. Dentro de los más avanzados servicios multimedia para móviles, se trabajó para anticipar los servicios basados en las posibilidades de UMTS.

Telefónica I+D dedicó un volumen importante de su actividad a buscar nuevas oportunidades de negocio, realizando un profundo análisis del sector de las telecomunicaciones. Fruto de esta actividad es el Plan de Innovación, con cuatro ejes fundamentales: difusión de la imagen tecnológica del Grupo (expansión geográfica), control del negocio (crecimiento rentable), gestión de la confianza (atención a clientes), y plataformas y servicios.

## **5 Un compromiso social. Fundación Telefónica**

Las actividades sin ánimo de lucro y de interés general están encomendadas en el Grupo a Fundación Telefónica, que actúa como eje principal de la acción social y cultural de Telefónica en los países en los que está presente. El objetivo principal de la Fundación es el desarrollo de aplicaciones sociales, educativas, sanitarias, etc., desde el convencimiento de que las nuevas tecnologías son también un factor de progreso social.

Por ello, y dado el carácter transversal de las telecomunicaciones, el ámbito material de actuación es muy amplio y cubre, entre otros, la educación, la telemedicina y la teleasistencia, la cooperación al desarrollo, el arte y la cultura. En el ámbito de la educación, destaca *Educared.net*, principal portal educativo en español y portugués, dirigido a la enseñanza primaria y secundaria que promueve la utilización educativa de Internet. *Campusred.net*, es el primer portal universitario en español para el intercambio de conocimientos dentro de la comunidad universitaria, para la docencia en red y la investigación compartida.

La Fundación promueve la investigación y el desarrollo de servicios y aplicaciones para las personas con discapacidad y determinados colectivos. Así se han desarrollado sistemas de comunicación alternativa para paráliticos cerebrales, servicios de teleasistencia para mujeres maltratadas y personas mayores, de telemedicina, etc. Igualmente facilita el acceso a la cultura a través de la digitalización de archivos y bibliotecas o la recreación en realidad virtual de monumentos del Patrimonio Histórico. También produce exposiciones de arte contemporáneo, con especial atención al arte digital.

Pero el compromiso social de Telefónica no viene sólo por parte de la empresa, sino por los miles de trabajadores del Grupo. A finales de 2002 se ha puesto en marcha un Programa de Voluntariado Corporativo, dirigido a facilitar y canalizar la colaboración voluntaria y social de los empleados, con organizaciones no gubernamentales y sin ánimo de lucro. Como parte del compromiso social, Telefónica publica anualmente una Memoria Social de la Fundación y unas Memorias Medioambientales de Telefónica de España, Telefónica I+D y Telefónica Móvil.