

Buenos Aires, 31 de enero de 2011

Sr. Hernan Charosky
Director Ejecutivo
Poder Ciudadano
S/D

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. en respuesta a la carta enviada con fecha 22 de diciembre en la que solicita información acerca de las acciones y programas de responsabilidad social, éticas y de transparencia que lleva adelante la compañía.

A continuación le describo algunas de las más destacadas actividades que lleva a cabo la empresa y que tienen impacto en todas las comunidades donde opera Telefónica.

- **Telefónica posee "Principios de Actuación" que constituyen la guía ética para el desarrollo de todas las actividades de la compañía. Entre sus lineamientos se encuentran los vinculados a combatir y sancionar la corrupción, para lo cual cuenta con la Oficina y el Buzón de los Principios de Actuación que actúan como mecanismo de control para asegurar el cumplimiento de los mismos.**

La Oficina de los Principios de Actuación es la responsable de monitorear la implantación, el desarrollo y la extensión de los mismos a los colaboradores y cadena de suministro, con el objetivo de difundir las pautas de comportamiento con los grupos de interés.

Además, establece las políticas a fin de asegurar el cumplimiento de los principios, difunde los principales lineamientos y recibe las quejas, dudas y casos de los trabajadores para examinarlos y darles respuesta.

Para la difusión y comunicación de información relacionada a los Principios de Actuación se recurre a canales como las cartas del Presidente y de los Gerentes Generales, afiches, publicaciones sistemáticas en el intranet, medios electrónicos, entre otros.

En el Grupo Telefónica y en la Argentina en particular, la Oficina de los Principios de Actuación está conformada por representantes de las áreas de

Responsabilidad Corporativa, Secretaría General, Auditoría Interna y Recursos Humanos, tanto de Telefónica como de Telefónica Móviles. Ellos son los responsables de implantar, difundir y aplicar los Principios de Actuación en todas y cada una de las áreas de Telefónica.

Además existe un canal de ayuda confidencial disponible en la web de los Principios de Actuación para empleados, a través del cual ellos pueden presentar sus quejas, reclamos o interrogantes sobre temas relacionados a los Principios de Actuación.

A partir del monitoreo de las denuncias registradas, se definen nuevas intervenciones para afianzar los Principios de Actuación en los colaboradores.

Los proveedores y demás interesados pueden acceder también a canales confidenciales mediante los portales habilitados para la relación con los diferentes grupos de interés.

- **La compañía adhirió en 2002 a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Puntualmente y relacionado al tema consultado el principio 10 hace referencia a "Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas: incluidas extorsión y soborno".**

Los Principios de Actuación, respecto de la contribución directa o indirecta a partidos políticos y campañas electorales expresamente prescriben: "Actuaremos institucionalmente con absoluta neutralidad política y nos abstendremos de cualquier toma de posiciones directa o indirecta, sea a favor o en contra de los procesos y actores políticos legítimos. En particular, no efectuaremos donaciones en metálico o en especie, de ninguna índole, a partidos políticos, organizaciones facciones, movimientos, entidades, sean éstas de carácter público o privado cuya actividad esté claramente vinculada con la actividad política."

- **Como dato adicional, le informo que en la última revisión del Dow Jones Sustainability Index (DJSI) (www.dowjones.com), en septiembre de 2010, el principal índice de inversión responsable, que analiza cómo gestionan las compañías los riesgos y las oportunidades en tres planos: medioambiental, social y económico. Telefónica se situó a dos puntos de la best practice en el apartado de Códigos de Conducta siendo líder por segundo año consecutivo del DJSI en el sector de telecomunicaciones mundial.**

En su revisión anual, la agencia de *rating* que evalúa la gestión de la sostenibilidad de las empresas, -*Sustainable Asset Management (SAM)*- teniendo en cuenta los aspectos económicos, medioambientales y sociales, ha valorado al Grupo con una puntuación de 84 sobre 100, lo que supone 26 puntos porcentuales más que la media del sector.

Para el DJSI, la "Sostenibilidad Corporativa es un enfoque de negocio que persigue crear valor a largo plazo para los accionistas mediante el aprovechamiento de oportunidades y la gestión eficaz de los riesgos inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social". Y así es como Telefónica ha definido su estrategia de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa (RC).

Telefónica ha sido reconocida como la empresa con mejores prácticas en siete aspectos clave: gestión de riesgos y de crisis; proveedores; políticas ambientales; desarrollo de capital humano; impacto de los servicios de telecomunicaciones; acción social y compromiso con grupos de interés o *stakeholders engagement*.

En la dimensión económica, Telefónica ha recibido una valoración de 83 puntos, lo que representa 23 puntos porcentuales más que la media del sector. En este bloque el índice contempla aspectos relativos a la gestión de relación con el cliente; privacidad; gestión de riesgos; gobierno corporativo; principios de actuación y anticorrupción y gestión de marca. Como novedad, este año, el DJSI ha incluido la gestión de la innovación, que contempla la innovación ambiental y la social, aspecto este último en el que ya han comenzado a trabajar las áreas de Innovación y Responsabilidad Corporativa de Telefónica.

Para más información:

<http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/blogs/2010/09/09/telefonica-lider-del-dow-jones-sustainability-index-en-el-sector-de-las-telecomunicaciones-a-nivel-mundial-por-segundo-ano-consecutivo/>

- **Telefónica cuenta con un área de Auditoría Interna e Intervención que tiene como objetivo revisar los aspectos de control interno de las normas y legislación aplicable, con el fin de prevenir pagos incausados o que encubran algún hecho ilícito.**
- **Para finalizar, Telefónica emite un informe anual de Responsabilidad Corporativa que ofrece información acerca de la actuación de la compañía en los países donde opera.**

El informe describe y cuantifica el impacto social, económico, cultural y ambiental de la actividad de la compañía en cada país, con el objetivo de brindar transparencia e integridad en la gestión a todos los grupos de interés. Asimismo, el reporte responde al firme compromiso que Telefónica asume como motor de desarrollo económico, tecnológico y social de los países en los que opera, de la misma manera ratifica su responsabilidad con el Pacto Global de Naciones Unidas y el cumplimiento de sus principios. Asimismo es verificado en forma externa e independiente. En el caso de la Argentina, la revisión del documento estuvo a cargo de la firma Ernst & Young; y consistió en verificar la adecuación del contenido del informe a los principios de la guía AA1000 Assurance Standard emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability); y a los principios e indicadores establecidos en la guía de referencia G3 del Global Reporting Initiative (GRI), para las actividades desarrolladas por Telefónica en la Argentina.

Para más información; para la descarga, resumen ejecutivo o la versión completa ingresar a: <http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/es/info/informe.php>

Quedo a su disposición para cualquier aclaración que requiera la información detallada.

Saludos Cordiales,



Luis Blasco Bousqued

Presidente

Nota: se adjunta en forma impresa:

"Nuestros Principios de Actuación del Grupo Telefónica"



"Resumen Ejecutivo 2009: Informe Anual de Responsabilidad Corporativa – Telefónica de Argentina" Ed. Agosto 2010.

"Informe Anual de Responsabilidad Corporativa Telefonica, S.A. 2009". Ed. Mayo 2010.