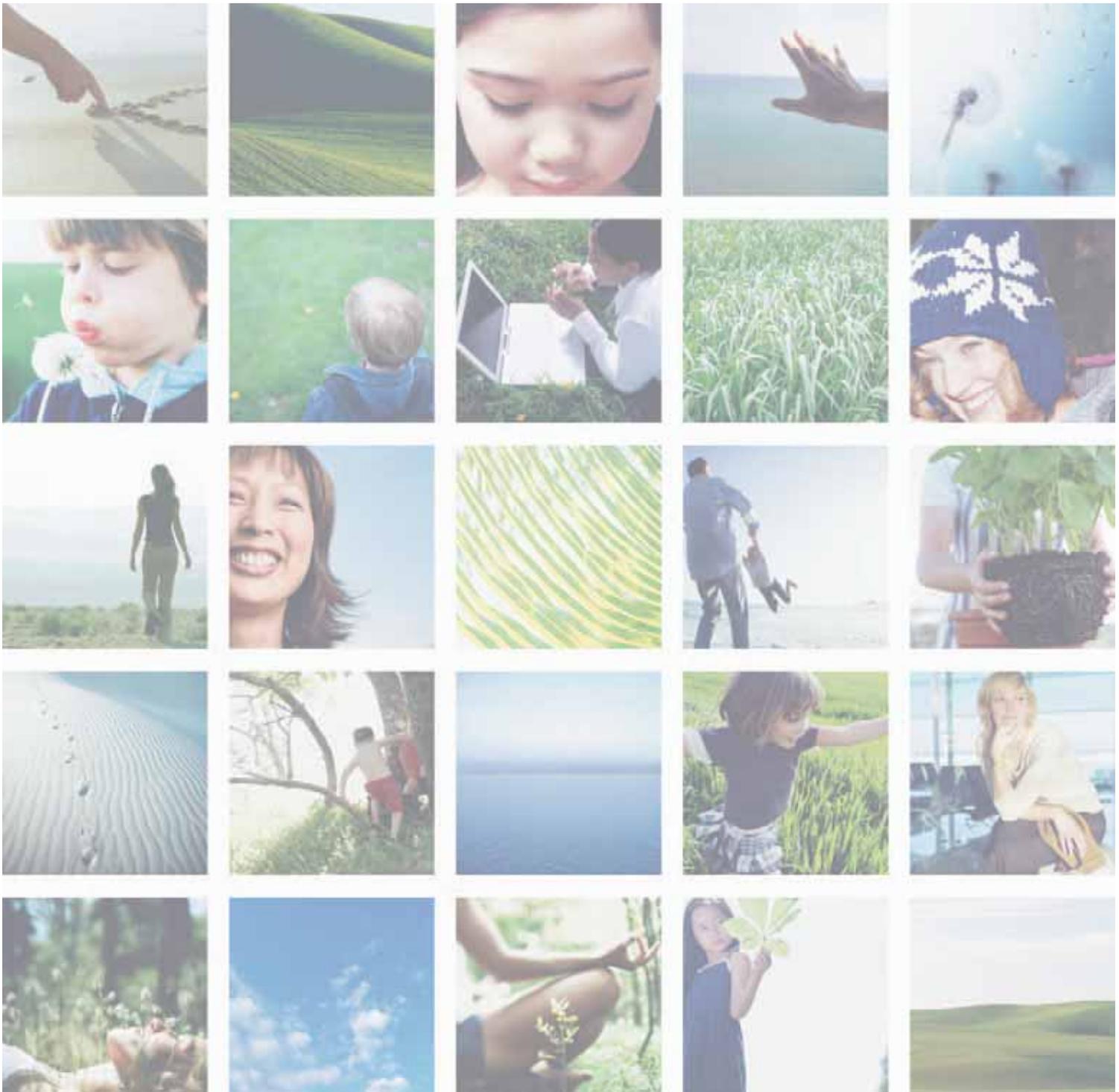


# 10

## Comprometidos contigo



100  
millones de clientes

1,7  
millones de accionistas

148.000  
empleados

500  
millones de personas de la sociedad  
en la que trabajamos

17.000  
proveedores de Telefónica

# Redistribución de 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 LOS DIFERENTES GRUPOS SOCIALES; ENTRE LOS QUE SE ENCUENTRAN PROVEEDORES, EMPLEADOS, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, ENTIDADES DE CRÉDITO, ACCIONISTAS O CLIENTES

●  
Clientes  
**33.387**

Los 100 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 1,85% del Producto Interior Bruto de los principales países en los que opera el Grupo (dato promedio de España, Argentina, Brasil, Chile y Perú)

Otros  
**234**

**34.801**  
millones de euros

●  
Venta de activos  
**1.180**

●  
Inversiones  
**2.867**

Total Cobros: 34.801 

*(En millones de euros)*

Total Pagos: 34.801 

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**  
**6.090**

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  
**12.651**  
CapEx  
**3.484**

El Grupo Telefónica redistribuye gran parte de sus rentas a través de las más de 17.000 empresas con las que colabora en cada uno de los países en los que opera. Esta contribución tienen un carácter eminentemente local en cada país, como confirma el hecho de que, en promedio, el 88% del volumen de compras en cada país se hace a proveedores locales.

●  
**Empleados**  
**3.958**

El Grupo Telefónica cuenta con más de 148.000 empleados, siendo una de las empresas que más empleo generan en España y Latinoamérica.

●  
**Accionistas**  
**1.487**

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 las ampliaciones de capital liberadas, la recompra de acciones y su posterior amortización, o la distribución de acciones de compañías filiales (Antena 3 TV).

●  
**Acreedores  
financieros**  
**4.264**

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 de sus riesgos financieros, dinamizando el sector financiero de 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 46,7 millones de euros en acción social y cultural, realizada por la Fundación Telefónica (23,5 millones), ATAM (8,8 millones) y el resto de las empresas del Grupo Telefónica (14,6 millones).
- El coste neto de las obligaciones del servicio universal en España, que en 2002 ascendió a 224 millones de euros, de acuerdo con Telefónica de España. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones reconoció en febrero de 2004 que el coste del servicio universal prestado en 2002 había ascendido a 110 millones de euros, debiéndose la diferencia a discrepancias en la consideración de beneficios no monetarios por ubicuidad, el coste de terminación del tráfico internacional de salida y la agrupación de las 795 zonas propuestas por Telefónica de España en 587.
- La aportación a los Fondos de Servicio Universal en los países latinoamericanos (Argentina, Chile y Perú por importe de 39 millones de euros).

(\*)

La información publicada en esta página ha sido obtenida de fuentes internas del Grupo Telefónica, por lo que debe considerarse a efectos meramente informativos. 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.

# Detalles sobre el Informe anual de Responsabilidad Corporativa 2003

El presente documento contiene los compromisos, actuaciones y datos del Grupo Telefónica en el mundo durante el año 2003 con respecto a su compromiso de responsabilidad con el Gobierno Corporativo, la gestión eficiente de sus activos intangibles y sus relaciones con clientes, accionistas, empleados, sociedad, medio ambiente, proveedores y medios.

No toda la información publicada en la memoria corresponde a la consolidación de los datos de todas las compañías del Grupo Telefónica, estando detallados los casos en los que esto no es así. La vocación de Telefónica es seguir incorporando datos progresivamente, a medida que se vayan consolidando los procesos de gestión y reporte de la información.

Al igual que el Informe 2002, el Informe de Responsabilidad Corporativa 2003 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 Inversión Socialmente Responsable.

El esquema de reporte en materia de Responsabilidad Corporativa de Telefónica se ha visto reforzado durante el ejercicio 2003 por las siguientes circunstancias:

- La puesta en marcha de un Sistema Integrado 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 materia de responsabilidad empresarial.
- 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.

- La involucración de responsables de contrastar la información en todas las líneas de actividad, todos los centros corporativos en los países y las áreas corporativas.
- La implicación de los departamentos corporativos asegura la fiabilidad y el doble control de la información presentada en la memoria.
- La elaboración de una normativa interna para la realización de informes de responsabilidad corporativa, desarrollada con la participación de Auditoría Interna.
- La extensión del modelo a otras compañías cotizadas del Grupo, como Telefónica Móviles o TPI, que han adoptado la misma metodología de consolidación y comunicación de la información.

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). El informe de validación realizado por AENOR sobre esta memoria estará disponible en la misma dirección.

## Nota

La información publicada en 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.

## VALIDACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**AENOR**

**VMS-N° 006/04**

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) valida la Memoria de la empresa:

**TELEFONICA, S.A.**

Titulada: *INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2003*

Con número de depósito legal: M-16588-2004

Es conforme con los requisitos establecidos por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, sobre actuaciones económicas, medioambientales y sociales de la empresa, Junio 2002, elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI). La validación se ha realizado con fecha 12 de abril de 2004 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente validación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-006/04 de fecha 29 de marzo de 2004 y en el Reglamento General de validación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2003 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Fecha de emisión: 16 de abril de 2004

  
  
El Director General de AENOR

	TEF 02	GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
<b>VISIÓN Y ESTRATEGIA</b>				
G	•	1.1	Visión y estrategia respecto a la contribución al desarrollo sostenible.	4, 5, 8, 9, 28-33
G	•	1.2	Declaración del presidente que describe los elementos de la memoria.	4, 5

<b>PERFIL</b>				
<b>PERFIL DE LA COMPAÑÍA</b>				
G	•	2.1	Nombre de la organización informante.	Telefónica, S.A.
G	•	2.2	Principales productos y/o servicios incluye marcas	6-8, 10-11, 22-26
G		2.3	Estructura operativa de la organización.	6-9
G		2.4	Principales departamentos, compañías, filiales, JVs	6-11
G	•	2.5	Países en los que opera la organización.	10
G	•	2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	16-19, Inf-GobCorp
G		2.7	Naturaleza de los mercados a los que se sirve.	6-11
G		2.8	Magnitud de la organización informante	6, 10-13
G	•	2.9	Lista de partes interesadas/ características prales	2-3, 28-29
<b>ALCANCE DE LA MEMORIA</b>				
G	•	2.10	Persona/s de contacto para la memoria,	138-144
G	•	2.11	Período cubierto por la memoria	138
G	•	2.12	Fecha de la memoria previa más reciente	112, 138
G	•	2.13	Cobertura de la memoria (países, servicios...)	138
G		2.14	Cambios significativos en la compañía y su entorno	6-9
G		2.15	Bases para elaborar informes de empresas filiales, compartidas...	138
G		2.16	Reformulación de información ya presentada en años anteriores	138
<b>PERFIL DE LA COMPAÑÍA</b>				
G		2.17	Decisiones de no aplicar principios y protocolos GRI en la memoria	Detallado en cada uno
		2.18	Criterios de contabilidad de costos y beneficios sociales	N. d.
G		2.19	Cambios significativos en métodos de cálculo respecto al año anterior	138
G		2.20	Políticas para garantizar la precisión y la veracidad de la información	138
G		2.21	Medidas para verificar independientemente la memoria	138-139
G	•	2.22	Medios para encontrar información adicional	138, 144

<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>				
<b>ESTRUCTURA Y GOBIERNO</b>				
G	•	3.1	Estructura de gobierno y principales comités del consejo	16-19
G	•	3.2	% del consejo formado por consejeros independientes	17, 19
G		3.3	Necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas ambientales y sociales	30-33
G	•	3.4	Procesos directivos para supervisar oportunidades y riesgos económicos, ambientales y sociales	30
G		3.5	Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros	Inf-GobCorp
G		3.6	Estructura y miembros responsables de supervisión y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales.	19, 33, 138
G	•	3.7	Misión y valores, principios y códigos de conducta.	28-30, Inf-Anual
G	•	3.8	Mecanismos que permiten a accionistas dar sugerencias.	54-55
<b>COMPROMISO CON LAS PARTES INTERESADAS</b>				
G	•	3.9	Bases para la identificación de partes interesadas.	2-3, 28-29
G		3.10	Métodos de consulta a las partes interesadas.	31-32, 48-51, 55, 63-64, 95
G	•	3.11	Información generada por consultas de partes interesadas.	31-32, 48-51, 55, 63-64, 95
G	•	3.12	Empleo de la info obtenida como contraste con las partes.	2-3, 28-29
<b>POLÍTICAS GLOBALES Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>				
G		3.13	Aplicación del principio de precaución.	30, 120
G	•	3.14	Compromisos públicos e iniciativas voluntarias suscritas.	31-32
G	•	3.15	Pertenencia a asociaciones nacionales / internacionales.	35
G		3.16	Gestión de impactos ocasionados por procesos anteriores/posteriores.	128-129
G		3.17	Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos.	4-5, 82-84, 120-121
G		3.18	Principales decisiones tomadas durante el año respecto al lugar donde se desempeñan las operaciones.	82-84
G	•	3.19	Programas y políticas de desempeño económico, ambiental y social.	32-33
G	•	3.20	Certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social.	40, 112-114

G: Grupo; L: Líneas; N.d.: no disponible.

TEF 02 indica presencia del indicador en el Informe Anual 2002.

TEF 02	GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
<b>TABLA ÍNDICE</b>			
G	4	Tabla que identifique los indicadores por la memoria.	140-143

<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
<b>CLIENTES</b>			
G		EC-01 Ventas netas	12-13, 82
G	•	EC-02 Desglose geográfico de los mercados.	10-13, 82
<b>PROVEEDORES</b>			
G	•	EC-03 Costos de todas las materias primas y mercancías adquiridas, y de todos los servicios contratados.	125, 137
		EC-04 % de contratos pagados en conformidad con los términos acordados, con exclusión de las sanciones estipuladas.	N. d.
G	•	EC-11 Desglose de los proveedores por organizaciones y países.	124
<b>EMPLEADOS</b>			
G		EC-05 Gastos salariales totales (sueldos, pensiones y otras prestaciones, e indemnizaciones por despido).	66, 137
<b>PROVEEDORES DE CAPITAL</b>			
G		EC-06 Distribución entre los proveedores de capital, desglosada por interés sobre deudas y préstamos, y dividendos.	13, 137
G		EC-07 Aumento/disminución de las ganancias retenidas	137
<b>SECTOR PÚBLICO</b>			
G		EC-08 Suma total de todo tipo de impuestos pagados, por países.	137
G		EC-09 Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones.	137
G		EC-10 Donaciones a comunidad, sociedad, civil u otros grupos, en metálico y en especie desglosadas por tipos de grupos.	78, 85, 94 Inf-Fundacion

<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL</b>			
<b>MATERIAS PRIMAS</b>			
L	•	EN-01 Consumo total de materias primas por tipos.	116
L	•	EN-02 % de materias primas utilizados que son residuos (procesados o no) procedentes de fuentes externas.	116
<b>ENERGÍA</b>			
L	•	EN-03 Consumo directo de energía.	115
L	•	EN-04 Consumo indirecto de energía.	115
<b>AGUA</b>			
L	•	EN-05 Consumo total de agua.	116
<b>BIODIVERSIDAD</b>			
		EN-06 Ubicación y extensión de suelo en los hábitat ricos en biodiversidad.	N. d.
L	•	EN-07 Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades.	114-115, 120-121
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>			
L		EN-08 Emisiones gases efecto invernadero. (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6).	119
		EN-09 Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono.	N. d.
		EN-10 NOx, SOx y otra emisiones atmosféricas de importancia.	N. d.
L	•	EN-11 Cantidad total de residuos, desglosados por tipos/destinos	117-118
		EN-12 Vertidos al agua de importancia, por tipo.	N. d.
		EN-13 Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volumen totales.	N. d.
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
G	•	EN-14 Impactos ambientales significativos de productos / servicios.	120-121
L	•	EN-15 % del peso de los productos vendidos susceptible de ser recuperado al final de la vida útil de éstos.	118
		EN-16 Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios de aplicación internacional/normativas locales.	N. d.
<b>PROVEEDORES</b>			
G	•	EN-33 Actuación de los proveedores con relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados.	128-129
<b>TRANSPORTE</b>			
L	•	EN-34 Impactos ambientales vinculados al transporte logístico.	117

TEF 02	GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
<b>PRÁCTICAS LABORALES</b>			
<b>EMPLEO</b>			
G	•	LA-01 Desglose del colectivo de trabajadores, por regiones/países, situación, tipo de contratación.	62-63
G		LA-02 Creación de empleo neta vs facturación por países.	62
<b>RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES</b>			
G		LA-03 % de empleados representados por organizaciones sindicales independientes u otros representantes.	71-72
G		LA-04 Política y procedimientos de negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones.	62-63, 71-72
<b>SALUD Y SEGURIDAD</b>			
G		LA-05 Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades.	77
G	•	LA-06 Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y trabajadores.	76
G		LA-07 Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales	77
		LA-08 Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA.	N. d.
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>			
G	•	LA-09 Promedio de horas de formación por año y empleado.	68-69
<b>DIVERSIDAD Y OPORTUNIDAD</b>			
G		LA-10 Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades.	73-74
G		LA-11 Composición de los departamentos superiores de gestión (diversidad).	73
<b>DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>ESTRATEGIA Y GESTIÓN</b>			
G	•	HR-01 Relación pormenorizada de políticas y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a operaciones.	71
G	•	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.	85-90, 128-129
G		HR-03 Políticas y procedimientos para evaluar el desempeño de los contratistas y proveedores en los derechos humanos.	128-129
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>			
G		HR-04 Políticas y procedimientos/programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones.	73-74, 125
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>			
G	•	HR-05 Política de libertad de asociación y su grado de aplicación.	71-72
<b>TRABAJO INFANTIL</b>			
G	•	HR-06 Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil.	72-73
<b>TRABAJO FORZOSO</b>			
G	•	HR-07 Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso.	72
<b>SOCIEDAD</b>			
<b>COMUNIDAD</b>			
G	•	SO-01 Políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades afectadas por las actividades.	84-107
G		SO-04 Distinciones recibidas por la actuación social, ambiental y ética.	29-30, 102
<b>CORRUPCIÓN</b>			
G	•	SO-02 Descripción de política, sistemas de gestión y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno.	17, 125
<b>CONTRIBUCIONES POLÍTICAS</b>			
G		SO-03 Política y mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política.	17
<b>COMPETENCIA Y PRECIOS</b>			
L		SO-06 Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normas antimonopolio.	42-43
L		SO-07 Políticas y mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia.	42
<b>RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO</b>			
<b>SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>			
L	•	PR-01 Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios.	100, 119-120
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
L		PR-02 Políticas referentes al etiquetado y a la información sobre los productos.	46
<b>COMPETENCIA Y PRECIOS</b>			
L		PR-03 Políticas y mecanismos de cumplimiento relativos a la intimidad del cliente.	43

G: Grupo; L: Líneas; N.d.: no disponible.

TEF 02 indica presencia del indicador en el Informe Anual 2002.

TEF 02	GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA	
<b>SUPLEMENTO SECTORIAL DE TELECOMUNICACIONES</b>				
<b>OPERACIONES DE LA COMPAÑÍA</b>				
<b>INVERSIONES</b>				
G	•	IO-01	Inversiones de capital en el desarrollo de redes de telecomunicaciones distribuidos por país/región.	82-84
G		IO-02	Costes netos para los proveedores de servicio de las obligaciones de servicio universal.	84-85
<b>SEGURIDAD Y SALUD</b>				
G		IO-03	Prácticas que aseguran la seguridad y salud de personal de instalación y mantenimiento de mástiles, estaciones base.	76, 119-120
G		IO-04	Certificación de los estándares ICNIRP referentes a las emisiones EMF generadas por los terminales.	120
G	•	IO-05	Certificación de los estándares ICNIRP referentes a las emisiones EMF generadas por las estaciones base.	119-120
G		IO-06	Prácticas y políticas de la Specific Absorption Rate (SAR) de terminales.	120
<b>INFRAESTRUCTURAS</b>				
G	•	IO-07	Ubicación de mástiles y elementos de transmisión, incluyendo consultas, compartición infraestructuras...	114-115
L		IO-08	Nº y % emplazamientos que comparten y reaprovechan estructuras.	115
<b>PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>				
<b>INCLUSIÓN DIGITAL: ACCESO LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES</b>				
G	•	PA-01	Políticas para permitir el desarrollo de la infraestructura de teleco y acceso a productos y servicios en áreas remotas y poco pobladas.	84-87
G	•	PA-02	Políticas y prácticas para eliminar barreras del acceso a los servicios incluyendo: idioma, cultura, educación, ingresos, discapacidad y edad.	87-90
G	•	PA-03	Indicadores de calidad del servicio ofrecido.	41
G		PA-04	Cuantificar el nivel de disponibilidad de los servicios de telecomunicación en las áreas en las que opera la empresa.	41, 86
G	•	PA-05	Nº y tipo de servicios de telecomunicaciones dirigidos y utilizados por sectores de bajos ingresos de la población.	87-89
G	•	PA-06	Programas para ofrecer y mantener servicios de comunicación en situaciones de emergencia.	98-99
<b>ACCESO A CONTENIDOS</b>				
G	•	PA-07	Políticas relativas a la gestión de asuntos de derechos humanos relativos al acceso y uso de telecomunicaciones.	99-100, 103-104
<b>RELACIONES CON LOS CLIENTES</b>				
G	•	PA-08	Comunicación de asuntos relacionados a campos electromagnéticos.	119-120
		PA-09	Inversión total en actividades de investigación sobre campos y salud.	N. d.
G		PA-10	Iniciativas para garantizar la claridad de tarifas y facturas.	46-47
L	•	PA-11	Iniciativas para informar a los consumidores acerca del uso responsable, eficiente y amigable con el MA de los productos.	120-121
<b>APLICACIONES DE LA TECNOLOGÍA</b>				
<b>CONSUMO EFICIENTE DE RECURSOS</b>				
G	•	TA-01	Ej de la eficiencia de los servicios de teleco en el consumo de recursos.	121
G	•	TA-02	Ej de servicios de teleco con potencial de "desmaterialización".	121
G		TA-03	Medición de los cambios de vida de los consumidores en el uso de los servicios de los ejemplos anteriores.	121
		TA-04	Estimaciones de los efectos indirectos de "rebote" en el uso de productos y servicios por el consumidor / lecciones aprendidas.	N. d.
G		TA-05	Prácticas relativas a derechos de propiedad intelectual.	100

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

Capítulo	Áreas implicadas
01 Gobierno Corporativo	Secretaría General
02 Activos intangibles	Comunicación (Gestión de Marca, Patrocinios, Reputación y Responsabilidad Social Corporativa) / Relaciones Institucionales (incluye Foros y Conferencias) / Telefónica I+D / Secretaría General
03 Clientes	Áreas de calidad, marketing y atención al cliente de las principales líneas de negocio (Telefónica de España, Telefónica Móviles, Telefónica Latinoamérica, TPI, Terra, Atento, t-gestiona) / Secretaría General / Comunicación (Publicidad, Medios...) / Relaciones con Inversores
04 Accionistas	Oficina del Accionista / Relaciones con Inversores
05 Empleados	Recursos Humanos / Comunicación Interna / Fundación Telefónica / ATAM
06 Sociedad	Marketing de las principales líneas de negocio (Telefónica de España, Telefónica Latinoamérica, Telefónica Móviles, Atento, TPI) / Relaciones Institucionales / Regulación / Reputación y Responsabilidad Social Corporativa / Fundación Telefónica / ATAM / Relaciones con Inversores
07 Medio Ambiente	Reputación y Responsabilidad Social Corporativa / Áreas de Medio Ambiente de las principales líneas de negocio (Telefónica de España, Telefónica Móviles España, TeleSP, Telefónica I+D, TPI) / Auditoría interna
08 Proveedores	Compras
09 Medios	Comunicación
10 Comprometidos contigo	Finanzas (Consolidación, Mercado de Capitales) / Planificación y Control de Gestión
	Coordinación / Sistema de Información Reputación y Responsabilidad Social Corporativa (D.G. Comunicación)

### Telefonica, S.A.

Informe anual de Responsabilidad Corporativa 2003

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 y Responsabilidad Social Corporativa

#### Concepto gráfico, diseño y coordinación

Olivé | López | Lara

#### Fotografía

Ricky Dávila (Presidente); Getty Images, AGE Fotostock (resto imágenes)

#### Maquetación y fotocomposición

Cromotex

#### Impresión

egraf, s.a.

Fecha de edición: abril de 2004  
Depósito Legal: M-16588-2004