

Carta del Presidente

Querido amigo,

Por segundo año consecutivo, Telefónica presenta su Informe de Responsabilidad Corporativa. Toda la información que encontrará en él responde a nuestra visión: queremos ser *su operadora de confianza*. Y sabemos que la única manera de merecer esa confianza es, por una parte, cumplir cada día con los compromisos adquiridos y por otra, mantener una actitud de proximidad y cercanía basada en la comprensión de sus necesidades, expectativas e intereses legítimos. Por eso, sea cliente, accionista, empleado, proveedor o, sencillamente ciudadano de alguno de los países en los que operamos, Telefónica está comprometida con usted.

El informe que ahora tiene en sus manos parte de una premisa: *la primera y gran responsabilidad de toda compañía es hacer bien aquello que tiene que hacer, aquello que deriva de su propia actividad de negocio*. Por ello, en este Informe encontrará información relacionada con procesos, con sistemas de gestión, con indicadores y con el día a día de nuestro negocio compartido con cada uno de nuestros grupos de interés. En la medida en que se trata de un documento extenso y exhaustivo, me gustaría extraer de él algunas grandes ideas.

En primer lugar, la suma y consolidación de buena parte de los datos del Informe nos conduce a tomar conciencia de una realidad de la que nos sentimos legítimamente orgullosos: *somos un potente motor de desarrollo social, económico y tecnológico de los países en que operamos*. Una empresa de las dimensiones del Grupo Telefónica tiene una capacidad incuestionable de contribuir al desarrollo de las sociedades en las que está presente: creando empleo, impulsando la economía, ofreciendo productos innovadores y de calidad que estén al alcance de todos o llevando la tecnología a todos los estamentos de la sociedad, para reducir la brecha social y digital y posibilitar el acceso de los ciudadanos al futuro que representa la sociedad de la información. Sólo contribuyendo de forma responsable a un desarrollo sostenible de la sociedad, la actividad de la empresa será, también, sostenible a medio y largo plazo.

En segundo lugar, el Informe de Responsabilidad Corporativa pone de manifiesto la enorme *capacidad de Telefónica para generar valor más allá de sus activos financieros*. El buen gobierno corporativo, el reconocimiento de la marca, la inversión en investigación

y desarrollo, el compromiso con la responsabilidad social o la presencia institucional, son activos de gran valor para la empresa en particular y para su entorno, en general. Telefónica pone de manifiesto su compromiso de transparencia al recopilar, cuantificar y comunicar el valor que existe más allá de los activos financieros. Y sin embargo, estamos seguros de que toda la información que hoy ofrecemos no es sino la punta del iceberg que esperamos ir descubriendo cada día.

Y en tercer lugar, ligado al anterior, la importancia para una compañía de mantener *relaciones basadas en la confianza con todos* aquellos que se acercan a ella, sean empleados, clientes, accionistas, proveedores o ciudadanos en general. Ya desde la primera edición de este Informe, nuestro objetivo es reflejar con hechos, datos, gráficos y cifras, cómo se ponen en práctica los valores y los compromisos del Grupo Telefónica. Pero pensamos que podemos llegar más lejos, que existe aún mucho valor oculto en el cumplimiento de los compromisos asumidos diariamente con cada uno de nuestros cien millones de clientes, un millón seiscientos mil accionistas, ciento cincuenta mil empleados, diecisiete mil proveedores y más de quinientos millones de ciudadanos de los países en los que trabajamos. Mantener la confianza de todos estos colectivos, es, sin duda, uno de nuestros principales retos y uno de nuestros más valiosos activos.

Y por último, una conclusión de orden técnico. Esta memoria se ha elaborado en conformidad con la Guía de 2002 del GRI, y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización. El Informe de Responsabilidad Corporativa de Telefónica se ha convertido, también, en un motor interno para extender, dentro del Grupo, las mejores prácticas en esta materia. Por una parte, la información en él publicada nos está sirviendo para profundizar en políticas concretas de mejora continua en la gestión de nuestros activos intangibles y en el cumplimiento de nuestros compromisos con cada uno de los grupos de interés. Para ello, estamos usando los indicadores de medida para saber dónde y cómo mejorar, definiendo políticas concretas que puedan ser implantadas en todos los países en los que operamos. Por otra parte, varias empresas del Grupo (Telefónica Móviles, TPI...) han elaborado ya su propio Informe de Responsabilidad 2003 sobre estas mismas bases y es-



quemas. Además, este mismo método de reporte y trabajo, se está extendiendo durante 2004 a países como Brasil y Perú, lo que nos permitirá determinar la contribución del Grupo Telefónica en el ámbito local.

Sirva pues este Informe, para revalorizar nuestros compromisos y para renovarlos. En esencia son los mismos de hace un año, pues están basados en nuestros valores, pero eso sí, son compromisos reforzados y ampliados por un año más de trabajo y de cultura compartida que, además, nos alientan para enfrentarnos con optimismo a uno nuevo.

Precisamente por ser una parte esencial de la cultura que compartimos, no podemos olvidar que la Responsabilidad Corporativa la construimos todos los que trabajamos en el Grupo Telefónica. Tan sólo si asumimos cada uno de nosotros internamente este compromiso, aportando nuestra pequeña o gran parte, nuestra responsabilidad en cada proceso, en cada gesto, en cada decisión que tomamos como empleados de esta compañía, haremos de ella una institución responsable.

Finalmente quisiera transmitir mi agradecimiento, haciéndolo también extensivo a cuantos siguen confiando en el Grupo Telefónica, a todos los que se han interesado por nuestra actividad y, muy especialmente, a los que directa o indirectamente nos han ayudado a mejorar con el diálogo y con la crítica constructiva nuestro ejercicio de Responsabilidad Corporativa.

Reciba un cordial saludo,

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

César Alierta
Presidente Ejecutivo Telefónica, S.A.