

## El Manifiesto de Telefónica

Lo primero son las personas  
Lo primero es la comunicación  
Lo primero es la educación  
Lo primero es la innovación  
Lo primero es acortar distancias  
Lo primero es hacerte la vida más fácil  
Lo primero es llegar a todas partes  
Lo primero es eliminar barreras  
Lo primero es tu calidad de vida  
Lo primero es evolucionar  
Lo primero es la fiabilidad  
Lo primero es la rapidez  
Lo primero es dar respuestas  
Lo primero es estar a tu lado

Lo primero para nosotros  
es lo mismo que para ti.

· Jordi · Alicia · Walter · Felipe · Nadia ·  
Camilo · Carina · Gonzalo · Miriam · Inés  
· Rafael · Gloria · Pablo · Paola · Ramiro ·  
Camila · Matías · Ana María · Manuel  
· Paco · Zuleima · Martí · Diego · Martina

11 · Elisa · Pedro · Carlos · Oscar · Sara · Isaac  
· Daniela · Laura · David · Susana · Emiliano

Lo primero eres tú

· Chema · Marc · Ramón · Julián · Salvador  
· Juan · Montse · Renato · Paloma · Cristina  
· Jorge · Iván · María · Vicente · Marisa ·



122  
millones de clientes

1,5  
millones de accionistas

173.000  
empleados

500  
millones de personas de la sociedad  
en la que trabajamos

15.600  
proveedores de Telefónica

---

El Grupo Telefónica quiere ser el mejor y mayor grupo integrado de telecomunicaciones del mundo. Para conseguirlo asume el compromiso de ser una compañía responsable con todos sus grupos de interés

---

# Redistribución de la renta\*

EN ESTAS PÁGINAS SE PRETENDE PRESENTAR, DE FORMA RESUMIDA, LA CONTRIBUCIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA DE TELEFÓNICA A LA SOCIEDAD. AL EXAMINAR LA DISTRIBUCIÓN DE LOS FLUJOS ECONÓMICOS EN LOS QUE INTERVIENE EL GRUPO TELEFÓNICA SE PUEDE APRECIAR EL EFECTO REDISTRIBUTIVO ENTRE SUS PROVEEDORES, EMPLEADOS, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, ENTIDADES DE CRÉDITO, ACCIONISTAS O CLIENTES

●  
**Clientes**  
**36.335**

Los 122 millones de clientes en todo el mundo aprecian el valor añadido que aportan los servicios ofrecidos por el Grupo Telefónica. En promedio el pago de estos servicios supone aproximadamente el 1,80% del Producto Interior Bruto de los principales países en los que opera el Grupo (dato promedio de España, Argentina, Brasil, Chile y Perú).

Otros  
**1.763**

**38.973**  
 millones de euros

●  
**Desinversiones**  
**875**

●  
**Inversiones**  
**6.309**

Total Cobros: 38.973 

*(En millones de euros)*

Total Pagos: 38.973 

La estrategia de crecimiento rentable de Telefónica se materializa básicamente en la inversión en activos que permitan expandir su negocio en el futuro (fundamentalmente inversión en innovación, en el desarrollo del mercado y adquisiciones puntuales) y la desinversión en activos no estratégicos o no rentables

## ● Administraciones públicas

# 6.302

Un Grupo de la dimensión de Telefónica realiza una importante contribución a los fondos públicos de los países en los que tiene actividades a través de impuestos directos sobre los resultados, tasas por licencias e impuestos indirectos.

## ● Proveedores Comerciales

# 14.914

### CapEx

# 3.488

El Grupo Telefónica redistribuye gran parte de sus rentas a través de las más de 15.600 empresas con las que colabora en los países en los que opera. Esta contribución tiene un carácter eminentemente local en cada país, como confirma el hecho de que, en promedio, el 92% del volumen de compras en cada país se hace a proveedores locales.

## ● Empleados

# 3.851

El Grupo Telefónica cuenta con más de 173.000 empleados, siendo una de las empresas que más empleo generan en España y Latinoamérica.

## ● Accionistas

# 2.949

La remuneración al accionista es uno de los aspectos básicos de la economía de mercado en la que opera el grupo Telefónica. Al pago directo de dividendos, cuyo importe aparece reflejado en el gráfico, hay que añadir otras retribuciones no dinerarias como la recompra de acciones y su posterior amortización.

## ● Acreedores financieros

# 1.160

Las entidades de crédito suponen una fuente de fondos que permiten el crecimiento y desarrollo. En este sentido, el Grupo Telefónica desarrolla una intensa actividad financiera, dinamizando este sector en en algunos de los países en los que opera.

Es importante resaltar el compromiso del Grupo Telefónica con la sociedad en la que opera, compromiso que se traduce en:

- Una contribución superior a 46,5 millones de euros en acción social y cultural, realizada por Fundación Telefónica (25 millones), ATAM (9 millones) y el resto de las empresas del Grupo Telefónica (12,5 millones).
- El coste neto de las obligaciones del servicio universal en España, que en 2003 ascendió a 198 millones de euros, de acuerdo con datos de Telefónica de España.
- En Latinoamérica las empresas de Telefónica colaboran con las diferentes iniciativas públicas de universalización del servicio y realizan una contribución a los fondos de universalización cercana a los 48 millones de euros.

(\*)

La información publicada en esta página ha sido obtenida de fuentes internas del Grupo Telefónica, y contrastada por el verificador de este informe. Los datos mencionados, pudieran verse afectados por acontecimientos posteriores y efectos evolutivos que, pudieran producir modificaciones a su contenido.

Para un análisis pormenorizado de los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica, la información auditada está incluida en las cuentas anuales consolidadas.

# Responsabilidad Corporativa

## Lo primero eres tú

### ¿Por qué la confianza?

Porque la confianza:

- 1 es el resultado de cumplir los compromisos, de entender y comprender las necesidades de todos
- 2 para nuestros clientes, es la consecuencia de nuestro esfuerzo por escucharles, por anticiparnos y por buscar la excelencia
- 3 para nuestros accionistas, está basada en la generación de resultados, en la transparencia y en la honestidad
- 4 para nuestros empleados, se construye sobre el crecimiento personal y profesional de todos
- 5 para nuestros proveedores y socios, es el resultado de la búsqueda del beneficio mutuo en todas nuestras operaciones

### ¿Cómo gestionar la Responsabilidad Corporativa?

Con cinco Principios de Gestión de Responsabilidad Corporativa

1 Gestión proactiva de riesgos

2 Flexibilidad y adaptabilidad

### ¿Para quién?

Clientes  
calidad y cumplimiento

Accionistas  
rentabilidad y transparencia

Empleados  
claridad y desarrollo profesional

### ¿Qué?

HITOS  
2004

Programas de Orientación al Cliente *Compromiso Cliente y meta: cliente*

Homogeneización de parámetros de calidad del servicio

Nueva web para accionistas e inversores

Inclusión en *Dow Jones Sustainability Index*

Homogeneización de encuestas de clima laboral

Auditoría laboral de Grupo

RETOS  
2005

Implantación de los Principios de Relación con el Cliente

Incremento del número de contactos con inversores socialmente responsables

Plan de Comunicación Interna vinculado al proceso de transformación de la Compañía

6 para los países en los que operamos, está basada en nuestro compromiso con el progreso económico, social y tecnológico de todos

7 para la sociedad, está sustentada en el respeto a los derechos humanos, medio ambiente y la diversidad cultural

8 en nuestro servicio se basa en la fiabilidad de nuestras operaciones, y en nuestra capacidad para adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes

9 es el resultado de aplicar toda nuestra capacidad tecnológica en innovar productos y servicios que mejoren la calidad de vida

10 la confianza en nuestro capital humano es el motor que nos impulsa a alcanzar nuestra visión como compañía

3 Relación con los grupos de interés

4 Creación de valor sostenido para todos los grupos de interés

5 Transparencia informativa

Sociedad  
contribución  
y proximidad

Lanzamiento de nuevos productos destinados a personas con rentas bajas

Incremento del número de personas beneficiadas por proyectos de Fundación Telefónica

Desarrollo de nuevas acciones del *Plan Integral Telefónica Accesible*

Medio  
Ambiente  
respeto y  
protección

Definición de *Requisitos Medioambientales Mínimos* del Grupo Telefónica

Disponibilidad de datos de impacto medioambiental en las empresas del Grupo

Desarrollo de productos y servicios de impacto medioambiental positivo

Proveedores  
igualdad de  
oportunidades  
y beneficio mutuo

Incremento del volumen de compras gestionado a través de plataformas electrónicas

Plan de Capacitación de Pymes (Argentina)

Ampliación de criterios de responsabilidad corporativa en la relación con proveedores

Medios  
información  
y transparencia

Plan Marco Telefónica en Internet (1ª Fase)

Incremento del número de impactos en prensa

Acciones de refuerzo en la atención personalizada a medios de comunicación

## INFORME DE PROCEDIMIENTOS ACORDADOS PARA LA VERIFICACION EXTERNA DE LOS INDICADORES DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2004 DE TELEFÓNICA, S.A.

A la Dirección de Telefónica S.A.:

Hemos realizado los procedimientos acordados con Ustedes y relacionados más adelante sobre los indicadores del *Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004 de Telefónica, S.A.* cuya preparación es responsabilidad exclusiva de la Dirección General de Comunicación Corporativa de Telefónica S.A.

Nuestro trabajo se ha realizado siguiendo la *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 2002*, el *Suplemento Sectorial GRI para el sector de las Telecomunicaciones (Pilot Version 1.0)* de 2003, así como las normas profesionales de general aceptación en España relativas a procedimientos acordados.

Los procedimientos efectuados han sido los siguientes:

- Reuniones con el personal del Grupo Telefónica para obtener la información necesaria para la verificación externa.
- Revisión de las actas de los comités implicados en el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa y de otra documentación o comunicaciones relevantes utilizadas para la elaboración de dicho Informe.
- Contrastar que el contenido del *Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004 de Telefónica S.A.* no contradice ninguna información relevante suministrada en el *Informe Anual 2004 de Telefónica S.A.*, en el *Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004 de Telefónica Móviles, S.A.* y en el *Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004 de Telefónica Publicidad e Información, S.A.*
- Análisis de la adaptación de los contenidos y estructura del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa a lo señalado en el estándar GRI.
- Comprobación, mediante pruebas de verificación en base a la selección de una muestra, del cálculo de los indicadores cuantitativos de desempeño incluidos en el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa y/o su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de las empresas del Grupo Telefónica.
- Comprobación de los aspectos de carácter cualitativo de los indicadores incluidos en el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa.
- Análisis de la razonabilidad de los criterios utilizados por Telefónica S.A. para la consideración de algunos indicadores como “no aplicables” o “no disponibles”.

La revisión de indicadores se ha centrado exclusivamente en los correspondientes a 2004 incluidos por Telefónica S.A. dentro de su *Informe Anual de Responsabilidad Corporativa*.

Una relación de los 98 indicadores revisados y la descripción del tipo de verificación efectuada se incluyen en las tablas 2 y 3 adjuntas a este informe. Según se indica en el Anexo 1, la verificación se ha definido como parcial cuando sólo se ha realizado sobre datos del Grupo en España, en determinados países, cuando la verificación solo se refiere a algún aspecto o cuando sólo se ha realizado para una línea de negocio concreta.

Como consecuencia de la aplicación de los procedimientos descritos se ha puesto de manifiesto lo siguiente:

- La estructura y contenidos del *Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004 de Telefónica S.A.* responde a los principios y directrices del estándar GRI. No obstante, las características de las actividades de la Sociedad y/o los sistemas disponibles para la captación de la información han requerido en ocasiones la adaptación de los indicadores GRI a dichas circunstancias.
- Con carácter general, cuando no se ha dispuesto de información para todos los países o actividades llevadas a cabo por la Sociedad o las sociedades del Grupo, dicha circunstancia se señala en el apartado de la memoria en el que se describe el indicador correspondiente.

El alcance de los procedimientos acordados aplicados ha sido exclusivamente la verificación de los indicadores del ejercicio 2004 y no el *Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004 de Telefónica, S.A.* en su conjunto. Si se hubieran aplicado otros procedimientos adicionales o distintos se podrían haber identificado otros asuntos sobre los que habríamos informado.

Madrid, 12 de mayo de 2005

DELOITTE



Helena Redondo

## ANEXO 1: TIPOLOGÍA DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EFECTUADO

El tipo de verificación efectuada para cada uno de los indicadores se detalla en las tablas 2 y 3 de acuerdo con la siguiente simbología:

<b>CA</b>	Conformidad con los datos incluidos en las Cuentas Anuales Auditadas del Grupo Telefónica correspondientes al ejercicio 2004.
<b>FT</b>	Contraste de la información proporcionada con las Cuentas Anuales Auditadas de la Fundación Telefónica en España correspondientes al ejercicio 2004.
<b>AT</b>	Contraste de la información suministrada con las Cuentas Anuales Auditadas de la Asociación de Telefónica para el Apoyo a las Personas con Discapacidad (ATAM) correspondientes al ejercicio 2004.
<b>DM</b>	Verificación, para una muestra, de las aprobaciones de los patrocinios y de su pago.
<b>CC</b>	Verificación de la adecuada compilación de los datos generados por los sistemas de información de las empresas del Grupo Telefónica.
<b>QI</b>	Comprobación de los aspectos de carácter cualitativo a partir de información aportada por las empresas del Grupo Telefónica.
<b>PS</b>	Verificación de la existencia de las Políticas, Sistemas y Procedimientos descritos.
<b>CE</b>	Comprobación de los cálculos efectuados siguiendo la metodología utilizada por el Grupo Telefónica.
<b>FP</b>	Contraste de los datos con fuentes publicas de información ajenas al Grupo Telefónica.
<b>GC</b>	Contraste de la información suministrada con la publicada por Telefónica S.A. en su Informe de Gobierno Corporativo.
<b>MV</b>	Contraste de los datos con la información proporcionada por Telefónica S.A. a los mercados de valores.
<b>PM</b>	Verificación de la adhesión del Grupo Telefónica al Pacto Mundial.
<b>AI</b>	Conformidad con la declaración expresa de la Dirección General Adjunta de Intervención, Inspección y Auditoría Interna Corporativas.
<b>AJ</b>	Conformidad de la información con declaraciones expresas de los servicios jurídicos de las empresas del Grupo Telefónica.

## SIMBOLOGÍA UTILIZADA PARA EXPRESAR EL ALCANCE DE LA VERIFICACIÓN

<input checked="" type="checkbox"/>	Verificación de la información incluida en el Informe Anual de RC relativa al indicador.
✓(E)	Verificación parcial, sólo para España.
✓(P)	Verificación parcial, sólo para los países citados en el Informe Anual de RC.
✓(L)	Verificación parcial, sólo para las líneas de negocio citadas en el Informe Anual de RC.
✓(A)	Verificación parcial, sólo para algún aspecto de los señalados en el Informe Anual de RC.
<b>ND</b>	Indicador aplicable a las actividades del Grupo Telefónica para el que no se dispone de información o no se informa.
<b>NA</b>	Indicador no aplicable a las actividades de las empresas del Grupo Telefónica.

## SIMBOLOGIA UTILIZADA PARA SEÑALAR EL PERÍMETRO DE LA INFORMACION VERIFICADA

<b>G</b>	Grupo Telefónica	<b>TdE</b>	Telefónica de España
<b>TMV</b>	Telefónica Móviles	<b>TID</b>	Telefónica Investigación y Desarrollo
<b>TPI</b>	Telefónica Publicidad e Información - TPI	<b>ATE</b>	Atento
<b>TSP</b>	Telefónica Sao Paulo – TeleSP	<b>CTC</b>	Telefónica CTC Chile
<b>TAR</b>	Telefónica Argentina	<b>TGE</b>	T-Gestiona
<b>FT</b>	Fundación Telefónica	<b>ATA</b>	ATAM (Asociación de Telefónica para el Apoyo a las Personas con Discapacidad)
<b>TER</b>	Terra		



TABLA 1: CONTENIDOS GRI			
TF 03*	SECCIONES GRI	CONTENIDOS SEGÚN GRI GUIDELINES	PAGINAS
<b>1. VISIÓN Y ESTRATEGIA</b>			
•	1.1	Visión y estrategia respecto a la contribución al desarrollo sostenible.	4-5, 8-10, 21-25, 30-37
•	1.2	Declaración del Presidente que describe los elementos principales del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa	4-5
<b>2. PERFIL</b>			
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
•	2.1	Nombre de la organización informante.	1
•	2.2	Principales productos y/o servicios, incluyendo marcas	7-13, 25-29
•	2.3	Estructura operativa de la organización.	8, 11
•	2.4	Principales departamentos, compañías, filiales, JVs	8, 11
•	2.5	Países en los que opera la organización.	11
•	2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	15-19
•	2.7	Naturaleza de los mercados a los que se sirve.	11, 118-120
•	2.8	Magnitud de la organización informante	7, 12-13
•	2.9	Lista de partes interesadas/ características principales y relación con la organización informante	2-3, 22, 27
<b>ALCANCE DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA</b>			
•	2.10	Persona/s de contacto para temas relacionados con el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa	208
•	2.11	Período cubierto por el Informe	1, 206
•	2.12	Fecha del Informe previo más reciente	34, 206
•	2.13	Cobertura del Informe (países, servicios...)	206
•	2.14	Cambios significativos en la compañía y su entorno	7-10
•	2.15	Bases para elaborar informes de empresas filiales, compartidas...	206
•	2.16	Reformulación de información ya presentada en años anteriores	206
<b>PERFIL DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA</b>			
•	2.17	Decisiones de no aplicar principios y protocolos GRI en la elaboración del Informe	198-199
•	2.18	Criterios de contabilidad de costos y beneficios sociales	ND
•	2.19	Cambios significativos en métodos de cálculo respecto al año anterior	206
•	2.20	Políticas y medidas para garantizar la precisión y la veracidad de la información	198, 199, 206
•	2.21	Medidas para verificar independientemente la memoria	198, 199
•	2.22	Medios para encontrar información adicional	206-208
<b>3. ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTION</b>			
<b>ESTRUCTURA Y GOBIERNO</b>			
•	3.1	Estructura de gobierno y principales comités del consejo	14-18
•	3.2	% del consejo formado por consejeros independientes	18
•	3.3	Necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas ambientales y sociales	30-37
•	3.4	Procesos directivos para supervisar oportunidades y riesgos económicos, ambientales y sociales	30
•	3.5	Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros	14-18
•	3.6	Estructura y miembros responsables de supervisión y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales.	18, 34, 202-203
•	3.7	Misión y valores, principios y códigos de conducta	23-25
•	3.8	Mecanismos que permiten a accionistas dar sugerencias	78-80
<b>COMPROMISO CON LAS PARTES INTERESADAS</b>			
•	3.9	Bases para la identificación de partes interesadas	2-3, 22, 27
•	3.10	Métodos de consulta a las partes interesadas	31, 35, 62-68, 79-80, 87-89
•	3.11	Información generada por consultas de partes interesadas.	31, 35, 62-68, 79-80, 87-89
•	3.12	Empleo de la información obtenida como contraste con las partes	2-3, 22-25
<b>POLÍTICAS GLOBALES Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>			
•	3.13	Aplicación del principio de precaución	30-181
•	3.14	Compromisos públicos e iniciativas voluntarias suscritas	31-37
•	3.15	Pertenencia a asociaciones nacionales / internacionales	31-37
•	3.16	Gestión de impactos ocasionados por procesos anteriores/posteriores	189-191
•	3.17	Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos	4-5, 120-145, 183
•	3.18	Principales decisiones tomadas durante el año respecto al lugar donde se desempeñan las operaciones	118-121
•	3.19	Programas y políticas de desempeño económico, ambiental, social.	35-37
•	3.20	Certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social.	59, 164, 166
<b>4. TABLA INDICE</b>			
•	4.1.	Tabla en la que se indique la ubicación del informe, por apartados e indicadores.	200-204

\* TF 03: Se señalan aquellos indicadores de los que se informó en el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de Telefónica S.A. correspondiente al ejercicio 2003

TABLA 2: INDICADORES GRI							
TF 03	TIPO IND.	GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINAS DEL INFORME	PERÍMETRO	ALCANCE DE LA VERIFICACIÓN	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>							
<b>CLIENTES</b>							
•	C	EC-01	Ventas netas	12,119	G	<input checked="" type="checkbox"/>	CA
•	C	EC-02	Desglose geográfico de los mercados	11,120	G	<input checked="" type="checkbox"/>	CA
<b>PROVEEDORES</b>							
•	C	EC-03	Costos de todas las materias primas y servicios contratados	183	G	<input checked="" type="checkbox"/>	CA
	C	EC-04	% de contratos pagados en conformidad con los términos acordados	186	TdE, TMV	✓(E)	AI
•	C	EC-11	Desglose de los proveedores por organizaciones y países	182	G	<input checked="" type="checkbox"/>	CC
<b>EMPLEADOS</b>							
•	C	EC-05	Gastos salariales totales (sueldos, pensiones y otras prestaciones, e indemnizaciones por despido)	92	G	<input checked="" type="checkbox"/>	CA
<b>PROVEEDORES DE CAPITAL</b>							
•	C	EC-06	Distribución entre los proveedores de capital, desglosada por interés sobre deudas y préstamos, y dividendos	13, 81, 83, 194, 195	G	<input checked="" type="checkbox"/>	CA
•	C	EC-07	Aumento / disminución de las ganancias retenidas al final del periodo	12	G	<input checked="" type="checkbox"/>	CA
<b>SECTOR PÚBLICO</b>							
•	C	EC-08	Suma total de todo tipo de impuestos pagados	194, 195	G	<input checked="" type="checkbox"/>	CC
•	C	EC-09	Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones	43	TID	✓(A)(1)	CC, FP
•	C	EC-10	Donaciones a la comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie, desglosadas por tipos de grupos	141, 194, 195	G	✓(E)	DM, FT, AT
	Q	EC-12	Desarrollo de infraestructura empresarial externa	115, 144-149	FT, ATA	<input checked="" type="checkbox"/>	CC, FP
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>							
	Q	EC-13	Impactos económicos indirectos de la organización, señalando las principales externalidades asociadas a los productos y servicios	43, 194, 195	G	<input checked="" type="checkbox"/>	CE
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>							
<b>MATERIAS PRIMAS</b>							
•	C	EN-01	Consumo total de materias primas por tipos	172	TdE, TMV, TID, TPI, TGE	<input checked="" type="checkbox"/>	CC (2)
•	C	EN-02	% de materias primas que son residuos procedentes de fuentes externas	173	TMV	✓(E)	CC (2)
<b>ENERGÍA</b>							
•	C	EN-03	Consumo directo de energía	169, 171, 172	G	<input checked="" type="checkbox"/>	CC
•	C	EN-04	Consumo indirecto de energía	171	G	<input checked="" type="checkbox"/>	CE
	Q	EN-17	Iniciativas para emplear energías renovables e incrementar el rendimiento	169	TMV	<input checked="" type="checkbox"/>	CC
	C	EN-18	Huella del consumo de energía	ND			
	C	EN-19	Otros usos indirectos de la energía y sus implicaciones	ND			
<b>AGUA</b>							
•	C	EN-05	Consumo total de agua	172	G	<input checked="" type="checkbox"/>	CE
	Q	EN-20	Fuentes de agua y ecosistemas afectados de manera significativa	NA			
	C	EN-21	Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales.	NA			
	C	EN-22	Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua	NA			
<b>BIODIVERSIDAD</b>							
	C	EN-06	Ubicación y extensión de suelo en los hábitat ricos en biodiversidad	167	TMV	✓(E)	CC
•	Q	EN-07	Análisis de los principales impactos en la biodiversidad	169	TMV	<input checked="" type="checkbox"/>	QI
	C	EN-23	Extensión total de suelo dedicado a actividades de producción o a la extracción	NA			
	C	EN-24	Porcentaje de superficie impermeable en relación con el suelo adquirido	NA			
	Q	EN-25	Impactos causados por las actividades en áreas protegidas y sensibles	167	TMV	<input checked="" type="checkbox"/>	PS
	Q	EN-26	Cambios ocasionados en los hábitat naturales y % de hábitat restaurado	ND			
	Q	EN-27	Programas y objetivos para restaurar ecosistemas y especies autóctonas	ND			
	C	EN-28	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN cuyos hábitat se encuentran en las zonas afectadas por las operaciones	NA			
	Q	EN-29	Unidades empresariales que operan en áreas protegidas o sensibles	167	G	✓(E)	PS
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>							
•	C	EN-08	Emisiones de gases de efecto invernadero	177	G	<input checked="" type="checkbox"/>	CE
	Q	EN-09	Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono.	176	G	<input checked="" type="checkbox"/>	QI
	C	EN-10	NOx, SOx y otra emisiones atmosféricas de importancia	177	G	<input checked="" type="checkbox"/>	CE
•	C	EN-11	Cantidad total de residuos, desglosados por tipos y destinos	174, 175	TMV, TdE, TSP, TID	<input checked="" type="checkbox"/>	CC

Leyenda: Carta de Deloitte (página 199)

Tipo de indicador - C: Indicador Cuantitativo Q: Indicador Cualitativo

(1) Sólo se han contrastado los datos de las subvenciones recibidas de la UE por Telefónica Investigación y Desarrollo

(2) Sólo papel

TF 03	TIPO IND.	GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINAS DEL INFORME	PERÍMETRO	ALCANCE DE LA VERIFICACIÓN	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN
	Q	EN-12	Vertidos al agua de importancia, por tipo	163	TdE	✓(L)	QI
	C	EN-13	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia.	NA			
	C	EN-30	Otras emisiones indirectas relevantes de gases efecto invernadero.	176	G	✓(A)	CE
	C	EN-31	Producción, transporte, de residuos peligrosos	174, 175	TMV, TdE, TID, TSP	✓(L)	CC
	Q	EN-32	Ecosistemas afectados por los vertidos de agua y residuos líquidos	NA			
<b>PROVEEDORES</b>							
•	Q	EN-33	Actuación de los proveedores en relación a los aspectos ambientales	166, 185	G	☑	PS
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>							
•	Q	EN-14	Impactos ambientales significativos de productos y servicios	161, 179	G	☑	QI
•	C	EN-15	% de los productos susceptible de ser recuperado al final de la vida útil	ND			
<b>CUMPLIMIENTO</b>							
	Q	EN-16	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios de aplicación internacional / normativas locales	162	G	✓(E)	AJ
<b>TRANSPORTE</b>							
•	Q	EN-34	Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos	171, 172	TdE, TMV, CTC, TAR	☑	CC
<b>GENERAL</b>							
	C	EN-35	Gastos totales en materia de medio ambiente por tipo	ND			

<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL</b>							
<b>PRACTICAS LABORALES</b>							
<b>EMPLEO</b>							
•	C	LA-01	Desglose del colectivo de trabajadores, si es posible por regiones / países, situación, tipo de contratación y modalidad de contrato	86	G	☑	CC
•	C	LA-02	Creación de empleo neta vs. Facturación por países	86, 87	G	☑	CC
	Q	LA-12	Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley	107, 109	G	☑	QI
<b>RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES</b>							
•	C	LA-03	% de empleados representados por organizaciones sindicales independientes	103	G	☑	CC
•	Q	LA-04	Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones	89-91	G	☑	PS
	Q	LA-13	Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión.	ND			
<b>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES</b>							
•	Q	LA-05	Métodos de registro y notificación de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales	108, 110	G	✓(E)	PS
•	Q	LA-06	Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores,	109, 110	G	☑	PS
•	C	LA-07	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales	110	G	✓(A) (3)	CC
	Q	LA-08	Políticas o programas (en el trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA	113, 147	G	☑	PS, FP
	Q	LA-14	Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus Directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo	109-110	G	☑	PS
	Q	LA-15	Descripción de los acuerdos formales con los sindicatos u otros representantes sobre seguridad y salud en el trabajo,	110	G	☑	PS
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>							
•	C	LA-09	Promedio de horas de formación por año y empleado	13, 95	G	☑	CC
	Q	LA-16	Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación	88, 93, 94, 97, 98, 101	G	☑	QI
	Q	LA-17	Políticas de gestión de los conocimientos prácticos o formación continuada	95, 96, 100	G	☑	PS
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>							
•	Q	LA-10	Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades	31, 100, 105	G	☑	PM, QI
•	C	LA-11	Composición de los departamentos superiores de gestión (diversidad)	105	G	☑	CC
<b>DERECHOS HUMANOS</b>							
<b>ESTRATEGIA Y GESTIÓN</b>							
•	Q	HR-01	Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos entorno a los derechos humanos vinculados a las operaciones	100, 31	G	☑	PM
•	Q	HR-02	Muestras de que se tienen en consideración los derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre procedimientos, inversiones o elección de proveedores	31, 100, 185	G	☑	PM, FP
•	Q	HR-03	Políticas y procedimientos para valorar la actuación de los contratistas y proveedores en los derechos humanos	31, 100, 185	G	☑	PS

Leyenda: Carta de Deloitte (página 199)

(3) Sólo se informa y se han verificado los datos sobre accidentes

TF 03	TIPO IND.	GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINAS DEL INFORME	PERÍMETRO	ALCANCE DE LA VERIFICACIÓN	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN
	Q	HR-08	Formación a empleados en cuanto a las prácticas relativas a los derechos humanos	ND			
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>							
•	Q	HR-04	Políticas y procedimientos / programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones	131-140, 150-152, 183	G	<input checked="" type="checkbox"/>	PS
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>							
•	Q	HR-05	Política de libertad de asociación y su grado de aplicación	31,100-103	G	<input checked="" type="checkbox"/>	PM, PS
<b>TRABAJO INFANTIL</b>							
•	Q	HR-06	Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil	31,100,103,104	G	<input checked="" type="checkbox"/>	PM, PS, FP
<b>TRABAJO FORZOSO</b>							
•	Q	HR-07	Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio	31,100,103	G	<input checked="" type="checkbox"/>	PM
<b>OTROS ASPECTOS EN RELACIÓN CON LOS DERECHOS HUMANOS</b>							
	Q	HR-09	Prácticas de apelación relacionadas a los derechos humanos	ND			
	Q	HR-10	Análisis de las políticas de no-represalia y de los sistemas confidenciales de queja	ND			
	Q	HR-11	Formación del personal de seguridad en derechos humanos	101	G	✓(E)	QI
	Q	HR-12	Descripción de políticas, directrices y procedimientos diseñados para abordar las necesidades de los pueblos indígenas	131-140	G	<input checked="" type="checkbox"/>	QI
	Q	HR-13	Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades	ND			
	C	HR-14	% de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuyen a las comunidades locales	194,195	G	<input checked="" type="checkbox"/>	CE
<b>SOCIEDAD</b>							
<b>COMUNIDAD</b>							
•	Q	SO-01	Políticas de gestión de impactos causados a las comunidades	75	G	<input checked="" type="checkbox"/>	PS
•	Q	SO-04	Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética	23-25	G	<input checked="" type="checkbox"/>	FP
<b>CORRUPCIÓN</b>							
•	Q	SO-02	Descripción de política, sistemas de gestión y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno	183	G	✓(A) (4)	PS
<b>CONTRIBUCIONES POLÍTICAS</b>							
•	Q	SO-03	Política y mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política	206	G	✓(A) (5)	PS
	C	SO-05	Cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos	ND			
<b>COMPETENCIA Y PRECIOS</b>							
•	Q	SO-06	Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio	68,70	G	<input checked="" type="checkbox"/>	MV
•	Q	SO-07	Políticas y mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia	68	G	<input checked="" type="checkbox"/>	QI
<b>RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO</b>							
<b>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>							
•	Q	PR-01	Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios	70-75,177-179	G	<input checked="" type="checkbox"/>	PS, FP, CC
	Q	PR-04	Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como sanciones y multas impuestas	177,179	TMV	<input checked="" type="checkbox"/>	PS
	C	PR-05	Número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales sobre la salubridad y seguridad de los productos y servicios	70	G	<input checked="" type="checkbox"/>	MV
	Q	PR-06	Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios, o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y/o ambiental recibidas	66,67	G	<input checked="" type="checkbox"/>	QI
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>							
•	Q	PR-02	Políticas referentes al etiquetado y a la información sobre los productos	66-69,74,75	G	<input checked="" type="checkbox"/>	QI, FP
	C	PR-07	Incumplimientos de las normativas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones	68,70	G	<input checked="" type="checkbox"/>	MV
	Q	PR-08	Políticas y mecanismos de gestión y cumplimiento respecto a la satisfacción del cliente, así como de los resultados de los estudios que evalúen esa satisfacción	50-54	G	<input checked="" type="checkbox"/>	PS, QI
<b>RESPECTO A LA INTIMIDAD</b>							
•	Q	PR-03	Políticas y mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente	70-74	G	<input checked="" type="checkbox"/>	PS, QI
	C	PR-11	Número de demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad del cliente	71	G	<input checked="" type="checkbox"/>	AJ
<b>PUBLICIDAD</b>							
	Q	PR-09	Políticas y mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad	66,67	G	✓(P)	FP, PS
	C	PR-10	Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el marketing y la publicidad	70	G	<input checked="" type="checkbox"/>	MV

(4) Las políticas que se describen se refieren exclusivamente a la actividad de compras de productos y servicios.

(5) Se ha verificado exclusivamente la Norma de Pagos de la normativa corporativa de control

TABLA 3: INDICADORES SUPLEMENTO SECTORIAL DE TELECOMUNICACIONES GRI							
TF 03	TIPO IND.	GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINAS DEL INFORME	PERÍMETRO	ALCANCE DE LA VERIFICACIÓN	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN
<b>OPERACIONES DE LA COMPAÑÍA</b>							
<b>INVERSIONES</b>							
•	C	IO-01	Inversiones en el desarrollo de redes de telecomunicaciones por país/región	118,121	G	<input checked="" type="checkbox"/>	CA
•	C	IO-02	Costes netos de las obligaciones de servicio universal	131	G	<input checked="" type="checkbox"/>	CC
<b>SEGURIDAD Y SALUD</b>							
•	Q	IO-03	Prácticas que aseguran la seguridad y salud de personal de instalación y mantenimiento de mástiles, estaciones base y otras instalaciones	111	G	<input checked="" type="checkbox"/>	PS
•	Q	IO-04	Cumplimiento con de los estándares ICNIRP referentes a las emisiones EMF generadas por los terminales	178	TMV	<input checked="" type="checkbox"/>	FP
•	Q	IO-05	Cumplimiento de los estándares ICNIRP referentes a las emisiones EMF generadas por las estaciones base	177-179	TMV,TSP	<input checked="" type="checkbox"/>	QI,PS
•	Q	IO-06	Prácticas y políticas establecidas respecto a la Specific Absorption Rate (SAR) de terminales	178	TMV	<input checked="" type="checkbox"/>	FP
<b>INFRAESTRUCTURAS</b>							
•	Q	IO-07	Descripción de Políticas y Practicas en relación con el emplazamiento de antenas, incluyendo la consulta a las partes interesadas, emplazamientos compartidos e iniciativas para reducir impactos visuales.	167-169	TMV	✓(A) (1)	PS,QI
•	C	IO-08	Nº y % emplazamientos que comparten y reaprovechan estructuras	ND			
<b>PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>							
<b>INCLUSIÓN DIGITAL: ACCESO A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES</b>							
•	Q	PA-01	Políticas para permitir el desarrollo de la infraestructura de teleco y acceso a productos y servicios en áreas remotas y poco pobladas	131-134	G	<input checked="" type="checkbox"/>	PS
•	Q	PA-02	Políticas y prácticas para eliminar barreras del acceso a los servicios incluyendo: idioma, cultura, educación, ingresos, discapacidad y edad	134,139,150-152	G	<input checked="" type="checkbox"/>	PS,FP
•	Q	PA-03	Políticas y prácticas para asegurar la disponibilidad y fiabilidad de los productos y servicios de telecomunicaciones, indicando si es posible la duración y localización de incidencias al respecto	56-58	G	<input checked="" type="checkbox"/>	PS,QI
•	C	PA-04	Cuantificar el nivel de disponibilidad de los servicios de telecomunicación en las áreas en las que opera la empresa	11,133,135	G	<input checked="" type="checkbox"/>	CC
•	C	PA-05	Tipo de servicios de telecomunicaciones dirigidos y utilizados por sectores de bajos ingresos de la población	134	G	<input checked="" type="checkbox"/>	QI
•	Q	PA-06	Programas para ofrecer y mantener servicios de comunicación en situaciones de emergencia	130	G	<input checked="" type="checkbox"/>	PS
<b>ACCESO A CONTENIDOS</b>							
•	Q	PA-07	Políticas relativas a la gestión de asuntos de derechos humanos relativos al acceso y uso de telecomunicaciones	72-73	G	<input checked="" type="checkbox"/>	PS
<b>RELACIONES CON LOS CLIENTES</b>							
•	Q	PA-08	Políticas y prácticas relativas a la comunicación de asuntos relacionados a campos electromagnéticos	75	G	<input checked="" type="checkbox"/>	FP
	C	PA-09	Inversión total en actividades de investigación sobre campos y salud	ND			
•	Q	PA-10	Iniciativas para garantizar la claridad de tarifas y facturas	67-69	G	✓(A) (2)	FP
•	Q	PA-11	Iniciativas para informar a los consumidores acerca del uso responsable, eficiente y respetuoso con el Medio Ambiente de los productos	173-174	TMV	<input checked="" type="checkbox"/>	FP,PS
<b>APLICACIONES DE LA TECNOLOGÍA</b>							
<b>CONSUMO EFICIENTE DE RECURSOS</b>							
•	Q	TA-01	Ejemplo de la eficiencia de los servicios de teleco en el consumo de recursos	179	G	<input checked="" type="checkbox"/>	PS
•	Q	TA-02	Ejemplo de servicios de teleco con potencial de desmaterialización	179	G	<input checked="" type="checkbox"/>	PS
•	C	TA-03	Medición de los cambios de vida de los consumidores en el uso de los servicios de los ejemplos anteriores	179	TID	<input checked="" type="checkbox"/>	PS
	Q	TA-04	Estimaciones de los efectos indirectos de "rebote" en el uso de productos y servicios por el consumidor y lecciones aprendidas para desarrollos futuros	ND			
•	Q	TA-05	Prácticas relativas a derechos de propiedad intelectual y tecnologías abiertas	74	TMV,TER	✓(E) (3)	FP

Leyenda: Carta de Deloitte (página 199)

(1) No se proporciona información sobre consultas a Partes Interesadas en relación con los aspectos requeridos por el indicador

(2) Únicamente se proporciona información sobre iniciativas de facturación

(3) No se proporciona información sobre tecnologías abiertas



## GLOBAL COMPACT DE NACIONES UNIDAS TABLA DE COMUNICACIÓN DEL PROGRESO

Telefónica suscribe los Principios Global Compact en el año 2002. Desde su adscripción, la Compañía ha informado anualmente acerca de su compromiso con esta iniciativa, de la aplicación de los 10 Principios, y de la evaluación de los resultados obtenidos en las políticas aplicadas para su cumplimiento.

En 2004, la Oficina de Global Compact de Naciones Unidas hizo públicas las llamadas Medidas de Integridad. Con ellas, se persigue salvaguardar la credibilidad de la iniciativa y de las empresas firmantes. Así, se insta a las empresas firmantes de los 10 Principios Global Compact a hacer pública la *Comunicación del Progreso*, es decir, comunicar públicamente a través de sus informes de anuales, de sus páginas webs u otros medios, la implantación de dichos Principios en su estrategia empresarial.

Las Comunicaciones de Progreso deberían incluir los tres elementos siguientes:

- Una declaración de la continuidad del apoyo al Pacto Mundial en la carta de envío o una declaración o mensaje del Consejero Delegado, Presidente u otro alto cargo.

### Carta del Presidente

- Una descripción de las medidas prácticas adoptadas por los participantes para aplicar los principios del Pacto Mundial durante el año fiscal anterior.
- Una cuantificación de los resultados alcanzados o previstos empleando, en lo posible, indicadores o sistemas como los elaborados por la GRI (Global Reporting Initiative).

TABLA 4: COMUNICACIÓN DEL PROGRESO EN EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

ASPECTO / PRINCIPIO GC	INDICADOR / GRI(*)	CAPÍTULO / SECCIÓN	AVANCE EN 2004
Derechos Humanos Principios 1-2	HR1, HR2, HR3, HR4	06 Empleados • 06.04 Comportamientos Ejemplares 07 Sociedad • 07.05 Motor de Igualdad de oportunidades • 07.03 Motor de Inclusión Digital 09 Proveedores • 09.02 Objetividad, transparencia e igualdad de oportunidades • 09.04 Desarrollo Sostenible de la Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría Laboral</li> <li>• Acciones por la igualdad de oportunidades</li> <li>• Plan Integral para la discapacidad <i>Telefónica Accesible</i></li> <li>• Capacitación para PYMEs (Argentina)</li> <li>• Mayor número de servicios destinados a personas con rentas bajas</li> <li>• Nuevos criterios de responsabilidad en las condiciones de contratación</li> </ul>
Estándares Laborales Principios 3-6	HR5, HR6, HR7, LA3, LA4, LA10, LA11	06 Empleados • 06.01 Claridad  06 Empleados • 06.04 Comportamientos Ejemplares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 48% promedio plantilla mujeres</li> <li>• 22,3% mujeres en puestos directivos y mandos intermedios</li> <li>• Auditoría laboral</li> </ul>
Medioambiente Principios 7-9	EN1, EN2, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN9, EN10, EN11, EN12, EN13, EN14, EN15, EN16, EN17 1.1- Estructura de Gobierno y Sistemas de Gestión 3.13- Visión y Estrategia	08 Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos Mínimos medioambientales</li> <li>• 27 empresas informantes (5 en 2003)</li> </ul>
Anticorrupción Principio 10	SO2	02. Activos Intangibles • 02.03 Responsabilidad Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código Ético Telefónica Móviles</li> </ul>

# Detalles sobre el Informe de Responsabilidad Corporativa 2004 de Telefónica

El presente documento contiene los compromisos, actuaciones y datos del Grupo Telefónica en el mundo durante el año 2004 con respecto a su compromiso de responsabilidad con el Gobierno Corporativo, la gestión eficiente de sus activos intangibles, su contribución a la innovación tecnológica y sus relaciones con clientes, accionistas, empleados, sociedad, medio ambiente, proveedores y medios.

Al igual que los informes anteriores, el Informe de Responsabilidad Corporativa 2004 está inspirado en las directrices del GRI (Global Reporting Initiative), tanto a través de sus directrices generales como del suplemento sectorial para compañías del sector de las telecomunicaciones. También se pretende responder a las demandas informativas de la comunidad de analistas de inversión socialmente responsable.

En las páginas del informe se incluye información acerca de todos los indicadores centrales de la memoria, excepto el SO-03 que hace referencia a políticas y procedimientos para pagar a partidos políticos. En Telefónica, la Normativa de Pagos (NCC-002) de obligado cumplimiento en todo el Grupo prohíbe este tipo de pagos al delimitar claramente cual debe ser el objeto de los pagos que se realicen, así como las formalidades a tener en cuenta. No hay ninguna conclusión en ninguno de los informes de Auditoría e Inspección elaborados en las distintas unidades del Grupo en la que se ponga de manifiesto la existencia de pagos a partidos políticos, sobornos o pagos a personas o empresas que actuasen como intermediarios para pagar a partidos políticos o candidatos.

El perímetro de consolidación utilizado en este informe se ha extendido notablemente frente a ejercicios anteriores, como consecuencia de la consolidación de los procesos de gestión y reporte de la información. En el Informe 2004 se incluyen detalles del comportamiento responsable de todas las operadoras de telefonía fija y telefonía móvil controladas por Telefónica. En aquellos casos en los que el comportamiento de otras filiales se puede considerar relevante, se ha ampliado la información. Este es el caso de Telefónica I+D en innovación, Atento en empleados, Fundación Telefónica en sociedad o T-gestiona en medio ambiente.

El esquema de reporte en materia de Responsabilidad Corporativa de Telefónica se ha visto reforzado durante el ejercicio 2004 por las siguientes circunstancias:

- la colaboración de un verificador externo e independiente que ha contribuido a garantizar un mayor rigor en la información suministrada.
- la consolidación de los informes de línea de negocio en otras compañías cotizadas del Grupo, como Telefónica Móviles, Terra o TPI.
- La extensión de la metodología a la elaboración de informes locales en Brasil, Argentina, Chile y Perú, confirmando el compromiso de Telefónica con el desarrollo de la responsabilidad empresarial en estos países.
- la utilización de un Sistema de Información en materia de responsabilidad corporativa que ha permitido consolidar a nivel global, local o de línea de negocio, el desempeño de las compañías del Grupo en relación con los empleados. El sistema, actualmente en revisión para otros grupos de interés, ha sido complementado por cuestionarios homogéneos
- el mantenimiento de una base de datos con todas las noticias que relacionan a Telefónica con sus distintos grupos de interés desde la óptica del compromiso y la responsabilidad.

Este informe, junto con comunicaciones complementarias del Grupo Telefónica en materia de responsabilidad empresarial, se puede consultar online a través de la sección dedicada a esta temática en [www.telefonica.es/responsabilidadcorporativa](http://www.telefonica.es/responsabilidadcorporativa).

## Reserva legal

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

La verificación de los indicadores GRI incluidos en la memoria realizada por Deloitte se puede encontrar en las páginas anteriores.

## CASOS PRÁCTICOS

**ENCUESTA DE OPINIÓN A PÚBLICO EXPERTO SOBRE EL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2003 (11-1)****Ficha técnica**

El Informe anual de RSC de 2003 fue enviado a un total de 200 expertos nacionales e internacionales de instituciones, empresas y ONG, consultores, académicos e inversores socialmente responsables, seleccionados por su conocimiento experto. Se adjuntó un cuestionario para que emitieran si lo deseaban sus sugerencias, del que hizo uso el 7,5%, señalando a continuación su relación con el Grupo Telefónica (puede corresponder a más de un perfil).

**PERFIL DE LOS PARTICIPANTES**

*(Datos en porcentaje)*

Cliente	60
Empresa	33
Accionista	20
Administración pública	20
Miembro de una ONG	20
Empleado	13
Inversor Institucional	13
Proveedor	13
Medios de comunicación	13
Inversor responsable	7

**Principales conclusiones**

La valoración global de los expertos que han procedido a realizar sugerencias es altamente positiva en líneas generales. Los aspectos más valorados (7,1 sobre 10) hacen referencia al enfoque del informe (coherencia, amplitud, contenido y claridad), mientras que los referidos al Grupo (confianza, compromisos, motor de desarrollo y respuesta a grupos de interés) serían los menos valorados (6,1 sobre 10).

En un término intermedio encontramos lo referido a datos (interés y credibilidad) y a la estructura del informe (temas y claridad).

**MEDIA DE GRAADO DE ACUERDO**

*(conversión en escala 1-10)*

Acerca del Informe	6,7
Acerca de los datos	6,6
Acerca del enfoque	7,1
Acerca del Grupo	6,3

**Líneas de mejora**

A pesar del carácter positivo de las valoraciones recibidas, los expertos recomendaron las siguientes líneas de mejora:

- Consolidar los datos de todas las actividades del grupo
- Indicación de los criterios de selección de proveedores
- Mayor extensión en la comparativa interanual de datos, para percibir su evolución
- Verificar independientemente los datos incluidos en el informe.

En su mayoría han sido recogidas en la presente edición. La inclusión en el cuestionario de valoración de preguntas abiertas ha permitido recoger comentarios cualitativos en su mayoría altamente valiosos, que han permitido ir más allá del carácter aséptico de los datos estadísticos, y mejorar con ello futuros informes.



## DEPARTAMENTOS CORPORATIVOS QUE HAN COLABORADO EN LA ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Capítulo	Áreas implicadas
01 Gobierno Corporativo	Secretaría General
02 Activos intangibles	Recursos Humanos / Comunicación (Marca, Reputación y Responsabilidad Social Corporativa) / Relaciones Institucionales (Patrocinios, Foros y Conferencias, Relaciones Corporativas)
03 Innovación	Tecnología y Gestión del Conocimiento / Telefónica I+D / Organización y Sistemas de Información
04 Clientes	Marketing Corporativo / Áreas de calidad, marketing y atención al cliente de las principales líneas de negocio (Telefónica de España, Telefónica Móviles, Telefónica Latinoamérica, TPI, Terra) / Secretaría General / Comunicación (Comunicación online, Publicidad, Medios) / Seguridad de la información
05 Accionistas	Oficina del Accionista / Relaciones con Inversores
06 Empleados	Recursos Humanos Corporativos / Recursos Humanos de las principales líneas de negocio (Telefónica de España, Telefónica Móviles, Telefónica Latinoamérica, TPI, Terra, Atento, T-Gestiona) / Comunicación / Seguridad / Fundación Telefónica / ATAM
07 Sociedad	Marketing de las principales líneas de negocio (Telefónica de España, Telefónica Latinoamérica, Telefónica Móviles, Atento) / Relaciones Institucionales / Regulación / Relaciones con inversores / Finanzas (Consolidación, Mercado de Capitales) / Planificación y Control de Gestión / Reputación y Responsabilidad Social Corporativa / Fundación Telefónica / ATAM
08 Medio Ambiente	Auditoría Interna / Reputación y Responsabilidad Social Corporativa / Áreas de Medio Ambiente de las principales líneas de negocio (Telefónica de España, Telefónica Móviles, Telefónica Latinoamérica)
09 Proveedores	Compras / Auditoría Interna
10 Medios	Comunicación
11 Lo primero eres tú	Finanzas (Consolidación, Mercado de Capitales) / Planificación y Control de Gestión
Coordinación	Reputación, Marca y Responsabilidad Social Corporativa (D.G. Comunicación)

**Telefonica, S.A.**

Informe anual de Responsabilidad Corporativa 2004

El presente Informe anual está disponible en el sitio web de Telefónica en Internet [www.telefonica.es](http://www.telefonica.es)

Los accionistas pueden solicitar también ejemplares de este Informe al **Servicio de Atención al Accionista** a través del teléfono gratuito **900 111 004** (para España), o por correo electrónico a: [accion.telefonica@telefonica.es](mailto:accion.telefonica@telefonica.es)

Asimismo se encuentra a disposición de los accionistas y del público en general la información exigida por la legislación vigente.

**Edición**

Dirección General de Comunicación Corporativa de Telefónica, S.A.  
Subdirección General de Reputación, Marca y Responsabilidad Social Corporativa

**Diseño**

EXIT Comunicación Corporativa

**Maquetación**

Tau Diseño

**Fotografías**

Getty Images

**Impresión**

T.F. Artes Gráficas

Fecha de edición: mayo de 2005

Depósito Legal: M-19827-2005

*Telefonica*

---