

Informe Anual
de Responsabilidad Corporativa
Telefónica El Salvador

2008





Índice

04 Carta del Presidente

06 Motor de progreso / Hitos
Somos parte de un Grupo sólido
Latinoamérica motor de crecimiento
La contribución de Centroamérica
Nuestros valores

1

10 Satisfacción al Cliente
Mantenemos nuestra posición como líderes
del mercado móvil

2

11 Índice de Clima y Compromiso
Agenda de Liderazgo
Calidad de Vida

3

13 Gobierno Corporativo
La Junta Directiva
Los Directivos
Nombramientos
Derechos y Obligaciones

4

14 Principios de Actuación

5

16 Compras Responsables

6

17 Inversión en la Comunidad
Proniño en El Salvador
Salas de Nivelación
Voluntariado Corporativo

7

19 Acción social
Una nueva visión de patrocinios
Innovación tecnológica
Gestión medioambiental

8

23 Retos 2009

9

Carta del Presidente Telefónica, S.A.



Querid@ amig@,

El ejercicio 2008 ha sido para Telefónica un buen año en términos de RC por varios motivos. En primer lugar, porque para 2011 nos hemos marcado como meta incorporar la sostenibilidad del negocio en nuestras líneas estratégicas, con el fin de incorporar el compromiso con la sociedad al core business de la Compañía y en consecuencia, de vincular definitivamente el comportamiento responsable con la gestión y la cuenta de resultados.

Esa vinculación nos está permitiendo cada año tener un mismo modelo global que aplica de manera cada día más uniforme en todo el teatro de operaciones de una compañía como Telefónica que está presente en 25 países, que cuenta con cerca de 260 millones de clientes, con más de 257.000 profesionales, y que durante el ejercicio de 2008 invirtió 8.400 millones euros en infraestructuras y otros 4.614 millones adicionales en I+D+i. Además, vincular la Responsabilidad Corporativa al negocio nos ha permitido en 2008 incrementar el índice de satisfacción de nuestros clientes que, en promedio, se ha situado en 6,92, o mejorar el índice de clima y compromiso laboral de nuestros empleados, que se sitúa en una media del 69%.

En segundo lugar, 2008 ha sido un buen año en términos de RC porque hemos avanzado significativamente en la puesta en marcha de sistemas y procesos internos que afianzan la integridad de nuestra gestión a través de la Comisión de Recursos Humanos, Reputación y Responsabilidad Corporativa del Consejo de Administración de Telefónica S.A. Los más de 60.000 profesionales formados en nuestros Principios de Actuación o la firma de la declaración "Derechos Humanos: una llamada a la Acción", promovida por el Global Compact de Naciones Unidas; son buenos ejemplos de cómo Telefónica avanza progresivamente en medidas para afianzar la integridad en nuestra gestión. Así nos lo han reconocido un año más renovando nuestra presencia en los dos índices de inversión socialmente responsable más relevantes del mundo: Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y FTSE4Good.

Adicionalmente, 2008 ha sido un año en el que hemos hecho un énfasis extraordinario en poner en valor el impacto positivo de nuestros productos, servicios y soluciones en la

sociedad. Así, Telefónica invirtió más de 370 millones de euros para reducir la brecha digital: 275 millones se destinaron a los Fondos de Servicio Universal; cerca de 15 millones a actividades de formación en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; y más de 80 millones en proyectos para reducir la brecha económica y geográfica.

En cuarto lugar, el ejercicio de 2008 ha significado la ratificación del compromiso de Telefónica con los programas de acción social y cultural. Conforme al modelo de medición LBG, en 2008 la Compañía invirtió cerca de 115 millones de euros en estos programas. Entre ellos, quiero destacar especialmente Proniño, de Fundación Telefónica, que, por tercer año consecutivo, ha conseguido duplicar el número de niños escolarizados para contribuir a la lucha contra el trabajo infantil: hoy más de 107.000 niños y niñas pueden ver un futuro mejor gracias al trabajo conjunto de Fundación Telefónica y más de 100 ONG's que operan en América Latina.

Para terminar, considero que 2008 ha sido un buen ejercicio en materia de RC porque hemos ido mejorando el modelo de reporte y comunicación sobre nuestros logros. Este informe de RC forma parte de los 17 informes que ya editamos en los países donde estamos presentes, haciendo real la estrategia de que la RC tiene un doble componente: global (tal y como impulsan las iniciativas multilaterales de Naciones Unidas, GRI o los índices del tipo DJSI) y local (respondiendo así a las demandas de los grupos de interés de cada país). Un ejercicio más, también, quisiera dejar constancia del compromiso firme que Telefónica tiene con el Global Compact de Naciones Unidas, así como con el cumplimiento de sus principios.

Confío que la lectura de este Informe sea de su interés. Creemos que avanzamos cada año. Y ese avance es, en gran medida, gracias a quien, como usted, confía en nosotros y nos impulsa cada día a hacer las cosas mejor. Reciba mi más sincero agradecimiento.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'César Alierta Izuel', written over a horizontal line.

César Alierta Izuel
Presidente Ejecutivo, Telefónica SA.

Carta del Director General de Telefónica Latinoamérica y del CEO de Telefónica Centroamérica



Querid@ amig@,

Como toda empresa, Telefónica tiene el objetivo de conseguir año tras año los mejores resultados financieros, mayor confianza y calidad en el servicio para nuestros usuarios, ser y mantenernos como el mejor lugar de trabajo para nuestros empleados y mejorar la remuneración para nuestros accionistas.

Hoy día, está claro que la rentabilidad de las empresas no es el único ingrediente que promete la sostenibilidad de las mismas. La forma en que nos relacionamos con nuestro entorno, con nuestra comunidad, y con nuestros grupos de interés determina el éxito de la empresa a largo plazo. Comprometidos con esto, integramos a nuestra estrategia la Responsabilidad Corporativa como la manera de gestionar nuestro negocio.

El año 2008 estuvo colmado de importantes avances en la región Centroamericana en materia de Responsabilidad Corporativa. Primeramente, Telefónica fue la primera empresa en la región que alcanzó la máxima calificación de A+ del Global Reporting Initiative (GRI) para nuestro informe de Responsabilidad Corporativa correspondiente al último informe de 2007. Para alcanzar esto, aplicamos nuestra visión Espíritu de Progreso e iniciativas estratégicas dentro del Programa AHORA logrando así generar valor a la empresa enfocándonos en nuestros grupos de interés: Clientes, Empleados, Sociedad y Accionistas.

De este modo, buscamos optimizar nuestra relación con cada grupo alineado a su vez, en nuestros Principios de Actuación que inspiran y definen la manera en que desarrollamos nuestra actividad comercial.

Presentamos en 2008 el Programa de Compromiso al Cliente, con el que buscamos afianzar en la región nuestra posición de empresa de telecomunicaciones que atiende las necesidades de nuestros clientes de manera eficiente. Esta política regional se complementó con una serie de iniciativas que llevábamos en práctica desde hace más de un año y que incidían directamente con el cliente.

Estos esfuerzos orientados a incrementar el número de clientes se ven reflejados en una penetración de la telefonía móvil del 80% en Centroamérica, 11 puntos porcentuales más que el año anterior. En conjunto, el número de accesos móviles gestionados por Telefónica en El Salvador, Guatemala, Nicaragua y Panamá asciende a 5,7 millones, con un crecimiento interanual del 13,8%.

Pero nuestros colaboradores son el factor clave que nos permite cumplir con nuestro compromiso con los clientes, con la sociedad y los accionistas. Por ello, un logro importante del 2008, fue la posición de Telefónica Centroamérica dentro del ranking de The Great Place to Work Institute, Inc., ocupando la posición más alta entre las empresas de telecomunicaciones de la región. Este reconocimiento refleja las políticas que se han llevado a cabo para mantener un clima favorable en las relaciones laborales, el desarrollo del trabajo en equipo, los diferentes programas de equilibrio de la vida laboral y personal, reconocimiento, capacitación y pertenencia.

Continuando con nuestro objetivo de convertirnos en aliado estratégico en las sociedades donde operamos, impulsamos programas en los cuales las TICs son la principal herramienta. En relación con la inclusión digital se realizó el Campus Party en El Salvador como parte de la agenda de Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado, que tenía como lema “Juventud y Desarrollo”, donde se aportó gran conectividad impulsando proyectos de Innovación y de Educación Digital a los principales líderes y talentos de la Red de los 22 países de Iberoamérica. Por otro lado, Proniño sigue siendo el programa de inversión social del Grupo Telefónica más relevante en la región. A través de Proniño, seguimos trabajando para contribuir a la erradicación del trabajo infantil en Latinoamérica por medio de una escolarización continuada y de calidad. En 2008, nos propusimos la ambiciosa meta de doblar la población beneficiada en Centroame-rica, y lo logramos. Culminamos el año atendiendo directamente a 17,396 niños y niñas

trabajadores, interviniendo de forma continua en 253 escuelas y 106 centros de atención en El Salvador, Guatemala, Panamá y Nicaragua.

Cabe destacar que en este periodo instalamos 19 Aulas Telefónica entre los cuatro países, dotadas con equipos informáticos y acceso a Internet por el medio del cual se desarrolla el Canal EducaRed, un portal de material y experiencias educativas.

Como empresa líder en telecomunicaciones en Centroamérica, nuestras acciones de Responsabilidad Corporativa tienen un peso importante en el desarrollo económico y social de las sociedades en las que estamos presentes. Invertir en Responsabilidad Corporativa es invertir en el progreso de Panamá, El Salvador, Nicaragua y Guatemala.

Confiamos que este espíritu se refleje en la publicación, demostrando no sólo lo orgullosos que estamos de ser parte de un Grupo que contribuye al progreso y bienestar de todos los centroamericanos, sino que además tiene un gran potencial para generar valor más allá de los activos financieros. Nuestra contribución en responsabilidad social, presencia institucional y gobierno corporativo refleja, en gran medida, los valores que nuestra Corporación promueve.

Por último, no puedo dejar de mostrar mi profundo agradecimiento a todos aquellos que trabajan día a día en las empresas del Grupo Telefónica en Centroamérica. Una vez más comprobamos que la elaboración de este Informe es una magnífica oportunidad para demostrar la capacidad de sinergia, trabajo conjunto y voluntad de cooperación. Seguiremos en esta línea, aumentando nuestros esfuerzos para comunicar nuestros resultados cada vez más y mejor, con el íntimo convencimiento de que queremos lo mejor para nuestros países.

Atentamente,



José María Alvarez-Pallete
Director General de Telefónica Latinoamérica



Adrian García Nevado
CEO Telefónica Centroamérica

1. Motor de Progreso

Somos parte de un Grupo sólido

A raíz de la situación económica mundial, Telefónica ha lanzado un mensaje claro de firmeza y completa disposición a tomar las medidas que sean necesarias para continuar un trabajo de mejora continua, basado en una política de eficiencia y maximización de sus recursos.

Siendo la tercera compañía de Telecomunicaciones en el mundo, el Grupo Telefónica ha reflejado su capacidad para gestionar con flexibilidad sus gastos e inversión en el entorno económico actual. Si bien el 2008 ha sido una oportunidad de crecer como Grupo, ha sido también un período de prueba, en el cual inició un proceso de aprendizaje que ha ilustrado a grandes rasgos el camino a seguir.

Pese a lo anterior, un año más, Telefónica alcanza todos los objetivos anunciados para el Grupo, poniendo en valor la alta diversificación de sus operaciones. De acuerdo con los

criterios aplicados para la fijación de los objetivos financieros de 2008, los crecimientos de todas las partidas de la cuenta de resultados se encuentran en la parte alta o por encima de los rangos anunciados al mercado.

En términos comparables los ingresos crecen un 1.5% en el año, frente al objetivo de crecimiento del 2.0 % al 3.5%, reflejando fundamentalmente la ralentización del mercado en su conjunto y el menor consumo en algunos segmentos del mercado. El OIBDA muestra un incremento del 8.9% respecto al ejercicio 2007, con una expansión del margen de 3.7 %

hasta el 49.4%, alcanzándose los objetivos de crecimiento anunciados, a pesar de la presión en ingresos.

El flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx) se incrementa un 14.3% frente a 2007, mostrando la capacidad de la Compañía para gestionar su inversión, y alcanza 8.077 millones de euros en el conjunto del año 2008.

“El sector de las telecomunicaciones tiene un efecto “multiplicador” en la economía y es uno de los que más contribuyen al crecimiento del producto interior bruto y la generación de empleo. Se trata de un sector enormemente productivo y la utilización de sus servicios permite, a su vez, incrementar los factores de productividad del resto de sectores. Además, es el único sector históricamente deflacionista. Una combinación de factores que convierte al sector en un aliado perfecto de las administraciones para contribuir a la recuperación económica e infundir confianza”.

César Alierta, Presidente de Telefónica el Mobile World Congress 2009

Latinoamérica, motor de crecimiento

Latinoamérica se consolidó en 2008 como el motor de crecimiento y el mercado con mayor número de clientes, ingresos e inversión del grupo. Telefónica Latinoamérica cierra el año 2008 con unos sólidos resultados comerciales, impulsados por el fuerte dinamismo del mercado de telecomunicaciones en la región, que en el cuarto

trimestre del año ha continuado mostrando un notable crecimiento.

Telefónica Latinoamérica amplió en el ejercicio pasado su base de clientes un 18% respecto a 2007, hasta superar los 158 millones en la región.

La contribución de Centroamérica

Sumándose a este esfuerzo de trabajo, gracias a una excelente gestión comercial, estrategia y planificación, apoyado en un selecto grupo de colaboradores, la compañía registró ingresos de 831 millones de dólares, con un crecimiento interanual del 4.2% en dólares constantes.

Las inversiones acumuladas a final del año alcanzaron los 170 millones de dólares, que fueron orientados a reforzar áreas como red y cobertura en toda la región.

El parque de clientes se vio aumentado en 13.5% comparado con el año anterior, llegando a registrar entre El Salvador, Guatemala, Nicaragua y Panamá más de 5 millones 700 mil accesos móviles.

“Queremos mejorar la vida de las personas, facilitar el desarrollo de los negocios y contribuir al progreso de las comunidades donde operamos, proporcionándoles servicios innovadores basados en las tecnologías de información y comunicación”

Nuestros valores

Telefónica El Salvador es...

Innovadora:
Traducimos la tecnología en algo fácil de entender y de usar. La innovación es una fuente constante de inspiración para todo lo que hacemos.



Competitiva:
No nos conformamos con lo que ya hemos conseguido y no hay límites a la sana ambición de ser el líder del mercado en todos los sectores.



Abierta:
Actuamos de forma clara, abierta, transparente y accesible con todos. Hacemos de la escucha y el diálogo una de nuestras mejores fortalezas.



Comprometida:
Demostramos nuestro compromiso cuando cumplimos lo que decimos; cuando aplicamos de forma responsable la capacidad transformadora de nuestras tecnologías.



Confiable:
Como resultado de fiabilidad y confianza. La fiabilidad en todo lo que hacemos tiene que ser fuente de diferenciación, de competitividad, de liderazgo y de relación con nuestras audiencias a largo plazo.



2. Satisfacción del Cliente

Mantenemos nuestra posición como líderes en el mercado móvil

La maximización y eficientización de recursos han sido unas de las tareas a cumplir. El 2008 representó para Telefónica uno de sus mayores retos: mantener su posición como uno de los líderes en el sector, y en base a la coyuntura mundial, visualizar la estrategia de trabajo para los próximos ejercicios.

Se realizó una segmentación de los parques de Prepago y Postpago según hábitos de consumo, con el fin de crear soluciones de comunicación según sus necesidades.

De esta forma, y en el área de Clientes, la fidelización jugó un papel importante para mantener la confianza de nuestros

clientes, identificando sus necesidades y brindándoles soluciones concretas, buscando su completa satisfacción en todos los niveles: atención, servicios y productos.

01

Aumentamos nuestra red de Atención Personalizada con la apertura de 17 nuevos Centros, ubicados en sitios estratégicos en todo el territorio nacional, sumando un total de 32 espacios de atención.

02

Continuamos con nuestro exitoso programa de canje de terminales “Estrena” que ofreció una amplia gama de terminales a precios sumamente bajos, incluso aparatos gratuitos según los hábitos de consumo de los clientes interesados.

03

Se consolidó el uso de las Herramientas de Autogestión a través del Centro de Atención Virtual (CAV), abriendo su uso a Clientes Integra y PYMES.

04

EL CAV registró 11 mil 500 nuevos usuarios y al cierre del año, contabilizó más de 1 millón 600 mil consultas.

05

Con los puntos anteriores, se logró una disminución del 50% de visitas en todos los Caps¹ y MiniCaps², donde también disminuimos los tiempos estimados de espera de 12 a 3 minutos promedio.

1. Centro de Atención Personalizada
2. Mini Centro de Atención Personalizada

3. Índice de Clima y Compromiso

El índice de clima y compromiso de los empleados para el 2008 se situó en el 87.5%. El estudio reveló que la dimensión de clientes fue la que recibió una mejor calificación.

Las áreas de “liderazgo” y “Conciliación vida y trabajo diario” fueron las que obtuvieron menor valoración, por lo que se realizaron acciones enfocadas a mejorar dichos indicadores.

Agenda de Liderazgo

01 • Se impartió en el mes de agosto el seminario de Formación de Equipos Autodirigidos para 97 personas realizado en 5 fechas con una duración total de 40 horas.

02 • De agosto a octubre, se realizó el curso de Habilidades Directivas, dirigido a 44 participantes, entre mandos medios y predirectivos. Este programa estuvo enfocado a potenciar tanto las habilidades personales como las de los equipos de trabajo.

03 • Durante el 2008 Telefónica El Salvador experimentó cambios en su estructura organizativa, por lo que la Gerencia de Recursos Humanos trabajó de la mano con el equipo directivo y pre directivo local para lograr desarrollar el proceso de formal, que generara el menor impacto en el clima.

04 • Se realizaron 5 Foros de Líderes, en los cuales se expusieron los principales resultados y estrategias del negocio dirigido a los mandos medios.

05 • Se reconoció la trayectoria laboral

al personal con 10 años de laborar en Telefónica, esto se realizó en la fiesta navideña para empleados.

Calidad de Vida

Algunas de las actividades más relevantes fueron:

01 • En Marzo se implementó el Programa de Calidad de Vida, con la puesta en marcha de la Clínica Empresarial Telefónica, siendo el enfoque principal la medicina preventiva y atención de consulta médica general. La Clínica atiende exclusivamente empleados de la compañía, y funciona en línea con el Instituto Salvadoreño del Seguro Social, por lo que las consultas y medicamentos no tienen ningún costo.

02 • Se implementó el programa de “Medicina Familiar”, el cual brinda información sobre métodos de planificación familiar y enfermedades de transmisión sexual, que además cuenta con el programa de “Multiplicadores Pares para la prevención de VIH”. Todo lo anterior tiene el apoyo de la Asociación Demográfica Salvadoreña.

03 • El Programa de Salud Interno, que consiste en la realización y lectura de exámenes preventivos: Glucosa, Triglicéridos, Colesterol entre otros. Posterior y de ser necesario, se dieron las ordenes de remisión a los especialistas.

Otras actividades relacionadas que se realizaron durante el año y en las que se obtuvo un 80% de participación de los invitados son el Programa Permanente de Nutrición “No más peso”, la Jornada de Exámenes de Salud, el Programa VIH-ITS, la Vacunación Contra la Influenza, Charlas de nutrición y Charlas de Próstata, Higiene de la Columna, Jornadas de Peso-Talla, Charla de Enfermedades de Vías Respiratorias, y el Programa Salud Mental.

04 • Se ejecutaron cuatro campañas de donación sangre en coordinación con la Cruz Roja Salvadoreña por medio del convenio “Fondo Cooperativo Telefónica”, a través del cual todos los colaboradores tienen acceso al banco de sangre de esta institución. Se registró una participación de 140 donantes y al cierre del 2008, 76 colaboradores habían sido beneficiados con este convenio.



Clínica Empresarial Telefónica

Otras actividades del área Calidad de Vida y su participación

| Programa | Jornadas | Colaboradores beneficiados |
|--|----------|----------------------------|
| Programa permanente de nutrición "No más peso" | - | 45 |
| Jornada Exámenes Salud | 5 | 80% plantilla |
| Programa VIH-ITS | 10 | 292 |
| Vacunación Contra Influenza | 1 | 129 |

| Programa | Jornadas | Colaboradores beneficiados |
|--|----------|----------------------------|
| Charlas de nutrición | 4 | 104 |
| Charla de próstata | 1 | 27 |
| Higiene de la columna | 1 | 30 |
| Jornadas de peso-talla | 5 | 353 |
| Charla de enfermedades de vías respiratorias | 1 | 37 |
| Programa salud mental | 10 | 164 |

05 • En febrero, dándole seguimiento al Plan de Emergencia, se realizó un simulacro de evacuación en las oficinas. Apoyados en 51 brigadistas voluntarios agrupados en nueve equipos, en el simulacro se evacuó a 430 personas, en un tiempo de 16 minutos.

06 • De abril a junio se efectuó el Torneo de Fútbol Sala con la participación de más de 200 colaboradores agrupados en 16 equipos masculinos y 4 femeninos.

4. Gobierno Corporativo – Junta de Accionistas

Junta General de Accionistas

A enero de 2009, la Junta Directiva de Telefónica El Salvador estaba compuesta por 12 Directivos: 6 Directores Propietarios y 6 Directores Suplentes.

La Junta General de Accionistas es el órgano supremo decisivo a través del que se manifiesta la voluntad de los accionistas y se articula su derecho a intervenir en la toma de decisiones en que les compete.

Con ocasión de sus Juntas Generales, Telefónica presta una especial atención al derecho de información del accionista, y a su asistencia y participación en las deliberaciones y votaciones.

El 21 de abril de 2008 se celebró la Junta General Ordinaria, en la que se alcanzó un elevado quórum de asistencia del 99,24% del capital social, lo que supone un alto grado de participación.

La Junta Directiva

Se configura como el órgano de supervisión y control de la actividad de la Compañía, encomendando la gestión ordinaria de los negocios a los órganos ejecutivos y al equipo de dirección.

Sin perjuicio de lo anterior, la Junta Directiva tiene competencia exclusiva sobre materias tales como:

01 • Políticas y estrategias generales de la Compañía (entre otras, planes estratégicos, gobierno corporativo y remuneración al accionista).

- 02** • Nombramiento del auditor externo y fijación de sus honorarios.
- 03** • Nombramiento del auditor fiscal y fijación de sus honorarios.
- 04** • Modificación al pacto social.
- 05** • Elección de la junta directiva y fijación de sus emolumentos.
- 06** • Inversiones estratégicas.

Los Directivos

La ordenanza de Telefónica El Salvador prevé que la Junta Directiva esté compuesta por un mínimo de seis y un máximo de doce directivos. En enero de 2009, estaba integrada por 12 Directivos: 6 Directores Propietario y 6 Directores Suplentes.

Nombramientos

Los nombramientos de los Directivos se someten a la decisión y aprobación de la Junta General de Accionistas, el día que se lleva a cabo donde son nombrados y aprobados por acuerdo mutuo.

Derechos y Obligaciones

Cada año se describe con amplitud los derechos y las obligaciones de los Directivos, detallando los deberes que demandan las obligaciones de diligencia, fidelidad y lealtad de los mismos, contemplando, en particular,

los posibles conflictos de interés, el deber de confidencialidad, el aprovechamiento de oportunidades de negocios y el uso de activos sociales.

5. Principios de Actuación

Principios de Actuación (PDA)

El escenario económico plasmado durante el 2008 reconfiguró la visión de trabajo de nuestra empresa. Nos concentramos en fortalecer nuestros Principios de Actuación en sus cinco ejes, que nos dirigen a ser innovadores, competitivos, abiertos, comprometidos y confiables en todo lo que hacemos.

Empleados

01

Ofrecer a nuestros profesionales el mejor lugar para trabajar, atrayendo y reteniendo el talento, garantizando las mejores oportunidades de desarrollo personal.

Clientes

02

Poner las necesidades del cliente en el centro de todo lo que hacemos, para lograr su máxima satisfacción con nuestros servicios y soluciones.

Accionistas

03

Proporcionar a nuestros accionistas la mejor combinación de crecimiento y rentabilidad.

Sociedad

04

Actuar como un importante motor del desarrollo tecnológico, económico y social en nuestro país.

Proveedores

05

Garantizar la transparencia e igualdad de oportunidades para todos los proveedores, promoviendo la competencia siempre que sea posible.

Se consolidó el canal de comunicación para los principios de actuación mediante la intranet, para que todos los colaboradores puedan hacer uso de este medio para

conocer sobre la oficina virtual de los PDA, realizar el curso y utilizar el buzón de denuncias.

Nuestros Principios de Actuación

Los Principios de Actuación agrupan un conjunto de directrices o pautas, que guían y orientan a todos nuestros profesionales en su trabajo diario; tanto en el desarrollo de la actividad como en la forma en la que interactuamos con nuestros clientes, proveedores, accionistas, empleados y con la sociedad en general.

Telefónica se apoya en la Oficina de Principios de Actuación para velar por la implantación y la observancia en toda la organización de su código ético, que establece las directrices para la relación con sus grupos de interés.

La Oficina, que reporta al Consejo de Administración a través de la Comisión de RRHH, Reputación y Responsabilidad Corporativa, está integrada por las áreas corporativas de Recursos Humanos, Auditoría Interna, Secretaría General y Jurídica, y Secretaría General Técnica de la Presidencia de Telefónica. Además, cuenta con un representante de cada una de las regiones en las que el Grupo se organiza: España, Latinoamérica y Europa.

Medio Ambiente y Cambio Climático

El Suplemento del Informe de RC tiene como objetivo destacar algún tema de especial relevancia en la estrategia de Responsabilidad Corporativa (RC) de Telefónica en función de las prioridades de los grupos de interés.

En 2008, el medio ambiente y el cambio climático fueron los aspectos, dentro del ámbito de la RC, de mayor trascendencia en la agenda política, económica, científica y pública mundial.

El mayor peso de la estrategia de cambio climático en el Dow Jones Sustainability Index en 2008 (6%); la llamada del Secretario General de las Naciones Unidas Ban Ki Moon para impulsar la recuperación económica

mundial a través de un “New Green Deal”, es decir, la inversión en la economía verde; el reconocimiento de la Unión Europea del cambio climático como tema prioritario, cuyo objetivo para 2020 es reducir un 20% las emisiones de Gases de Efecto Invernadero, mejorar un 20% la eficiencia energética y aumentar el 20% la generación con energías renovables; la nueva posición de Estados Unidos de incorporarse finalmente al Protocolo de Kyoto,

fijando como objetivo la reducción de las emisiones un 80% para 2050 todos ellos son motivos más que suficientes para dedicar este especial en el Informe de RC de Telefónica.

Se inicia así una serie de especiales que en los años sucesivos, destacarán aquellos temas de mayor relevancia para la Compañía y sus grupos de interés.

Política Ambiental del Grupo Telefónica

Telefónica, en su compromiso de contribuir al bienestar de las personas, pone al servicio de la sociedad las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como motor del desarrollo sostenible. La Compañía reconoce la importancia que el medio ambiente tiene para el progreso económico y social.

Por ello, trabaja para minimizar el impacto ambiental de sus actividades, promoviendo las mejores prácticas de gestión en todos los países donde está presente; la adopción de criterios ambientales en el despliegue

de la red; y la participación de todos los empleados en la consecución de estos logros.

Asimismo, apuesta por la innovación como motor para la sostenibilidad, no sólo para minimizar la huella sobre el medio ambiente, sino también para ofrecer a sus clientes, servicios que contribuyen a reducir el uso energético y el consumo de recursos naturales.

Con este doble objetivo el sector TIC esta en el centro de la solución.

La política ambiental del Grupo Telefónica

La Política Ambiental del Grupo Telefónica establece las líneas de actuación en materia ambiental y de cambio climático de todas las empresas, unidades de negocio y empleados que forman la Compañía:

- 01** • Garantizar el cumplimiento de la legalidad vigente y de todos aquellos compromisos voluntarios que Telefónica suscriba en materia de medio ambiente en los países en los que opera; y adoptar, de forma complementaria y conforme al principio de precaución, normas y directrices internas más restrictivas allí donde no existe un desarrollo de la legislación ambiental adecuado.
- 02** • Implantar sistemas de gestión ambiental que prevengan y reduzcan los impactos negativos que las actividades e infraestructuras puedan causar sobre el medio ambiente, identificando y extendiendo las mejores prácticas en todo el Grupo.
- 03** • Aplicar la mejora continua en toda la Compañía, mediante la evaluación sistemática y periódica del comportamiento ambiental a través de un índice específico, y el establecimiento de objetivos ambientales.
- 04** • Hacer un uso sostenible de los recursos naturales, promoviendo la compra de productos cuyo origen y fabricación sean más respetuosos con el medio ambiente; minimizando el consumo de materias primas y la generación de residuos; y fomentando el reciclado, la recuperación de materiales y el tratamiento adecuado de residuos.
- 05** • Transmitir a la cadena de suministro y proveedores de servicios los procedimientos y requisitos ambientales relativos a su actividad con Telefónica y asegurar el cumplimiento de los mismos.
- 06** • Establecer los procesos necesarios para garantizar la comunicación, sensibilización y formación en materia ambiental de los empleados del Grupo.
- 07** • Hacer público anualmente el comportamiento ambiental de la Compañía, incluyendo los indicadores más relevantes y los objetivos alcanzados.
- 08** • Ayudar a combatir el cambio climático, a través de la reducción interna de emisiones de Gases de Efecto Invernadero, y el desarrollo de servicios y productos que contribuyan a que otros sectores puedan reducir sus emisiones.
- 09** • Promover la creación de servicios de telecomunicación que contribuyan al desarrollo sostenible de la sociedad.
- 10** • Trabajar con otras organizaciones en la búsqueda de modos de desarrollo más sostenibles.

6. Compras Responsables

La nueva estrategia de maximización y eficientización de recursos fue aplicada también a la gestión de compras.

Bajo una nueva modalidad de convenios, compras a base de subastas y negociaciones en acuerdos marcos a niveles regionales, logramos no sólo un beneficio local, sino, un ahorro sustancial en todas las operadoras involucradas al conseguir precios más bajos por volúmenes más altos.

La operación local destinó más de 119 millones de dólares para compras durante el 2008, de los cuales, al cierre del ejercicio se alcanzó un ahorro de 4%.

Las políticas dictadas por nuestros principios de actuación hacia nuestros proveedores han sido pilar fundamental para un trabajo conjunto cordial y efectivo:

01

Conflictos de interés:

Establecemos controles que evitan adjudicaciones por intereses económicos o de cualquier índole.

02

Igualdad y transparencia:

La oportunidad es para todos, promoviendo la sana competencia siempre que sea posible.

03

Responsabilidad con la cadena de suministros:

Requerimos que apliquen principios similares en sus negocios, así también exigimos el cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes.

7. Inversión en la Comunidad

Proniño en El Salvador

En El Salvador, Proniño es el principal rostro de la Responsabilidad Corporativa de Telefónica. Con tres años de trabajo continuo, Proniño cerró el 2008 beneficiando a miles de familias en las zonas en las que se encuentra presente, llegando a 4 mil 500 beneficiados directos y 30 mil de forma indirecta en 49 centros escolares y 10 centros de atención en aquellas escuelas que reportan un porcentaje significativo de trabajo infantil.

El 2008 fue un año sumamente importante para el programa ya que se realizó la primera graduación de Bachilleres Proniño, es decir, la primera generación de estudiantes que gozan de los beneficios del programa, que son ejemplo y promesa para las generaciones que les sucederán en los próximos años. De este grupo, 26 alumnos fueron reconoci-

dos por alcanzar excelentes resultados académicos.

Instalamos y equipamos cuatro Aulas Fundación Telefónica en: Centro Escolar San Isidro, Centro Escolar Las Lajas, de Izalco, Centro Escolar de Armenia y en el mercado municipal de Sonsonate. Estas cuentan con un centro de cómputo, biblioteca y con

un ambicioso programa de inclusión digital a docentes a través del Portal Educared, el sitio interactivo dedicado para maestros, alumnos y padres de familia involucrados en el programa. Las actividades iniciaron a final del año escolar, por lo que su desarrollo será más amplio y pleno durante los próximos ejercicios.

Salas de Nivelación

Atención de las necesidades educativas especiales de los niños y niñas trabajadores a través de las salas de nivelación.

Las salas de nivelación contribuyen directamente a que los niños y niñas permanezcan mayor tiempo en las escuelas, además reduce efectivamente el tiempo de ocio, trabajo u otras actividades de poco provecho. Así mismo contribuyen a disminuir los niveles de ausentismo y repitencia por medio de mejorar su desempeño escolar.

Durante los meses de julio a diciembre se ha brindado refuerzo escolar en las áreas de matemáticas y lenguaje a 1, 013 niños y niñas quienes han mostrado un 96.5 % de asistencia a la sala de nivelación.

De estos 923 (94.14%) superaron sus problemas de aprendizaje por los cuales fueron referidos a la sala.

| No. | Nombre del centro escolar |
|-----|--|
| 1 | Cantón Las Lajas |
| 2 | Caserío La Chacarita |
| 3 | Armenia |
| 4 | Caserío Santo Tomas |
| 5 | Caserío Las Marías |
| 6 | Caserío Los Lucas |
| 7 | Victoria Teresa Menéndez Vda. de Escobar |
| 8 | Arenales |
| 9 | COED Cantón San Lucas |
| 10 | Caserío Colonia Arturo Armando Molina |

* las 10 salas de nivelación atienden de 40 a 50 niños y niñas aproximadamente. La asistencia puede variar.

“Proniño tiene como principal objetivo contribuir a erradicar el trabajo infantil a través de la escolarización. Se desarrolla en tres ejes: protección integral de los niños, calidad educativa y el fortalecimiento socio-institucional”.



Primera graduación Proniño

Obtuvimos resultados satisfactorios

La gestión eficiente y la administración adecuada de recursos han sido clave principal para desarrollar proyectos

puntuales durante el pasado ejercicio, que permitió alcanzar, e incluso, superar las metas propuestas:

Indicadores de Erradicación 2008

| | Meta | Valor Obtenido |
|--|------|----------------|
| Erradicación | 60% | 68% |
| Disminución de horas laborales a través de Salas de Nivelación | 40% | 48% |

Indicadores de Escolarización

| | Meta | Valor Obtenido |
|------------------------------|------|----------------|
| Retención | 85% | 97% |
| Promoción al grado siguiente | 85% | 91% |
| Asistencia a clase | 90% | 94% |

Voluntariado Corporativo

El programa Voluntarios Telefónica de la Fundación brinda un apoyo muy valioso a la sostenibilidad de Proniño, ya que el trabajo de los voluntarios es uno de los grandes pilares sobre los que se asienta el programa. Durante el año 2008, los voluntarios Telefónica han aportado a esta iniciativa recursos económicos, tiempo, talento, y sobre todo ilusión, afecto y alegría.

Uno de los aportes más importantes del año fue la construcción de un aula

en el Centro Escolar Las Lajas financiada por completo con los aportes de los voluntarios, la cual servirá para albergar a los alumnos que antes recibían sus clases bajo una galera sin paredes, por falta de infraestructura.

En el marco de la celebración del Día Internacional del Voluntario Telefónica en octubre, y con el apoyo de padres de familia, maestros y alumnos se realizaron diversas actividades en los centros escolares beneficiados:

- 01** • Jornadas de Limpieza.
- 02** • Trabajos de pintura en aulas y fachadas.
- 03** • Elaboración de basureros ecológicos.

Estas fueron algunas de las primeras acciones medioambientales que se ponen en marcha, como una prueba piloto para desarrollar a mediano plazo, el Programa de Reciclaje Proniño.

Una nueva visión de patrocinios

Buscando un enfoque orientado al ahorro, Telefónica inició en el 2008 un reenfoco de su política de patrocinios, buscando apoyar proyectos puntuales en índole social, arte y cultura. Este nuevo enfoque permitió en el 2008 concentrar esfuerzos en proyectos específicos, buscando un máximo beneficio social versus una aportación sobria.

La presentación de la Ópera Rigoletto en el primer trimestre del año marcó el inicio de esta nueva forma de trabajo en este rubro.

Fundación Teletón Pro Rehabilitación

Continuamos nuestro apoyo a FUNTER y su evento Teletón por cinco años consecutivos. El aporte de Telefónica permitió continuar la mejora de las instalaciones de FUNTER y la adquisición de equipos de acuerdo a las necesidades de los pacientes.

La Fundación Teletón Pro Rehabilitación FUNTER impulsa la causa de la rehabilitación de personas con discapacidad física desde el año 1982, gracias al apoyo de todos los sectores sociales y la población en general. La población beneficiada comprende niños, jóvenes y adultos, principalmente de los estratos más pobres y vulnerables del país.

Fundación Educando a un Salvadoreño

FESA continuó siendo la apuesta deportiva de Telefónica. Los resultados logrados en cuatro años de trabajo conjunto han sido extraordinarios, colocando a jóvenes talentos nacionales en equipos de fútbol y béisbol de reconocido prestigio internacional.

FESA es una fundación privada sin fines de lucro, orientada a instruir integralmente a los jóvenes a través de la formación humana, académica y deportiva, formando nuevos valores jóvenes que contribuyan a desarrollar el deporte nacional, tanto en béisbol como en fútbol.

Nuevas Banderas

La edición del Libro “Nuevas Banderas” fue uno de los proyectos más importantes y con el que cerramos el 2008. “Nuevas Banderas” es una compilación de obras de 69 artistas de toda la región, en diferentes expresiones artísticas como la pintura, escultura, la fotografía y el arte digital. Esta exquisita obra, es el fruto de una extensa investigación del editor y fotógrafo guatemalteco Ricky López Bruni, quien ha recorrido todo los países de la región y entrevistado

uno a uno a los actores principales de esta obra, conociendo su trabajo y sus diferentes puntos de vista.

Tras su presentación, Telefónica inició una serie de donaciones que permitieron que “Nuevas Banderas” pasara a formar parte de los principales museos e instituciones directamente involucradas con el arte, así también las bibliotecas de las principales universidades e instituciones educativas.

“Telefónica se identifica con las nuevas generaciones de Centroamérica, quiere ser la abanderada de su cultura y sus valores, dando a conocer las diferentes expresiones de arte que están naciendo como un enfoque moderno de su realidad y belleza” destacó Humberto Pato Vinuesa, CEO de Telefónica Centroamérica (hasta marzo 2009), durante el evento de presentación de este valioso compendio.



Campus Party Iberoamérica

Innovación tecnológica

Campus Party Iberoamérica

Telefónica fue el principal auspiciador del evento tecnológico más importante del año: La Campus Party Iberoamérica, que reunió a los 600 jóvenes más prodigiosos de Latinoamérica y España, quienes durante cuatro días se congregaron en zonas temáticas de trabajo colaborativo, para desarrollar proyectos conjuntos, en diferentes áreas de conocimiento: Astronomía, Robótica, Innovación, CampusCrea, Modding y Ocio Digital.

Campus Party ha sido reconocida como el mayor evento de tecnología, ocio electrónico y cultura digital en red del mundo. Este encuentro se realizó por primera vez en su historia a nivel Iberoamericano y reunió a los participantes con sus ordenadores con el fin de compartir inquietudes, intercambiar experiencias y realizar todo tipo de actividades relacionadas con las comunicaciones y las nuevas tecnologías.

El factor humano es el corazón de Campus Party, la pantalla del compu-

tador cobra vida bajo el lema: "Internet no es una red de ordenadores, Internet es una red de personas".

El desarrollo de La Campus Party Iberoamérica fue coyuntural con la celebración de la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado, lo que permitió que diferentes mandatarios participantes en la Cumbre, visitaran el Polideportivo de Ciudad Merliot, sede del evento, y compartieran los proyectos realizados por los Campuseros.

Parte de la agenda de la Campus Party fue el área de Inclusión Digital que tuvo como principal objetivo realizar el "bautismo digital" a aquellas personas que experimentaban su primer contacto tecnológico a través de una computadora.

Este proyecto llegó a 3 mil alumnos (la mitad de ellos alumnos Proniño) y 500 maestros del Ministerio de Educación Nacional, quienes recibieron un curso de formación en el uso de la tecnología como recurso educativo.

La Campus mostró el avance tecnológico y de innovación en países emergentes y sensibilizó a los gobiernos y ciudadanos iberoamericanos del importante papel que tiene el desarrollo de las nuevas tecnologías como aliado estratégico en el desarrollo de los países.

Así también, fue la oportunidad de dar a conocer ante las autoridades y la comunidad tecnológica en El Salvador y la región que somos una empresa interesada en potenciar la Inclusión y Educación Digital tanto en nuestro país como en el resto de Latinoamérica.

Uno de los proyectos finales más destacados fue la campaña "Rompe la brecha digital" de CampusCrea, producida íntegramente durante los cinco días de Campus Party por delegados de todos los países, con el objetivo de concientizar a gobernantes y tomadores de opinión sobre la importancia de trabajar en políticas activas de inclusión digital.

“En Telefónica estamos interesados en que todas las personas puedan disfrutar del progreso, independientemente de su condición y situación socioeconómica.

Por ello, y para fomentar la igualdad de oportunidades, realizamos acciones sociales y culturales, con las tecnologías de la Información y la Comunicación como principal protagonista”.

Nuestra participación

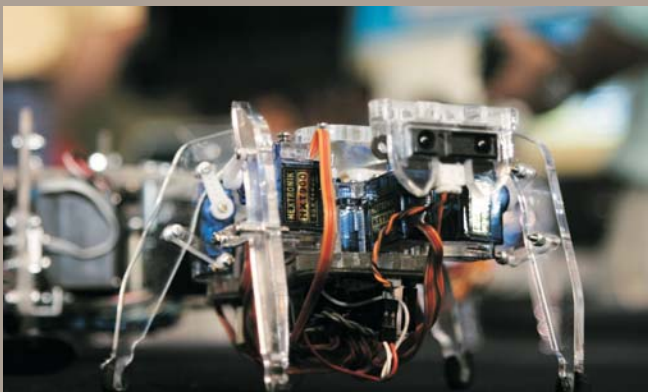
La inclusión digital fue una oportunidad trascendental para lograr romper la brecha digital a través de las tecnologías de la comunicación e información dispuestas para esta labor.

Por ello, aprovechamos al máximo la oportunidad de incluir a mil 500 niños y niñas de 25 escuelas beneficiadas por Proniño en el “Bautismo Digital”.

Paralelo al desarrollo de la Campus, las Salas de Inclusión permanecieron

en constante funcionamiento recibiendo a los alumnos deseosos de vivir su primer contacto con la tecnología y el Internet.

A través de un programa audiovisual que les guiaba en las funciones básicas de una computadora, hasta la navegación por la Web, los alumnos lograron por si mismos navegar, visualizar un video, escuchar música o ver imágenes diversas. Este momento fue determinante en sus vidas y significó un importante avance más para el programa como tal.



Telefónica dio un paso importante en la temática del medio ambiente al ser una de las compañías fundadores de “El Salvador Verde”



Hernán Ozón, Director País, participa en la Firma del convenio

Gestión medioambiental

Nuestra primera apuesta: El Salvador Verde

En septiembre, Telefónica dio un paso importante en la temática del medio ambiente al ser una de las compañías fundadores de “El Salvador Verde” un consorcio de 10 empresas de sólido prestigio en el país, con un fin común: hacer conciencia para la preservación y el cuidado del medio ambiente de la sociedad donde se encuentran.

De la mano con “El Salvador Verde” Telefónica reforzó sus actividades de reciclaje a nivel de sus oficinas corporativas a través de una campaña que invitaba a todos los empleados al ahorro de energía eléctrica, papel y actividades de reciclaje de desechos sólidos.

“El Salvador Verde” inició actividades en las que involucraba de manera activa a las empresas:

01 • Educación:

A las nuevas generaciones a través de actividades lúdicas como “Las Nueve Vidas del Papel” y “La importancia del reciclaje” desarrollada en diferentes

fechas en los centros comerciales más importantes de la capital.

02 • Campañas de Limpieza:

Con la participación de empleados inscritos como Voluntarios, se realizaron actividades de limpieza en las zonas donde se encuentran ubicadas las oficinas de las empresas miembros.

03 • Jornadas de Arborización:

También con la participación de los Voluntarios.

04 • Apadrinamiento:

Liberación de Tortugas en el Puerto de La Libertad.

05 • “Vístete de Verde”:

El 26 de septiembre se invitó a los empleados de todas las empresas miembros, otras empresas y la población en general a participar en la actividad “Vístete de Verde” para enviar un mensaje a la sociedad del compromiso medioambiental adquirido por todos.

Como vocero oficial de esta iniciativa, Hernán Ozón, Director país de Telefónica Móviles El Salvador tuvo

el honor de presentar a medios de comunicación e invitados especiales este innovador proyecto, del cual dijo sentirse sumamente orgulloso.

Enfatizó además la importancia y trascendencia del compromiso adquirido por todos los presentes: “Tenemos que hacer algo por nuestra propia casa, porque nadie más lo va a hacer por nosotros” expresó.

Nuestros principios de actuación inspiran y definen la manera en la que desarrollamos nuestra actividad. Sobre ellos, construimos nuestra reputación, nos hacemos merecedores de la confianza de nuestros grupos de interés y maximizamos el valor a largo plazo para nuestros accionistas y la sociedad en general.

9. Retos 2009

En el año 2009, Telefónica El Salvador mantiene su compromiso con la sociedad fijando más de 10 objetivos sobre la base de su estrategia de Responsabilidad Corporativa. Los retos RC 2011, fijados por el Grupo en materia de Principios de Actuación, Desarrollo de Políticas de Gestión Responsable y Posicionamiento en Indicadores Externos, marcan los retos a corto plazo.

Responsabilidad Corporativa y Principios de Actuación

01 · Formación en Principios de Actuación

- Continuar extendiendo la formación sobre Principios de Actuación hasta alcanzar el 80% de la plantilla a 2010.
- Crear la Oficina de Principios de Actuación (OPDA)

02 · Promover las prácticas de diálogo con empleados sobre los Principios de Actuación

- Fomentar la comunicación interna y los encuentros entre los empleados y los responsables de las Oficinas de Principios de Actuación, durante todo el 2009.

03 · Seguimiento de implementación a políticas basadas en los Principios de Actuación

- Seguimiento al desarrollo de las 10 políticas corporativas marcadas como objetivo a 2011, y su posterior implementación a nivel local: Protección de la Infancia y la Adolescencia y Uso Responsable de las TIC; Política de Privacidad de Datos; Sistema de Gestión Medioambiental; Cambio Climático y Eficiencia Energética; Inclusión Digital de Colectivos Desfavorecidos (mayores y personas con discapacidad); Diversidad; Responsabilidad en la Cadena de Suministro; Derechos Humanos; Diálogo con Grupos de Interés y Diálogo Social Internacional; y Reporte Social y Medioambiental.

Clientes

04 · Alcanzar el nivel de 8.31% en el Índice de Satisfacción del Cliente

- El objetivo es que el grado de satisfacción de los usuarios con la Compañía en general y en relación tanto a sus expectativas como a su ideal de empresa alcance un 8.31 %.

05 · Seguimiento al despliegue de la estrategia de Uso Responsable de las TIC por los niños y los adolescentes

- La estrategia comprende el bloqueo de las URLs con contenido ilegal sobre abuso de niños, niñas y adolescentes en las plataformas de acceso a Internet a través del móvil.

Empleados

06 · Alcanzar el 87% en el Índice de Clima y Compromiso

· Las iniciativas puestas en marcha permitirán mejorar el Índice de Clima y Compromiso de los empleados en 2009 hasta alcanzar el 87%.

07 · Seguridad y Salud

· Continuar con programas de seguridad y equipamiento a los colaboradores, con el fin de minimizar el porcentaje de accidentes laborales.

Proveedores

08 · Extensión de los Principios de Actuación a la Cadena de Suministro

· Se implementarán los talleres de Responsabilidad Corporativa a proveedores durante 2010, mismos que se incorporarán al proceso de auditorias una vez haya realizado dicho taller.

Sociedad

09 · Alcanzar los 5,400 niños, niñas y adolescentes en el eje de protección integral del programa Proniño

· En 2009, el objetivo en El Salvador es alcanzar 5,400 niños, niñas y adolescentes beneficiarios.

Medio Ambiente

10 · Continuación de actividades en conjunto con el Consorcio El Salvador Verde

· Que permitan solidificar dicho proyecto a nivel social, y coloquen a Telefónica como una empresa con responsabilidad ambiental a nivel de imagen corporativa.

11 · Puesta en marcha del proyecto "Bosque Telefónica"

· En coordinación con Salvatur.

Gestión de Residuos

12 · Inicio de campaña de reciclaje de terminales

· A nivel nacional a través de la red de tiendas propias, y posteriormente ampliarla a proveedores y otras empresas aliadas como supermercados, entre otros.

Objetivos Generales 2009

01 · Proniño: incrementar un 20% la cantidad de niños y adolescentes beneficiados con proniño.

02 · Principios de Actuación: Número personas formadas on line: 80% plantilla y la creación de OPDA.

03 · Medio Ambiente: Programa de reciclaje de terminales y continuar con El Salvador Verde.

04 · Empleados: alcanzar 87% del índice de clima y compromiso.

05 · Clientes: alcanzar el 8.31% en el índice de satisfacción del cliente.

06 · Políticas de Gestión Responsable: 10 políticas de responsabilidad: Protección de la Infancia y la Adolescencia y Uso Responsable de las TIC; Política de Privacidad de Datos; Sistema de Gestión Medioambiental; Cambio Climático y Eficiencia Energética; Inclusión Digital de Colectivos Desfavorecidos (mayores y personas con discapacidad); Diversidad; Responsabilidad en la Cadena de Suministro; Derechos Humanos; Diálogo con Grupos de Interés y Diálogo Social Internacional; y Reporte Social y Medioambiental.

Indicadores Claves de RC

El modelo de gestión de la RC en la Compañía está ligado a indicadores sobre su impacto social y el cumplimiento de los Principios de Actuación que rigen sus actuaciones.

Indicadores operativos de Telefónica Móviles El Salvador

Impacto Económico (Millones de USD \$)

| | |
|-------------------------------------|--------|
| Ingresos Operativos Telefónica | 169 |
| Inversión en Innovación Tecnológica | 1.9 |
| Pagos a Administraciones Públicas | 20,151 |
| Pagos a Empleados | 9,675 |
| Inversiones en Infraestructuras | 23.5 |
| Volumen Compras Adjudicadas | 114.18 |

Empleados

| | |
|---|-------|
| Número Total de Empleados | 1,652 |
| % Mujeres Mandos Intermedios | 11 |
| Horas Formación por Empleado | 57 |
| Empleados Formados en los Principios de Actuación | 52.2% |

Clientes

| | |
|---|-----------|
| Número Total de Clientes (miles) | 1,104,413 |
| Número Total de Reclamaciones (miles) | 80,621 |
| Cuota de Mercado Estimada de Telefónica | 18% |
| % Accesos Prepago Móvil | 89% |
| Accesos Fijos Prepago (miles) | 120,241 |

Proveedores

| | |
|--|-----|
| Número Total de Proveedores Adjudicatarios | 420 |
|--|-----|

Sociedad

| | |
|---------------------------------|--------|
| Número Beneficiarios | |
| Fundación Telefónica (miles) | 30,000 |
| Beneficiados Programa Proniño | 4,500 |
| Países con Informe RC publicado | 17 |

Clientes

259 millones de accesos de clientes

Presencia en **25** países

196 millones de accesos de telefonía móvil

43 millones de accesos de telefonía fija

Más de **12** millones de accesos minoristas a Internet de Banda Ancha

Más de **2** millones de accesos de televisión de pago

Un **6,92** (sobre 10) de Índice de Satisfacción de Clientes a cierre de 2008

Profesionales

257.000 profesionales

Un **69%** de Índice de Clima Laboral y Compromiso

Responsabilidad Corporativa

60.219 empleados con formación sobre los Principios de Actuación

Más de **1.100** proveedores evaluados por la Normativa de Extensión de los Principios a la Cadena de Suministro

Resultados

57.946 millones de euros en ingresos

64% de los ingresos proceden de fuera de España

Un beneficio neto de **7.592** millones de euros

1,63 euros por acción de beneficio neto

74.574 millones de euros de capitalización bursátil

Acción social y cultural

Cerca de **115** millones de euros en acción social y cultural con **40** millones de personas beneficiadas por las iniciativas de 2008

Unos **22.000** empleados son Voluntarios Telefónica

107.602 niños escolarizados por Proniño para contribuir a erradicar el trabajo infantil en Latinoamérica

Inversión

8.401 millones de euros de inversiones anuales (CapEx)

4.614 millones de euros invertidos en I+D+I

Medio Ambiente

Compromiso para reducir un **30%*** el consumo eléctrico en sus redes en 2015

* Kwh/ acceso equivalente

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE (VERIFICACIÓN) DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2008 DEL GRUPO TELEFÓNICA EN EL SALVADOR.

A la Comisión de Recursos Humanos y Reputación Corporativa de Telefónica, S.A.

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión de los contenidos del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008 del Grupo Telefónica en El Salvador y su adaptación conforme a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3).

La preparación del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa así como el contenido del mismo es responsabilidad de los Órganos de Gobierno y la Dirección de Grupo Telefónica en El Salvador, los cuales también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements *Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC).

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de negocio que han participado en la elaboración del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

1. Revisión de información relevante, tal como las actas de las reuniones del Consejo de Administración de Grupo Telefónica en El Salvador o las actas de las reuniones celebradas por la Comisión de Recursos Humanos y Reputación Corporativa, en las que se han tratado asuntos relacionados con la Responsabilidad Corporativa.
2. Revisión de los procesos y sistemas a través de los cuales Grupo Telefónica en El Salvador establece sus compromisos con sus grupos de interés, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa.

3. Análisis de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de Telefónica a lo señalado en la guía G3 de GRI.
4. Comprobación, mediante pruebas de muestreo, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores centrales y específicos del suplemento sectorial incluidos en el Informe de Responsabilidad Social 2008 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. La selección de las muestras se ha efectuado, en función de su relevancia para cada uno de los indicadores GRI, entre los datos relativos a las operaciones en El Salvador.

Los procedimientos aplicados para cada indicador se detallan en la Tabla de Indicadores GRI que se adjunta a continuación y que forma parte integrante de este Informe, habiéndose obtenido para cada uno de ellos documentación soporte acreditativa pertinente.

El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de Telefónica en El Salvador.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008 de Telefónica El Salvador contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3).

ERNST & YOUNG S.A.

Hugo De La Fuente
Socio
El Salvador, 09 de noviembre de 2009

www.telefonica.com.sv

Informe Anual
de Responsabilidad Corporativa
Teléfono El Salvador

2008

