

Contribuyendo a un futuro sostenible

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10



Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente
Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Este es el 7º Informe anual de Responsabilidad Corporativa de Vodafone España, en el que reflejamos los temas sociales y medio ambientales de nuestra empresa, y que se refiere al ejercicio 2009-10 (1 de abril de 2009 a 31 de marzo de 2010).

En este informe detallamos nuestra gestión y principales resultados en cada uno de los temas de Responsabilidad Corporativa (RC) considerados más relevantes para nuestra actividad, derivados de la relación con nuestros Grupos de Interés. A lo largo del informe se incluyen "links" tanto a nuestra web www.vodafone.es/responsabilidad como a otras direcciones, en las que se proporciona información complementaria a la recogida en el propio Informe sobre el enfoque de cada tema, nuestras políticas y procesos de gestión.

Para dichos temas más relevantes, y con el fin de contribuir a la transparencia de nuestras actuaciones, mantenemos nuestro esquema característico en cuanto a recordar e indicar el grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en nuestros Informes de RC anteriores, así como los próximos compromisos que responden a nuestra voluntad de seguir avanzando en cada uno de dichos temas.

Alcance de la información y los datos

La información y datos de este informe corresponden a las actividades desarrolladas por Vodafone España en sus oficinas centrales y territoriales, en su red de telecomunicaciones y en sus tiendas propias.

Guías del Informe

El Informe, y el contenido aplicable de nuestra web, se ha elaborado teniendo en cuenta, además de las Guías Internas del Grupo Vodafone, las recomendaciones de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" versión 3.0 (2006) de Global Reporting Initiative (GRI), y su suplemento para el Sector de las Telecomunicaciones (2003), así como los principios de la Norma AA1000APS (2008) de AccountAbility, es decir: inclusividad, relevancia y respuesta adecuada.



Vodafone España ha sometido la autocalificación de este Informe a verificación por parte de una entidad externa independiente, siendo ésta corroborada como A+. GRI también ha confirmado esta calificación otorgando la máxima calificación A+.

Verificación del Informe

KPMG ha llevado a cabo un proceso de verificación externa del Informe, tanto del progreso en los objetivos como de otros aspectos de nuestro comportamiento en RC, siguiendo los criterios de las normas "Internacional Standard on Assurance Engagement 3000" (ISAE 3000) y AA1000 Assurance Standard (AA1000AS) de 2008.

Nuestras Comunicaciones de RC

Vodafone España informa sobre su gestión y resultados en los temas de RC a través de diversos formatos:

Informes RC



Web de RC



Newsletter RC



Índice

	Pág.
Declaración del Presidente Consejero Delegado	03
1 Perfil de Vodafone	04
2 Estrategia de RC	08
3 Clientes	16
4 Sociedad	28
5 Medio Ambiente	46
6 Criterios del Informe y Verificación	58
7 Compromisos	63
8 Indicadores Clave	65

Datos de contacto

Le invitamos a que nos proporcione su opinión tanto sobre nuestras actuaciones en temas de Responsabilidad Corporativa, como sobre este Informe. Para ello, puede dirigirse a:



Vodafone España
Responsabilidad Corporativa
Avenida de Europa, 1.
Parque Empresarial La Moraleja.
28108 Alcobendas
Madrid (España)

O bien a través de nuestro buzón de correo electrónico:
responsabilidad@corp.vodafone.es



www.vodafone.es/responsabilidad
www.globalreporting.org
www.accountability21.net
www.twitter.com/vodafone_ES 
www.facebook.com/vodafoneES 

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Declaración del Presidente Consejero Delegado

Bienvenido al Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10 de Vodafone España

En un entorno económico complejo desde 2008, Vodafone España continúa contribuyendo al desarrollo de una sociedad más próspera.

Estoy convencido de que Vodafone y el sector en el que operamos tiene un papel fundamental en el desarrollo de un futuro más sostenible. Nuestra inversión durante el ejercicio, (más de 610 millones de €) o nuestras compras de productos y servicios (más de 4.400 millones de €) en un entorno económico de recesión, son una muestra real de nuestra confianza a la hora de abordar los retos del futuro, y nos están permitiendo desarrollar una red rápida, fiable y de alta calidad como plataforma para suministrar productos y servicios de comunicaciones a todos los segmentos de la sociedad.

Así, en el ejercicio 2009-10 hemos avanzado en nuestra estrategia de telecomunicaciones integrales, hemos introducido las tarifas planas de voz, hemos incorporado importantes innovaciones a nuestra red móvil, y hemos profundizado en un nuevo modelo de relación con los clientes.

En este Informe, resumimos las principales actuaciones realizadas por Vodafone España en el ámbito de la Responsabilidad Corporativa, siendo especialmente destacables las siguientes:

- La utilización de las telecomunicaciones conlleva beneficios significativos para los clientes, incluidos los más jóvenes, y por este motivo proporcionamos consejos y recomendaciones para que los menores las usen de forma segura y responsable.
- Mantenemos nuestra apuesta de poner a disposición de los colectivos vulnerables una amplia gama de productos y servicios que les faciliten su integración social y laboral. Para ello, contamos además con la labor desarrollada por la Fundación Vodafone España, que ha destinado en este ejercicio más de 5,2 millones de € a Proyectos Sociales.

- Estamos potenciando nuestras actuaciones para conseguir y mantener la confianza de nuestros clientes. En este sentido, son destacables los esfuerzos desarrollados en la mejora de la atención al cliente y nuestra nueva oferta de tarifas planas.

- Hemos difundido el beneficio del uso de las telecomunicaciones como catalizador de un modelo de crecimiento basado en una economía de bajas emisiones. En este sentido las soluciones inteligentes "máquina a máquina" (M2M) pueden proporcionar importantes ahorros en las emisiones de CO₂ y de costes de energía de otros sectores. Al mismo tiempo, conscientes del impacto en el cambio climático de nuestras operaciones, seguimos desarrollando Planes de Eficiencia Energética, habiendo evitado hasta la fecha la emisión de más de 40.000 toneladas de CO₂. Hemos superado ampliamente los objetivos que nos habíamos propuesto en nuestro 2º Plan de Eficiencia Energética.

- Con nosotros colabora una amplia cadena de proveedores, cuya conducta ética, ambiental y socio-laboral debemos asegurar, y por ello seguimos avanzando en el proceso de evaluación de su comportamiento en estos ámbitos.

El desarrollo de éstas y otras actuaciones en el ámbito de la Responsabilidad Corporativa han contribuido al liderazgo de Vodafone España en el Accountability Rating de 2009, del que nos sentimos especialmente orgullosos porque supone el reconocimiento de nuestras actuaciones por parte de la sociedad en la que operamos.

Ninguna de estas actuaciones podríamos haberlas desarrollado sin la implicación de nuestro activo más importante: nuestros empleados. Así, nuestra distinción como "Best Place to Work 2010" (mejor empresa para trabajar 2010) nos reafirma en el buen clima de nuestra organización y nos anima a continuar por el camino de la sostenibilidad para afrontar los futuros retos y necesidades de nuestra sociedad.



Vodafone y el sector en el que operamos tiene un papel fundamental en el desarrollo de un futuro más sostenible".

D. Francisco Román
Presidente Consejero Delegado

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

▶ Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

El Grupo Vodafone es un líder mundial en el suministro de servicios de comunicaciones, incluyendo voz, acceso a Internet, mensajería y otros servicios de datos con presencia en los cinco continentes.



Compañías Filiales (24)		
En las que el Grupo Vodafone tiene el control operacional o su porcentaje de participación es superior al 50%.		
Europa	Europa Central y África	Ásia - Pacífico y Oriente Medio
<ul style="list-style-type: none"> Albania Alemania España Grecia Holanda Irlanda Italia¹ Malta Portugal Reino Unido 	<ul style="list-style-type: none"> Ghana Hungría Lesoto Mozambique República Checa R. D. del Congo Rumanía Sudáfrica Tanzania Turquía 	<ul style="list-style-type: none"> Egipto India Nueva Zelanda Qatar

Compañías Asociadas (Joint Ventures) (5)	
Donde se comparte el control con al menos otra Compañía.	
<ul style="list-style-type: none"> Vodafone Fiji Polkomel (Polonia) 	<ul style="list-style-type: none"> Indus Tower (India) Vodafone Hutchison Australia (VHA)

Inversiones en Empresas Asociadas (3)
Donde se tiene influencia significativa pero no el control.
<ul style="list-style-type: none"> Safaricom (Kenia) SFR (Francia) Verizon Wireless (EEUU)

Otras participaciones
Donde no se tiene influencia significativa (generalmente con menos del 20% de participación).
<ul style="list-style-type: none"> Bharti Airtel (India) China Mobile (China)

La visión de Grupo Vodafone es ser el líder en comunicaciones en un mundo cada vez más conectado. Para ello, proporciona un completo abanico de servicios integrados de comunicaciones de móvil y PC, tanto a través de tecnologías inalámbricas 3G y HSPA, como por medio de banda ancha fija.

Los clientes de Vodafone pueden utilizar diversos dispositivos para acceder a nuestros productos y servicios, incluyendo terminales móviles y fijos, y ordenadores portátiles y de sobremesa.

Vodafone es una de las mayores compañías de comunicaciones móviles del mundo por ingresos. Además, es la primera operadora de Europa por capitalización bursátil y la tercera en todo el mundo.

Sus 341 millones de clientes proporcionales² incluyen clientes particulares y empresas.

La estructura organizativa del Grupo Vodafone está dividida en tres regiones de negocio:

- Europa
- Europa Central y África
- Ásia Pacífico y Oriente Medio

Además de compañías Filiales, el Grupo Vodafone también posee Compañías Asociadas, inversiones en Empresas Asociadas, y otras Participaciones y acuerdos de colaboración en diversos países.

Datos Grupo Vodafone (a 31 marzo 2010)		
	2009-10	Δ respecto a 2008-09
Facturación Total (millones £)	44.472	+ 8,4%
Ingresos por servicios de datos (millones £) ³	4.051	+19,3%
Ingresos por servicios líneas fijas (millones £)	3.289	+7,9%
EBITDA (millones £)	14.735	+1,7%
Free cash flow (millones £)	7.241	+26,4%
Capitalización (miles de millones £) (a 31 de marzo)	80.048	+24,3%
Beneficio ajustado por acción (peniques)	16	-6,2%
Nº clientes proporcionales (millones)	341,1	+12,7%
Nº empleados	84.990	+7,5%

¹ Vodafone Italia está clasificada como una "joint venture", pero el Grupo Vodafone posee el 76,9% de las acciones.

² Ajustado para reflejar el porcentaje de participación del Grupo Vodafone.

³ Excluyendo mensajería.

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Vodafone España

En el ejercicio 2009-10 hemos apostado por introducir nuevos servicios y tarifas que permitan a los clientes, en un entorno difícil, sacar el máximo partido a las telecomunicaciones. Hemos mantenido, además, el esfuerzo inversor y reducido gastos operativos para preservar el margen.

Es especialmente destacable en este ejercicio la plena integración de los servicios de telefonía fija, donde se han obtenido muy buenos resultados comerciales y un crecimiento muy notable.

Datos Vodafone España (a 31 marzo 2010)

	2009-10	Δ respecto a 2008-09
Facturación Total (millones €)	6.453	-7,6 %
Ingresos por servicios totales (millones €)	5.985	-7,0%
Ingresos por servicios de voz (millones €)	4.360	-9,1%
Ingresos por servicios de datos (millones €), excluyendo mensajería	551	+10,2%
EBITDA (millones €)	2.211	-3,3%
Nº clientes (miles)	16.745	-1,0%
Nº clientes ADSL (miles)	641	+40,6%
Nº empleados	4.383	+1,3%
Inversión (millones €)	610,7	-17,5%

¿Qué hacemos?

Red	
Estaciones Base	> 23.000
Emplazamientos Coubicados (2G y 3G)	> 5.900
Emplazamientos compartidos con otras Compañías	> 7.900
Centros de Conmutación	35
Modelos de Terminales comercializados en 2009-10	
Llamadas de voz (millones de minutos)	> 35.500
Mensajes SMS y MMS (millones)	> 4.800
Roaming (acuerdos con operadores de otros países)	1.310
Tiendas propias	
Franquicias	81
Transacciones al año (en tiendas propias)	212
Nº empleados de tiendas propias	1.116.131
Atención al cliente (media llamadas/día)	377
	356.281

¿Cuáles son los temas RC relacionados?

Red	Cap. Informe RC
Consumo de Energía y Cambio Climático	Cap. 5
Emisiones Radioeléctricas y Salud	Cap. 5
Despliegue de Red	Cap. 5
Residuos	Cap. 5
Seguridad y Salud	Cap. 4
Proveedores	Cap. 4
Accesibilidad de Productos y Servicios	
Uso Seguro y Responsable	Cap. 3
Información a Clientes	Cap. 3
Privacidad	Cap. 3
Proveedores	Cap. 4
Publicidad y Marketing Responsable	
Reutilización y Reciclado de terminales	Cap. 3
Información clara y transparente de tarifas	Cap. 3
Accesibilidad a las instalaciones	Cap. 3

Nuestro impacto económico directo

millones €	2009-10	2008-09	2007-08
Compras	4.436,4	4.963,8	4.988,5
Impuestos	514,9	674,8	623,6
Salarios y Bonos	242,9	191,3	210,3
Seguridad Social	44,2	42,9	40,1
Contribuciones a Planes de Pensiones	4,9	4,7	4,5
Retenido para crecimiento	867,8	-409,9	1.222,4
Valor Añadido de Caja¹	2.349,5	2.515,5	2.802,4
Subvenciones recibidas de la Administración (2009-10) (miles €)			
Subvenciones de capital concedidas en el ejercicio		2	
Subvenciones de explotación		1.897	

1

Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone
Vodafone España

6.453

millones de € de facturación

+ de 35.500

millones de minutos de voz cursados

2.349,5

millones de € contribución de Vodafone España a la economía nacional

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente
Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

¹ Valor Añadido de Caja: Valor de los ingresos por productos y servicios vendidos, menos el coste de los productos y servicios comprados.

Cuotas de mercado

Telefonía móvil: La tasa de penetración de la telefonía móvil en España a 31 de marzo de 2010 era de 112,5 líneas por cada 100 habitantes y la cuota de mercado de líneas móviles de Vodafone España representaba un 30,43% del total¹ (Fig. 1).

Telefonía Fija: A fecha 31 de diciembre de 2009, la cuota de mercado de telefonía fija (en el total de segmentos) de Vodafone España era del 5,8%².

Impacto Económico de las TIC

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) contribuyen decisivamente a mejorar la calidad de vida de las personas, y a aumentar la productividad y la competitividad de las empresas. En los últimos años se ha intensificado el uso de estas tecnologías en España, donde no sólo se han sumado nuevos usuarios, sino que se ha transformado y especializado la actividad de los que ya se habían incorporado.

El informe elaborado por las asociaciones empresariales europeas del sector de las TIC a petición del Gobierno Español con motivo de la Presidencia de la Unión Europea (UE) desempeñada por España durante el primer semestre de 2010, indica los siguientes datos para Europa:

- El sector TIC en Europa generó unos ingresos de 718.000 millones de € en 2008.
- El 40% del desarrollo productivo es consecuencia del sector TIC.
- La innovación basada en la banda ancha tiene un potencial de crecimiento de hasta un millón de puestos de trabajo adicionales y un crecimiento de la actividad económica relacionada de 849.000 millones de € para 2015.
- El sector TIC en Europa supone más de 6 millones de empleos.

En este sentido se indica que “las TIC desempeñarán un papel clave en la capacidad de Europa para adentrarse en el futuro. Desplegadas adecuadamente, las TIC pueden ayudar a reducir el uso del carbono y promover la sostenibilidad, pueden llevar a cabo una mejor prestación de los servicios públicos a todos los europeos, pueden crear empleo y preparar a la mano de obra europea para la economía del siglo XXI y pueden mejorar la capacidad de Europa para competir en el mercado”

Por lo que se refiere a España, el valor añadido bruto total generado por las TIC y servicios audiovisuales supone un 22,5% del PIB español en 2008. Tomando la misma base, se estima que el número total de puestos de trabajo en el sector supera los 1,5 millones, lo que se traduce en aproximadamente el 7,5% del total de trabajadores de España en ese mismo año. Desde el punto de vista de la inversión efectuada por dicho sector en España, ésta fue de casi 13.000 millones de € durante 2008³.

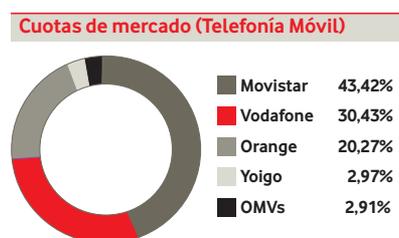


Fig. 1

30,4%

de cuota de mercado de telefonía móvil

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

¹ CMT. Nota Mensual Marzo 2010 (www.cmt.es).

² CMT. Informe Trimestral Marzo IVT-2009.

³ La Sociedad en Red 2008. Informe anual elaborado por el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

1

Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone
Vodafone España

Productos y Servicios para Empresas y Particulares

Dentro de los últimos lanzamientos se indican a continuación las principales novedades de la Oferta Comercial de Vodafone España:



"Vodafone en tu Casa". Un nuevo servicio que se enmarca dentro de la estrategia de Vodafone de innovación, experiencia del cliente y sustitución fijo-móvil. No tiene cuotas de abono de línea, ni de alquiler del teléfono. Tampoco requiere instalación, ni cambiar de número de teléfono.



"Vodafone ADSL", con las ventajas de la banda ancha fija y la versatilidad de los servicios móviles, Vodafone ADSL puede ser contratado en cualquier punto de venta Vodafone, recogiendo los dispositivos e instalándolos fácilmente en casa. Con este producto, Vodafone España se convirtió en el primer operador alternativo con una misma oferta en toda España.



"Oficina Vodafone", integra todas las comunicaciones de la empresa, fijas y móviles, de voz y de datos, en una única solución que permite a los usuarios estar siempre conectados. El conjunto de servicios incluidos en Oficina Vodafone integra:

- Ventajas tradicionales de la telefonía fija.
- Funciones de centralita gestionadas desde "la nube".
- ADSL Oficina Vodafone.



"Internet Siempre Contigo". Tras el lanzamiento de este servicio, Vodafone España se convirtió en el primer operador con una oferta combinada de ADSL y banda ancha móvil con una sola Tarifa Plana. La solución permite a los clientes conectarse a Internet en cualquier momento y lugar, tanto desde ordenadores de sobremesa tradicionales como desde portátiles, con una sola tarifa plana única y válida para todos los usos.



"Vodafone Business Place". A través de Vodafone Business Place, los Partners de Vodafone pueden desarrollar aplicaciones y servicios innovadores, poniéndolos a disposición de los clientes empresa de Vodafone a través de su portal comercial.



"Vodafone 360". Es una plataforma con una solución abierta que combina Internet para móvil y PC/Mac. Vodafone 360 incluye como servicios más destacados: Vodafone People, la Tienda de Aplicaciones, Mapas y Mi Web. Vodafone 360 facilita las

actualizaciones de estado de los usuarios en las redes sociales y permite la sincronización de contenidos entre el móvil y el PC o Mac.



Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

▷ Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave



www.cmt.es
www.ontsi.red.es
www.vodafone.es

Estrategia de RC

Consideramos que Vodafone puede contribuir a un futuro más sostenible mediante la potenciación de los impactos positivos económicos, sociales y medioambientales de nuestras actividades.

Para ello, el Grupo Vodafone ha establecido un conjunto de objetivos estratégicos de RC aplicables a las diferentes Operadoras del Grupo en función de sus características locales, y que sirven de referencia para definir las respectivas líneas prioritarias de actuación.

Objetivos Estratégicos de RC del Grupo Vodafone	Líneas prioritarias de RC de Vodafone España
Ser reconocida como una de las compañías de comunicaciones que más contribuyen a conseguir los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Marzo 2015.	Acceso a las Comunicaciones y Contribución Social.
Ofrecer en cada mercado un producto/servicio a las personas con discapacidad visual, auditiva y mayores, que les facilite el acceso a las telecomunicaciones. Marzo 2011.	Responsabilidad hacia nuestros Clientes.
Ser reconocida como una compañía medioambientalmente responsable en al menos el 75% de los mercados donde opera. Marzo 2012.	Responsabilidad en nuestras Operaciones.
Contribuir a crear un sistema de gestión de residuos electrónicos en tres mercados emergentes. Marzo 2012.	Energía y Cambio Climático.
Reducir las emisiones de CO2 en un 50% respecto al 2006-07. Marzo 2020.	Gestión de Residuos.
Proporcionar 10 millones de conexiones M2M para disminuir las emisiones CO2. Marzo 2013.	Proveedores.
Desarrollar acuerdos estratégicos de reducción de CO2 con los proveedores que suponen el 50% de nuestras compras. Marzo 2012.	Empleados.
Asegurar que los proveedores que suponen el 50% de nuestras compras adopten el enfoque de GeSI (Global e-Sustainability Initiative). Marzo 2012.	

Las líneas prioritarias de RC de Vodafone España se esquematizan en nuestra cadena de valor (Ver Fig. 1).

El diálogo con nuestros Grupos de Interés nos permite identificar y priorizar sus necesidades y expectativas, y de esta forma poder proporcionarles la respuesta más adecuada y equilibrada a dichas necesidades y expectativas.

Nuestra Estrategia de Responsabilidad Corporativa está directamente ligada tanto a la Estrategia del Negocio, como a nuestro Marco de Gestión basado en nuestros Principios de Negocio y en las Políticas que nos ayudan a asegurar que éstos se ponen en práctica (Ver Fig. 2). Ver información adicional en www.vodafone.es/responsabilidad y www.vodafone.com/responsibility

Principios de Negocio	Políticas
<p>Recogen las líneas de actuación a tener en cuenta por todas las personas que desarrollan su labor en la Compañía respecto a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Creación de Valor. 2. Política pública. 3. Comunicaciones. 4. Clientes. 5. Empleados. 6. Conducta Individual. 7. Medio Ambiente. 8. Comunidades y Sociedad. 9. Salud y Seguridad. 10. Socios Comerciales y Proveedores. 	<p>Se establecen políticas relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nuestros Clientes. Nuestros Empleados. Nuestra Compañía. Marco Legal y Regulatorio. Nuestra Comunidad y Entorno.

Fig. 2



Fig. 1

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Gobierno Corporativo

El Manual de Gobierno y Políticas del Grupo Vodafone (Group Governance and Policy Manual, GGPM) reformulado durante el ejercicio 2008-09 dentro de un proceso de alineamiento con las nuevas directrices COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), Organismo Internacional de referencia en el ámbito de la Gestión del Control Interno de las Empresas, constituye el marco de referencia de los diferentes mecanismos de Gobierno Corporativo y de Gestión de Riesgos del Grupo Vodafone y sus empresas filiales, asociadas, o participadas.

Vodafone España garantiza el alineamiento de sus políticas y procedimientos locales con el GGPM mediante un procedimiento que asegura el análisis de cada nueva versión del GGPM, la notificación de cambios a los responsables locales de cada política, y la definición e implantación de planes de acción para la adaptación de las políticas y procedimientos de Vodafone España a los cambios ocurridos en el Marco de Gobierno del Grupo Vodafone (Fig. 1).

Marco de Gobierno del Grupo Vodafone

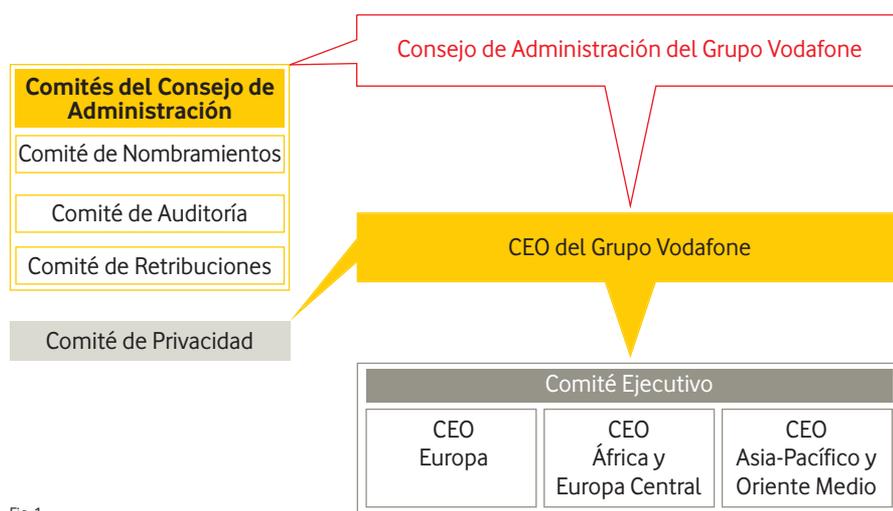


Fig. 1

Semestralmente, el Presidente Consejero Delegado y el Director de Administración, Finanzas y Control de Vodafone España informan al Grupo Vodafone sobre el grado de cumplimiento de las Políticas incluidas en el GGPM, a través del denominado "Financial Certificate".

Adicionalmente y para obtener una visión consolidada del grado de cumplimiento de las diferentes Políticas recogidas en el GGPM por las diferentes operadoras del Grupo Vodafone, incluida Vodafone España, a lo largo del ejercicio 2008-09 Auditoría Interna desarrolló una Group Wide Review, o auditoría simultánea, que implica a un número significativo de Operadoras del Grupo Vodafone. Los resultados de dicha auditoría, presentados en junio 2009, evidencian un nivel de cumplimiento "Good" (bueno), la mejor calificación que se puede obtener dentro del estándar aplicado por Auditoría Interna de Vodafone. Todas las oportunidades de mejora identificadas para Vodafone España, han sido ya implantadas durante el ejercicio 2009-10.

Otros instrumentos utilizados con relación a controles y buenas prácticas son las "Risk Control Matrix" (RCM, Matrices de Control de Riesgos) asociadas a cada uno de los procesos de negocio definidos en el "Process Reference Model" (PRM, Modelo de Referencia de Procesos). El PRM, operativo desde el ejercicio 2008-09, identifica y describe los principales procesos de negocio y es la base de referencia para diferentes actividades como son la planificación de la actividad de Auditoría Interna, la declaración de la autoevaluación del control (Key Control Questionnaire, KCQ) y el cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley.

2

Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

A finales del pasado año 2009, se publicó que el Grupo Vodafone tenía abierta una disputa con la Hacienda Pública española. El contencioso está relacionado con el régimen de tributación de una filial del Grupo Vodafone, Vodafone Holdings Europe, que tiene su sede social en nuestro país.

Esta filial se creó en España al amparo de una legislación, la de las ETVE (Entidades Tenedoras de Valores Extranjeros), impulsada por el Gobierno para captar inversión exterior. El arranque de su actividad coincidió con el de otras muchas compañías multinacionales que buscaban el mismo propósito.

La disputa se refiere a una cuestión técnico- jurídica que gira en torno al carácter deducible o no de determinados gastos financieros de la sociedad.

La resolución citada es una decisión de la Administración y no de los tribunales de justicia y la misma es tan sólo una discrepancia sobre si Vodafone Holdings Europe ha utilizado las normas fiscales de manera conforme o no a su finalidad.

En Vodafone consideramos que la actuación de nuestra filial ha sido conforme a Derecho en todo momento y confiamos en que los tribunales nos den finalmente la razón.



Órganos de Gobierno de Vodafone España

Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Vodafone España está compuesto por:

- Presidente Consejero Delegado: D. Francisco Román Riechmann.
- Consejero: D. Miguel Orúe-Echebarría López.
- Consejero: D. Julián Oncina Moranchel.
- Consejero: D. Antonio García-Urgelés Capdevilla.
- Secretario no Consejero : D. Pedro José Peña Jiménez.

Funciones de la Presidencia

El Presidente de Vodafone España lo es de la compañía y de su Consejo de Administración del que forma parte, correspondiéndole, además de las funciones atribuidas por ley y por los estatutos sociales, ejercer la alta dirección y la representación permanente de la compañía.

Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno:

Vodafone España cumple todas las pautas internas establecidas tanto para evitar conflictos de intereses, como de política anticorrupción y de retribuciones a directivos contenidas en el GGPM. Asimismo, los Consejeros están sujetos a las obligaciones legales de comunicación a la compañía de cualquier situación de conflicto de interés.

Comité Ejecutivo

Es el órgano de máximo nivel para la toma de decisiones. Está formado por:

- D. Francisco Román.
- D. Antonio García-Urgelés.
- D. Julián Oncina.
- D. Miguel Orúe-Echebarría.
- D. Javier Jaquotot.
- D. Jaime Bustillo.
- D^a Sylvia Jarabo.
- D. Pedro Díaz.

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría de Vodafone España es un órgano con facultades de información, asesoramiento y propuesta al Consejo de Administración dentro de su ámbito de actuación. Sus funciones principales son la supervisión del proceso de información financiera y de los sistemas de control interno asociados a los riesgos relevantes de la compañía, así como las áreas de auditoría, tanto interna como externa, asegurar que hay una adecuada cooperación con el Grupo Vodafone, y proponer y recomendar al Consejo las áreas de mejora en la compañía.

El Comité de Auditoría de Vodafone España está formado por:

- D. Francisco Román Riechmann.
- D. Miguel Orúe-Echebarría López.
- Mr. Joel Walters.

Asistentes no miembros:

- D. José Ángel Hernández.
- D. Sergio Regueiro Cherniavsky.
- D. Pedro José Peña Jiménez.

Consejo Asesor

Vodafone España dispone de un Consejo Asesor , cuya principal función es asesorar sobre temas de importancia para la compañía y está compuesto por las siguientes personas:

- Mr. Tristan Garel Jones.
- D^a Helena Guardans.
- D. Pedro Ballvé.
- D. Gregorio Marañón.
- D. Carlos Barrabés.

Comités de Decisión

La estructura de los órganos de gobierno de Vodafone España se completa con diversos Comités de Dirección (ver fig. 2), que se reúnen con la periodicidad indicada. Cualquier empleado puede proponer a su Director de Área la inclusión de diferentes temas de relevancia, para información o decisión del correspondiente Comité. Mediante solicitud a la dirección de Gestión de Programas del Presidente Consejero Delegado, estos temas serán incluidos en la agenda del Comité aplicable.



Fig. 2

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

▷ Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

2

Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

Ley Sarbanes-Oxley

La Ley Sarbanes-Oxley (SOX) es una Ley Federal de los Estados Unidos, surgida en el año 2002 a raíz de los escándalos contables en los que se vieron envueltas algunas relevantes multinacionales y que desencadenaron la pérdida de confianza por parte de los mercados financieros.

La finalidad de esta Ley es, por tanto, reforzar los mecanismos de Gobierno Corporativo y la confianza del inversor en la información financiera de las empresas que cotizan en la bolsa de Estados Unidos. Puesto que el Grupo Vodafone cotiza en la New York Stock Exchange (NYSE), su filial Vodafone España queda igualmente sometida al cumplimiento de dicha Ley, lo que incluye, entre otros requerimientos, la documentación, evaluación y certificación del diseño y eficacia de los controles que conforman el Sistema de Control Interno que sirve de marco al Reporte Financiero de la compañía, así como la certificación anual por parte del Auditor Externo sobre estos mismos aspectos.

Durante el ejercicio 2009-10, Vodafone España ha llevado a cabo la actualización de la documentación y las pruebas sobre la efectividad operativa de los controles implantados en los Procesos de Negocio más significativos. Este proceso culminó con la certificación local, por parte del Presidente Consejero Delegado y del Director de Administración y Finanzas de Vodafone España, reportado al Grupo Vodafone.

Asimismo, el Auditor Externo de Vodafone España ha emitido un informe que certifica que no se han encontrado deficiencias en el Sistema de Control Interno de Vodafone España.

Además de lo comentado en los párrafos anteriores, a lo largo del ejercicio, Vodafone España ha llevado a cabo acciones formativas para los empleados de la compañía con mayor implicación en la Certificación SOX, con el fin de aumentar la concienciación y conocimiento de los procesos existentes en la compañía para el alineamiento con la citada Ley.

Key Control Questionnaire (KCQ)

De manera complementaria al trabajo asociado al cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley, Vodafone España emplea anualmente una herramienta de autoevaluación de su control interno, denominada "Key Control Questionnaire" (KCQ). Dicho cuestionario constituye, por un lado, una evaluación del grado de control interno por parte de los responsables de cada proceso de negocio; y por otro, la evaluación del grado de cumplimiento a nivel local del GGPM por parte de los responsables locales de cada Política de Vodafone.

Una vez recopiladas todas estas evaluaciones correspondientes al presente ejercicio que confirman el adecuado control interno de Vodafone España, el Informe fue firmado por el Presidente Consejero Delegado y el Director de Administración y Finanzas, y enviado al Grupo Vodafone.

Actuaciones contra el Fraude y la Corrupción

El departamento de Fraude, Riesgo y Seguridad (FRS) remite trimestralmente al Grupo Vodafone el "Quartely Fraud Report", en el cual se detallan la totalidad de incidentes que sobre acciones de fraude y corrupción se hayan podido producir en el periodo. Además, mensualmente se reporta el "Monthly Internal Fraud Report" indicando los incidentes de carácter interno que pudieran haber tenido lugar.

El Comité de Fraude, Riesgo y Seguridad de Vodafone España aprobó el 31 de Marzo de 2010 una nueva versión del Mapa de Riesgos en el cual se identifican aquellos escenarios posibles de fraude y corrupción. Dicho mapa está alineado con los controles establecidos a través de la SOX para la Gestión de Riesgos de Fraude y el mismo tiene una revisión anual con objeto de actualizar los escenarios de riesgo contemplados.

Durante el ejercicio 2009-10 no se ha registrado ningún incidente de corrupción en Vodafone España.

+ de **1.500**

empleados realizaron curso

Anticorrupción

Actuaciones contra el Fraude y la Corrupción



Durante los meses de febrero y marzo de 2010, más de 1.500 empleados realizaron un curso online sobre "Anticorrupción" con el que se pretendía dar a conocer a fondo las normas legales anticorrupción que como empleados deben cumplir en su trabajo diario.



En el ejercicio 2009-10 se puso a disposición del 100% de los empleados de Vodafone España un curso online, de carácter obligatorio, sobre "Fraude, Riesgo y Seguridad" cuyo objetivo era informar y dar a conocer las normas básicas existentes en materia de seguridad.

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Diálogo con los Grupos de Interés

Una parte esencial de nuestra Gestión de la Responsabilidad Corporativa consiste en escuchar y responder a las necesidades y expectativas de nuestros Grupos de Interés (GI) (todas aquellas personas, colectivos u organizaciones que influyen en nuestro negocio o que se ven afectados por él). Sus opiniones nos permiten entender sus expectativas, priorizarlas y de esta forma, poder proporcionar una respuesta eficaz.

La forma de relacionarnos con cada Grupo de Interés varía en función de sus respectivas características, y disponemos de procesos que nos permiten establecer una comunicación sistemática con cada uno de ellos, y de esta forma poder identificar sus expectativas y verificar el nivel de cumplimiento de las mismas.

Se describen a continuación algunos de los canales de comunicación y diálogo utilizados con diferentes Grupos de Interés:

■ **Clientes.** Trimestralmente realizamos **encuestas** para conocer tanto sus expectativas y prioridades en temas RC, como su percepción respecto a nuestro comportamiento en estos temas.

Además, se ponen a disposición de nuestros clientes diferentes canales para la comunicación de **incidencias y reclamaciones** (Ver Capítulo 3: "Clientes").

Por otra parte, y en función de las necesidades, realizamos "**Focus Group**" sobre temas específicos para ahondar en el conocimiento de determinadas expectativas. (Ver Fig. 1).

■ **Creadores de Opinión.** Las expectativas y prioridades de este Grupo de Interés son recogidas mediante el análisis de diferentes **estudios de mercado de publicaciones específicas** que se realizan.

Además, se realiza un continuo seguimiento y análisis de las **noticias** que aparecen en los Medios de Comunicación.

Por otra parte, anualmente se mantienen reuniones con representantes de **Asociaciones de Consumidores** donde se recogen tanto sus expectativas como su percepción respecto a nuestro comportamiento RC.

Finalmente, el continuo contacto con las organizaciones del **Tercer Sector** nos permite conocer sus necesidades y responder a las mismas a través del desarrollo de los Proyectos, Productos y Servicios Sociales (Ver Capítulo 3: "Clientes" y Capítulo 4: "Sociedad").

■ **Empleados.** Anualmente se lleva a cabo una **Encuesta de Satisfacción de Empleados** que incluye cuestiones específicas que permiten conocer su opinión en cuanto a nuestro comportamiento en temas RC.

Además se mantiene una relación continua con los **representantes de los empleados**, que permite identificar sus expectativas y necesidades, y que se reflejan en los correspondientes convenios colectivos.

■ **Administraciones Públicas y Regulador.** El **contacto continuo** de Vodafone España con representantes de las **Administraciones Públicas y del Regulador**, nos permite tratar con ellos temas relacionados con nuestro negocio. Anualmente se realiza con el correspondiente responsable interno de este Grupo de Interés, una **evaluación** de las expectativas y percepciones de dicho GI en los diferentes temas de RC.

Por otra parte, Vodafone España continúa participando en el Programa de Formación Empresas-Parlamentarios que impulsa el Círculo de Empresarios. En noviembre 2009 comenzó el cuarto curso que finaliza en junio 2010. Este programa contribuye a favorecer el conocimiento, la sensibilización y el intercambio de experiencias entre parlamentarios y empresas para el mejor desarrollo de las funciones respectivas.

■ **Público en General/ Comunidades Locales.** Trimestralmente se realizan **encuestas** que nos permiten conocer la evolución de las expectativas y percepciones del Público General sobre aspectos RC relativos a nuestras actividades.

También, puntualmente, se realizan con este GI "**Focus Group**" para tratar temas específicos (Ver Fig. 1).

Vodafone España, líder del ranking de Empresas Responsables.



Vodafone España obtuvo el primer puesto en el "Accountability Rating España" de 2009, el índice global que evalúa el comportamiento en Responsabilidad Corporativa de las principales empresas del mundo.

Vodafone "Marca Verde"

Con el objetivo de identificar qué actuaciones debería desarrollar Vodafone para ser considerada una Empresa Respetuosa con el medio ambiente y al mismo tiempo ver en qué medida podría colaborar con sus productos y servicios a que la sociedad fuera más ecológica, en el mes de octubre de 2009 se celebraron varios "Focus Group" en los que participaron Clientes, Público General y Empleados.



Una de las actuaciones desarrolladas como consecuencia de estos Focus Group fue el lanzamiento del teléfono ecológico Samsung Blue Earth Vodafone.

Fig. 1

Otras actuaciones con Organizaciones de Consumidores

Durante el ejercicio 2009-10, se ha continuado con la formación dirigida a colectivos vulnerables sobre determinados productos Vodafone. Así, a través de organizaciones de consumidores se han impartido cursos de formación en el manejo del teléfono móvil para personas mayores en varios centros de la Comunidad de Madrid y de la Junta de Castilla y León.

También se ha participado en mesas redondas, seminarios etc., sobre telefonía móvil organizadas por Organizaciones de Consumo de ámbito estatal y autonómico.

Teléfono de Atención al Propietario
607 100 101



<http://tienda.vodafone.es/>

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

▷ Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

2

Estrategia de RC

Gobierno Corporativo
Diálogo con los Grupos de Interés
Gestión de la RC

■ **Propietarios y Comunidades de Vecinos.** Vodafone España mantiene para este Grupo de Interés el **Centro de Atención al Propietario**, a través del cual se proporciona respuesta continua a las distintas necesidades de los propietarios de los emplazamientos en los que se ubican nuestras instalaciones de telecomunicaciones.

■ **Proveedores/ Aliados Estratégicos.** En el marco del proceso de **Cualificación, Evaluación y Optimización** del comportamiento de Proveedores, Vodafone España establece de forma conjunta con los correspondientes proveedores acciones de mejora a llevar a cabo por éstos en función de sus respectivas circunstancias (Ver Cap 4: "Sociedad").

■ **Franquicias.** Anualmente se lleva a cabo con el correspondiente responsable interno de este GI una **evaluación** de sus expectativas y percepciones en los distintos temas RC.

■ **Creadores de Conocimiento.** Las diferentes actividades en las que participamos en Universidades, Escuelas de Negocio, etc., nos permiten conocer sus expectativas y percepciones. (Ver información adicional en www.vodafone.es/rcenvodafone)

Además, se pone a disposición de todos los Grupos de Interés un **buzón de Responsabilidad Corporativa** donde pueden remitir cualquier comentario, queja o sugerencia sobre el tema. responsabilidad@corp.vodafone.es

Identificación y reporte de los temas relevantes

Utilizando los diferentes canales anteriormente citados, al menos una vez al año, analizamos las expectativas de nuestros Grupos de Interés y realizamos una priorización de las mismas para identificar aquellos temas en los que debemos focalizar nuestra gestión en los respectivos Programas Anuales de RC.

Mediante este proceso interno y considerando el Principio de Precaución, una vez realizado el Análisis de Riesgos, a fecha 31 de marzo de 2010 los temas RC más relevantes para nuestro negocio se identifican en la Fig. 5.

Relación de temas RC más relevantes (31/03/2010)

- | | |
|--|--|
| 1. Comunicación clara y transparente de precios y tarifas. (Ver Cap. 3). | 6. Reciclado y reutilización móviles y residuos. (Ver Cap. 5). |
| 2. Productos y servicios de alto valor social. (Ver Cap. 3 y 4). | 7. Uso responsable y seguro del móvil. (Ver Cap. 3). |
| 3. Comunicación sobre emisiones radioeléctricas y salud. (Ver Cap. 5). | 8. Despliegue responsable de red. (Ver Cap. 5). |
| 4. Cambio Climático e Impacto en Medio Ambiente. (Ver Cap. 5). | 9. Suministradores/Empleados/Acción Social. (Ver Cap. 4). |
| 5. Publicidad/Marketing responsable. (Ver Cap. 3). | |

Fig. 5

Para dar respuesta a los diferentes Grupos de Interés se establecen diversos canales de comunicación, entre otros:

- Publicación Anual del Informe RC.
- Newsletters RC (ver Fig. 2).
- Programa Comunicación Interna de RC.
- Web de RC (www.vodafone.es/responsabilidad).
- Buzón de RC (responsabilidad@corp.vodafone.es).

"Tenemos mucho que decir"



En julio de 2009, Vodafone España presentó una nueva publicación digital para difundir sus principales iniciativas de RC. Bajo el título "Tenemos mucho que decir", las nuevas newsletters resumen las principales actuaciones desarrolladas por Vodafone España en las áreas relacionadas con la sociedad y el medio ambiente.

Fig. 2



www.vodafone.es/rcenvodafone
responsabilidad@corp.vodafone.es
www.vodafone.es/responsabilidad

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Comunicación Interna

La misión del departamento de Comunicación Interna es situar a los empleados como parte vital del negocio haciendo que se sientan comprometidos con Vodafone y que aporten lo mejor de sí mismos para la consecución de los objetivos de la compañía.

Para ello se utilizan diferentes canales de comunicación con los empleados, tales como:

- Correo electrónico.
- SMS/MMS.
- "Banners" en la Intranet local y global.

- Vodafone al Día (primera pantalla de entrada a Intranet o Internet que encuentra el empleado).
- Boletín online "El Semanal".
- Eventos: exposiciones, presentaciones, concursos, etc.
- Campañas especiales multicanal.

En la Fig. 3 se muestran ejemplos de algunas de las comunicaciones realizadas durante el ejercicio 2009-10 relativas a los temas RC.

Comunicaciones Internas sobre RC

Productos/Servicios Sociales y actividades de la Fundación Vodafone España

- Inclusión en MOVEs ("Mobile Vodafone Expo") de los productos sociales más destacados.
- Campañas SMS solidarios: ONG, catástrofes, etc.
- Newsletter de RC sobre Productos y Servicios sociales.
- Convocatoria Global Biking Initiative.
- Premios Júbilo y Aprocor a la Fundación Vodafone España.
- Accesibilidad de web y tiendas.



Iniciativas para reducir la contribución al Cambio Climático

- Cursos, general y específico, sobre medio ambiente.
- Factura Electrónica para clientes.



- Día Mundial del Medio Ambiente.
- Conducción Responsable.
- Colaboración con Fundación Andanatura.
- Colaboración con WWF España en "La Hora del Planeta".
- Newsletter RC sobre Medio Ambiente.
- Contenidos medioambientales en los distintos boletines periódicos de la compañía: El Semanal, Boletín de Gestión de Clientes, Tecnología, etc.

- Día de la Tierra.



Recogida, Reutilización y Reciclado de móviles

- Campaña con Tragamóvil para la promoción del reciclado.

Salud y Seguridad Laboral

- Campaña de prevención sobre la Gripe.
- Campañas de donación de sangre.
- BCP ("Business Continuity Plan"), simulacros: campaña de concienciación y conocimiento de actuaciones en caso de crisis. Simulacro y prueba de trabajo en remoto de todos los empleados.

Beneficios sociales del empleado

- WellFlex, plan de compensación flexible.
- Convocatorias del Fondo Social y Asistencial.

Vodafone empresa responsable

- Comunicación del Ranking Accountability.
- Premio Top Employees España.
- Comunicación sobre el liderazgo en el ranking de Great Place to Work.



Fig. 3

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Gestión de la Responsabilidad Corporativa

Con el fin de dar respuesta a las expectativas de nuestros Grupos de Interés y aplicando un proceso de priorización de las mismas, anualmente se desarrolla el correspondiente Programa de Responsabilidad Corporativa. En este programa se contemplan los objetivos y compromisos de Vodafone España en esta materia (Ver Cap. 7: "Compromisos").

En Vodafone España, la gestión y coordinación de los Programas Anuales de RC es efectuada por la Unidad de RC, que informa periódicamente al Comité Institucional a través del Director de Comunicación, del cual depende. El Comité Institucional es el órgano que marca las líneas estratégicas que deben seguirse en materia de Responsabilidad Corporativa y aprueba el Programa Anual de RC.

El Organigrama de Vodafone España se puede consultar en www.vodafone.es/conocenos y en él se puede observar que todos nuestros altos directivos son nacionales.

Vodafone España cuenta con un robusto sistema de información interna, mediante el cual se recopilan y comunican periódicamente al Grupo Vodafone los Indicadores Clave de Gestión de RC ("Key Performance Indicators", KPIs).

Estos KPIs de RC incluyen indicadores cualitativos y cuantitativos sobre temas tales como eficiencia energética, gestión de residuos, recogida, reutilización y reciclado de terminales o contribuciones a la comunidad.

Los indicadores cualitativos incluyen valoraciones sobre la gestión de los temas identificados como prioritarios dentro de la Estrategia de RC.

Por otra parte, la compartición de esta información entre las diferentes Operadoras del Grupo Vodafone permite la realización de un proceso de "benchmarking" que lleva a identificar, evaluar e implantar las mejores prácticas en RC entre las empresas del Grupo.

La Gestión de la RC en Vodafone España se complementa con un Sistema de Gestión Medioambiental, un Sistema de Calidad y un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal de las tiendas propias, desarrollados según ISO 14.001, ISO 9.001 y UNE 170.001-2 respectivamente (www.vodafone.es/responsabilidad). Estos Sistemas se mantienen actualizados y certificados mediante las correspondientes auditorías de Entidades de Certificación debidamente acreditadas (ver Fig. 1).

2

Estrategia de RC

Gobierno Corporativo
Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC



Fig. 1

Premios y reconocimientos recibidos por Vodafone durante el ejercicio 2009-10

Vodafone España: Premios y Posición en Rankings relacionados con RC

- **Primer puesto en el "Accountability Rating Iberia"** (España y Portugal) de 2009, el índice global que evalúa el comportamiento en Responsabilidad Corporativa de las principales empresas del mundo.
- **Primer puesto** en la lista de los **50 Best WorkPlaces 2010** en la categoría de más de 1.000 empleados según el Instituto Great Place to Work.
- Reconocida como una de las **"Top Employers España 2009"**, según informe realizado por CRF Institute.
- **Premio 2010 HR Excellence** que reconoce las mejores políticas de Recursos Humanos, concedido por CRF Institute.
- **Merco**: Vodafone España ocupó la posición 15 a nivel general en la edición de 2010.
- **Premio a Prevención de Riesgos**. La Campaña de "Hábitos Saludables" recibió el "Premio a la Labor Informativa y Divulgativa" dentro de los **"Premios Nacionales 28 de abril a la Prevención de Riesgos Laborales"** en la edición de 2009.

Vodafone España. Premios y Reconocimientos a Productos y Servicios

- **Premio 100 Mejores Ideas** de Actualidad Económica al producto "Vodafone en tu Casa".
- **Premio Experiencia 2009 en la categoría de atención al cliente particular en el mercado móvil** que reconocen a las mejores

compañías en Atención al Cliente a través de sus Centros de Relación con Clientes (CRC).

- **Premios Calidad TIC 2009** otorgado por la Asociación Española para la Calidad.
- **Premio "Mejor Solución de Movilidad" a Oficina Vodafone**, dentro de los Premios MuyComputer 2009.
- **Vodafone.es elegida una de las 20 mejores webs con dominio.es**, dentro del Foro Internacional de Contenidos Digitales (FICOD2009).
- **Categoría 5 Estrellas al mejor producto de su categoría** al Módem USB Stick K4505 de Vodafone, por la revista PCWORLD.

Grupo Vodafone: Premios y Posición en Rankings relacionados con RC

- Vodafone **lideró el Rating Two Tomorrows del Sector TIC** que puntúa el rendimiento en sostenibilidad de las empresas. Se destacan sus políticas medioambientales y la implementación de mecanismos para afrontar los problemas de sostenibilidad ambiental.
- Por tercer año consecutivo, **el Informe RC del Grupo Vodafone ganó el premio al mejor Informe de los premios CRRA 2010** (Corporate Register Reporting Awards). Además, en esta edición también obtuvo el primer puesto en la categoría de "relevancia y materialidad".
- Vodafone fue incluida en el **Ranking 2010 de Ethisphere de las empresas más éticas del mundo**.

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

► Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave



Orientación al Cliente

Nuestros clientes no sólo son el centro de nuestro negocio, también son el centro de nuestra Estrategia de RC. Estamos convencidos de que nuestra tecnología, correctamente aplicada, puede ayudar a construir una sociedad más sostenible, proporcionando beneficios a nuestros clientes y a otros Grupos de Interés, y al mismo tiempo creando las condiciones donde nuestra empresa pueda prosperar en el largo plazo.

Conseguir y mantener la confianza de nuestros clientes es esencial para lograr este éxito a largo plazo, y esta confianza depende básicamente de tres factores clave:

- La fiabilidad de nuestra Red y de nuestros productos y servicios.
- La claridad y transparencia de nuestros precios, tarifas y materiales de marketing.
- La privacidad y uso seguro y responsable de las comunicaciones.

Nuestros clientes (ver Fig. 1) esperan una buena calidad de nuestras comunicaciones en cualquier momento y en cualquier lugar. Para ello, hemos continuado invirtiendo para desarrollar y mejorar nuestra Red, aún teniendo en cuenta la compleja situación económica actual.

En la evolución del número de clientes de Vodafone España al cierre del año fiscal, ha influido la aplicación de la Ley de Conservación de Datos Relativos a las Comunicaciones Electrónicas que llevó a la desconexión de 375.000 clientes de prepago por falta de identificación de los mismos.

¿Qué hemos hecho?

Cumplimiento códigos de publicidad y marketing

En el ejercicio de su actividad comercial, Vodafone cumple con toda la normativa de aplicación, tanto desde el punto de vista de protección al consumidor como desde el punto de vista de la actividad publicitaria; entre otras, la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad; Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal; así como, obviamente, los valores y derechos reconocidos en la Constitución Española y resto de normativa autonómica.

Todos los departamentos implicados en cada proyecto de creación de campañas publicitarias de Vodafone velan por el cumplimiento de la citada normativa y porque las mismas no incurran en publicidad ilícita que suponga que las campañas sean susceptibles de ser calificadas de engañosas, desleales, subliminales o en cualesquiera otros aspectos que infrinjan la normativa vigente, utilizando todos los instrumentos que existen para ello.

Vodafone España es miembro de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL). Esta entidad certifica anualmente el compromiso de Vodafone España con la ética y la responsabilidad social, emitiendo el Certificado de Responsabilidad Social Corporativa a favor de Vodafone España. (Ver Fig. 2).

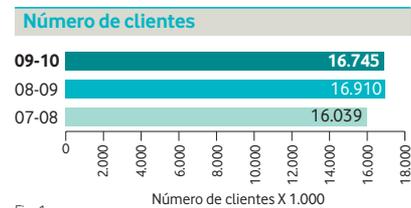


Fig. 1

16,7 millones
de Clientes



Fig. 2

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

► Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

3

Cientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable
Productos Sociales

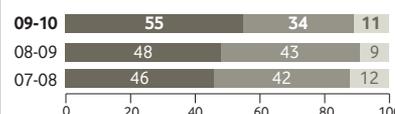


Opinión de Nuestros Grupos de Interés

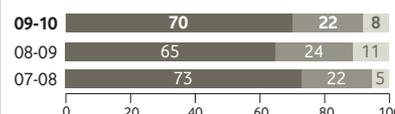
"¿Me podría decir como cree que se comporta Vodafone España en el siguiente tema?"

Publicitan sus productos y servicios de una forma responsable (veraz, legal, honesta y leal)"

Público en general



Cientes



64

puntos satisfacción de Clientes

Asimismo, Vodafone España se encuentra adherida al sistema arbitral de consumo en todo el ámbito nacional en cumplimiento del nuevo Real Decreto de Arbitraje 231/2008, de 15 de febrero, ampliando el objeto del mismo a los productos Vodafone bajo marca Tele2.

A lo largo del ejercicio 2009-10, Vodafone España ha recibido exclusivamente 3 resoluciones por incidencias en materia de publicidad:

- 2 sanciones por expedientes iniciados por el Gobierno de Asturias (3.700 € y 3.601 €, respectivamente).
- 1 expediente tramitado por AUTOCONTROL, sin cuantía económica asociada.

Además, Vodafone está adherida a Confianza Online, asociación encargada de proteger tanto las comunicaciones comerciales como los aspectos contractuales derivados de las transacciones comerciales que las empresas y entidades públicas realicen con los consumidores a través de Internet y otros medios electrónicos e interactivos.

La innovación en la atención al cliente

Uno de los valores de Vodafone es la "Obsesión por el Cliente" y así lo reflejamos en nuestro compromiso de atención. Para ello, ofrecemos a nuestros clientes una amplia variedad de canales con los que comunicarse con nosotros, pudiendo elegir el que más se ajusta a sus necesidades, gustos y hábitos de uso. Además de los canales tradicionales (atención telefónica, a través de nuestros puntos de venta o vía correo electrónico), pueden encontrar nuevos y renovados servicios de atención, donde el cliente podrá de manera fácil y rápida gestionar sus consultas.

Así, los canales de atención al cliente que ofrecemos se van diversificando gracias a la innovación, que es otro valor de nuestra cultura corporativa:

• Atención por el canal de voz

Trabajamos en la línea de mejorar nuestro sistema reconocedor de voz (IVR) implantado en Vodafone desde hace más de 6 años. Durante el ejercicio 2009-10 hemos implantado acciones para personalizar el sistema, dependiendo del segmento de cliente que contacta con Vodafone. Asimismo, hemos desarrollado estructuras para poder adelantarnos a las necesidades de los clientes, dirigiéndole al servicio que requiere y que se ajusta a la necesidad de ese momento.

• Atención por el canal online

Atendiendo a las necesidades de nuestros clientes y tras su experiencia en el uso del servicio de códigos cortos (USSD) para gestionar servicios desde el móvil, desde hace unos años venimos trabajando en el desarrollo de un servicio de atención global que hoy está disponible ya para todos nuestros clientes.

Desde el servicio Mi123 el cliente puede, desde su móvil, acceder a un menú de opciones donde gestionar sus servicios, conocer su plan de precios, puntos, su consumo, etc. y acceder a información y novedades que ponemos a su disposición.

En líneas generales, podemos afirmar que Vodafone España apostó durante el ejercicio 2009-10 por la utilización del canal online, así como por la promoción de la factura electrónica.

Todas estas actuaciones desarrolladas nos han llevado a ser líderes en satisfacción de clientes, obteniendo en el ejercicio 2009-10 un Índice de Satisfacción de Clientes de 64 puntos (total cartera) en base 100.

"Customer Day"

La iniciativa "Customer Day", impulsada por el Grupo Vodafone, tiene como objetivo que los Comités de Dirección de todas sus filiales, dediquen un día completo a conocer la realidad que viven nuestros clientes con Vodafone e identificar acciones que mejoren su experiencia. Una oportunidad única para tomar decisiones y ejecutar acciones desde el propio Comité Ejecutivo.

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

► Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

► Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Reclamaciones

La adecuada gestión de las reclamaciones de nuestros clientes es crucial para mantener su confianza y fidelidad. Durante el ejercicio 2009-10 el número de reclamaciones descendió ligeramente respecto al ejercicio anterior.

Los mayores motivos de reclamación continúan siendo los temas relacionados con la Factura, especialmente en relación a los servicios de tarificación y Servicios SMS Premium. (Ver Fig. 3).

No obstante, pese a haber reducido la entrada de reclamaciones en Vodafone, el número de reclamaciones en los Organismos Oficiales ha aumentado ligeramente debido a que se han abierto nuevos canales más accesibles y cómodos al cliente con el fin de agilizar y mejorar la resolución de los expedientes presentados.

A 31 de marzo de 2010, tramitamos por vía telemática los expedientes originados en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de Información (SETSI), en el Ayuntamiento de Madrid, en el Instituto Regional de Arbitraje y Consumo de Madrid, y en la Generalitat de Catalunya, y recientemente también se ha adherido la organización de consumidores Facua. La tendencia es que la utilización de esta vía se incremente paulatinamente en el futuro. Asimismo, Vodafone se ha adherido a la Hoja de Reclamaciones Electrónica de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Al mismo tiempo, la firma de acuerdos con estos organismos, nos está permitiendo conseguir una notable reducción en los plazos de tramitación de estas reclamaciones. Nuestros clientes pueden tramitar sus reclamaciones a través de e-mail: soporte@vodafone.es

Precios y Tarifas

Durante el ejercicio 2009-10 Vodafone España ha realizado diversas actuaciones para adaptar sus tarifas a las necesidades de los clientes. Así, con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes unas tarifas sencillas y económicas, es destacable el lanzamiento realizado en mayo de 2009 de la oferta de Tarifas Planas de Voz en el móvil.

Estas tarifas planas proporcionan una mayor libertad de uso con un mejor control del gasto. Además, estas tarifas planas de voz incluyen descuentos en el resto de los servicios ya ofrecidos por Vodafone (ADSL, Internet en el Móvil, Internet en Movilidad y Vodafone en tu Casa), lo que permite un ahorro importante del gasto total en comunicaciones de nuestros clientes.

Por otra parte, pensando en las familias, se realizó el lanzamiento de la Tarifa Plana Familia Plus, que permite controlar el gasto entre las comunicaciones del hogar familiar, beneficioso tanto para padres como para hijos.

Seguro gratuito para clientes en situación de desempleo

Junto con el lanzamiento de su oferta de Tarifas Planas, Vodafone España incluyó un seguro gratuito de cobertura de desempleo (trabajadores por cuenta ajena) e incapacidad temporal (autónomos). Ante el eventual caso de entrar en alguna de esas situaciones, Vodafone España les devuelve íntegramente el precio de la Tarifa Plana contratada con Vodafone durante un período de 6 meses.

La buena acogida de esta iniciativa de Vodafone se ha reflejado en el hecho de que 265.000 clientes se han beneficiado de este seguro gratuito.



Fig. 3



265.000

clientes con seguro de cobertura de desempleo



soporte@vodafone.es.

3

Cientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable
Productos Sociales

También durante el ejercicio 2009-10 se lanzaron dos modalidades de Mensamanía (Mensamanía Finde y 24h), permitiendo importantes ahorros en los servicios de mensajería.

Vodafone ha continuado apostando por su estrategia de sustitución fijo-móvil desarrollando nuevas funcionalidades de su producto Vodafone en tu Casa. Así se han lanzado al mercado ofertas innovadoras enfocadas a competir en el mercado de la telefonía fija. Quizás la más destacable fue la comercializada en mayo de 2009 que ofrecía a los clientes de Vodafone la posibilidad de disfrutar del fijo gratis para siempre al contratar una tarifa plana para el móvil.

Muestra del éxito y de la apuesta en firme de Vodafone España por el mercado de la telefonía fija es que en los últimos 12 meses se ha triplicado la cartera de clientes de Vodafone en tu Casa Tarifa Plana.

Roaming (Itinerancia internacional)

Durante el ejercicio 2009-10, Vodafone España ha seguido evolucionando su oferta de Roaming con propuestas como la ampliación de Vodafone Passport a 13 nuevos países de Latinoamérica añadidos a los cuatro ya existentes. Así, desde julio de 2009 los Clientes de contrato dados de alta en Vodafone Passport pueden utilizar dicha tarifa en los países más visitados de América.

Además, Vodafone ha llegado a acuerdos con algunos operadores marítimos y aéreos para ofrecer a nuestros clientes la posibilidad de estar siempre comunicados y poder utilizar los servicios de voz y datos cuando lo necesiten. De esta forma, pueden enviar y recibir llamadas y mensajes durante su viaje en barco y avión sin cambiar de número de móvil.

En Marzo de 2010, se lanzó Internet y Correo Roaming Móvil, una nueva tarifa diaria para navegar por Internet y utilizar el correo desde el teléfono móvil en el extranjero. Una tarifa fácil y sencilla de entender con la que el cliente puede conectarse cuantas veces quiera durante las 24h siguientes a la primera conexión; de esta manera, seguimos ajustando las tarifas a las expectativas del cliente.

Desde el 1 de marzo de 2010 y adaptándose a la regulación de la Unión Europea, Vodafone pone a disposición de todos los clientes un servicio de control de gasto de datos (Wap, Web, mail e Internet) mientras dure su estancia en un país miembro de la UE.

Con respecto al alcance de su cobertura mundial, Vodafone España ha ampliado su oferta con nuevos acuerdos repartidos en voz, datos, prepago y videotelefonía. Actualmente Vodafone cuenta con 1.310 acuerdos de Roaming repartidos en 202 destinos del mundo.

¿Qué haremos?

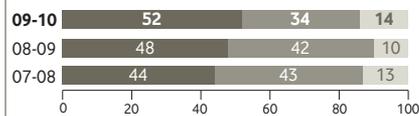
Lanzar al menos dos nuevas acciones para mejorar la adecuación de las tarifas al perfil de cada cliente. Marzo 2011.

Opinión de Nuestros Grupos de Interés

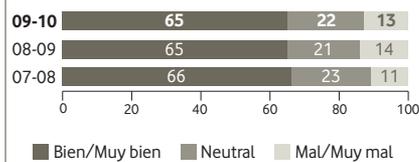
"¿Me podría decir como cree que se comporta Vodafone España en el siguiente tema?"

"Realizar una comunicación clara y transparente de precios y tarifas"

Público en general



Clientes



1.310

acuerdos de Roaming en 202 países

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Uso seguro y responsable del móvil

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han pasado a formar parte de nuestra vida diaria, tanto profesional, como de la forma de comunicarnos con los amigos, familiares, etc.

Por otra parte, los jóvenes son uno de los segmentos que hacen uso de las TIC de forma más intensiva y para ellos representan un gran potencial. Por este motivo dentro de las actuaciones de RC, proporcionamos consejos y recomendaciones para que los menores usen las TIC de forma segura y responsable, ya que son innegables los numerosos beneficios que les proporcionan de carácter social, educativo, de ocio, etc. siempre que se utilicen adecuadamente.

Además, cada vez es más patente la brecha digital que surge entre las generaciones de padres y las de sus hijos. Es necesario que padres y tutores conozcan el funcionamiento de las nuevas tecnologías y extiendan los mensajes y valores comunes que se transmiten a los menores durante su crecimiento no sólo al entorno real sino también al virtual derivado de las TIC. Es decir, los menores tienen que comprender que aquellas conductas que no deben seguirse en el mundo real tampoco deben hacerse en el virtual.

En Vodafone entendemos que todos (padres y menores) deben sacar el máximo beneficio del uso de las TIC y por ello proporcionamos información, productos y servicios especiales, al mismo tiempo que mantenemos una colaboración activa sectorial entre los diferentes agentes afectados.

¿A qué nos comprometimos?

- Extender los controles parentales a banda ancha móvil y fija. Marzo 2010.
- Cumplir con los requisitos de la Mobile Alliance en todos los entornos de la navegación (móvil, banda ancha móvil y fija). Sep. 2009.
- Ampliar a Internet y nuevas tecnologías en general, la información disponible en guías y consejos sobre el uso responsable del teléfono móvil. Marzo 2010.

¿Qué hemos hecho?

Control de Acceso a Contenidos

Iniciativas de Vodafone España

Para los padres que desean que sus hijos dispongan de un teléfono móvil, Vodafone España ofrece soluciones de control parental desde 2004. Así, en el móvil ofrecemos el denominado "Perfil Joven" que bloquea el acceso a los contenidos clasificados como no recomendados para menores de 18 años (contenidos eróticos, salas de chat, servicios de dating, etc. y contenidos para adultos) en nuestro portal de contenidos, y el Filtro "Off-Net" que bloquea el acceso a contenidos para adultos (pornografía, violencia, apuestas, etc.) en la navegación fuera de nuestro portal (Internet móvil). Ambos controles se ofrecen de forma gratuita.

Por otra parte, para que los menores naveguen desde su ordenador de forma segura, Vodafone ha lanzado en el ejercicio 2009-10 un Pack de Seguridad (Internet Security 2009) que proporciona una protección completa y fácil de utilizar ante potenciales amenazas de Internet (Antivirus, antispyware y cortafuegos, reconocimiento de software benigno y dañino, filtro de correo no deseado y "phishing", y control parental). La función de control parental garantiza que los menores no puedan acceder a sitios web no adecuados para ellos o que no puedan usar Internet sin la presencia de su padre, tutor, profesor.

Conclusiones del estudio sobre hábitos seguros en el uso de las TIC por niños y adolescentes y E-confianza de sus padres. Inteco, marzo 2009.

En España, los padres se conectan a la Red con una frecuencia alta: casi la mitad de los padres y madres lo hacen diariamente, y un tercio accede 2-3 veces por semana.

Los niños, por su parte se inician en las TIC, en concreto en Internet, a una edad de entre los 10 y 11 años.

Donde radica la diferencia según este estudio, es la finalidad con la que lo hacen ambos: mientras que los adultos utilizan Internet para una finalidad concreta (hacer una transacción bancaria, compra online, consultar las noticias, etc.), los niños "están" en Internet y "viven" allí (para estudiar, charlar o simplemente escuchar música). Se convierte para ellos en una realidad vital.



Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

➤ **Uso seguro y responsable**

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

3

Cientes

Orientación al Cliente
Uso seguro y responsable
Productos Sociales

Adicionalmente, Vodafone España ha implantado sistemas que impiden el acceso a contenidos ilícitos de imágenes de abusos sexuales a menores (de acuerdo con la Base de Datos de la "Internet Watch Foundation"-IWF) en todos los entornos de navegación (banda ancha móvil, ADSL y móvil). Con ello, Vodafone España va más allá del cumplimiento de los requisitos de la "Mobile Alliance against Child Sexual Abuse Content", iniciativa presentada durante el "Mobile World Congress 2008" y cuyo objetivo es combatir dichas imágenes de abusos sexuales a menores a través de las redes de los operadores móviles.

Iniciativas Sectoriales

Durante el ejercicio 2009-10, Vodafone España firmó el "Protocolo de Actuación para la inclusión de información referente a la seguridad de menores en la red", con Red.es, entidad pública empresarial dependiente de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI). Mediante este acuerdo, Vodafone España se comprometió a dar a conocer las diferentes herramientas de control parental que ofrece a sus clientes, mediante la información que se envía junto con las facturas, de forma que padres o tutores dispongan de información sobre las recomendaciones y mejores prácticas para la protección de los menores a su cargo.

Este compromiso se cumplió con la inclusión, en la documentación adjunta a la factura del mes de junio de 2009, de la información sobre nuestras herramientas y sistemas de control parental.

Asimismo, Vodafone España como firmante junto a los demás operadores españoles con red, del "Código de Conducta para el Uso Seguro por los Menores en el Acceso a Servicios de Contenidos" continúa con la aplicación y ampliación de los ámbitos de dicho Código mediante la participación en el Comité de Seguimiento constituido a tal fin. Así, durante el ejercicio 2009-10, Vodafone España ha continuado con las labores de implantación del control de acceso a contenidos, sensibilización hacia usuarios, así como con la colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. En este sentido, es de destacar la jornada organizada en noviembre 2009 con varias Defensorías del Menor y del Pueblo del territorio nacional, para compartir las iniciativas llevadas a cabo en el marco del Código de Conducta, y conocer sus expectativas e intereses en relación al uso seguro y responsable de las TIC por parte de los menores de edad.

Uso respetuoso y educado del móvil

El uso respetuoso y educado del móvil es fundamentalmente responsabilidad del usuario. Independientemente de ello, en Vodafone creemos que tenemos la responsabilidad de difundir recomendaciones de protocolo que fomenten el uso respetuoso y educado de nuestros productos y servicios.

Así, durante el ejercicio 2009-10, hemos publicado en nuestra web (www.vodafone.es/usoresponsable) recomendaciones al respecto que son coherentes con las normas que aplican, de manera general, al comportamiento y a la conducta de las personas en la sociedad.

Dichas normas no son rígidas y pueden ser consideradas como aceptables en una situación o inapropiadas en otras. Por ejemplo, está ampliamente aceptado que hay lugares donde las personas no deberían hablar nunca por teléfono y donde incluso el tono de llamada de un teléfono móvil podría considerarse como inaceptable (ceremonias religiosas, conferencias, conciertos, cines y teatros, etc.).

Pack con "Perfil Joven" preactivado: Pack Nokia 2630 Jonas Brother Edition



En el ejercicio 2009-10, se ha lanzado un "pack" especial con contenidos de la exitosa serie de Disney Jonas Brothers. Dicho pack incorpora los controles de acceso de Vodafone preactivados, así como una "Guía para padres" con recomendaciones para que los menores usen el móvil de forma responsable, e información para los padres con los servicios de Vodafone útiles sobre gestión familiar. El contenido de la Guía ha sido avalado por Protégeles, una organización de protección de la infancia en Tecnologías de la Información y la Comunicación.



Información de factura (junio 2009).



www.vodafone.es/usoresponsable

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

➤ **Uso seguro y responsable**

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Servicios SMS Premium

En noviembre de 2009 entró en vigor el Código de Conducta y la Orden Ministerial que regula los SMS Premium y por el que se intenta proteger los derechos de los usuarios. Como consecuencia, se han producido los siguientes cambios significativos:

- El usuario puede solicitar la restricción general de los servicios Premium de mensajería. Además, Vodafone proporciona las siguientes restricciones adicionales: productos de adultos, alertas y productos con precios superiores a 1,2 €.
- La numeración está asociada a los operadores de servicios de almacenamiento (proveedores de contenidos). El cliente puede reclamar directamente al proveedor de contenidos (y no al operador de telecomunicaciones), puesto que toda la información se incluye en los SMS informativos o de confirmación, y en la factura. (Ver Figura 1).
- La numeración tiene una categorización y normalización en base al tipo de contenido y al precio: el cliente sabe según cada rango de numeración qué tipo de producto es el que está consumiendo.
- Para los servicios de Adultos, precios > 1,2 € y alta en las suscripciones, los clientes tienen que confirmar con un mensaje adicional el servicio.
- Si el cliente no está de acuerdo con el pago de los contenidos Premium, podrá dejar de pagarlos (restringiéndole el acceso a los servicios Premium) pero sin cortar los servicios de telecomunicaciones.

El Código de Conducta regula y sanciona los usos indebidos en estos productos. Si un proveedor de contenidos no cumple la normativa, será sancionado por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) cortándole el número y en caso de reincidencia se le cortará todo el tráfico.

Canon digital

En cumplimiento de la Orden PRE/1743/2008, de 18 de junio, Vodafone, como adquirente de teléfonos móviles y tarjetas SIM para su distribución, adoptó a partir del 1 de julio de 2008 las medidas necesarias para cumplir con su obligación de repercutir el importe del Canon Digital a los distribuidores y clientes finales, reflejando este hecho en factura, y liquidar las cantidades correspondientes a las entidades de gestión. En particular, y por lo que respecta a los equipos que comercializa Vodafone, la Orden establece la obligación de pago de un Canon Digital de 1,10 € para los teléfonos móviles con MP3 / MPp4 y 0,30 € para las tarjetas USB o SIM.

¿Qué haremos?

- **Difusión Proactiva de los Filtros de Control Parental, canales de información y denuncia, tanto en el móvil como en ADSL y banda ancha móvil. Marzo 2011.**
- **Mejora de los contenidos en web sobre uso responsable en todos los ámbitos de conexión. Marzo 2011.**
- **Servicios SMS Premium: Aplicar actuaciones que desincentiven las prácticas no adecuadas de algunos proveedores. Marzo 2011.**

Rango de numeración SMS Premium	
25YAB 27YAB	SMS Premium generales. (Precio ≤1,20€).
280AB	Para campañas de tipo benéfico o solidario. (Precio ≤1,20€).
35YAB 37YAB	SMS Premium generales. (1,2€<Precio≤6€).
795ABM 797ABM	Servicios de suscripción con precio por mensaje recibido (alertas). (Precio ≤1,20€).
995ABM 997ABM	Servicios exclusivos para adultos. (Precio ≤6€).

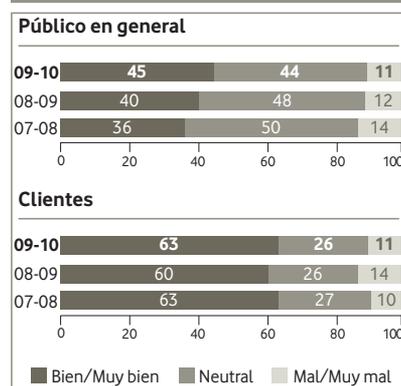
Las letras A, B, M, Y = de 0 a 9.

Fig. 1

Opinión de Nuestros Grupos de Interés

"¿Me podría decir como cree que se comporta Vodafone España en el siguiente tema?"

"Ofrecer sistemas que permitan una utilización responsable del teléfono móvil (control de acceso a contenidos inadecuados para niños, control de mensajes no deseados, servicios de localización, etc)"



Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

➤ **Uso seguro y responsable**

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Productos Sociales

Ampliar el acceso a las comunicaciones es una de las mayores oportunidades que tiene Vodafone para contribuir de forma positiva a la sociedad y ayudar a mejorar las vidas de las personas.

Por este motivo, Vodafone se ha comprometido a reducir el nivel de exclusión evitable, o lo que es lo mismo, a aumentar el nivel de accesibilidad de nuestros productos y servicios.

Las TIC han cambiado la manera en que vivimos y se han convertido en una parte importante de la vida cotidiana. Ahora bien, un porcentaje significativo de la población podría quedar excluida de sus beneficios, si no se tienen en cuenta las diferentes necesidades de comunicación de las personas en función de sus respectivas capacidades.

Los cambios demográficos experimentados en las últimas décadas en España han traído consigo profundas transformaciones en la pirámide poblacional, entre ellas un proceso de envejecimiento notable. Uno de los posibles efectos es el aumento de las personas con necesidades especiales o con discapacidad, ya que la edad es un factor determinante en la aparición de este fenómeno¹.

Según el INE, en 2008 había 3,85 millones de personas residentes en hogares que afirmaban tener alguna discapacidad o limitación. Esto supone un porcentaje del 8,6%. Asimismo, en 2008 había un total de 1,48 millones de personas con discapacidad en edad de trabajar (con edades comprendidas entre 16 y 64 años).

Estos datos avalan el hecho de que Vodafone España trabaje para que la vida cotidiana de los colectivos vulnerables o con necesidades especiales pueda desarrollarse de forma normalizada y así contribuir a su integración socio-laboral, poniendo productos y servicios útiles a disposición de estos colectivos:

- Personas con algún tipo de discapacidad (personas ciegas o con discapacidad visual, personas sordas o con discapacidad auditiva, personas con destreza manual reducida, etc.)
- Enfermos crónicos.
- Personas mayores.

¿A qué nos comprometimos?

- Introducir, al menos, dos nuevos productos/servicios con características para reducir la exclusión social y mejorar la calidad de vida de colectivos vulnerables a través de las comunicaciones. Marzo 2010.
- Incrementar el número de Tiendas propias con Nueva Imagen, incorporando criterios de accesibilidad, hasta el 50%. Marzo 2010.

¿Qué hemos hecho?

Durante el ejercicio 2009-10, en Vodafone España no sólo hemos consolidado la cartera de Productos y Servicio Sociales que desde hace años venimos desarrollando (Ver Fig. 1), sino que hemos desarrollado y lanzado otros nuevos para de esta forma continuar contribuyendo a la mejora de la calidad de vida y la integración socio-laboral de los colectivos con necesidades especiales.

3

Cientes

Orientación al Cliente
Uso seguro y responsable
Productos Sociales

Otros Productos y Servicios Sociales comercializados por Vodafone España (previo al ejercicio 2009-10)

BlackBerry Vodafone Accesible, que permite al colectivo de personas sordas o con discapacidad auditiva severa, el acceso a la comunicación mediante dispositivos móviles.



Servicios "Dicta SMS", "SMS fácil" y "Contestador +", estas variedades del servicio de contestador permiten a nuestros clientes convertir las llamadas de voz en texto, lo cual es muy útil para personas sordas o con discapacidad auditiva severa.

Vodafone Speak, dirigido a personas ciegas o con discapacidad visual severa, es una aplicación que permite acceder a todas las funcionalidades del teléfono móvil. Mediante un lector de pantalla toda la información visual que aparece en la misma es convertida en voz.



Sistema Inteligente de Monitorización de Alertas Personales (SIMAP). Con este sistema se pretende dar respuesta a las necesidades especiales de atención (a través de la Cruz Roja) y localización de personas con Alzheimer, empleando los últimos avances en tecnología y telecomunicaciones.



Apadrinamientos a través del teléfono móvil. Mediante un acuerdo realizado entre Vodafone España y la Fundación World Vision España, se lleva a cabo esta iniciativa que permite apadrinar niños a través del teléfono móvil.



Fig. 1

¹ Boletín informativo del INE de octubre 2009.

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

▶ Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Nuevos Productos y Servicios

Entre los nuevos productos y servicios orientados a colectivos con necesidades especiales desarrollados en el ejercicio 2009-10 es preciso destacar los siguientes:

Auro



Es un nuevo terminal especialmente diseñado para las personas mayores o con necesidades especiales, ya que dispone de un menú rápido y sencillo, con las funciones básicas para realizar y recibir llamadas y mensajes de texto. Además, posee una gran pantalla en color, teclas grandes y cuenta con manos libres, linterna y alarma.

Por otra parte, incorpora un botón en la parte posterior, en el que se pueden programar hasta tres números para llamadas de emergencia, familiares, teleasistencia, etc.

Pack T Loop Nokia LPS5



Realizado en colaboración con FIAPAS (Confederación Española de Familias de Personas Sordas), durante el ejercicio 2009-10 se lanzó el nuevo Pack T-Loop Nokia LPS5 para usuarios de audífonos (con posición T) o de implantes cocleares. Este dispositivo permite una comunicación móvil fluida y sin interferencias, y es compatible también con todos los dispositivos que tengan Bluetooth, tales como ordenadores o reproductores multimedia de música.

Vodafone lo ofrece con el Nokia 2330, fácil de usar, si bien es compatible con casi todos los modelos de móvil que tengan Bluetooth.

Vodafone Tarifa Accesible



Se trata de una solución móvil lanzada en colaboración con la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) con el fin de facilitar la comunicación a estas personas.

Con esta nueva solución las personas sordas pueden comunicarse en la Lengua de Signos usando la videollamada, totalmente gratis entre usuarios de Vodafone, además de las funcionalidades de comunicarse de distintas maneras, ya sea a

través de SMS, e-mail o "BlackBerry Messenger" (una aplicación que permite el intercambio de mensajes instantáneos entre los usuarios, desde cualquier lugar y en cualquier momento).

Terminal ROMAD RSP 100



Se ha realizado el lanzamiento de este terminal para la prestación de servicios avanzados de teleasistencia. Está basado en un sistema inteligente de seguimiento para la localización de personas con Alzheimer y de víctimas de violencia de género.

Permite generar alarmas (pasivas o activas) para el cuidador/familiar, al tiempo que envía la ubicación a un centro de llamadas.

Proyecto DONO



Desde el ejercicio 2009, Vodafone España se ha adherido al Programa Dono coordinado por Technosite (compañía del Grupo Fundosa). Mediante este programa, se realiza la donación de servicios de voz y de datos a ONG's y Fundaciones. Durante el ejercicio 2009-10, se

beneficiaron de este programa un total de 38 organizaciones del tercer sector.

Piloto Salamanca: Colaboración con Nokia-Oticon

En el ejercicio 2009-10 Vodafone España, en colaboración con Nokia y Oticon, puso en marcha un plan piloto en Salamanca que permitió a las personas con discapacidad auditiva probar gratuitamente los mejores dispositivos móviles y accesorios compatibles con sus audífonos. Este piloto fue subvencionado por el SIF (Social Investment Fund) del Grupo Vodafone con el objetivo de encontrar la mejor manera de hacer llegar estos dispositivos a las personas con discapacidad auditiva.



Soporte Vodafone Accesible. Servicio Integral de Atención al Cliente



En respuesta a la necesidad de las personas sordas de disponer de su propio Centro de Atención al Cliente, ante la imposibilidad de que la mayoría de ellas pudiera llamar al Servicio de Atención al Cliente por su limitación de capacidad auditiva, Vodafone España lanzó en 2008 el servicio soportevf_accesible@vodafone.es.

A esta vía de contacto se ha añadido un nº de teléfono: **672 659 963** (sms o voz) de uso habitual de intérpretes, consultas de familiares de personas con discapacidad o el Servicio de Intermediación para Personas Sordas. También se dispone de un fax: **607 130 337**, lo que le convierte en un auténtico **Servicio Integral de Atención al Cliente**.

Este servicio presta además apoyo directo a nuestra red de Tiendas Propias, lo que se ha traducido en un incremento de la afluencia de clientes con diferentes tipos de discapacidad que pueden apoyarse tanto en el trato cara a cara, como en el que se le ofrece a través de este soporte.



soportevf_accesible@vodafone.es
www.romtracplc.com

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

3

Cientes

Orientación al Cliente
 Uso seguro y responsable
 Productos Sociales

La campaña, denominada "Nunca la palabra abuela te sonó tan bien", contó con la colaboración de cinco centros auditivos de Salamanca, distribuidores de la marca Oticon. Más información en www.mejorsinruidos.com

Vodafone Red Alert (Mensajes Solidarios)

Es un servicio que facilita a los clientes de Vodafone la donación a Entidades No Lucrativas (ONGs, Fundaciones, etc.) para ayudar a su financiación en campañas ante catástrofes. Mediante los acuerdos establecidos con las entidades participantes en la iniciativa, se dona a éstas el importe íntegro de los SMS recibidos de clientes.

Para colaborar, sólo es necesario enviar la palabra clave asignada a la Entidad No Lucrativa con la que se desee colaborar, al número corto **28052**.

Las donaciones realizadas a través de este sistema, desde el lanzamiento del programa hasta el 31 de marzo de 2010 superan los 3 millones de euros. En este ejercicio 2009-10, como consecuencia del terremoto de Haití ocurrido en enero de 2010, a través de los mensajes solidarios se recaudaron más de 375.000€.

Web Accesible

Tras la implantación por parte de Vodafone España de una nueva versión de su web www.vodafone.es, desarrollada en base a las pautas de Accesibilidad Web de WAI (Web Accessibility Initiative), en el ejercicio 2009-10 recibió la certificación pública Nivel AA que acredita que nuestra web cumple con los estándares internacionales de accesibilidad. Asimismo, se han incluido en nuestra web videos explicativos en lengua de signos.



A fecha finalización del Informe, según el estudio promovido por el Comité Español de Entidades Representantes de la Discapacidad (CERMI), "Observatorio de Accesibilidad de las Páginas de Internet de las empresas españolas", donde se analizaron 29 portales de empresas representativas españolas, situó a la web de Vodafone España como uno de los sitios web que cumplían con "un nivel de éxito" los requisitos de accesibilidad. La web de Vodafone España, con un nivel del 95,12% ocupó la segunda posición en este estudio.

Accesibilidad Tiendas Vodafone

Además de poner a disposición de sus clientes productos y servicios accesibles a personas con necesidades especiales, Vodafone desea que la adquisición de estos productos y servicios se realice en entornos normalizados y diseñados para todas las personas. Por este motivo, nació el Proyecto "Tienda Vodafone Accesible".

Con este proyecto se identificaron las distintas limitaciones de accesibilidad que presentaban los entornos comerciales de Vodafone (tiendas), y en la medida de lo posible, solucionarlas, adaptándolas para todos o en su caso implantar las medidas alternativas adecuadas (ayudas técnicas y humanas), que garanticen la prestación de los servicios comerciales en las tiendas Vodafone a cualquier cliente.

Por otra parte, considerando la necesidad de una relación adecuada con nuestros clientes, durante el ejercicio 2009-10 se planteó que dentro de las actividades formativas que se imparten a los comerciales, se debían incluir las pautas de actuación en la relación y trato con clientes con distintos tipos de discapacidad. En este sentido, se acometió un Plan de Formación tanto on-line como presencial. (Ver Fig. 2).

A fecha 31 de marzo de 2010, el 72% de las Tiendas Propias Vodafone han incorporado criterios de accesibilidad.



+ de **3 millones**
 de € donados a través de Mensajes Solidarios Vodafone

72%

de Tiendas Propias Accesibles

Formación en Accesibilidad Universal a Comerciales de Tienda



Formación on-line:
326 participantes

Formación presencial:
54 gestores de tienda

Fig. 2



www.vodafone.es/responsabilidad
www.mejorsinruidos.com
www.vodafone.es

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Cientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave



A fecha posterior al cierre del ejercicio (5 de mayo de 2010), Vodafone España ha obtenido el Certificado del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal para su red de tiendas propias, otorgado por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), según la norma UNE 170001-2:2007.

De esta forma, Vodafone España se convierte en la primera empresa en nuestro país que obtiene dicha certificación para una amplia red comercial de tiendas. La certificación obtenida abarca el 44% de las tiendas propias de Vodafone España, repartidas por toda la geografía nacional.



Jornadas y Seminarios

El desarrollo de productos y servicios dirigidos a colectivos con necesidades especiales se ha complementado con la organización y participación en numerosas jornadas y seminarios, entre los que caben destacar los siguientes:

II Jornadas NTIC

Junto con la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), se organizaron en las oficinas de Vodafone España las II Jornadas NTIC (Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación), donde se reunieron expertos en las necesidades de comunicación del colectivo de personas con discapacidad auditiva para conocer y compartir las nuevas demandas en relación con los avances de la tecnología.

Amadis

Vodafone España participó en el Congreso de Accesibilidad a los Medios Audiovisuales para Personas con Discapacidad (Amadis) que se celebró en Pamplona.

El objeto del Congreso fue presentar las tendencias de investigación, desarrollo e innovación en los aspectos relacionados con la accesibilidad a los medios audiovisuales para personas con discapacidad sensorial, centrándose en técnicas de subtítulo para personas sordas y audiodescripción destinadas a la accesibilidad en el cine.

Diseño Universal

Vodafone España participó en el primer Congreso Internacional de Diseño Universal celebrado en Málaga del 30 de septiembre al 2 de octubre de 2009. Expertos de toda Europa se dieron cita en este encuentro, que abordaba las propuestas e iniciativas públicas y privadas centradas en la planificación del entorno adaptado a las necesidades de todos los ciudadanos.

Ávila Accesible

Vodafone España colaboró con el Ayuntamiento de Ávila en los proyectos desarrollados desde su Concejalía de Accesibilidad, tales como la adaptación de una parte de la muralla, convirtiéndola en un espacio accesible para personas con discapacidad física, y en la instalación de puntos de información accesibles para personas con discapacidad visual o auditiva.

Congreso de CEOMA

Vodafone España participó en el Congreso Nacional de Organizaciones de Mayores (CEOMA) celebrado en Sevilla los días 20 al 22 de octubre de 2009. Esta edición tuvo como eje fundamental el "Envejecimiento Activo".

Salón "Vivir 50+"

Durante los días 26 y 27 de septiembre de 2009, se celebró en Madrid el Salón "Vivir 50 +", organizado por CEOMA, en el que Vodafone España participó, y donde, a través de talleres para personas mayores y de la zona expositiva, se mostraron los últimos productos accesibles para este colectivo.

Techshare

En el Congreso Techshare celebrado en Londres del 16 al 18 de septiembre, Vodafone España presentó como primicia la aplicación Vodafone Speak en el Reino Unido.

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

▶ Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

3

Cientes

Orientación al Cliente
 Uso seguro y responsable
 Productos Sociales

Día Sin Ruido

Vodafone España colaboró con la Sociedad Española de Acústica en celebración del Día Internacional sin Ruido.

Más de 1700 escolares participaron en los actos que tuvieron lugar en diferentes centros de enseñanza de la Comunidad de Madrid, especialmente en centros de integración auditiva.

Estos actos se enmarcaban dentro de la Campaña de Concienciación sobre el Ruido para escolares, donde participaron centros educativos de la Comunidad de Madrid y cuyo objetivo era fomentar la educación de los jóvenes en el uso adecuado de sus teléfonos móviles, así como de sus equipos de música.

Teletexto

Vodafone España firmó un Acuerdo de Colaboración con TVE SAU (Teletexto) para ofrecer contenidos informativos de interés para las personas con discapacidad auditiva y sus familiares, y publicados posteriormente en La Gaceta de las Personas Sordas.

El objetivo fue potenciar el conocimiento de las nuevas tecnologías entre las personas con discapacidad auditiva para contribuir así a una mejora de su calidad de vida y una mayor integración social.

Workshop Code Factory

Con el fin de compartir las mejores prácticas en el desarrollo de la tecnología accesible y presentar los nuevos desafíos para personas con discapacidad visual, representantes de Vodafone y de sus partners (RIM, Nokia, Code Factory, ONCE – CIDAT, Fundación ONCE), se reunieron en Madrid en Marzo de 2010 para desarrollar un Workshop de accesibilidad para personas con discapacidad visual.

E-Salud

Mediante la utilización de las TIC se puede promover una salud global a través del control y la asistencia médica, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, pacientes, profesionales sanitarios, proveedores de servicios sanitarios y administraciones públicas.

Uno de los objetivos de la e-salud es contribuir a extender el número de ciudadanos que no necesitan pasar por la consulta para recibir cuidados sanitarios, aumentando así los beneficios del sistema y su nivel de independencia y movilidad.

Instituto Guttmann

Vodafone España colabora con el Instituto Guttmann en el programa de telerehabilitación cognitiva Previrrec, aportando las soluciones tecnológicas necesarias para garantizar la conectividad durante la fase de extensión clínica y telerehabilitación en domicilios, en el marco del Plan Avanza I+D 2009.

Modelos de Atención Gestionada (MAG)

La aplicación de la Historia Personal de Salud Info 33 integra las historias clínicas de diferentes proveedores, así como la supervisión de los factores de riesgo personalizados, y posibilita servicios sanitarios telemáticos. Esta aplicación puede descargar la historia al móvil, permitiendo usar la aplicación en web y en movilidad.

¿Qué haremos?

- **Lanzar dos nuevos Productos/Servicios Sociales. Marzo 2011.**
- **Dotar de una mayor accesibilidad a algunos servicios de información privada de la web. Marzo 2011.**
- **Obtener el certificado de accesibilidad para más del 95% de las Tiendas Propias. Marzo 2012.**

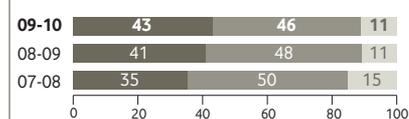


Opinión de Nuestros Grupos de Interés

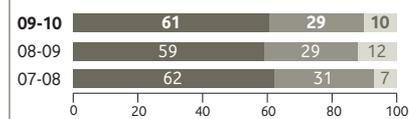
"¿Me podría decir como cree que se comporta Vodafone España en el siguiente tema?"

"Proporcionar productos y servicios que mejoren la calidad de vida de personas con necesidades especiales"

Público en general



Cientes



■ Bien/Muy bien ■ Neutral ■ Mal/Muy mal

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Cientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

▶ Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Sociedad

Proveedores

Somos conscientes de que cualquier incidencia en nuestra cadena de suministros puede tener unos riesgos reputacionales significativos para nuestra compañía. Por ello, para Vodafone es prioritario que nuestros proveedores tengan un comportamiento ético, social y medioambiental adecuado, para lo cual disponemos de un Código de Compras Éticas que forma parte de los contratos con proveedores.

Nuestro Código de Compras Éticas establece los principios de comportamiento ético, social y medioambiental que deben de cumplir nuestros proveedores.

En el ejercicio 2009-10 Vodafone España ha comprado productos y servicios por un valor de 4.436 millones de € y para asegurar la gestión sostenible de nuestros proveedores, ponemos especial foco en nuestros proveedores directos, asegurándonos que cumplen con el mencionado Código de Compras Éticas, y transmitiéndoles la necesidad de que ellos actúen de la misma manera con sus propios proveedores.

¿A qué nos comprometimos?

Elaborar la "Guía para trabajar con Vodafone" y difundirla entre nuestros principales proveedores. Marzo 2010.

¿Qué hemos hecho?

En aplicación de nuestro Proceso de Gestión del Comportamiento de Proveedores, compuesto por las etapas de Cualificación, Evaluación y Optimización, durante el ejercicio 2009-10 se ha llevado a cabo la tercera ronda de evaluaciones, donde la Responsabilidad Corporativa es uno de los pilares básicos evaluados.

Con la aplicación de este proceso, nos aseguramos de que los proveedores tengan una visión clara del estado actual de su desempeño y conozcan las oportunidades de mejora.

Los proveedores evaluados fueron seleccionados aplicando una metodología de segmentación de proveedores, utilizando criterios económicos basados en la facturación del ejercicio anterior y en el impacto del suministro en el negocio (en base a criterios de Responsabilidad Corporativa y a las necesidades estratégicas de Vodafone España).

En la fig. 1 se muestra la evolución de las medidas de las evaluaciones globales de los proveedores (en base 100) realizadas en los últimos años.

Durante este ejercicio, se han evaluado un total de 31 suministradores locales pertenecientes a las categorías de Red, Tecnologías de la Información y Servicios.

Los resultados obtenidos en el pilar de Responsabilidad Corporativa han sido:

- 3 proveedores superaron la media del 90%
- 11 proveedores obtuvieron una valoración media entre el 70% y el 90%
- Sólo 5 proveedores no alcanzaron la media del 50%

El resultado medio en el pilar de RC de los proveedores evaluados fue del 61,9% (Ver fig. 2).

4.436

millones de euros en la compra de productos y servicios

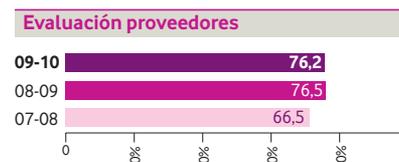


Fig. 1

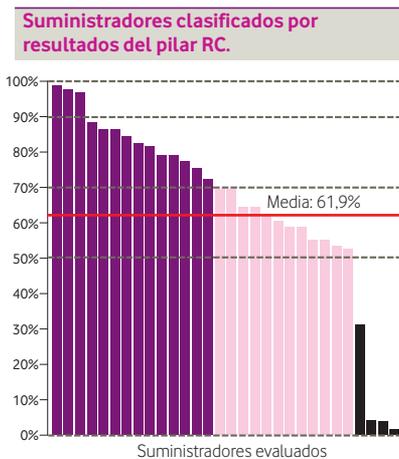


Fig. 2

www.vodafone.es/rcyproveedores

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente
Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Por otra parte, en la figura 3 se muestran los resultados en el pilar de RC clasificados por categorías de proveedores.

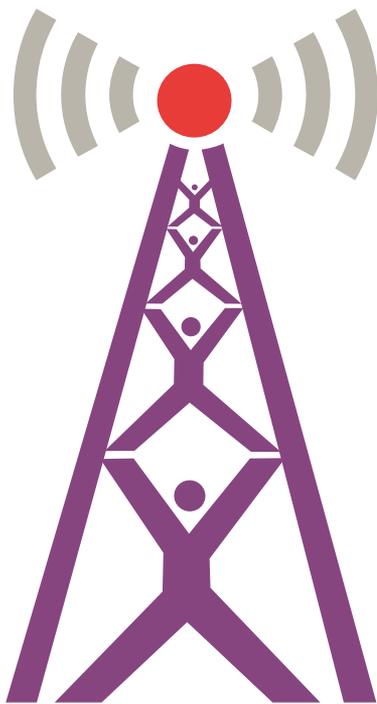
Como consecuencia de estas evaluaciones, se han generado más de 30 Oportunidades de Mejora acordadas entre Vodafone España (en concreto las unidades de Supply Chain Management y Responsabilidad Corporativa) y los suministradores evaluados. Dichas Oportunidades de Mejora se refieren a los siguientes ámbitos de actuación:

Cambio Climático	38%
Informe de RC	24%
Gestión del Riesgo de la Cadena de Suministros	18%
Certificaciones	15%
Código de Compras Éticas	6%

Por otra parte, durante el ejercicio 2009-10 se distribuyó entre nuestros 150 principales proveedores la "Guía para Proveedores". Esta Guía contiene información sobre cómo trabajar para Vodafone y pretende ser una herramienta para facilitar la colaboración con nuestros proveedores de forma eficaz y eficiente, manteniendo los más altos niveles de calidad, salud, seguridad y responsabilidad en nuestras actividades. Esta Guía se encuentra disponible en nuestra web (www.vodafone.es/responsabilidad).

¿Qué haremos?

Comunicar la nueva versión del Código de Compras Éticas a los proveedores locales más relevantes. Marzo 2011.



4

Sociedad

Proveedores
Empleados
Fundación

Resultado medio del pilar de RC, por categorías (2009-10)

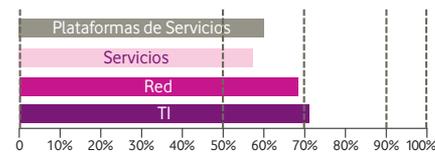


Fig. 3

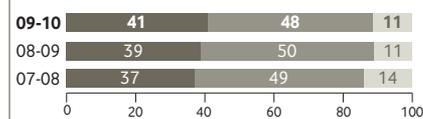


Opinión de Nuestros Grupos de Interés

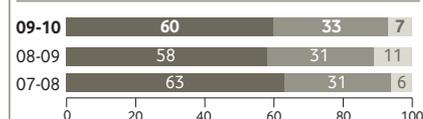
"¿Me podría decir cómo cree que se comporta Vodafone España en el siguiente tema?"

"Asegurar que sus suministradores tienen un comportamiento responsable en cuanto a las condiciones laborales y el respeto al medio ambiente"

Público en general



Clientes



■ Bien/Muy bien ■ Neutral ■ Mal/Muy mal

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

▶ Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Empleados

Nuestro objetivo es convertirnos en una compañía "Admirada". Para ello, apostamos por proporcionar un buen ambiente de trabajo tratando a las personas con respeto y ofreciendo incentivos atractivos, así como oportunidades de desarrollo profesional.

En el ejercicio 2009-10, Vodafone ha establecido una nueva cultura corporativa, denominada "Vodafone Way", que se basa en tres valores:

- "Speed": Debemos trabajar de la forma más rápida y eficaz.
- "Simplicity": Haciendo las cosas más sencillas.
- "Trust": Generando confianza entre nosotros y con nuestros clientes.

"Vodafone Way" fue lanzado en junio de 2009 por parte del Grupo Vodafone y posteriormente ha sido introducido y comunicado a todos los empleados de cada una de las operadoras del Grupo.

Esta nueva cultura corporativa responde a las nuevas exigencias del entorno, y tiene por objetivo convertir a Vodafone en una compañía "Admirada", de forma que nuestros clientes no sólo estén satisfechos, sino que recomienden a nuestra compañía y a nuestros productos y servicios.

Héroes de "Vodafone Way"

El programa "Héroes" es un programa de reconocimiento lanzado por el Grupo Vodafone en noviembre de 2009. Se reconoce a aquellos empleados cuya actuación representa, de forma significativa, los valores de "Vodafone Way". En Vodafone España, estos son nuestros Héroes:



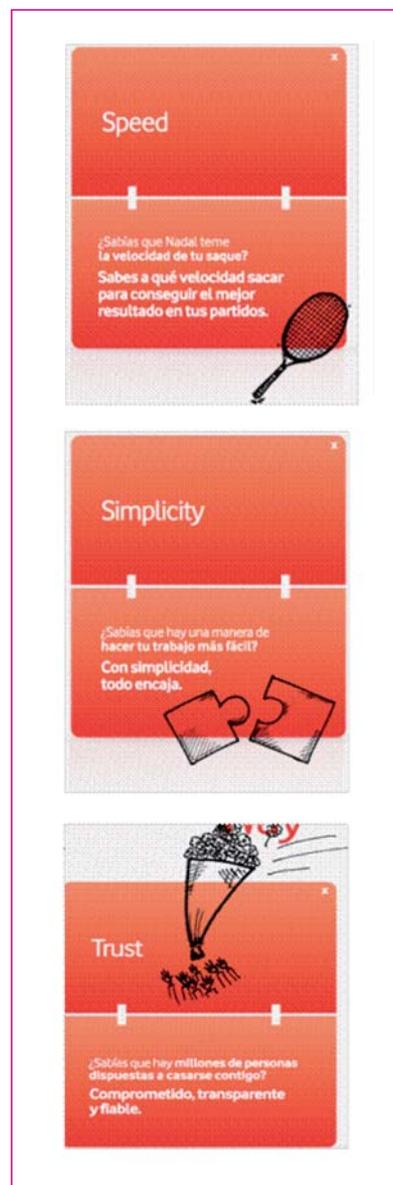
Teresa Bujalance, ha trabajado en el lanzamiento del proyecto Vodafone 360, mostrando una excelente actitud en el trabajo en equipo. Siempre está dispuesta a asumir nuevos retos y es capaz de gestionar las prioridades con un alto nivel de autonomía, creando un ambiente de trabajo muy positivo.



Iván Lastra, ha sido una persona clave para el lanzamiento con éxito de nuevos productos que añaden valor al cliente. Su contribución durante el lanzamiento de proyectos estratégicos ha sido fundamental para desarrollar nuevos modelos comerciales implantándolos a lo largo del ciclo de vida del cliente.

¿A qué nos comprometimos?

- Mejorar el Índice de satisfacción sobre temas de Bienestar de la Encuesta a Empleados en un 10% sobre la base 2007-08. Marzo 2011.
- Implantación del primer Plan de Igualdad de la Compañía. Marzo 2010.
- Realizar Programa de Formación dirigido a toda la Compañía en la estrategia "Total Telecommunication". Marzo 2010.
- Reducir el Índice de Accidentes con Baja en un 10% sobre la base 2007-08. Marzo 2011.
- Realizar nueva campaña de uso seguro de nuestros productos y servicios válida tanto para empleados como para cualquier persona de nuestro entorno. Marzo 2010.
- Desarrollo del "People Plan", derivado de la Encuesta de Satisfacción de Empleados 2008, poniendo especial foco en mejorar la colaboración entre equipos y la gestión del cambio. Marzo 2010.



A fecha de finalización del Informe de RC, Vodafone España ha sido reconocida como **la mejor empresa para trabajar 2010** por el Instituto Great Place to Work, en la categoría de grandes compañías con más de 1.000 empleados.



Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

4

Sociedad

Proveedores
Empleados
Fundación

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

▶ Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

¿Qué hemos hecho?

Vodafone España es una empresa con un significativo poder generador de empleo directo e indirecto. Una de nuestras principales características es la creación de empleo de calidad, al tiempo que apostamos por la diversidad e igualdad de oportunidades. (Ver fig. 1 a 4)

Número de Empleados

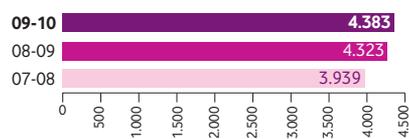


Fig. 1

Tipología de contratos 09-10

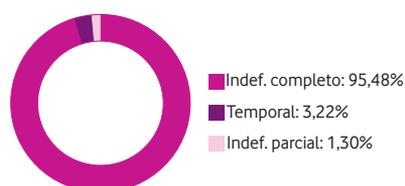


Fig. 2

Plantilla por edad

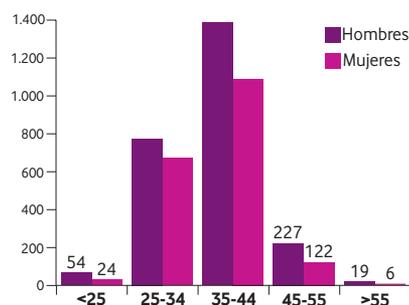


Fig. 3

% Rotación voluntaria

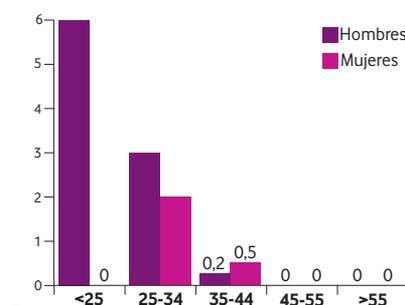


Fig. 4

Nota: en las bajas voluntarias se excluyen las generadas en procesos tipo Ransharing¹ o sinergias Tele2.

Selección, Desarrollo Profesional y Formación

Vodafone España dispone de políticas y procesos que garantizan la igualdad de oportunidades para todos los candidatos que participen en un proceso de **selección**.

Este proceso se abre con la publicación de todas las vacantes en el portal interno de Vodafone España y en el portal internacional del Grupo Vodafone con el objeto de identificar potenciales candidatos tanto en Vodafone España como en otras operadoras del Grupo.

Este es un proceso sistemático de búsqueda del talento tanto internamente como externamente. Vodafone también apuesta por mantener los estándares de calidad de su equipo directivo, y por ello, potencia la comparación con candidatos externos en aquellas posiciones en las que se considera necesario. Además, con objeto de fomentar la diversidad, hemos establecido que todos los procesos de selección para cargos de responsabilidad, deberán cumplir con la condición de, al menos, una candidata válida mujer en la terna finalista.

Durante el ejercicio 2009-10, en cuanto a **Formación y Desarrollo**, se ha puesto especial foco en el negocio, realizando programas de formación específicos para la fuerza de ventas en sus capacidades técnicas y comerciales.

En el área de Desarrollo Directivo hemos querido convertir a nuestros Manager en "Leaders as Teachers" (Líderes como Formadores). Se ha evolucionado de un sistema convencional de Formación a un sistema de Aprendizaje, en donde los Manager han sido los protagonistas, al ser los responsables de trasladar la formación a sus equipos sobre la nueva cultura corporativa "Vodafone Way". El 93% de los Manager han organizado y facilitado sus propias sesiones de formación con sus equipos.

Durante este ejercicio, también hemos trabajado en el diseño y en la creación de un Portal de Desarrollo que permitirá dotar a todos los empleados de recursos de autodesarrollo para su capacitación.



4.383
empleados

96,8%
contratos indefinidos

¹ Ransharing: Proceso de compartición de infraestructuras de red con otros operadores



Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Con el fin de profundizar en la estrategia de "Total Telecommunication" definida por Vodafone, se ha impartido formación en la nueva plataforma de servicios 360 de Vodafone. El objetivo del curso fue mostrar cómo nuestra organización da un paso más en su estrategia por acercar Internet móvil a los usuarios de forma abierta e innovadora, colocando a la persona en el centro de las comunicaciones, dándole el poder de gestionarlas como quiera, tanto en entornos móviles como fijos. (Ver Fig. 5).

Por otra parte, dentro del "People Plan" derivado de la Encuesta de Satisfacción de Empleados 2008, se puso en marcha una iniciativa relacionada con la Colaboración: el primer paso de la misma fue realizar un análisis profundo de las barreras y palancas de la colaboración en nuestra organización. Para ello, se combinaron un estudio cualitativo con la realización de 16 "focus groups" con un total de 127 personas, con un estudio cuantitativo mediante una encuesta cumplimentada por más de 900 personas. Se confeccionaron informes específicos por área y este input fue utilizado en la confección de las distintas iniciativas que se han implementado a lo largo del año por las áreas.

Además, hemos contado con un programa específico de potenciación de las herramientas de colaboración de las que disponemos en la compañía que nos permiten utilizar la comunicación como un apoyo al trabajo en colaboración, como son el "Communicator", "Sharepoint", "Net meeting", video conferencias, etc. Para ello, se han realizado campañas y formación específica para familiarizar a los empleados con estas herramientas.

Como consecuencia de las actividades de formación, se indican a continuación diversos datos significativos:

- Total horas de formación (todos los colectivos): 187.872 horas.
- Valoración media de la formación (todos los programas): 8,13 (sobre 10).
- Nº horas de formación por empleado y colectivo profesional. (Ver figuras 6 y 7).

La figura 6 pone de manifiesto el cambio en la estrategia de formación de la compañía, en la cual cobra mucha más relevancia el desarrollo de las habilidades del empleado a través de su participación activa en proyectos o actividades concretas, reduciendo las sesiones de formación convencional. El 97% de los empleados participaron en la "Encuesta de Empleados 2009", y de acuerdo a sus resultados (Ver Fig. 8), el índice que mide el nivel de compromiso y orgullo de pertenencia aumentó en 3 puntos respecto al pasado año, llegando a un 79%, lo que indica el alto nivel de compromiso de los empleados de Vodafone España.

Beneficios Sociales e Igualdad de Oportunidades

Vodafone Wellflex

Como respuesta a distintas iniciativas planteadas por los empleados a través de sus representantes sindicales y tras analizar los resultados de la encuesta de clima laboral, Vodafone España diseñó el programa denominado Vodafone Wellflex.

Wellflex es el sistema de retribución flexible a través del cual cualquiera de los empleados de Vodafone España puede personalizar parte de su paquete de compensación a sus propias necesidades, pudiendo beneficiarse de las ventajas económicas y/o fiscales que del resultado de dicha elección pueda derivarse. De este modo, pueden flexibilizar hasta un 20% de su Salario Base Anual.

Partiendo de los beneficios sociales ya existentes (Ver Fig. 9), el empleado puede, gracias al programa Vodafone Wellflex, mejorarlos, renunciar a ellos a cambio de otros beneficios o de su reembolso, o añadir otras ventajas.

Este programa está permitiendo a los empleados conocer más en detalle los beneficios sociales que Vodafone pone a su disposición, tanto en cuanto a su composición como a sus importes, y está permitiendo que los empleados sean los "dueños" de su retribución.

De esta forma, Vodafone España es de las pocas empresas en España que ofrece este tipo de programas al 100% de la plantilla.



Fig. 5

187.872
horas de formación

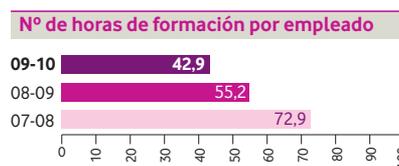


Fig. 6

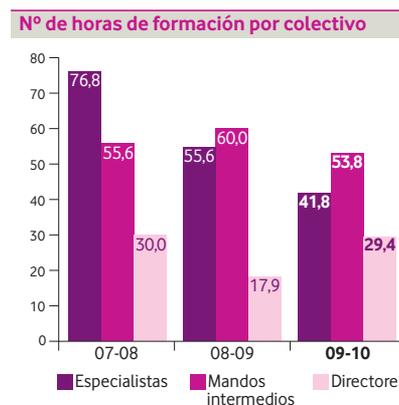


Fig. 7



Fig. 8

97%
de empleados completaron la
Encuesta de Empleados 2009

79%
índice de satisfacción de empleados

4

Sociedad

Proveedores
Empleados
Fundación

Beneficios Sociales

- **Plan de Pensiones.** Vodafone España ofrece la posibilidad de realizar aportaciones individuales al Plan de Pensiones. La compañía aporta 2 veces la aportación del partícipe, con un máximo del 4% del salario regulador.
- **Seguro de Salud.** Vodafone España ofrece a sus empleados con contrato indefinido o antigüedad superior a un año, el pago del 100% de coste de la póliza.
- **Seguro de Vida y Accidentes.** Desde el momento de la incorporación a la compañía, todos los empleados disponen de una póliza colectiva de Seguro de Vida y Accidentes.
- **Retribución variable.** Todos los empleados que no están en planes de incentivos comerciales, tienen un incentivo variable vinculado a los objetivos estratégicos de la compañía, que es abonado al término del correspondiente ejercicio, siempre que se hayan conseguido los mínimos establecidos para cada objetivo.
- **Acciones.** Vodafone dispone de Planes por los que se otorgan Acciones a los empleados como forma de participación en los resultados de la empresa.
- **Plan Relat.** Vodafone ofrece hasta un 50% de descuento en el consumo de los servicios de telecomunicaciones particulares de empleados.
- **Tienda del Empleado** donde se pueden adquirir artículos de telecomunicaciones a precio ventajoso.
- **Ticket Restaurante.** Vodafone ofrece a todos sus empleados la cantidad de 7,81€, de lunes a jueves y durante los 9 meses de jornada ordinaria (de septiembre a junio).
- **Visa Oro.** Vodafone ofrece una Visa Oro Corporate, sin coste alguno, que incluye seguro de accidentes y asistencia en viaje gratuito.
- **Oficina Virtual Bancaria.** Es una oficina con todos los productos y servicios de una oficina bancaria tradicional, con importantes ventajas para los empleados de Vodafone y en la que se pueden realizar todas las operaciones bancarias a través del móvil, por Internet o hablando por teléfono con un agente.
- **Premio al Mérito.** Si a la vez que se está trabajando en Vodafone, se cursa una titulación universitaria o Formación Profesional de grado superior, puede optarse a este premio que trata de reconocer el esfuerzo de compaginar estudios y trabajo.
- **Premio a inventores.** Vodafone fomenta la innovación. Así, los empleados que registren su patente a nombre del Grupo Vodafone podrán recibir una determinada cantidad dependiendo de la etapa en la que se encuentre su patente.

Fig. 9

Plan de Igualdad

En el ejercicio 2009-10 se firmó el Plan de Igualdad con los representantes de los trabajadores en España, CCOO y UGT, convirtiéndonos así en la primera empresa del sector de telecomunicaciones que consigue el mencionado logro. El nuevo Plan se ha suscrito al amparo de la Ley Orgánica para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres, y responde a un texto establecido como marco de referencia para el sector.

El Plan de Igualdad tiene como objetivo promover en el seno de Vodafone España la aplicación efectiva del principio de igualdad y garantizar las mismas oportunidades de selección, retribución y desarrollo profesional entre los trabajadores, así como promover la igualdad real de oportunidades entre mujeres y hombres.

Nuestro Plan de Igualdad recoge otros aspectos como son:

- Mantener una plantilla equilibrada de hombres y mujeres.
- Promover y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad.
- Difundir las medidas existentes de conciliación de vida personal, familiar y laboral haciendo un especial esfuerzo entre la población masculina. (Ver Fig. 10).



Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

▶ Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Medidas de Conciliación de la Vida Laboral y Familiar

- **Maternidad. Permiso Previo:** Vodafone ofrece a todas las futuras madres la posibilidad de solicitar un permiso retribuido de 15 días de descanso antes de la fecha prevista de alumbramiento.
- **Paternidad.** Además de los 13 días naturales ininterrumpidos contemplados en la Ley, Vodafone España ofrece 5 días laborables de permiso desde la fecha de nacimiento o efectividad de la adopción.
- **Ampliación del periodo de lactancia.** Se amplía el plazo contemplado en la legislación de 1 a 2 horas diarias y de 9 a 12 meses, sin que afecte al salario.
- **Cuidado de hijos.** Vodafone ofrece la posibilidad de reducir la jornada entre 1 y 4 horas hasta que el niño tenga 8 años. También se puede solicitar una excedencia para su cuidado hasta que el niño tenga 4 años, teniendo derecho a la reserva del puesto de trabajo durante el primer año.
- **Cuidado de familiares.** Puede solicitarse una reducción de jornada entre 1 y 4 horas para el cuidado de familiares, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por edad o enfermedad no puedan valerse por sí mismos y no desempeñen actividad retribuida, así como solicitar excedencia de hasta 2 años (con reserva del puesto de trabajo durante el primero).
- **Seguros de Salud para familiares.** Vodafone ofrece la posibilidad de dar de alta a los familiares directos y los que convivan con los empleados (hasta 64 años de edad), con ventajosos descuentos.
- **Ayudas económicas familiares.** Vodafone ofrece ayudas mensuales para niños de 0-4 años, familias numerosas, o para hijos con discapacidad hasta que éstos cumplan 15 años.
- **Flexibilidad en los horarios de trabajo.** Para posibilitar el adelanto de la hora de salida, Vodafone ofrece la posibilidad de reducir entre 30 y 45 minutos el tiempo destinado a comida.

Fig. 10

Por otro lado, en el marco del Plan de Igualdad, la compañía se compromete a prevenir el acoso moral o por razón de sexo mediante la adopción del Protocolo de Acoso.

Para favorecer la consecución de los objetivos del Plan de Igualdad, se ha creado una Comisión de Seguimiento que analizará y revisará, junto con la representación de los trabajadores el funcionamiento del Plan, así como la introducción de mejoras en caso de ser necesarias.

En las figuras 11 y 12 se puede ver la evolución del porcentaje de mujeres en plantilla y del porcentaje de cargos de dirección ocupados por mujeres.

Por otra parte, con el objetivo de atraer y retener a los mejores profesionales, disponemos de un sistema de compensación justo y competitivo, con oportunidades basadas en el desempeño. Así, a la hora de fijar el salario se tienen en cuenta las responsabilidades del puesto, el potencial del candidato, la equidad interna dentro de la organización y la competitividad externa con puestos de las mismas características según los datos de mercado.

Por todo ello, Vodafone garantiza un proceso en igualdad de oportunidades en la retribución, sin importar cual sea el género o la nacionalidad de los candidatos.

Por otra parte, todos los empleados no sujetos a planes de incentivos comparten en su retribución variable los objetivos estratégicos de la compañía, repartiéndose el mismo entre los objetivos de negocio y los objetivos específicos del área.



Fig. 11

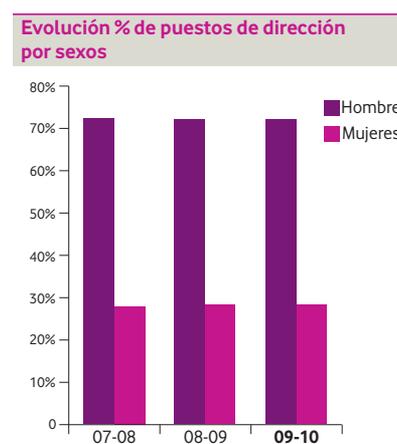


Fig. 12

4

Sociedad

Proveedores
Empleados
Fundación



Diversidad

Para potenciar la Diversidad, durante el ejercicio 2009-10 se han ejecutado, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Realización de un "Workshop" específico en materia de Diversidad para todos los componentes del Comité Ejecutivo de la compañía.
- Realización de varios "Focus Group" con distintos colectivos de la compañía en materia de Igualdad, Conciliación de la vida personal y profesional, y Diversidad.
- Adaptación de los procesos al contenido del Plan de Igualdad, así como a las Guías del Grupo Vodafone en todo lo concerniente a Diversidad.

Fondo Social y Asistencial

En diciembre de 2009 se procedió a la creación del Fondo Social y Asistencial de Vodafone España y a la aprobación, con los representantes de los trabajadores, del reglamento del mismo.

En él se regulan las ayudas económicas a fondo perdido que pueden otorgarse a los trabajadores de Vodafone España con motivo de graves patologías y/o tratamientos quirúrgicos o médicos especiales.

Asimismo, se creó la Comisión Paritaria del Fondo Social y Asistencial formada por representantes de los trabajadores y de la compañía. Dicha Comisión paritaria se encarga de realizar el análisis y tomar las decisiones pertinentes respecto de las solicitudes de ayuda económica que los empleados de Vodafone hagan llegar.

Relaciones Laborales

La Dirección de Relaciones Laborales se constituye como cauce permanente de contacto entre los representantes sociales y la Dirección de la compañía canalizando la comunicación, relación y participación entre ambos ámbitos.

Así, en el momento en el que cualquiera de las dos partes entiende que un asunto que por su relevancia o impacto en nuestros empleados resulta de interés, solicita de la otra la necesidad de reunirse para de una forma natural profundizar en cada asunto concreto. Esta operativa de trabajo que quiere ir más allá de los propios términos delimitados en la Legislación española para las relaciones laborales clásicas, obedece al espíritu que persiguen las relaciones laborales de nuestra compañía, que es hacer de la participación, la información y la acción conjunta entre todos los interlocutores sociales y empresariales, la forma natural de trabajo.

Este diálogo posibilita una información con preaviso de aquellos cambios y políticas que merezcan del mismo, y lo que es más importante, permite el establecimiento y la construcción de mecanismos pro-activos para adecuar dichos cambios y políticas a las pretensiones de los empleados, anticipando posibles problemas por falta de soluciones o tiempo para corregirlos. En cualquier caso, siempre es absolutamente respetado (y con carácter general, mejorado) el mes de plazo al que obliga la legislación actual como período mínimo de preaviso ante cualquier cambio organizativo que suponga alguna modificación sustancial en las condiciones de trabajo y/o las funciones de los empleados.

Actualmente, en Vodafone España existen 60 representantes sindicales, que se configuran como la representación social de la compañía.

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

▶ Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Como ejemplos de Comisiones de Trabajo que funcionan de forma regular podemos señalar las Comisiones de Formación, Igualdad, Tecnología, Gestión de Clientes, Comercial, Comisión Paritaria de Seguimiento y Control del Convenio Colectivo de Vodafone España, etc.

Asimismo, el Grupo Vodafone tiene establecido un foro europeo de debate y representación social, el Consejo Consultivo Europeo de Representantes de los Empleados de Vodafone, compuesto por representantes de todas las operadoras europeas y liderado en estos momentos por un representante español.

Seguridad, Salud y Bienestar

Durante el ejercicio 2009-10 hemos continuado profundizando en el desarrollo de una cultura preventiva que, a través de la integración en la empresa, aporte valor añadido a las personas e impacte de forma positiva en el negocio.

Sigue siendo clave, lograr que cualquier actividad realizada en el marco de la seguridad, salud y bienestar de las personas, sobrepase el cumplimiento formal de unas obligaciones legales.

Dentro de la "Encuesta de Empleados 2009", ante la pregunta: "¿Cómo valorarías a tu empresa operadora a la hora de preocuparse de verdad por la seguridad, salud y bienestar de sus empleados?", el 80% de los empleados respondió de forma favorable. Esto supone un aumento de 12 puntos respecto al año anterior y nos pone en una situación muy favorable de cara al cumplimiento de objetivo establecido para Marzo 2011 ("Mejorar el Índice de Satisfacción sobre temas de Bienestar de la encuesta a Empleados en un 10% sobre la base 2007-08"). Este valor, también sitúa a Vodafone España 22 puntos por encima de otras empresas equivalentes. (Ver fig. 13).

Iniciativas para la Promoción de la Seguridad, Salud y el Bienestar

Dentro de las actuaciones realizadas, este año destacamos los servicios de valor añadido desarrollados en el ámbito de la salud y bienestar, tales como:

- Dotación de desfibriladores en 9 centros de trabajo de la empresa.
- Prescripción de pruebas médicas.
- Realización de analíticas en las sedes centrales.
- Consulta on line (Internet fijo o móvil) de los resultados de los análisis de sangre.

Continuamos manteniendo nuestra disponibilidad a acercar nuestras buenas prácticas de seguridad vial a otras empresas. Por ello, participamos en el "IV Foro sobre Políticas de RSC y Prevención de Riesgos Laborales" organizado por la Fundación Sagardoy, y en la jornada Informativa "La Seguridad Vial en la Empresa. Buenas Prácticas" organizada por FESVIAL, la Dirección General de Tráfico (DGT) y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

Otras actuaciones de interés han sido:

- El Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales ha sido sometido a una auditoría externa de forma voluntaria. La auditoría ha sido realizada por Ernst & Young y ha sido superada de forma satisfactoria.
- Formación: Se han impartido 3.203 horas (934 on line) de formación, con 956 asistentes (345 on line). Se ha proporcionado formación en todas las sesiones de acogida a nuevos empleados, que representan un total de 202.
- Contamos con un sistema interno de control por el que se verifica que los centros de trabajo cumplen con los requisitos normativos en materia de seguridad. El 88 % de los centros de trabajo han sido visitados este año por especialistas en Prevención y Salud.
- Control de contratistas: han sido auditados el 100% de contratistas que trabajan con riesgos especiales (ej: en altura), junto con los departamentos responsables de gestionarlos.
- Reconocimientos médicos: se ha personalizado la realización de los reconocimientos (planificación y cita previa personalizada; realización previa de la analítica y posterior finalización de pruebas, analítica en mano). Dicha personalización ha contribuido a que los reconocimientos médicos se hayan incrementado en torno al 25%.

80%

de empleados satisfechos con las políticas de seguridad, salud y bienestar

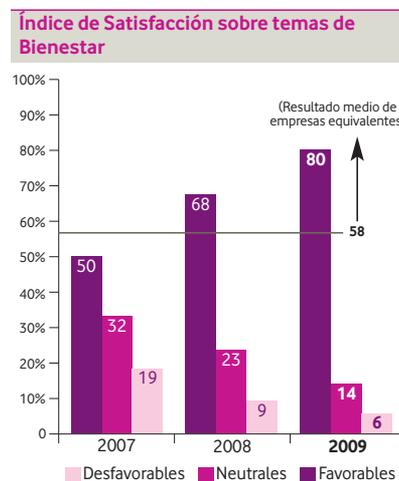
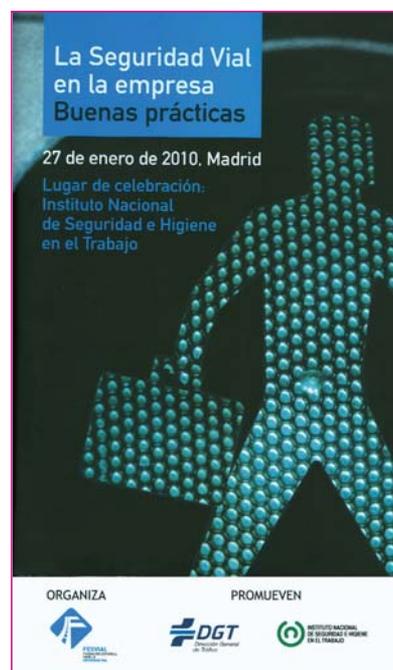


Fig. 13

Fuente: Hay Group. Los valores son sobre 100. Participación del 97% de los empleados.



Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

4

Sociedad

Proveedores
Empleados
Fundación

- Campañas específicas: Gripe (más de 350 asistencias), donaciones de sangre (más de 300), chequeos de salud de la vista con 360 participantes.
- Campañas de vacunación: este año ha llegado la campaña hasta el 96% de los empleados y hasta 125 centros de trabajo. Esto nos ha permitido llegar a las 500 vacunaciones (11,4% de los empleados).
- En relación con nuestro compromiso de realizar una nueva campaña de uso seguro de nuestros productos y servicios, válida tanto para empleados como para cualquier persona de nuestro entorno, se ha realizado todo el diseño de la campaña de acuerdo a la nueva imagen de Vodafone, habiéndose producido también varios vídeos. Durante el ejercicio 2010-11 se implementará la campaña.

Accidentalidad y absentismo

Este año la evolución de la accidentalidad ha sido muy positiva. El índice de incidencia¹ resultante ha sido de 228,41 lo que representa una reducción en torno al 50% respecto al año anterior y nos sitúa en favorable posición para el cumplimiento del objetivo establecido a marzo 2011. Los índices de frecuencia² y el de gravedad³ han seguido la misma tendencia, finalizando en 1,32 y 0,02 respectivamente (Ver fig. 14, 15 y 16).

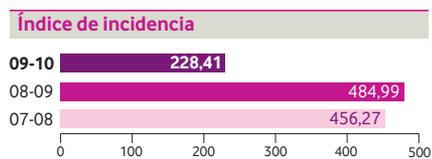


Fig. 14

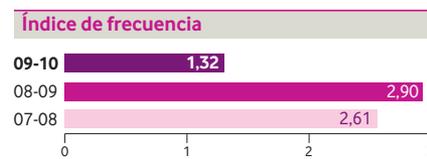


Fig. 15

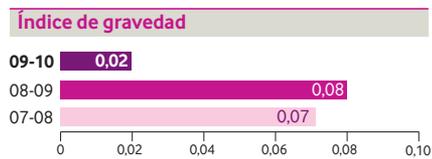


Fig. 16

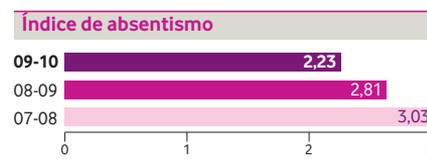


Fig. 17

Respecto al Índice Absentismo por enfermedad⁴, (Ver Fig. 17), se confirma la tendencia en la reducción de este índice que se inició el año anterior.

Un año más destacamos la inexistencia de accidentes muy graves y mortales tanto en empleados de Vodafone como de sus contratados. Sin embargo, debemos mencionar un incidente de contratados trabajando en altura con potencial gravedad, que afortunadamente pudo resolverse sin apenas daños personales ni materiales.

Respecto a los accidentes de tráfico, se reafirma la tendencia de años anteriores en los acaecidos durante la jornada laboral, si bien es verdad que los in itinere sin baja médica han sufrido un incremento, relacionado con el aumento de accidentes de moto (Ver Fig. 18 y 19).



Fig. 18

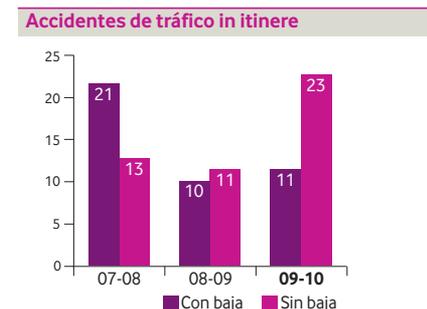


Fig. 19



4,69

media de días de baja por enfermedad
por empleado

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

¹ Índice de incidencia: Accidentes en jornada de trabajo con baja X 100.000/ N° de empleados.

² Índice de frecuencia: Accidentes en jornada de trabajo con baja X 1.000.000/ N° de empleados X N° medio de horas efectuadas anualmente por empleado.

³ Índice de Gravedad: Jornadas no trabajadas por accidentes en jornada de trabajo con baja X 1.000/ N° empleados X N° medio de horas efectuadas anualmente por empleado.

⁴ Índice de Absentismo: Porcentaje de jornadas de baja por enfermedad entre el número de jornadas reales.

Proyectos de Voluntariado

En el ejercicio 2008-09, Vodafone España ha llevado a cabo diversas iniciativas de voluntariado y colaboración con diferentes ONGs con las que la compañía se relaciona, con objeto de fomentar el espíritu solidario de los empleados de Vodafone.

Muchos de nuestros empleados ofrecen su tiempo como voluntarios para participar en estas iniciativas. Esto beneficia a las organizaciones sin ánimo de lucro y al mismo tiempo también permite que nuestros empleados aprendan nuevas habilidades y competencias.

Ejemplos de iniciativas llevadas a cabo:

Campeonato Nacional de Fútbol con Personas sin Hogar. Fundación RAIS

Vodafone España, como parte de su política de apoyo y colaboración con la Fundación RAIS, estuvo presente en el Campeonato Nacional de Fútbol con Personas sin Hogar que tuvo lugar en Alcobendas.

Empleados de Vodafone España participaron en el torneo bien jugando en el equipo mixto de Vodafone, como voluntarios de la organización, o como árbitros.

La Fundación RAIS desarrolla y ejecuta programas y proyectos de integración social para personas en situación o riesgo de exclusión (personas sin hogar, inmigrantes, etc.), con el fin de promover su autonomía personal y su socialidad.

I Juegos de la Integración

Empleados de Vodafone España se prestaron como voluntarios en la organización de los Juegos de la Integración celebrados en Madrid en junio 2009, donde cerca de 2.000 deportistas amateur de más de 40 nacionalidades acudieron al mayor acontecimiento deportivo multicultural celebrado hasta la fecha en España.

Torneo solidario de Fútbol 7 Interempresas con Acción contra el Hambre

Organizado por Acción contra el Hambre y la Real Federación Española de Fútbol, su misión es conseguir el apoyo de las empresas en la lucha contra la desnutrición infantil y contribuir con el proyecto de la escuela de fútbol de la RFEF.

Vodafone España, se sumó a esta iniciativa en la que el deporte de equipo fue el motor de la solidaridad. Más de 15 empleados participaron en un equipo mixto.

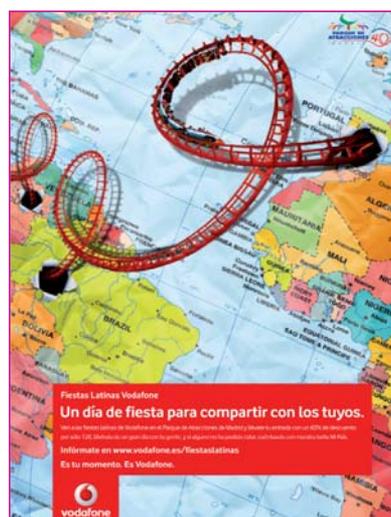
Acción contra el Hambre es una organización humanitaria internacional e independiente que combate la desnutrición infantil a la vez que garantiza agua y medios de vida seguros a las poblaciones más vulnerables. Interviene en más de 40 países apoyando a cinco millones de personas.

Voluntariado ambiental. Fundación Andanatura y Fundación Monte Mediterráneo

Empleados de Vodafone colaboraron en las tareas de limpieza y mantenimiento de la Dehesa de San Francisco (Sevilla), una zona reforestada que fue arrasada por un incendio forestal en el año 2003.

Las tareas de limpieza consistieron en recorrer la superficie reforestada y recoger los restos de protectores y residuos existentes. Los empleados recibieron una sesión formativa sobre la gestión sostenible de la finca, tanto en agricultura como en ganadería ecológica, y sobre las actuaciones relacionadas con la custodia del territorio que está promoviendo la Fundación Monte Mediterráneo.

La Fundación Vodafone España es patrono de la Fundación Andanatura. Ésta, gracias al acuerdo de colaboración firmado con la Fundación Biodiversidad y la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía, viene desarrollando una serie de acciones para el desarrollo de la Custodia del Territorio en Andalucía, apoyando la puesta en marcha de la Red Andaluza de Custodia y Gestión del Territorio, INSULAS.



Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

4

Sociedad

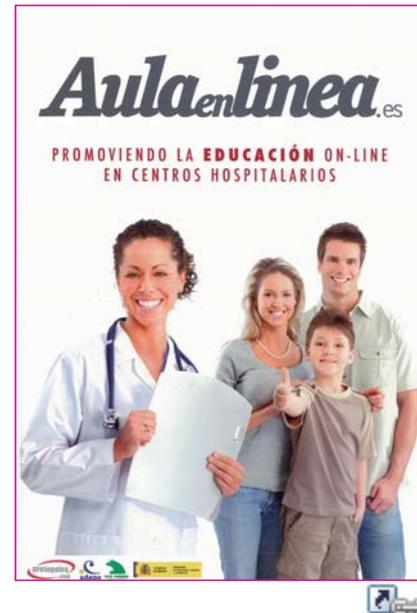
Proveedores
Empleados
Fundación

Aula en línea. Protégeles

Vodafone España viene colaborando con Protégeles, una organización de protección de la infancia en Tecnologías de la Información y la Comunicación, en temas relacionados con el uso responsable de la telefonía móvil.

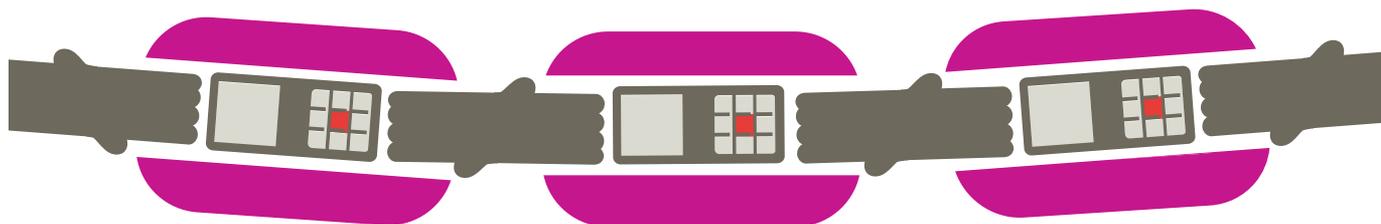
Durante el ejercicio fiscal 2009-10, Vodafone ha colaborado con Protégeles en la iniciativa piloto "Aula en línea", relacionada con la atención de las necesidades formativas, lúdicas y de socialización de menores hospitalizados, y sus empleados han colaborado a nivel soporte con los servicios que Vodafone ha proporcionado para dicha iniciativa (conectividad de banda ancha móvil a través de módems USB).

"Aula en línea" es una aplicación gratuita de uso online destinada a la colaboración participativa de diversos colectivos sociales. Tiene como fin el promover la educación online en el sector de la salud pública y privada, siendo el objetivo principal de la misma llevar el aula física a un ambiente virtual, para el beneficio de aquellos menores que por circunstancias médicas no pueden recibir una educación convencional en el aula de clase.



¿Qué haremos?

- Mejorar el índice de satisfacción sobre los temas de bienestar de la encuesta a empleados en un 10% sobre la base 2007-08. Marzo 2011.
- Reducir el índice de accidentes con baja en un 10% sobre la base 2007-08. Marzo 2011.
- Realización de nueva versión de "Vodafone Wellflex". Marzo 2011.
- Implementar el programa de desarrollo "Business Academy". Marzo 2011.
- Implantación de las medidas recogidas en el Plan de Igualdad. Marzo 2011.
- Implementar campaña de uso seguro de nuestros productos y servicios válida tanto para empleados como para cualquier persona de nuestro entorno. Marzo 2011.



Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Fundación Vodafone España

La Fundación Vodafone España ha continuado en 2009-10 alineando sus actividades en torno a la difusión y desarrollo de las TIC como forma de mejorar la calidad de vida y facilitar la integración sociolaboral de los grupos vulnerables.

Para optimizar el desarrollo de sus actividades, se las ha reagrupado en dos áreas principales: Innovación y Proyectos Sociales.

¿A qué nos comprometimos?

- Lanzar dos proyectos que ayuden al desarrollo de la vida independiente de mayores y personas con diversidad funcional: una red de apoyo a mayores desde la televisión y la aplicación de códigos "bidi" a actividades cotidianas. Marzo 2010.
- Ampliar y consolidar la presencia de la Fundación en las redes sociales. Lanzar páginas en YouTube y Facebook. Marzo 2010.
- Realizar al menos tres acciones de apoyo a la inserción laboral de personas con discapacidad en colaboración con otras tantas entidades no lucrativas. Marzo 2010.

¿Qué hemos hecho?

Innovación

Los proyectos de I+D+i que la Fundación Vodafone España desarrolla en colaboración con administraciones, universidades, centros de investigación, asociaciones y empresas tecnológicas, se estructuran en tres líneas temáticas:

- Mayores y Vida Independiente.
 - Accesibilidad.
 - E-Salud.
- **Mayores y Vida Independiente**
AALIANCE ("The European Ambient Assisted Living Innovation Alliance")
Proyecto europeo del VII Programa Marco cuyo objetivo ha sido definir el mapa de ruta para las soluciones y servicios del concepto "vida asistida por el entorno" (Ambient Assisted Living - AAL). Se profundiza en lo que las TIC pueden aportar al envejecimiento activo en los ámbitos del hogar, el trabajo y la sociedad. Los resultados se presentaron en el mes de marzo 2010 en Málaga.
 - **PERSONA ("PERceptive Spaces PrOmoting Independiente Aging")**
Proyecto europeo del VI Programa Marco que ha trabajado con el concepto de "vida asistida por el entorno" (AAL) para crear una plataforma de acceso a servicios dirigidos a personas mayores que les permita permanecer el mayor tiempo posible en su entorno. Los servicios se realizan con usuarios reales en Dinamarca, Italia y España.

SOCIALTV PARA 3G

Proyecto del Plan Avanza en el que se realiza una experiencia piloto de un "punto de encuentro" para personas mayores basado en una plataforma de videoatención. El objetivo es favorecer el envejecimiento activo y la vida independiente a través del fomento de las relaciones sociales, disminuyendo el aislamiento y la soledad de los mayores.

+ de **5,2 millones**
de € dedicados a Proyectos Sociales



www.aaliance.eu
www.aal-persona.org

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

▶ [Fundación Vodafone España](#)

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

4

Sociedad

Proveedores
Empleados
Fundación

● Accesibilidad

AEGIS. ("Open Accessibility Everywhere: Groundwork, Infrastructure, Standars")

Su objetivo es proponer un nuevo paradigma de accesibilidad TIC que permita que las aplicaciones de uso general sean accesibles. Dirigido a usuarios con diversidad funcional y basado en software libre, está pensado para ordenadores, móviles e Internet.

Medicamento Accesible

El proyecto "Medicamento Accesible" del Plan Avanza combina el uso de tecnologías como el móvil, los códigos "bidi" y el acceso a Internet para ofrecer de una forma sencilla la información y convertirla al formato más adecuado al usuario: pasando de texto a voz, aumentando el tamaño de la letra, etc.

INREDIS ("Interfaces de Relación entre el Entorno y las personas con Discapacidad")

Proyecto incluido dentro de los Consorcios Estratégicos Nacionales de Investigación Técnica (CENIT). Pretende ofrecer respuestas globales y sostenibles a los desafíos que plantea el acceso de las personas con discapacidad a la Sociedad de la Información, desarrollando tecnologías de base que permitan crear canales de comunicación e interacción entre las personas con algún tipo de necesidad especial y su entorno.

TELPES ("Teleasistencia para Personas Sordas")

Este proyecto se desarrolla mediante un consorcio formado por la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), Fundación CNSE, Cruz Roja Española y la Fundación Vodafone España, y está cofinanciado por el Plan Avanza. Ha permitido demostrar cómo la tecnología disponible puede dar respuesta a las necesidades de las personas sordas de una forma adecuada en su demanda de servicios de teleasistencia.

● E-Salud

Rehabilita

Este proyecto, incluido dentro de CENIT, tiene como objetivo sentar las bases científicas y tecnológicas para la rehabilitación, buscando una mejora de la calidad de vida de los pacientes y un sistema de rehabilitación más eficiente y sostenible.

Organización Nacional de Trasplantes

Sistema móvil de avisos de posibilidades de donación para los coordinadores autonómicos y hospitalarios de la red de trasplantes española capaz de minimizar los tiempos de respuesta, aceptación o rechazo de un transplante, aumentando así sus posibilidades de éxito.

Instituto de Salud Carlos III

Se ha renovado el acuerdo de colaboración con el Instituto de Salud Carlos III con el fin de impulsar, desde su Unidad de Telemedicina y Salud, el desarrollo de propuestas y nuevos proyectos de innovación en el ámbito de cuidados y ayuda tecnológica a domicilio de la enfermedad de Alzheimer, demencias y enfermedades degenerativas.



Premios Vodafone a la Innovación en Comunicaciones Móviles

La Fundación Vodafone España promueve la realización de unos Premios que sirven de incentivo al desarrollo y la innovación de propuestas tecnológicas, tanto en su fase de estudio como en el de su puesta al servicio de la sociedad. En el ejercicio 2009-10 se convocó la III Edición, cuyos ganadores fueron:

- **Proyecto ANEGSYS Mobile.** Solución de comercio electrónico, operativa sobre plataforma móvil, para mercados en ferias comerciales, presentado por el Departamento de Automática de la Universidad de Alcalá.
- **Proyecto "Mobile Virtual Assistant".** Asistente virtual inteligente para dispositivos móviles, con capacidad de diálogo en lenguaje natural, desarrollado por INDISYS S.L.

www.aegis-project.eu
www.inredis.es

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

▶ **Fundación Vodafone España**

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

▷ Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Proyectos Sociales

• Formación

Formación de Postgrado

La Fundación Vodafone España en colaboración con diferentes universidades españolas ha apoyado la realización de diversos Masters que potencian la enseñanza de los desarrollos tecnológicos de última generación. 115 alumnos han participado en los siguientes postgrados y cursos de experto que se han impartido en el curso 2009-10.

- Master en Informática Aplicada a las Telecomunicaciones – Universidad de Málaga (VII Edición).
- Master Oficial en Telemática y Redes de Telecomunicación – Universidad de Málaga .
- Curso en Comunicaciones Móviles – Universidad de Sevilla (VIII Edición).
- Master en Gestión en Red y Recursos para las Personas Dependientes – Universitat Oberta de Catalunya (III Edición).
- Forma-tic "Formación en el uso de las TIC para favorecer la Vida Independiente de las Personas" Edición mixta online-presencial.

Otros cursos y seminarios

Se ha seguido colaborando con Universidades, Ayuntamientos y Asociaciones en la organización de encuentros, jornadas y cursos en los que se dan a conocer los últimos avances tecnológicos en líneas como la accesibilidad, e-salud, mayores y vida independiente, etc. Durante el ejercicio 2009-10 se han realizado 18 seminarios con más de 3.900 asistentes.

Formación de mayores

Durante este ejercicio 2009-10 se ha continuado con la formación de personas mayores en el uso del teléfono móvil. La demanda de este colectivo por seguir aprendiendo en el uso de las TIC ha propiciado la ampliación de la actividad formativa a cursos de aprendizaje en el uso de Internet. Durante este año se han beneficiado de esta actividad más de 5.000 mayores, con lo que unas 50.000 personas mayores se han formado desde el inicio del proyecto en 2004.

• Integración

Programas de inserción laboral

La integración laboral de personas con discapacidad gracias al uso de las TIC es uno de los retos de la Fundación. Para favorecer dicha integración de los diferentes grupos vulnerables, se han apoyado diversas acciones formativas como cursos de telemarketing y de uso de las nuevas tecnologías, etc., acompañados por un servicio de información, apoyo, asesoramiento y orientación individualizados.

Gracias a los acuerdos con asociaciones como ASPAYM, COGAMI, PREDIF o FUHNPAIIN, más de 1.600 personas se han beneficiado de estos programas.

Programas de apoyo a la infancia

Otra línea de trabajo dentro de la Fundación Vodafone España es apoyar proyectos de ayuda a niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad, fomentando su educación, salud y deporte. Un ejemplo es la colaboración con la Fundación Balía para el desarrollo de un programa socio-educativo dirigido a niños de 3 a 12 años con riesgo de exclusión social en el distrito de Tetuán en Madrid; 118 niños en situación de abandono y aislamiento han recibido estos apoyos.



3.900

asistentes en 18 Seminarios en
2009-10



+ de 50.000

personas mayores formadas en el
uso de las TIC desde 2004

+ de 1.600

personas beneficiadas en los
programas para la integración laboral

4

Sociedad

Proveedores
Empleados
Fundación

Programas de accesibilidad

Se incluyen aquí todas las iniciativas que apoyan la integración de grupos vulnerables a través del ocio y el deporte adaptado. Se ha seguido colaborando en proyectos deportivos como el esquí o la vela adaptada. Destaca el proyecto "Cine accesible 2010", programa que garantiza el acceso al ocio cinematográfico a las personas con diversidad sensorial y funcional a través de la audiodescripción, subtítulos, la instalación de bucles magnéticos, programas en braille, etc.

Construye un nuevo mundo ("World of difference")

El programa "Construye un nuevo mundo" promueve la acción social de las personas, ofreciéndoles la posibilidad de desarrollar un proyecto social remunerado en una Entidad No Lucrativa (ENL) en España. En 2009-10 se pusieron en marcha dos ediciones, cuyos ganadores fueron los siguientes:

II Edición

- María Muñoz: Con un Proyecto con la Asociación Nacional de Amigos de los Animales para sensibilizar a los menores en el cuidado de las mascotas y mejorar la calidad de vida de los ancianos a través de terapia asistida con perros.
- Esperanza Rosa: En un proyecto de educación especial para niños con discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales. Ha sido desarrollado con la Asociación de Discapacitados Físicos, Psíquicos y Sensoriales en la provincia de Córdoba.
- Paula Tejada: A través de la Federación DEGLOBE, ha realizado un proyecto de respiro y apoyo social a las familias que cuidan de algún miembro dependiente en el medio rural de La Rioja.

- ▶ • Juan Yáñez: Presentó una iniciativa de ocio y socialización diseñada para enfermos de Parkinson en la Asociación Parkinson de Gran Canaria a través de talleres, terapias y actividades al aire libre.

▶ III Edición

- Antonia Castaño: Ha realizado su proyecto en la Asociación Oncológica Extremeña, desarrollando una web informativa y de asistencia a familias afectadas por este problema.
- Yenith Quintero: Se incorporó a la Asociación para el Estudio de las Enfermedades Infecciosas, creando un portal de telemedicina para la prevención e información de enfermedades transmisibles; que sirve además de punto de encuentro (multimedia y multilingüe) entre la población inmigrante y el personal sanitario. Ha contado con el asesoramiento médico de la Unidad de Medicina Tropical del Servicio de Enfermedades Infecciosas del Hospital Ramón y Cajal de Madrid.
- Carmen Serrano-Suñer: Presentó la Gestión integral de talleres de formación laboral y ejecución de trabajos para personas con discapacidad intelectual en la Fundación Carmen Pardo-Valcarce, apoyando su integración.
- Ángel Sola: Realizó un Proyecto de integración de personas con diversidad funcional a través de las TIC y el cibervoluntariado en la Fundación Cibervoluntarios. Organizó talleres de formación básica en TIC para ayudar a la inclusión sociolaboral de estas personas.



Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

▶ Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Otras actividades

Publicaciones

Las siguientes publicaciones han sido editadas o co-editadas en el ejercicio 2009-10:

- "LTE: nuevas tendencias en comunicaciones móviles".
- "Sensors everywhere".

Premio Vodafone de Periodismo – X Edición

Esta edición se centró en los nuevos canales de la información y la comunicación, y contó con una nueva categoría: Categoría Digital, dirigida a un profesional o medio (página web, blog, red social, etc.) que hubiera destacado por la difusión de la información a través de estos canales. Los ganadores fueron:

- Premio Especial a la Trayectoria: ONCE y Fundación ONCE.
- Premio a un Profesional de la Comunicación: Miguel Ángel Uriondo (Actualidad Económica).
- Premio Categoría Digital: Albert Cuesta (Diario Avui y editor del canal PDA).
- Premio Especial a la Trayectoria Profesional (póstumo): José Luis Fernández Iglesias.

Redes sociales

La Fundación Vodafone España ha creado canales propios en YouTube y en Facebook, éste último especialmente diseñado. Además se comunican las actividades de la Fundación en el canal de Facebook de la operadora.

Premios Recibidos

En el ejercicio 2009-10, distintas instituciones han reconocido públicamente la labor de la Fundación Vodafone España:

- **Premio ASIMELEC "Sociedad de la Información 2009"**, por el apoyo a iniciativas en la extensión de las tecnologías en la sociedad.
- **Premio Júbilo 2009 al Compromiso Social**, en reconocimiento al compromiso por trabajar a favor de la integración social de aquellas personas a través de la tecnología, con una especial sensibilidad hacia los mayores.
- **Premio APROCOR a la Integración Laboral de Personas con Discapacidad Intelectual 2009**, por la labor realizada para facilitar la implantación de nuevas tecnologías en la integración laboral de personas con discapacidad.
- **Premio CIBERMAX en la categoría de "Acción Social"**, concedido por la Fundación Cibervoluntarios al proyecto "3G para todas las generaciones" como iniciativa TIC que ha ayudado a desarrollar actuaciones de acción social fomentando la innovación.
- **Medalla de Oro de "La Rebotica"**, otorgado en reconocimiento a su actividad.
- **Proyecto Signoguía**: El Museu Marítim de Barcelona fue galardonado con el Premio a la Accesibilidad de la Federación de Asociaciones de Implantados Cocleares de España (AICE) por la implementación de videoguías accesibles para las personas con deficiencia auditiva. El proyecto Signoguía fue desarrollado con la colaboración de la Fundación Vodafone España, CNSE y la FCNSE.



www.youtube.com/user/FundacionVodafoneESP
www.facebook.com/vodafoneES

4

Sociedad

Proveedores
Empleados
Fundación

¿Qué haremos?

- Formar a más de 5.000 personas con discapacidad y/o a sus familiares cuidadores, en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Marzo 2011.
- Realizar al menos 2 nuevos proyectos de innovación en la promoción de soluciones TIC accesibles en "Mayores y Diversidad Funcional": teleasistencia móvil accesible y al alcance de todos y soluciones TIC para la tutorización de personas con discapacidad intelectual. Marzo 2011.



Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

▷ Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Medio Ambiente

Las telecomunicaciones tienen un crecimiento y desarrollo tecnológico constantes; la construcción y adecuación de la infraestructura para alcanzar mayores niveles de calidad y cobertura en la prestación de estos servicios pueden generar impactos ambientales positivos y negativos que es necesario tener en cuenta para el desarrollo sostenible del sector.

Así, entre los numerosos impactos medioambientales positivos de las telecomunicaciones, se pueden destacar los siguientes:

- Disminución de desplazamientos: la facilidad de acceso a Internet, el trabajo en movilidad y los servicios de video y teleconferencia contribuyen a disminuir los desplazamientos de personas y bienes, y en consecuencia, disminuyen las emisiones de gases contaminantes.
- Disminución del consumo de papel y otros recursos: el uso de Internet, el correo electrónico, etc. conllevan una mayor digitalización de la información que se traduce en una reducción del consumo de papel y de otros recursos asociados.
- La aplicación de los sistemas de telecomunicación permite también una serie de beneficios asociados a la transmisión de información "máquina a máquina" (M2M):
 - Medición de parámetros y condiciones ambientales: los sistemas de telecomunicaciones ayudan a soportar las redes de medición de calidad del agua y aire en las grandes ciudades, lo que contribuye a la mejora y el seguimiento constante de diferentes parámetros ambientales. Las telecomunicaciones han servido de soporte para la medición continua de problemas ambientales de tanta envergadura como el deterioro de la capa de ozono.
 - Alarma en situaciones de emergencias: las telecomunicaciones sirven para prevenir e informar sobre situaciones de emergencias y para coordinar las diferentes entidades o personas que se ven involucradas en estas situaciones.

Por otra parte, también se pueden producir impactos ambientales negativos asociados al desarrollo y funcionamiento de una red de telecomunicaciones (consumo de materias primas, fabricación de equipos, despliegue de red, final de la vida útil de los equipos utilizados...).

El objetivo de Vodafone es gestionar sus actividades minimizando los impactos negativos en el medio ambiente sobre los que tenemos influencia y maximizando los beneficios ambientales que nuestros servicios pueden aportar.

Para ello, disponemos de un Sistema de Gestión Ambiental certificado conforme a la norma internacional ISO 14.001 desde 1997, (certificado disponible en nuestra web).

Nuestra Política Ambiental se basa en los siguientes principios:

- Utilizar tecnología que no se considere dañina para las personas o el medio ambiente.
- Reciclar residuos allí donde sea posible.
- Comprar productos y servicios respetuosos con el medio ambiente.
- Optimizar el uso de recursos y en especial de energía eléctrica.
- Minimizar el uso de sustancias que dañan la capa de ozono.
- Minimizar el impacto de nuestros emplazamientos en el medio ambiente y en especial preservar las áreas de conservación natural.



Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Nuestras Operaciones

Nuestros servicios se proporcionan a través de una red de instalaciones de telecomunicación, incluyendo estaciones base, centros de conmutación y de datos, que transmiten y reciben voz y datos.

La realización de un Despliegue Responsable de nuestra Red es uno de los temas prioritarios de nuestra Estrategia de Responsabilidad Corporativa. Nuestro objetivo es minimizar el impacto de nuestras operaciones con los siguientes criterios:

- Priorizar la salud y seguridad de nuestros empleados, contratistas y público general (Ver Cap. 4: "Sociedad").
- Efectuar consultas públicas y mantener una comunicación clara y abierta con las comunidades del entorno, sobre las emisiones radioeléctricas y su relación con la salud.
- Reducir el impacto ambiental de nuestra red a través del control de las emisiones, la compartición de nuestras infraestructuras y equipos, y el reciclado de residuos.

Somos conscientes de que en ocasiones el despliegue de nuestra red puede generar preocupaciones a una parte de las comunidades del entorno de nuestras instalaciones. Por ese motivo, realizamos consultas con los Grupos de Interés locales. Así, cuando realizamos la selección de nuestros emplazamientos, consideramos no sólo los requisitos técnicos y de licencias, sino también, y en la medida que son aplicables, las preocupaciones y expectativas de las comunidades afectadas. (Ver Fig. 1).

¿A qué nos comprometimos?

Despliegue Responsable de Red

- Verificar/Auditar el cumplimiento de la Política de Despliegue Responsable de Red por parte de los subcontratistas. Marzo 2010.

Emisiones Radioeléctricas y Salud

- Continuar impulsando tareas concretas de comunicación sobre "buenas prácticas" en telecomunicaciones y su relación con la salud. Marzo 2010.
- Intensificar las actuaciones con asociaciones de consumidores, colectivos profesionales y otros Grupos de Interés, para transmitir los mensajes apropiados sobre el despliegue de redes de comunicaciones móviles. Marzo 2010.

¿Qué hemos hecho?

Despliegue Responsable de Red

En Vodafone invertimos continuamente en el desarrollo de nuestra red para mejorar la cobertura en áreas rurales, y para mejorar la capacidad en áreas densamente pobladas.

Durante el ejercicio 2009-10, Vodafone España ha continuado apostando por la realización de un despliegue importante de nuestra Red. Actualmente disponemos de más de 23.000 elementos de red, de los que más de 10.000 disponen de tecnología 3G.

Para el despliegue de estos elementos de red, Vodafone España tiene en cuenta tanto su "Política de Despliegue Responsable de Red" como el "Código de Buenas Prácticas para la Instalación de Infraestructuras de Telefonía Móvil" firmado por las operadoras de telefonía móvil con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

En cuanto al cumplimiento de la legislación, a nivel nacional Vodafone España cumple con la normativa sectorial de telecomunicaciones que afecta al despliegue de red, en especial, con la Ley 32/2003 General de Telecomunicaciones, de 3 de noviembre.

5

Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático
Residuos y Terminales

Opinión de Nuestros Grupos de Interés

"¿Me podría decir cómo cree que se comporta Vodafone España en el siguiente tema?"

"Realizar una selección y diseño de sus antenas, que trate de minimizar el impacto ambiental"

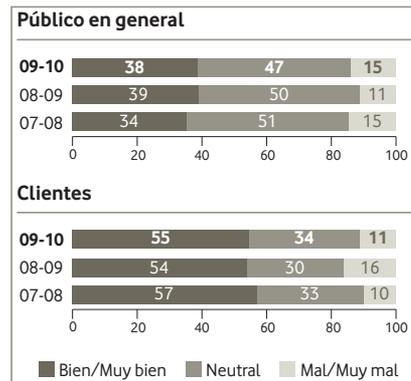


Fig. 1



Fuente El País 20 julio de 2009.

+ de **23.000**
elementos de red

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

En lo relativo a la legislación autonómica y local, en términos generales, y dentro de la medida de lo posible, se cumple con la normativa existente que afecta al despliegue de red y al medio ambiente (Leyes Autonómicas en materia de medio ambiente, Ordenanzas municipales reguladoras de la instalación de estaciones de telefonía móvil), sin perjuicio de que sobre la misma existe una conocida controversia jurídica en relación a diversos aspectos de legalidad, encontrándose recurridas numerosas disposiciones de esta normativa en vía judicial.

Por otra parte, tenemos en cuenta el proceso de subcontratación al que está sometido el despliegue de nuestra Red, por lo que el objetivo es que nuestros proveedores cumplan nuestra Política de Despliegue Responsable de Red. Para ello, se vienen aplicando diferentes controles, tales como:

- Seguimiento de la presentación de proyectos radioeléctricos al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- Programa de puntos de inspección, donde se especifican cada uno de los puntos verificados a nuestros proveedores durante el desarrollo de la obra.
- Auditorías internas y externas del Sistema de Gestión Ambiental implantado de acuerdo con la norma internacional ISO 14.001.

Desarrollo de infraestructuras ecológicas



El Grupo Vodafone, en colaboración con Huawei, a través del Centro de Innovación de Radio en Madrid, ha desarrollado una estación base BTS ecológica (Diet BTS) que está especialmente diseñada para funcionar al 100% con energías renovables y permite reducir la dependencia de los combustibles de origen fósil en estaciones base de radio. Esta solución permite

desplegar emplazamientos de forma rápida y fácil en áreas remotas. Ya hay despliegues de este tipo, funcionando en Sudáfrica, y se prevé implantar estas soluciones en Ghana o en la República Democrática del Congo.

También se están desarrollando proyectos pilotos de otro tipo de antenas ecológicas desarrolladas en colaboración con Nokia Siemens Networks o Alcatel-Lucent en India o en Qatar.

Emplazamientos compartidos

Durante el ejercicio 2009-10, hemos realizado un despliegue en el que más del 50% de nuestras estaciones base se ha llevado a cabo en instalaciones de otras operadoras o de otras empresas proveedoras de emplazamientos. En este sentido, hemos compartido más de 1.000 emplazamientos, tanto titularidad de Vodafone España como de otras organizaciones.

Por otra parte, en base al acuerdo firmado con Orange, por el que ambas empresas se comprometen a compartir infraestructuras de las redes 3G en poblaciones de menos de 25.000 habitantes, Vodafone y Orange han superado las 1.700 instalaciones 3G en emplazamientos compartidos.

Calidad de Red

La amplia experiencia que Vodafone tiene en el diseño de redes de telecomunicación, la elevada fiabilidad de los elementos empleados en la arquitectura de nuestra red y la excelencia alcanzada en la operación y mantenimiento, nos permiten satisfacer las expectativas de nuestros clientes en Calidad de Servicio y ser líderes en la consecución de los objetivos de disponibilidad y calidad establecidos por la normativa internacional. Para alcanzar estos objetivos, Vodafone dispone de una red de telecomunicaciones robusta con encaminamientos redundantes, diversidad y protección contra fallos.

Prestación del Servicio Universal

La responsabilidad de la Prestación del Servicio Universal ha sido y es hasta la fecha del operador histórico designado como prestador del mismo. El coste por la prestación de estos servicios es determinado anualmente por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT), así como los operadores obligados a contribuir al mismo. El coste neto del Servicio Universal está entre 70 y 80 millones de € anuales en los últimos años, y la contribución de Vodafone España al mismo es creciente y está en torno a los 15 millones de €.

A este respecto, la posición de Vodafone es que:

- La telefonía móvil ya ha universalizado las comunicaciones por lo que el concepto de servicio universal debe revisarse y sustituirse por uno más moderno y pro-competitivo.
- No está claro que la prestación del Servicio Universal suponga una carga injustificada para el operador designado como prestador del mismo.
- En cualquier caso, el coste debe revisarse a la baja y debe ser financiado por todos los operadores y no sólo por los cuatro principales.

+ de **1.000**
emplazamientos compartidos
durante 2009-10

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

► Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

5

Medio Ambiente

Nuestras Operaciones
Energía y Cambio Climático
Residuos y Terminales

Un elemento clave en la consecución y mantenimiento de los parámetros de Calidad de Servicio es el Proceso de Mejora Continua de la Calidad. Básicamente, consiste en que, a partir de diversas fuentes de información como son encuestas de satisfacción y muestreos de experiencia real de clientes, estadísticas y medidas de tráfico generadas por los elementos de la red, medidas de campo y reclamaciones de clientes, analizamos con detalle las fuentes de problemas y trabajamos en su resolución, de cara a convertirlos así en oportunidades de mejora.

A las actividades de optimización de la Red se le une el despliegue continuo de nuevas estaciones base, que nos permiten llegar, a 31 de marzo de 2010, al 99,3% de la población con la Red 2G (GSM) y al 92,8% con la Red 3G (UMTS). Además, hemos implantado nueva capacidad de transmisión para atender el importante incremento de tráfico, especialmente en la red de datos, demandado por los nuevos servicios de banda ancha ofrecidos a nuestros clientes; y seguiremos haciendo un importante esfuerzo de despliegue de estaciones base y de funcionalidades que nos permitan ganar en eficiencia en los recursos ya desplegados.

Así, durante el ejercicio 2009-10, Vodafone España se convirtió en el primer operador europeo en desplegar la funcionalidad "QoS" que, gracias a la gestión más eficiente de los recursos radio, permite eliminar las limitaciones de velocidad de datos que se activaban a los clientes a partir de un cierto volumen de datos consumido, para evitar saturaciones en Red.

Todas las actuaciones anteriormente mencionadas, junto con la apuesta de Vodafone por la tecnología 3G y por ofrecer a nuestros clientes la mejor red de datos, se han visto nuevamente reconocidos por la auditoría externa independiente llevada a cabo por P3 Communications. En sus conclusiones, P3 Communications certifica que Vodafone es a nivel nacional, el operador que ofrece mayor velocidad de descarga de ficheros y de navegación Web de todas las redes de telefonía móvil en España. (ver Fig. 2).

Por otra parte, Vodafone cumple con el Reglamento Técnico y de prestación de servicio de telecomunicación de valor añadido de Telefonía Móvil Automática. En aplicación de este Reglamento realiza un reporte periódico de diversos parámetros de Calidad de Servicio acordados entre los operadores y la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) en base a diferentes normativas internacionales. Los valores trimestrales de Calidad de Servicio están sometidos a auditorías externas y pueden ser consultados en la página Web del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en su sección de Telecomunicaciones, así como en www.vodafone.es/legal

Emisiones Radioeléctricas y Salud

En cumplimiento del Real Decreto 1066 / 2001 se ha realizado en el primer trimestre del 2010 la certificación anual de nuestra red de estaciones base. Para ello, se han realizado mediciones del nivel de emisiones de radiofrecuencia en aproximadamente 5.600 estaciones. Los niveles de emisión del 100 % de las estaciones base de Vodafone España están muy por debajo de los umbrales marcados por el citado Real Decreto.

Con objeto de acercar a los ciudadanos el conocimiento del funcionamiento y seguridad de una red de telecomunicaciones, Vodafone España en colaboración con la organización de consumidores CECU, participó en las jornadas de Comunicaciones Móviles y Sociedad del Conocimiento que tuvieron lugar en Octubre de 2009.

Asimismo, hemos participado en diversas jornadas organizadas por la Federación Española de Municipios y Provincias. Destaca la Jornada de Buenas Prácticas de Telefonía Móvil y Desarrollo Local que tuvo lugar en Parla en Octubre de 2009, dirigida a Alcaldes, Concejales, Técnicos, Secretarios y Directores de Corporaciones Locales, Diputaciones Provinciales, Cabildos y Consejos Insulares y Entidades Locales con competencias en el desarrollo de programas vinculados a la innovación tecnológica, implantación de la sociedad del conocimiento, telecomunicaciones, urbanismo, salud y medio ambiente.

92,8%
población cubierta con 3G

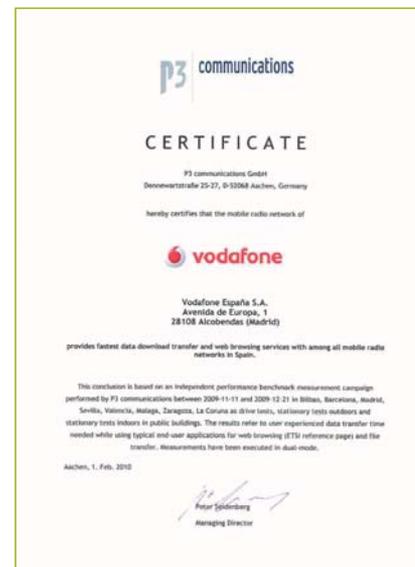


Fig. 2

Cerca de 5.600
mediciones de estaciones base
durante 2009-10



www.mityc.es
www.vodafone.es/legal

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

En lo referente a la opinión de los distintos Grupos de Interés, según el estudio realizado en diciembre de 2009 por la consultora internacional Nunwood basado en entrevistas a miembros de instituciones sanitarias, corporaciones municipales, agencias de comunicación, comunidad académica y científica, instituciones empresariales, administración central y de ONGs, se desprende que el 87% de los entrevistados considera que Vodafone asume correctamente sus responsabilidades en cuestiones relacionadas con las emisiones radioeléctricas y la salud.

Asimismo, se destaca el hecho de que consideran que Vodafone controla y respeta los límites legales de emisiones radioeléctricas y que tiene en consideración la opinión de las comunidades a la hora de ubicar su red de telecomunicaciones.

Por otra parte, continuamos midiendo trimestralmente la percepción de nuestros Clientes y Público General sobre nuestras acciones de comunicación relacionadas con las emisiones radioeléctricas. (Ver Fig. 3).

Estudios de la Comunidad Científica

Destaca la reciente publicación del estudio INTERPHONE realizado bajo la supervisión del IARC (International Agency for Research on Cancer) y por encargo de la Organización Mundial de la Salud (OMS). En el estudio, se han analizado datos de más de 10.000 personas de trece países, comparándose el uso de móviles entre más de 5.000 pacientes de cáncer y otras tantas personas sanas. La investigación se ha centrado en cuatro tipos de cánceres que afectan a los tejidos más expuestos a la radiación de los móviles: dos tumores cerebrales (glioma y meningioma), el de nervio acústico y el de glándula parótida.

Según las conclusiones del citado estudio publicadas en el International Journal of Epidemiology, no se ha encontrado ninguna relación estadísticamente significativa entre móviles y cáncer.

Otro organismo, The International Commission for Non Ionizing Radiation Protection revisó en el 2009 tras 10 años de vigencia los niveles de emisión recomendados en su informe de 1998, y su conclusión es que siguen siendo válidos los niveles de exposición electromagnéticos establecidos en su informe de 1998 (y que son los establecidos en el RD 1066/2001).

¿Qué haremos?

- Colaborar en la implementación de políticas responsables de emisiones radioeléctricas, antenas y salud, con otras operadoras de Vodafone. Marzo 2011.
- Continuar impulsando tareas concretas de comunicaciones sobre "buenas prácticas" en telecomunicaciones y su relación con la salud. Marzo 2011.
- Continuar mejorando nuestra red de banda ancha móvil, ofreciendo el servicio HSPA+ en los 31 principales núcleos urbanos del país. Marzo 2011.

Legislación aplicable

Vodafone España cumple con toda la normativa europea y nacional vigente en materia de emisiones radioeléctricas y salud:

Europea

- Recomendación del Consejo de Ministros de Sanidad de la Unión Europea, de 12 de julio de 1999, relativa a la exposición del público en general a campos electromagnéticos.

Nacional

- Real Decreto 1066/2001, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento que establece condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitaria frente a emisiones radioeléctricas.
- Orden CTE/23/2002, de 11 de enero, por la que se establecen condiciones para la presentación de determinados estudios y certificaciones por operadores de servicios de radiocomunicaciones.
- Orden ITC/749/2010, de 17 de marzo, por la que se modifica la Orden CTE/23/2002, de 11 de enero, por la que se establecen condiciones para la presentación de determinados estudios y certificaciones por operadores de servicios de radiocomunicaciones.

Opinión de Nuestros Grupos de Interés

"¿Me podría decir cómo cree que se comporta Vodafone España en el siguiente tema?"

Informar sobre las emisiones radioeléctricas de la telefonía móvil y su relación con la salud"

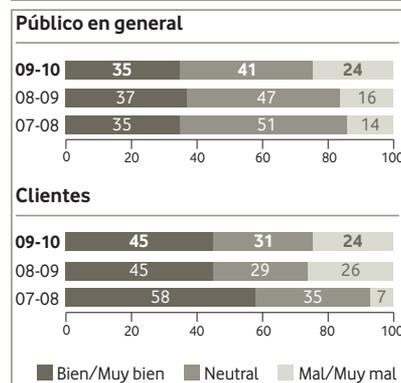


Fig. 3

Energía y Cambio Climático

El Cambio Climático representa un reto a nuestro actual modo de vida y se está convirtiendo en un reto relevante para la sociedad.

Como toda actividad empresarial, las telecomunicaciones precisan del consumo de energía. Este consumo lleva asociado unas emisiones de gases de efecto invernadero (principalmente de CO₂) que tienen influencia en el cambio climático. Por otra parte, las TIC pueden desempeñar un papel esencial en la lucha contra el cambio climático, puesto que las aplicaciones TIC pueden contribuir de forma notable a crear una sociedad con bajas emisiones de CO₂.

¿A qué nos comprometimos?

- Reducir un 8% el consumo de energía previsto en Red desde 2006-07. Marzo 2010.
- Conseguir una reducción del 35% de las emisiones de CO₂/Mb de tráfico desde 2006-07. Marzo 2010.
- Reducir las emisiones de CO₂ con objeto de contribuir a la consecución del objetivo del Grupo Vodafone de reducir el total de emisiones en un 50% respecto al 2006-07. Marzo 2020.
- Desarrollar un nuevo Plan de Eficiencia Energética que contemple la Red y Oficinas. Marzo 2010.
- Renovar el 6% de los vehículos de flota de empresa por vehículos menos contaminantes. Marzo 2012.

¿Qué hemos hecho?

Consumo de Energía en la Red

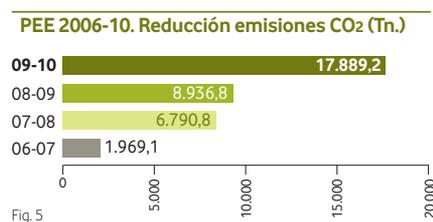
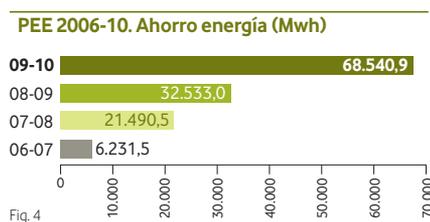
Más del 90% del consumo de energía de Vodafone España es consecuencia de nuestras operaciones de Red (Ver Fig. 1).

Durante el ejercicio 2009-10 el consumo absoluto de energía ha crecido un 15,2% como consecuencia de nuestro desarrollo de la red y fundamentalmente por la inclusión de la energía consumida por nuestra nueva actividad de servicios fijos (adquisición de la antigua Tele2). Estos consumos de energía han llevado asociados un aumento en las emisiones de CO₂ en términos absolutos. (Ver Fig. 2 y 3).

Planes de Eficiencia Energética

Durante el ejercicio 2009-10 hemos finalizado nuestro 2º Plan de Eficiencia Energética (PEE) en la Red, el cual contemplaba proyecciones para inversiones en tecnologías más eficientes y objetivos de mejora tanto en nuestra Red de Acceso como en los Centros de Conmutación.

Los objetivos de este segundo Plan han sido alcanzados plenamente. Así, frente al objetivo de disminuir un 8% el consumo de energía previsto desde 2006-07 hasta el fin de 2009-10, hemos alcanzado un 12,8% de ahorro sobre el consumo previsto, y una disminución de las emisiones de CO₂ frente al tráfico cursado del 87,6% (el objetivo establecido era del 35%). (Ver Fig. 4 y 5).



5

Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

Distribución consumo energía eléctrica 09/10

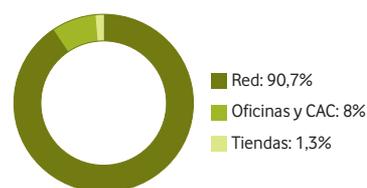
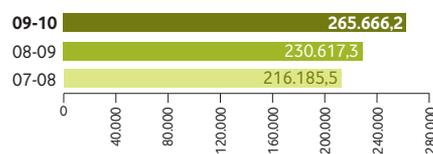
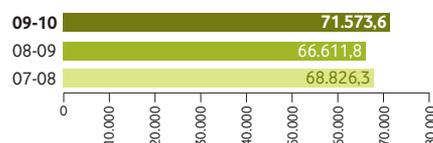


Fig. 1

Consumo de energía en la red (Mwh)



Emisiones de CO₂ derivadas del consumo de energía en la red (Ton.)



141.855
Mwh ahorrados desde 2003 en la red

40.223
Tn de CO₂
evitadas desde 2003 en la red

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente
Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

En términos absolutos, los ahorros conseguidos como consecuencia de este PEE 2006-2010 y del desarrollado en 2003-06 han sido de 141.855 Mwh y se ha evitado la emisión de 40.223 Tn de CO₂, equivalente a lo que emiten unos 18.000 vehículos en un año.

Finalizados estos Planes de Eficiencia Energética, durante el ejercicio 2009-10 hemos iniciado el desarrollo de un nuevo Plan de Eficiencia Energética que contempla, además de los consumos en Red, los consumos en Tiendas y en Oficinas.

Para ello, se han identificado nuevas actuaciones en cada una de las áreas, si bien, la cuantificación de los objetivos de ahorro se ha pospuesto al inicio del ejercicio 2010-11, para en función del reparto de objetivos que realice el Grupo Vodafone entre sus operadoras, poder alcanzar el objetivo de reducir el total de emisiones del Grupo en un 50% respecto a los valores de 2006-07.

Consumos de Energía en Oficinas y Tiendas

Las actuaciones realizadas tanto en Oficinas como en Tiendas para el control del consumo de energía han tenido reflejo en la evolución positiva de los respectivos datos. (Ver Fig. 6 y 7).

Entre las actuaciones más significativas puestas en marcha en Oficinas, se encuentran:

- Instalación de detectores de presencia en lugares no ocupados de forma permanente.
- Instalación en sedes regionales de sistemas de gestión de iluminación y climatización.
- Utilización de cartelería recordando el uso eficiente de la energía.

En el caso de las Tiendas, destacan las siguientes iniciativas:

- Cambios a luminarias de bajo consumo.
- Utilización de células fotoeléctricas para los rótulos.
- Reducción de luminarias de pantalla plana en zona de venta.
- Apagado de luminarias de los muebles en horas de cierre.

Otras actuaciones

Durante el ejercicio 2009-10 se ha continuado potenciando la utilización de salas de videoconferencia entre nuestros empleados, optimizando de esta forma el número de viajes y desplazamientos (Ver Fig. 8 y 9) y por lo tanto el impacto ambiental asociado en emisiones de CO₂ (Ver Fig. 10).

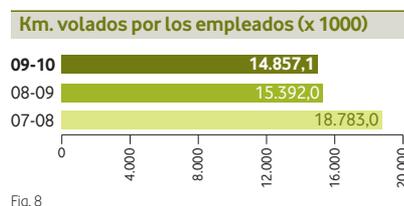


Fig. 8

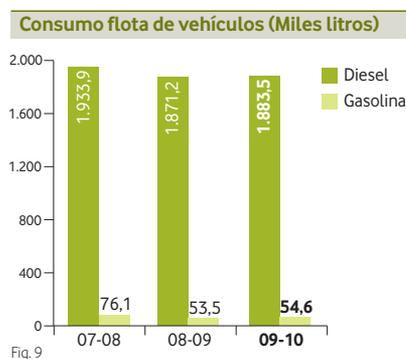


Fig. 9

	05-06 y 06-07	07-08	08-09	09-10	TOTAL
Nº de Videoconferencias Nacionales	8.086	3.584	5.296	8.291	25.287
Nº de Videoconferencias Internacionales	1.875	4.594	6.610	14.889	27.968
Estimación ahorro emisiones CO ₂ (Tn) ¹	546	769	1.111	2.374	4.800

Fig. 10

Por otra parte, Vodafone España mantiene su compromiso establecido a través del Foro Proclima Madrid, de renovar al menos el 6% de los vehículos pertenecientes a su flota de empresa por vehículos menos contaminantes antes del año 2012.

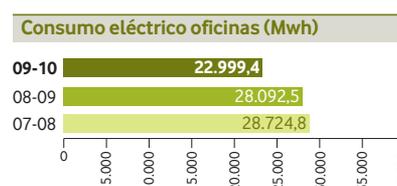


Fig. 6

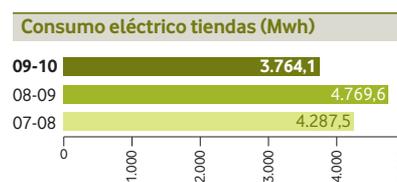


Fig. 7

23.180

videoconferencias realizadas en 2009-10

4.800

Tn de CO₂ evitadas desde 2005-06 con el uso de videoconferencias

¹Estimación del ahorro de emisiones en base al nº y tipo de videoconferencias realizadas y el nº de personas de cada videoconferencia.

5

Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

Informe "Telecomunicaciones y CO2"

En Vodafone somos conscientes de que nuestras operaciones pueden tener un impacto en el cambio climático; al mismo tiempo, consideramos que nuestra tecnología puede ayudar a reducir de forma significativa el impacto en el cambio climático ocasionado por otros sectores.

Durante el ejercicio 2009-10 Vodafone presentó un estudio, realizado en colaboración con Accenture, según el cual las tecnologías móviles podrían reducir en 113 millones de toneladas las actuales emisiones de CO2 (supondría un 2,4% del total de emisiones previstas en Europa en 2020) y generar un ahorro en el consumo energético de 43.000 millones de € en Europa para el año 2020.

El estudio muestra el potencial de las tecnologías móviles para funcionar como catalizador en determinados sectores y ayudarles a reducir sus emisiones de CO2.

El ahorro energético está previsto que se produzca principalmente por la sustitución de actividades físicas por virtuales ("virtualización") y por el mayor protagonismo de servicios inteligentes "máquina a máquina" (M2M), por lo que el estudio especifica diferentes oportunidades o soluciones concretas, estructuradas en cinco áreas en las que poner en funcionamiento estas iniciativas de ahorro y reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero:

- **Virtualización:** Consiste en la sustitución de reuniones y viajes por alternativas virtuales con bajas emisiones de CO2 (telepresencia, trabajo en movilidad, comercio electrónico móvil).
- **Redes Eléctricas Inteligentes:** El objetivo es mejorar las redes eléctricas para que puedan distribuir la energía con mayor eficacia mediante el uso de tecnologías inalámbricas, que faciliten la comunicación entre el proveedor y los usuarios finales.
- **Logística Inteligente:** La tecnología inalámbrica puede ayudar en el seguimiento de los vehículos, ajustar las rutas, optimizar el volumen de carga que lleva cada uno o incluso supervisar las existencias en las máquinas expendedoras para mejorar el proceso de reposiciones.
- **Ciudades Inteligentes:** La supervisión y el control de los sistemas que fomentan el uso eficiente de los recursos (agua, etc.) así como la adecuada gestión del tráfico, podría reportar notables beneficios para el medio ambiente.
- **Sistemas de Producción Inteligentes:** Las TIC inalámbricas podrían facilitar la supervisión de equipos y maquinaria a distancia, automatizar las comunicaciones entre los diversos subprocesos de producción u optimizar el cumplimiento de los pedidos.

¿Qué haremos?

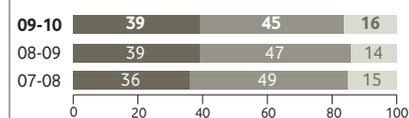
- **Reducir las emisiones de CO2 con objeto de contribuir a la consecución del objetivo del Grupo Vodafone de reducir el total de emisiones en un 50% respecto al 2006-07. Marzo 2020.**
- **Implantar un nuevo Plan de Eficiencia Energética que contemple la Red, Oficinas y Tiendas. Marzo 2012.**
- **Renovar el 6% de los vehículos de flota de empresa por vehículos menos contaminantes. Marzo 2012.**

Opinión de Nuestros Grupos de Interés

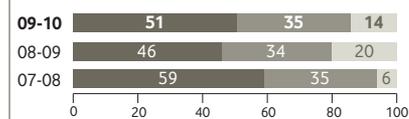
"¿Me podría decir cómo cree que se comporta Vodafone España en el siguiente tema?"

"Realizar actuaciones para reducir el impacto de su actividad sobre el Cambio Climático"

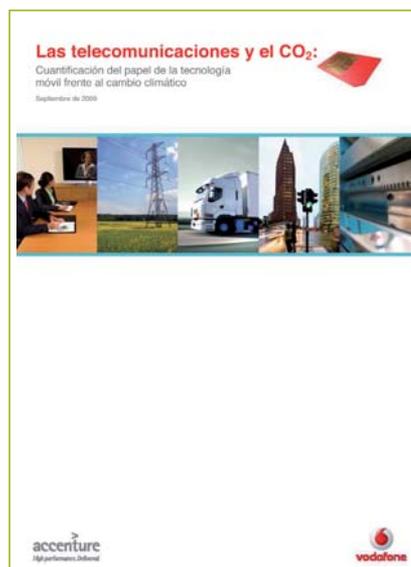
Público en general



Clientes



■ Bien/Muy bien ■ Neutral ■ Mal/Muy mal



Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

▶ **Energía y Cambio Climático**

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave



Residuos y Terminales

¿A qué nos comprometimos?

- Emplear en el proceso de facturación papel con certificación de gestión forestal sostenible.
- Implantar bolsas más ecológicas en Tiendas.
- Desarrollar un curso "on line" para la formación y sensibilización de empleados en materia ambiental.

¿Qué hemos hecho?

Durante este ejercicio hemos desarrollado un curso de concienciación ambiental "on line" para todos los empleados, así como otro específico para aquellos puestos con responsabilidades concretas en temas de medio ambiente.

Más de 450 empleados realizaron alguno de estos dos cursos. La valoración tanto del de concienciación, como del específico, fue muy positiva: 3,1 y 3,4 respectivamente (en una escala del 1 al 4).

En el marco del curso de concienciación se propuso un concurso para que los empleados enviaran sus sugerencias de acciones a implantar para mejorar el medio ambiente, habiéndose recibido más de 300 sugerencias, que abarcaban temas como el consumo energético, la segregación de residuos, el consumo de papel, la movilidad sostenible, etc.

Eco consumo

Móvil ecológico

En Vodafone apoyamos los desarrollos innovadores en productos y servicios que puedan ofrecer beneficios medioambientales.

La oferta de dispositivos respetuosos con el medio ambiente es un elemento fundamental de nuestro compromiso con una sociedad más sostenible. Por ello, durante este ejercicio, hemos lanzado el primer móvil ecológico solar con pantalla táctil (Samsung Blue Earth). Tanto el terminal como su embalaje, están compuestos por materiales reciclados, y dispone de modo de consumo ecológico así como de un panel solar para recargar la batería.

Entre las principales características de este teléfono, destacan:

- Dispone en su menú de un interfaz diseñado para llamar la atención sobre la conservación del medio ambiente. En su "modo Ecológico", es posible ajustar mediante un sólo "clic" el brillo de la pantalla, la duración de la retroiluminación y el acceso mediante Bluetooth para ahorrar energía. Por su parte, la función "Eco Walk" permite a los usuarios contar sus pasos con un podómetro incorporado y calcular la reducción de emisiones de CO2 cuando pasean en lugar de utilizar un vehículo a motor; con el empleo de esta función, los usuarios pueden obtener la equivalencia de sus paseos, en árboles salvados.
- El cargador tiene cinco estrellas en eficiencia energética y sólo consume 0,03 vatios en modo de espera. Asimismo, la carga de energía con el panel solar integrado en la parte posterior del teléfono permite a los usuarios generar energía suficiente para utilizar el dispositivo en cualquier lugar y momento.
- El embalaje del terminal proviene de papel reciclado y para su impresión se ha utilizado tinta de soja. Como valor añadido, el propio envase puede reutilizarse como marco fotográfico y/o estuche para lápices.



Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

▶ Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

5

Medio Ambiente

Nuestras Operaciones
Energía y Cambio
Climático

Residuos y Terminales

- El terminal ha sido elaborado con los denominados Materiales de Cambio de Fase (MCF), que se extraen de botellas de agua ya usadas y que se utilizan para reducir el consumo de combustibles y para disminuir las emisiones de CO2 durante el proceso de fabricación. El dispositivo, incluyendo el cargador, está libre de sustancias peligrosas tales como, los ignífugos bromados (brominated flame retardants, BFR), el cloruro de polivinilo (PVC) o los falatos.

Cargador Universal

Durante este ejercicio, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (organismo técnico de Naciones Unidas) ha llegado a un acuerdo en octubre de 2009 con los fabricantes y operadores (entre ellos Vodafone) para que en el año 2012 la mayoría de teléfonos que se vendan sean compatibles con el Cargador Universal basado en el interfaz Micro-USB.

De esta forma, los propietarios de un teléfono móvil podrán usar el cargador en todos los teléfonos que se fabriquen en el futuro, independientemente de la marca y del modelo.

Esta decisión contribuirá a reducir drásticamente el número de cargadores que actualmente se convierten en residuos cuando los usuarios de teléfonos móviles compran nuevos dispositivos, estimándose una reducción de más de 50 toneladas de cargadores.

Asimismo, la tecnología denominada UCS (Universal Charging Solution) conllevará una disminución notable en el consumo de energía, lo que permitirá reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en unos 13,6 millones de toneladas anuales.

Facturación

De acuerdo con nuestro compromiso, hemos realizado algunos cambios en nuestros procesos de facturación, tales como el fomento de la factura electrónica entre nuestros clientes, y la utilización del papel con certificación de gestión forestal sostenible (FSC) en nuestros procesos de facturación.

La Certificación forestal es la máxima garantía de la legalidad y de la sostenibilidad del aprovechamiento de madera (y productos derivados). Es una auditoría externa de la gestión forestal que se realiza en el bosque. Está realizada por entidades independientes y exige el cumplimiento de unas determinadas condiciones ecológicas, sociales y económicas.

Bolsas ecológicas

En cuanto a las bolsas de plástico que entregamos en nuestras tiendas, hemos modificado el material del que están realizadas, sustituyéndolo por un plástico oxobiodegradable que hace que las bolsas, en contacto con la luz solar, se descompongan más rápidamente y sean más susceptibles a la biodegradación.

Reutilización y Reciclaje de Terminales

En Vodafone España, controlamos por una parte que los productos que vendemos a nuestros clientes no contengan materiales peligrosos (a través de la aplicación de la Directiva RoHS "Restriction of Hazardous Substances" de los fabricantes de los terminales que adquirimos) y por otra parte, ponemos a disposición de nuestros clientes métodos adecuados para que puedan deshacerse adecuadamente de los teléfonos que ya no utilizan.

En España se estima que existen más de 20 millones de teléfonos que no se utilizan, y por ello, desde el año 2001, Vodafone España fomenta y facilita la recogida de los terminales de nuestros clientes; a través de dos sistemas complementarios, uno destinado al reciclaje y otro a la reutilización, con los que en el ejercicio 2009-10 hemos recogido más de 365.000 teléfonos. (Ver Fig. 1).

Cargador Universal



Certificado forestal



Bolsas ecológicas



Número de terminales recogidos

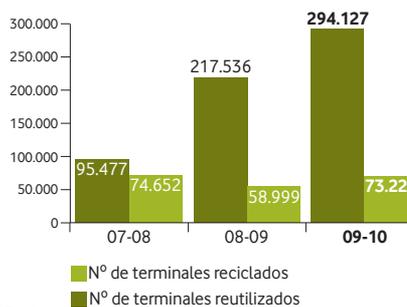


Fig. 1

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

▶ Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Por una parte, contamos con el Sistema Tragamóvil, a través del cual cualquier persona que desee asegurarse de dar un final adecuado a su teléfono en desuso, puede depositarlo en los contenedores Tragamóvil instalados en nuestras tiendas propias (y en las recepciones de nuestras oficinas principales). Estos teléfonos (junto con los accesorios) se envían a reciclar. Para ello, se retiran las pantallas de cristal líquido y las baterías, que son entregadas a gestores de residuos peligrosos, ya que suelen estar fabricadas con materiales contaminantes. El resto se tritura, se separan los elementos metálicos de los plásticos y, posteriormente, los distintos metales entre sí. De esta forma, se recupera el 92% del material contenido en los teléfonos y se emplea para la fabricación de nuevos productos.

Por otra parte, disponemos de un Sistema de Reutilización y Reciclaje, en colaboración con una empresa especializada, que nos permite ofrecer a nuestros clientes puntos para su programa de fidelización por sus terminales en desuso. Mediante este sistema, además de asegurar el reciclaje de los terminales estropeados o no reparables, conseguimos el beneficio social derivado de que los países en vías de desarrollo puedan tener acceso a las nuevas tecnologías a unos precios más asequibles.

Residuos

En Vodafone nos aseguramos de que los demás residuos que generamos directa o indirectamente como consecuencia del desarrollo de nuestra actividad, sean adecuadamente gestionados. Así, exigimos por contrato a nuestros proveedores el adecuado tratamiento de los residuos que se generen durante la ejecución de las actividades que les contratamos.

En cuanto a nuestros equipos de Red, una vez dados de baja, son enviados a gestores para su reciclado. (Ver Fig. 2).



Fig. 2

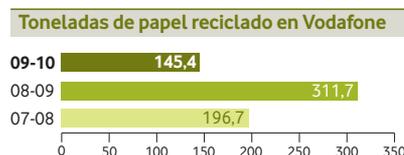


Fig. 3

Por otra parte, fomentamos en nuestras oficinas el ahorro de papel y su reciclaje. (Ver fig.3). En el ejercicio 2009-10 consumimos más de 80 toneladas de papel.

Los residuos generados como consecuencia de la venta de nuestros productos y servicios, (envases y embalajes), participan en el Sistema Integrado de Gestión de Ecoembes, y anualmente declaramos las cantidades generadas, que principalmente son cartón y plásticos. En el año 2009 declaramos 237.285 Kg.

En cuanto al consumo de agua, seguimos controlando su consumo. (Ver Fig. 4).

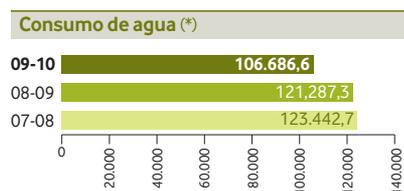


Fig. 4



Fig. 5

No hemos tenido ningún vertido accidental significativo en el ejercicio 2009-10.

Por otra parte, algunos de nuestros sistemas de refrigeración y de extinción de incendios, contienen agentes que pueden dañar la capa de ozono. Por este motivo, Vodafone España viene implantando un plan de sustitución de estos agentes que está logrando disminuir de forma significativa nuestras emisiones. (Ver Fig. 5).

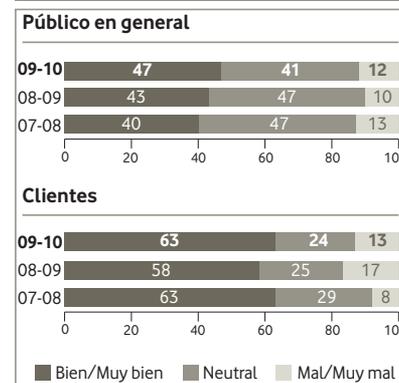
+ de **365.000**

teléfonos recogidos para reutilización o reciclaje en 2009-10

Opinión de Nuestros Grupos de Interés

"¿Me podría decir cómo cree que se comporta Vodafone España en el siguiente tema?"

"Reciclar más teléfonos móviles y accesorios"



(*) Se incluye sólo agua de sedes y oficinas.

Proveedores

Como empresa de servicios, creemos que podemos tener influencia en los impactos indirectos causados por los productos y servicios que adquirimos: por este motivo trasladamos a nuestros proveedores nuestra cultura de respeto por el medio ambiente, y lo valoramos en los procesos de selección y evaluación. (Ver Capítulo 4).

En este ejercicio hemos elaborado una Guía para Proveedores ("Colaborar con Vodafone". Ver www.vodafone.es/responsabilidad) en la que se incluyen aspectos relacionados con el respeto al medio ambiente, básicamente relativos a:

- La implantación de procesos para mejorar, de forma activa, el uso eficiente de los recursos limitados (tales como energía, agua y materias primas).
- La implantación de controles de gestión, operación y técnicos para minimizar las emisiones nocivas para el medio ambiente.
- La implantación de medidas para mejorar el comportamiento medioambiental de productos y servicios cuando llegan al usuario final.

¿Qué haremos?

- **Implantar las sugerencias viables de los empleados identificadas en el curso de concienciación de medio ambiente. Marzo 2011.**
- **Desarrollar un proyecto de colaboración con ONG's destinado a la protección ambiental. Marzo 2011.**



5

Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales



Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

▶ Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave



Informe de Verificación

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave



KPMG Asesores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Vodafone España S.A.U.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2009/2010 de Vodafone España S.A.U. (en adelante Vodafone España) correspondiente al ejercicio 2009/2010 (1 abril de 2009 a 31 de marzo de 2010), en adelante, “el Informe”.

La Dirección de Vodafone España es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3) según lo detallado en el Apartado Criterios del Informe. En dicho subcapítulo se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 2008 (AA1000APS); de la determinación de los objetivos de Vodafone España en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y emitir un informe independiente basado en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2009/2010. Nuestro trabajo ha sido realizado 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). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la *International Federation of Accountants* que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales. Además, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo a la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS 2008 de AccountAbility (Tipo 2) que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento, por parte de la organización, de la norma AA1000APS, sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño tal y como se indica en el alcance.

Un encargo de revisión limitada de un informe de sostenibilidad consiste en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda a través de los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con la Dirección para entender los procesos de los que dispone Vodafone España para determinar cuáles son los asuntos principales de sus principales grupos de interés.
- Entrevistas con el personal pertinente de Vodafone España, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.
- Entrevistas con el personal pertinente de Vodafone España responsables de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de Vodafone España.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de Vodafone España, auditadas por terceros independientes.

KPMG Asesores, S.L., sociedad española de responsabilidad limitada, es una filial de KPMG Europe LLP y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International, sociedad suiza.

Reg. Mer Madrid, T. 14.972, F. 53, Sec. 8, H. M. 249.480, Inscrp. 1.ª N.I.F. B-82498650

6

Criterios de Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

2

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría.

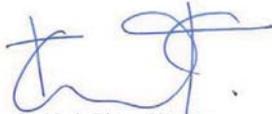
Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en AA1000APS, en diálogo con grupos de interés y en el desempeño social, ambiental y económico de la Vodafone España.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2009/2010 de Vodafone España S.A.U. del ejercicio cerrado a 31 de marzo 2010 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 según lo detallado en el Apartado Criterios del Informe. Adicionalmente, y también basándonos en los procedimientos realizados, anteriormente descritos, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Vodafone España, S.A.U. no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS 2008 según lo detallado en el informe en los subcapítulos Principios del Informe.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de Vodafone España un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora. Sin perjuicio de las conclusiones presentadas anteriormente, detallamos a continuación las observaciones principales:

En 2005 Vodafone España llevó a cabo un detallado análisis para la identificación y priorización de sus grupos de interés, y además, dispone de un procedimiento en el que anualmente se registran los distintos canales de comunicación existentes para cada grupo de interés. Se recomienda considerar la necesidad de aumentar el grado de detalle en la caracterización de los mismos y establecer un mecanismo para su priorización en función de su importancia. En consecuencia se deberán considerar los resultados de esta priorización en el proceso de determinación de los asuntos relevantes, así como en el diseño de las respuestas de la compañía fortaleciendo de esta manera la capacidad y eficiencia de su Programa de Responsabilidad Corporativa.

KPMG Asesores S.L.



José Luis Blasco Vázquez
Socio

23 de julio de 2010



Indicadores GRI

Punto	Pág.	Definición
Estrategia y Análisis		
1.1	3	Declaración del máximo responsable.
1.2	13	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.
Perfil de la Organización		
2.1	Portada	Nombre de la organización.
2.2	5, 7	Principales marcas, productos y/o servicios.
2.3	10	Estructura operativa.
2.4	2	Localización de la sede principal.
2.5	4	Países en los que opera.
2.6	Portada, 4	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.
2.7	5, 6	Mercados servidos: zonas geográficas, sectores y tipos de clientes.
2.8	5, 65	Dimensiones de la organización informante.
2.9	5, 6	Cambios significativos del período.
2.10	15	Premios y distinciones recibidos.
Parámetros del Informe		
Perfil del Informe		
3.1	2, 62	Periodo cubierto por la información.
3.2	62	Fecha de la memoria anterior más reciente.
3.3	62	Ciclo de presentación de memorias.
3.4	2	Punto de contacto para cuestiones de la memoria.
Alcance y Cobertura del Informe		
3.5	62	Proceso de definición del contenido.
3.6	62	Cobertura del informe.
3.7	62	Existencia de limitaciones de alcance.
3.8	N.A. (1)	Aspectos que puedan afectar a la comparabilidad informativa.
3.9	15	Técnicas de medición para elaborar los indicadores.
3.10	N.A. (1)	Efectos de las correcciones de información de informes anteriores.
3.11	N.A. (1)	Cambios significativos respecto a periodos anteriores sobre alcance y cobertura.
Índice de Contenidos de GRI		
3.12	60-61	Localización de contenidos identificando las páginas o enlaces web.
Verificación		
3.13	62	Política y prácticas sobre verificación externa.
Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés		
Gobierno		
4.1	10	Estructura de gobierno.
4.2	10	Características de la Presidencia del Consejo.
4.3	10	Consejeros independientes o no ejecutivos.
4.4	10	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.
4.5	34	Vínculo entre las retribuciones de los directivos y el desempeño de la organización.
4.6	11	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.
4.7	15	Capacitación de los miembros del Consejo en temas de sostenibilidad.
4.8	8	Declaración, misión, valores y códigos sobre sostenibilidad.
4.9	15	Evaluación del desempeño de la organización sobre sostenibilidad por parte del Consejo.
4.10	15	Evaluación del propio Consejo en temas de sostenibilidad.
Compromisos con Iniciativas externas		
4.11	13	Principio de precaución.
4.12	40	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados en la comunidad.
4.13	13	Principales asociaciones a las que pertenezca y grado de implicación.
Participación de los Grupos de Interés		
4.14	12, 13	Relación de grupos de interés de la organización.
4.15	12	Procedimiento para la definición de los GI.
4.16	12, 13	Enfoques utilizados para la participación de los GI.
4.17	13	Aspectos de interés surgidos de la participación de los GI.
Económico		
Enfoque de Gestión		
5, 12-13, 15		
Desempeño Económico		
EC1	5	Valor económico directo generado y distribuido: Ingresos y costes de explotación, retribuciones a empleados, donaciones, beneficios no distribuidos, pagos a proveedores y gobiernos.
EC2	N.A. (2)	Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.

N.A.(1): No se han producido cambios significativos que afecten a la comparabilidad de la memoria.

N.A.(2): Las actividades de Vodafone España no tienen consecuencias financieras directas y significativas debido al cambio climático.

N.A.(3): Nuestras estaciones están distribuidas por el territorio nacional, pero la superficie ocupada es mínima debido al pequeño volumen de las infraestructuras.

*No hay desglose por región, dado que Vodafone España presta sus servicios específicamente en el mercado español.

Punto	Pág.	Definición
EC3	5	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales (planes de pensiones).
EC4	5	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.
Presencia en el Mercado		
EC6	28	Política, prácticas y proporción de gasto con proveedores locales.
EC7	15	Procedimientos para la contratación y proporción de altos directivos locales.
Impactos Económicos Indirectos		
EC8	40	Inversiones en infraestructuras y servicios para el beneficio público.
Ambiental		
Enfoque de Gestión		
12-13, 15, 46-57		
Materiales		
EN1	55-56	Materiales utilizados, por peso o volumen.
EN2	55-56	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.
Energía		
EN3	51-52	Consumo directo de energía por fuentes de energía primarias.
EN4	51-52	Consumo indirecto de energía por fuentes de energía primarias.
Agua		
EN8	56	Captación total de agua por fuentes.
Biodiversidad		
EN11	N.A. (3)	Terrenos adyacentes ubicados en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas (indicando localización y tamaño de terrenos en propiedad, arrendados gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas).
EN12	N.A. (4)	Impactos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos y áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.
Emisiones, Vertidos y Residuos		
EN16	56	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.
EN17	56	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.
EN19	56	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.
EN20	N.A. (5)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire, por tipo y peso.
EN21	56	Vertidos de aguas residuales, según naturaleza y destino.
EN22	55-56	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.
EN23	56	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.
Productos y Servicios		
EN26	51-52, 54-55	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción del impacto.
EN27	55	% de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.
Cumplimiento Normativo		
EN28	47-48	Coste de las multas significativas y nº de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.
Social		
Desempeño de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo		
Enfoque de Gestión		
12-13, 15, 46-57		
Empleo		
LA1	31	Desglose de empleados por tipo empleo, contrato y región.
LA2	31	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región*.
Relaciones Empresa/Trabajadores		
LA4	35	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.
LA5	35	Período mínimo de preaviso y prácticas de negociaciones con empleados y/o sus representantes, en relación con cambios organizativos.
Seguridad y Salud en el Trabajo		
LA7	37	Tasas de absentismo, accidentes y enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.
LA8	36	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.
Formación y Educación		
LA10	32	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.
Diversidad e Igualdad de Oportunidades		
LA13	34	Composición de órganos de gobierno, dirección y plantilla, por sexo, edad, pertenencia a minorías (diversidad).

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

 Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Punto	Pág.	Definición
LA14	34	Relación entre salario base de los hombres respecto a las mujeres, por categoría profesional**.

Desempeño de Derechos Humanos

Enfoque de Gestión

12-13, 15, 28-39

Prácticas de Inversión y Aprovisionamiento

HR1	28	Porcentaje y nº total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
HR2	28	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas que han sido adoptadas en consecuencia.

No Discriminación

HR4 11, 35 Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

Libertad de Asociación y Convenios Colectivos

HR5 35-36 Actividades contra libertad de asociación, y el derecho de convenio colectivo y medidas correctoras.

Explotación Infantil

HR6 8 Actividades con riesgo de explotación infantil, y medidas correctoras.

Trabajos Forzados

HR7 8 Actividades con riesgo de trabajos forzados o no consentidos, y medidas correctoras.

Desempeño de Sociedad

Enfoque de Gestión

12-13, 15, 23-27, 40-45, 47-50

Comunidad

SO1 23, 40, 47 Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos de las operaciones de la organización en las comunidades.

Corrupción

SO2	8-9, 11	Porcentaje y nº total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.
SO3	8, 11	Porcentaje empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción.
SO4	11	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

Política Pública

SO5 8 Posición y participación en el desarrollo de políticas públicas y de actividades de "lobby".

Cumplimiento Normativo

SO8 16-17 Valor monetario de sanciones y multas significativas, y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes y normas.

Desempeño de la Responsabilidad por Productos

Enfoque de Gestión

12-13, 15-17, 20-22, 49-50

Salud y Seguridad del Cliente

PR1 49-50 Fases de ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la seguridad y salud de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.

Etiquetado de Productos y Servicios

PR3 49 Procedimiento para la información y etiquetado de productos y servicios.

Comunicaciones de Marketing

PR6 16 Programa de cumplimiento con las leyes, o adheridos a estándares y códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinios.

Cumplimiento Normativo

PR9 17 Coste de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

Indicadores Específicos Del Sector De Las Telecomunicaciones

Operaciones Internas

Inversiones

IO1	5	Inversiones de Capital en la infraestructura de red, por países o regiones.
IO2	48	Costes de la extensión de la red a todas las zonas y grupos con menores ingresos que no son rentables. Describir la legislación y los mecanismos regulatorios aplicables.

Seguridad y Salud

IO3 36 Prácticas para asegurar la seguridad y salud del personal de campo involucrado en la instalación, operaciones y mantenimiento de mástiles, estaciones base, cables y otras estructuras externas. Relatar temas de seguridad y salud, incluidos trabajo en altura, shock eléctrico, exposición a EMF y campos de frecuencia de radio, y exposición a sustancias químicas peligrosas.

N.A.(4): Nuestra actividad no tiene ningún impacto significativo en la biodiversidad (de acuerdo con nuestro Sistema de Gestión Ambiental).

N.A.(5): Nuestras emisiones a la atmósfera de NOx, SOx, no son significativas.

N.A.(6): Dato no significativo en Vodafone España.

**El ratio es 1.

Punto	Pág.	Definición
IO4	50	Cumplimiento con los estándares de exposición a radiofrecuencia (RF) de las emisiones de terminales con respecto al ICNIRP (Comisión Internacional de protección ante radiaciones no ionizantes).
IO5	50	Cumplimiento con las guías de exposición a radiofrecuencia (RF) de las emisiones procedentes de estaciones base con respecto al ICNIRP (Comisión Internacional de protección ante radiaciones no ionizantes).
IO6	50	Políticas y prácticas con respecto a la tasa de absorción específica (SAR) de terminales.

Infraestructura

IO7	48	Políticas y prácticas con respecto a la ubicación de antenas y emplazamientos de transmisión, incluidas las consultas a las partes interesadas, compartición de emplazamientos e iniciativas para disminuir el impacto visual. Describir la manera de evaluar las consultas y su cuantificación, donde sea posible.
IO8	48	Número y porcentaje de emplazamientos individuales, compartidos y en infraestructuras existentes.

Proporcionando acceso

Reduciendo la Brecha Digital

PA1	23-27, 40-45	Políticas y prácticas que permitan el desarrollo de las infraestructuras de telecomunicación y el acceso a los productos y servicios de telecomunicaciones en remotos y en áreas de baja densidad de población. Incluir una explicación de los modelos de negocio aplicados.
PA2	23-27, 40-45	Políticas y prácticas para superar las barreras de acceso y utilización de los productos y servicios de telecomunicaciones, incluidos el lenguaje, la cultura, analfabetismo y falta de educación, ingresos, discapacidades y edad. Incluir una explicación de los modelos de negocio aplicados.
PA3	48-49	Políticas y prácticas para asegurar la accesibilidad y la fiabilidad de los productos y servicios de telecomunicaciones, y las cantidades, donde sea posible, de los periodos y localizaciones de las caídas de red.
PA4	48-49	Cuantificar el nivel de disponibilidad de los productos y servicios en aquellas áreas en las que opera la organización (ejemplos: número de clientes/compartición de mercados, mercado direccionable, porcentaje de población cubierto, porcentaje de terreno cubierto).
PA5	23-24	Número y tipos de productos y servicios de telecomunicación proporcionados para los sectores de la sociedad seleccionados que no generan, o generan pocos beneficios.
PA6	25	Programas para proporcionar y mantener productos y servicios de telecomunicación en situaciones de emergencia y apoyos en catástrofes.

Acceso a Contenidos

PA7 20-22 Políticas y prácticas para gestionar asuntos relacionados con los derechos humanos y el acceso y utilización de productos y servicios de telecomunicación (ejemplo, participación en iniciativas relacionadas con la libertad de expresión, censura, limitación de accesos, registro, temas de seguridad en colaboración con el gobierno, robos, crímenes, contenidos no éticos, protección de niños, etc.).

Relación de Clientes

PA8	49-50	Políticas y prácticas para comunicar al público temas relacionados con los Campos electromagnéticos.
PA9	50	Cantidad invertida en programas y actividades de investigación en campos electromagnéticos. Descripción de aquellos en los que se está participando actualmente y los que ha fundado la organización.
PA10	18-19	Iniciativas para asegurar la claridad de las facturas y tarifas.
PA11	20-22	Iniciativas para informar a los clientes sobre las características del producto y las aplicaciones que promuevan un uso responsable, eficiente, efectivo y ambientalmente correcto.

Aplicaciones Tecnológicas

Eficiencia de Recursos

TA1	51-52	Aportar ejemplos de la eficiencia de recursos en los productos y servicios proporcionados.
TA2	52	Ejemplos de productos, servicios o aplicaciones de telecomunicaciones, que tengan el potencial de reemplazar físicamente objetos (ej.: una agenda por una base de datos en la red o un viaje por una videoconferencia).
TA3	5-6	Revelar cualquier cuantificación de transporte y/o cambios de recursos derivados del uso por el cliente de los productos o servicios de telecomunicaciones enumerados arriba. (Aportar alguna indicación de escala, tamaño del mercado o ahorros potenciales).
TA4	5-6	Indicar la estimación del efecto rebote (consecuencias indirectas) del uso de los productos y servicios mencionados arriba, así como las lecciones aprendidas para futuros desarrollos. Esto puede incluir las consecuencias tanto sociales como medioambientales.
TA5	22	Descripción de las prácticas relativas a los derechos de propiedad intelectual y a las tecnologías de fuente abierta.

Criterios del Informe

Alcance y cobertura del Informe RC

Este es el séptimo Informe de Responsabilidad Corporativa de Vodafone España y cubre nuestro ejercicio 2009-10 (1 abril 2009 a 31 de marzo 2010). Los Informes que hemos realizado hasta la fecha son de carácter anual, correspondiendo a cada uno de nuestros anteriores ejercicios.

La información y datos de este informe corresponden a las actividades desarrolladas por Vodafone España en sus oficinas centrales y territoriales, en su red de comunicaciones y en sus tiendas propias.

La información de cada uno de los capítulos se complementa con información adicional en la web de Vodafone www.vodafone.es/responsabilidad, donde se puede consultar información complementaria al presente Informe.

Guías del Informe

Para la elaboración de este Informe se han considerado tanto los requisitos de las Guías Internas del Grupo Vodafone, como los contenidos en diversas normas y recomendaciones internacionales sobre información en Responsabilidad Corporativa:

- Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative, en su versión 3.0 de 2006 (GRI3), y el suplemento GRI del Sector de las Telecomunicaciones de 2003.
- Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS (2008).
- Norma de Aseguramiento de AccountAbility AA 1000AS (2008).

Principios del Informe

Nuestro enfoque en la gestión e informe sobre Responsabilidad Corporativa consiste en centrarse en los temas más relevantes de nuestra actividad derivados del proceso de involucración con nuestros Grupos de Interés, alineándonos con los Principios de la norma AA1000APS:

- **Inclusividad:** participación de nuestros Grupos de Interés en el desarrollo y logro de una respuesta responsable y estratégica hacia la sostenibilidad.
- **Relevancia:** determinación de los temas relevantes para Vodafone España y sus Grupos de Interés, alineados con los procesos de toma de decisiones y la estrategia de la organización.
- **Capacidad de respuesta:** reflejo de cómo Vodafone España responde a los temas relevantes identificados a través de la involucración con sus Grupos de Interés.

Rigor y Verificación

Las Guías internas del Grupo Vodafone para el proceso de recopilación de información y datos establecen los indicadores clave de Responsabilidad Corporativa, así como el sistema para documentar las fuentes de los datos, comprobar su exactitud, y aprobación por un miembro del Comité de Dirección.

Tanto la información como los datos recogidos en el Informe han sido verificados por una firma auditora independiente (KPMG). Su Informe de Verificación se encuentra en uno de los apartados de este capítulo.

La autocalificación A+ de Vodafone España ha sido corroborada por KPMG, y posteriormente GRI ha revisado todo el proceso, concediendo al Informe la máxima calificación posible que se puede otorgar: A+

	C	C+	B	B+	A	A+
Obligatorio Auto declaración		Externamente verificado		Externamente verificado		✓
Opcional Comprobación por tercera parte						✓
Comprobado por GRI						

 www.vodafone.es/responsabilidad

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

 [Criterios del Informe](#)

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Compromisos

¿A qué nos comprometimos? ¿Qué hemos hecho?

Cientes		Progreso		Fecha
Extender los controles parentales a banda ancha móvil y fija.	Realizado. Se dispone de "Perfil Joven" para el móvil y se ha lanzado el Pack Internet Security 2009 para banda ancha fija móvil y fija.	100%	Lanzar al menos dos acciones, para mejorar la adecuación de las tarifas al perfil de cada clientes.	Marzo 2011
Cumplir con los requisitos de la Mobile Alliance en todos los entornos de la navegación (móvil, banda ancha móvil y fija).	Realizado. Se han implantado sistemas que impiden el acceso a contenidos ilícitos en todos los entornos de navegación.	100%	Realizar una difusión proactiva de los Filtros de Control Parental, canales de información y denuncia, tanto para el móvil como para ADSL y banda ancha móvil.	Marzo 2011
Ampliar a Internet y nuevas tecnologías en general, la información disponible en guías y consejos sobre el uso responsable del teléfono móvil.	Realizado. Se ha dado a conocer mediante la información que se envía con las facturas.	100%	Mejorar los contenidos en web sobre uso responsable en todos los ámbitos de conexión.	Marzo 2011

Productos Sociales		Progreso		Fecha
Introducir, al menos, dos nuevos productos/servicios con características para reducir la exclusión social y mejorar la calidad de vida de colectivos vulnerables a través de las comunicaciones.	Realizado: Se han introducido cuatro productos/servicios (Auro, Pack T-Loop Nokia, Tarifa Accesible, Terminal Romad RSP 100).	100%	Lanzar dos nuevos Productos/ Servicios Sociales.	Marzo 2011
Incrementar el nº de Tiendas con Nueva Imagen, incorporando criterios de accesibilidad, hasta el 50%.	El 72% de las Tiendas Propias incorporan criterios de accesibilidad. Se ha obtenido el certificado de Accesibilidad Universal de Aenor para las Tiendas Propias.	100%	Dotar de una mayor accesibilidad a algunos servicios de información privada de la web.	Marzo 2011
			Obtener el certificado de accesibilidad para más del 95% de las Tiendas Propias.	Marzo 2012

Proveedores		Progreso		Fecha
Elaborar "Guía Trabajar con Vodafone" y difundirla entre nuestros principales proveedores.	Realizada y difundida entre nuestros principales subcontratistas.	100%	Comunicar la nueva versión del Código de Compras Éticas a los proveedores locales más relevantes.	Marzo 2011

Empleados		Progreso		Fecha
Mejorar el Índice de Satisfacción sobre los temas de Bienestar de la Encuesta de Empleados en un 10% sobre la base 2007/08. Marzo 2011.	En progreso. El índice de Satisfacción ha aumentado en la People Survey 2009.	Finalización Marzo 2011	Mejorar el Índice de Satisfacción sobre los temas de Bienestar de la Encuesta a Empleados en un 10% sobre la base 2007/08.	Marzo 2011
Implantación del primer Plan de Igualdad de la Compañía.	Realizado. Firmado el Plan con los Representantes de los trabajadores.	100%	Reducir el Índice de Accidentes con Baja en un 10% sobre la base 2007-08.	Marzo 2011
Realizar Programa de Formación dirigido a toda la Compañía en la estrategia "Total Telecommunication".	Realizada Formación en 360.	100%	Realizar nueva versión de "Vodafone Wellflex".	Marzo 2011
Reducir el Índice de Accidentes con Baja en un 10% sobre la base 2007-08. Marzo 2011.	En progreso. Evolución muy positiva durante el ejercicio 2009-10.	Finalización Marzo 2011	Implementar el programa de desarrollo "Business Academy".	Marzo 2011
Realizar nueva campaña de uso seguro de nuestros productos y servicios válida tanto para empleados como para cualquier persona de nuestro entorno.	Se ha realizado el diseño de la campaña y se implementará durante el próximo ejercicio.	75%	Implantar las medidas recogidas en el Plan de Igualdad.	Marzo 2011
Desarrollo del "People Plan", derivado de la Encuesta de Satisfacción de Empleados 2008, poniendo especial foco en mejorar la colaboración entre equipos y la gestión del cambio.	Realizado. Puesta en marcha iniciativas relacionadas con la Colaboración y potenciadas herramientas para contribuir a la misma ("communicator", "sharepoint", etc.)	100%	Implementar campaña de uso seguro de nuestros productos y servicios válida tanto para empleados como para cualquier persona de nuestro entorno.	Marzo 2011

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

7

Compromisos

Informe de Responsabilidad Corporativa 2009-10

¿A qué nos comprometimos? ¿Qué hemos hecho?

Fundación Vodafone España	Progreso	¿Qué haremos?	Fecha
Lanzar dos proyectos que ayuden al desarrollo de la vida independiente de mayores y personas con diversidad funcional: una red de apoyo a mayores desde la televisión y la aplicación de códigos "bidi" a actividades cotidianas.	Realizado. Dentro de la línea "Mayores y Vida Independiente" se están llevando a cabo los proyectos AAliance, Persona y Social TV para 3G.	Formar a más de 5.000 personas con discapacidad y/o a sus familiares cuidadores en la Comunidad Autónoma de Andalucía.	Marzo 2011
Ampliar y consolidar la presencia de la Fundación en las redes sociales. Lanzar páginas en Youtube y Facebook.	Realizado. Creados canales propios en Youtube y en Facebook.	Realizar al menos 2 nuevos proyectos de innovación en la promoción de soluciones TIC accesibles en "Mayores y Diversidad Funcional": teleasistencia móvil accesible y al alcance de todos y soluciones TIC para la tutorización de personas con discapacidad intelectual.	Marzo 2011
Realizar al menos tres acciones de apoyo a la inserción laboral de personas con discapacidad en colaboración con otras tantas entidades no lucrativas.	Realizados acuerdos con Aspaym, Cogami, Predif y Fuhnpaiin.		

Nuestras Operaciones	Progreso	Fecha
Continuar impulsando tareas concretas de comunicación sobre "buenas prácticas" en telecomunicaciones y su relación con la salud.	Realizado. Se ha participado en diversas jornadas con la federación de Municipios y Provincias.	Marzo 2011
Intensificar las actuaciones con asociaciones de consumidores, colectivos profesionales y otros Grupos de Interés, para transmitir los mensajes apropiados sobre el despliegue de redes de comunicaciones móviles.	Se ha participado en diferentes jornadas organizadas en colaboración con CECU.	Marzo 2011
Verificar/Auditar el cumplimiento de la Política de Despliegue Responsable de Red por parte de los subcontratistas.	Establecidos diferentes controles para asegurar el cumplimiento de la política por parte de nuestros subcontratistas.	Marzo 2011

Energía y Cambio Climático	Progreso	Fecha
Reducir un 8% el consumo de energía previsto en Red.	Realizado. Se ha conseguido el 12,8%.	Marzo 2020
Conseguir una reducción del 35% de las emisiones de CO2/Mb de tráfico.	Realizado. Se ha conseguido el 87,6%.	
Reducir las emisiones de CO2 con objeto de contribuir a la consecución del objetivo del Grupo Vodafone de reducir el total de emisiones en un 50% respecto al 2006-07. Marzo 2020.	Implantando nuevas medidas para contribuir al objetivo. Finalización Marzo 2020	Marzo 2012
Desarrollar un nuevo Plan de Eficiencia Energética que contemple la Red y Oficinas.	Desarrollado nuevo Plan Estratégico, a falta de acordar los objetivos con el Grupo.	
Renovar el 6% de los vehículos de flota de empresa por vehículos menos contaminantes. Marzo 2012.	En progreso. Finalización Marzo 2012	Marzo 2012

Residuos	Progreso	Fecha
Emplear papel certificado de gestión forestal sostenible en el proceso de facturación.	Realizado. En el proceso de facturación se utiliza papel certificado de gestión forestal sostenible.	Marzo 2011
Implantar bolsas más ecológicas en Tiendas.	Realizado. Las bolsas son de uso generalizado en Tiendas.	
Desarrollar un curso on-line para la formación y sensibilización en materia ambiental.	Realizado por más de 450 empleados.	Marzo 2011

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Declaración del Presidente Consejero Delegado

1 Perfil de Vodafone

Grupo Vodafone

Vodafone España

2 Estrategia de RC

Gobierno Corporativo

Diálogo con los Grupos de Interés

Gestión de la RC

3 Clientes

Orientación al Cliente

Uso seguro y responsable

Productos Sociales

4 Sociedad

Proveedores

Empleados

Fundación Vodafone España

5 Medio Ambiente

Nuestras Operaciones

Energía y Cambio Climático

Residuos y Terminales

6 Criterios del Informe y Verificación

Informe de Verificación

Indicadores GRI

Criterios del Informe

7 Compromisos

8 Indicadores Clave

Económicos	2009-10	2008-09	2007-08
Facturación total (millones €)	6.453	6.982	7.170
Facturación por servicios (millones €)	5.985	6.435	6.576
EBITDA(millones €)	2.211	2.287	2.566
Valor Añadido de Caja (millones €)	2.349,5	2.515,5	2.802,4
Compras de Productos y Servicios (millones €)	4.436,4	4.963,8	4.988,5
Inversiones (millones €)	610,7	740	744
Nº de clientes (millones)	16,75	16,91	16,04
Nº clientes ADSL (miles)	641	456	--
Medioambientales	2009-10	2008-09	2007-08
Consumo Energía en la Red (Mwh)	265.666,2	230.617,3	216.185,5
Emisiones CO2 derivadas del consumo de Energía en la Red (Tn)	71.573,6	66.611,8	68.826,3
Eficiencia Energética: Ahorro energía (Mwh acumulados desde 2003-04)	141.855	73.314,1	40.781,1
Eficiencia Energética: Ahorro emisiones de CO2 (Tn acumuladas desde 2003-04)	40.223,1	22.333,9	13.397,1
Consumo Eléctrico en Oficinas (Mwh)	22.999,4	28.092,5	28.724,8
Consumo Eléctrico en Tiendas (Mwh)	3.764,1	4.769,6	4.287,5
Nº de Km volados/ nº empleados	3.389,7	3.560,5	4.768,5
Videoconferencias: Ahorro emisiones de CO2 (Tn acumuladas)	4.800	2.426	1.315
Nº de Terminales Reciclados y Reutilizados (unidades)	367.353	276.535	170.129
Papel consumido por empleado (Kg)	18	13	20
Papel Reciclado por empleado (Kg)	33	75	49
Envases puestos en mercado. Papel y Cartón (Tn)	202,3	184,6	136,3
Envases puestos en mercado. Plástico (Tn)	35,0	57,8	67,7
Consumo de Agua (m³)	93.267	121.287	123.443
Sociales	2009-10	2008-09	2007-08
Nº de empleados	4.383	4.323	3.939
% Contratos indefinidos (completo y parcial)	96,8	98,2	97,8%
% Mujeres	43,6%	43,9%	44,4%
% Mujeres en Cargos Directivos	27,9%	27,8%	27,2%
Nº horas formación/ empleado	42,9%	55,2	72,9
Índice Incidencia Accidentes	228,4	485,0	456,3
Recursos dedicados por la Fundación Vodafone España a proyectos sociales (miles €)	5.271	5.937	6.123,3
Mayores formados en el uso de las TIC (acumulado histórico)	50.341	46.724	38.850



Tintas basadas exclusivamente en aceites vegetales con un mínimo contenido en compuestos orgánicos volátiles (VOC'S).

Barniz basado predominantemente en materias primas naturales y renovables.

